

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PARA TOMAR DECISIONES EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO

Compiladores:

Dr. C. William Patricio Proaño Ponce, PhD

Ing. José Jorge Tualombo Tituaña, Mg.

Ing. Félix Ignacio Macías Loor, Mg.

Dra. C. Diana Victoria Marcillo Parrales, PhD





Primera Edición 2023

ISBN: 978-9942-7090-7-3

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: 978-9942-7090-7-3



**LIBRO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PARA TOMAR
DECISIONES EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO**

COMPILADORES

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

E-mail: william.ponce@unesum.edu.ec

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

Ing. José Jorge Tualombo Tituaña, Mg. (Ecuador)

E-mail: jose.tualombo@unesum.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0420-7274>

Ing. Félix Ignacio Macías Loor, Mg. (Ecuador)

E-mail: felix.macias@unesum.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0734-5058>

Dra. C. Diana Victoria Marcillo Parrales, PhD (Ecuador)

E-mail: victoria.marcillo@unesum.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2082-2402>

AUTORES:

Baque Sánchez Erick Raúl	Morales Chunga María Carmelina
Barcia Villamar Fabián Eduardo	Morán Chilán Jessenia Herminia
Bolaños Condor Bhritany Alexandra	Morejón Santistevan Maryury Elizabeth
Calle García Aldrin Jefferson	Pincay Parrales Mónica Patricia
Cañarte Lino José Renato	Proaño Ponce William Patricio
Cedeño Rodríguez David Gonzalo	Quimiz Soledispa Julissa María
Chiquito Tigua Gloria Pascuala	Rodríguez Baque Robert Rosendo
Delgado Gutiérrez Zoila Marianita	Saldarriaga Sosa Yicela Jamilex
Gutiérrez Mendoza Genesis Monserrate	Segovia Portilla Jordy Samir
Lino Quijije María Fernanda	Silva Gorozabel Jhon Jairo
Lizame Santistevan Luis David	Soledispa Parrales Eliana Yetzabeth
Loor Calderón Carmen Eugenia	Soledispa Reyes Sara Geoconda
Macías Loor Félix Ignacio	Toala Bozada Sandra Patricia
Marcillo Menéndez Mariuxi Jamileth	Tualombo Tituaña José Jorge
Mero Mero Raquel Beatriz	Veliz Pilco Génesis Nataly
Miranda Zambrano Stefany Kassandra	

RESUMEN

El presente texto científico agrupó un conjunto de investigaciones compiladas en 14 capítulos. En su conjunto muestran una agrupación de experiencias tanto teóricas como prácticas. El eje temático sobre el cual se sustenta la compilación considera: Planificación y ejecución presupuestaria; Cultura organizacional en la toma de decisiones y su incidencia en el alcance de los objetivos; Gestión administrativa, cultura organizacional y desempeño laboral; Gestión administrativa y el proceso de enseñanza-aprendizaje; Nueva gestión pública para la Optimización de la Gestión; Gestión administrativa y su incidencia en el Talento Humano; Matriz de riesgo como herramienta en la Dirección Estratégica; Gestión administrativa que regula la eficiencia de los sistemas informáticos; Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicios. Los resultados investigativos de este texto tienen un alto valor para los procesos de cultura organizacional y estrategias administrativas.

Palabras claves: Planificación y ejecución presupuestaria; cultura organizacional; Gestión administrativa; Talento Humano; administración pública.

ABSTRACT

This scientific text grouped a set of research compiled in 14 chapters. As a whole they show a grouping of both theoretical and practical experiences. The thematic axis on which the compilation is based considers: Budget planning and execution; Organizational culture in decision-making and its impact on the achievement of objectives; Administrative management, organizational culture and job performance; Administrative management and the teaching-learning process; New public management for Management Optimization; Administrative management and its impact on Human Talent; Risk matrix as a tool in Strategic Management; Administrative management that regulates the efficiency of computer systems; Public management and its impact on the quality of services. The investigative results of this text have a high value for the processes of organizational culture and administrative strategies.

Keywords: *Budget planning and execution; organizational culture; Administrative management; Human talent; public administration.*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	1
Planificación y ejecución presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Ana, 2020-2021	1
CAPÍTULO II	17
Desempeño laboral y gestión administrativa de la Empresa de Agua Potable Jipijapa	17
CAPÍTULO III.....	25
Gestión administrativa y el proceso de enseñanza-aprendizaje de la Unidad Educativa José Luis Choez Chancay.....	25
CAPÍTULO IV.....	34
Efectos de la gestión administrativa en el proceso académico de la Unidad Educativa Veintitrés De Octubre.....	34
CAPÍTULO V	49
Nueva gestión pública para la Optimización de la Gestión Administrativa en la Corporación Nacional De Telecomunicaciones	49
CAPÍTULO VI.....	55
Gestión administrativa y su incidencia en el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Pedernales	55
CAPÍTULO VII	62
Matriz de riesgo como herramienta en la Dirección Estratégica en las Empresas Públicas, Cantón Jipijapa.....	62
CAPÍTULO VIII.....	69
Gestión administrativa que regula la eficiencia de los sistemas informáticos en los Municipios de Manabí.....	69
CAPÍTULO IX.....	73
Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicios Públicos en el Ecuador.....	73
CAPÍTULO X.....	82
Proceso administrativo y Gestión Académica en la Educación Básica	82
CAPÍTULO XI.....	92
Cultura organizacional en la toma de decisiones de Hospital Básico de Jipijapa.....	92
CAPÍTULO XII	110
Cultura organizacional y su incidencia en el alcance de los objetivos del Senescyt Zona 4 de la Ciudad de Portoviejo	110
CAPÍTULO XIII.....	117

Gestión administrativa y su incidencia en la toma de decisiones del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Campozano.....	117
CAPÍTULO XIV.....	123
Gestión administrativa y cultura organizacional Unidad Educativa Fiscal Eloy Velásquez Cevallos.....	123

CAPÍTULO I

Planificación y ejecución presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Ana, 2020-2021

¹Calle García Aldrin Jefferson

²Cedeño Rodríguez David Gonzalo

Resumen

El objetivo de esta investigación se centra en analizar la planificación y ejecución presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana (GAD) periodo 2020-2021, para de esta forma garantizar calidad a la comunidad, a partir de ello, y como principales hallazgos, se pudo determinar que la institución al 31 de diciembre de 2021 registró únicamente un 96% de ejecución presupuestaria; no obstante, a pesar de no cumplir el 100% de ejecución, la gestión desarrollada se enmarca en un nivel de asignación presupuestaria óptima. La metodología utilizada es de tipo descriptiva con el uso de los métodos estadísticos, bibliográficos, analítico-sintético y deductivo-inductivo, además de usar las técnicas entrevista al gerente general, se emplearon entrevistas y encuestas dirigidas a los funcionarios del GAD Santa Ana esta institución posee una población de 220 obreros públicos de los cuales se tiene una muestra no probabilística con selección intencional, dado que se tomó en cuenta a 10 jefes departamentales del GAD que ayudaron a conocer el análisis interno y externo actual de la entidad y como la misma aporta al servicio de la ciudadanía del cantón. Por otra parte, entre sus principales resultados se determinó que en el año 2021 el presupuesto asignado fue mayor que en el año 2020, sin embargo, en la ejecución en el año 2020 fue de 85,31% y el 2021 de 70,50%, lo cual se observa un déficit.

Palabras Clave: estrategias; gestión; planificación

Abstract

The objective of this research is focused on analyzing the budget planning and execution of the Santa Ana Decentralized Autonomous Government (GAD) period 2020-2021, in order to guarantee quality to the community, from this, and as main findings, it was possible to determine that the institution as of December 31, 2021 registered only 96% of budget execution; however, despite not meeting 100% execution, the management carried out is part

¹ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Lcdo. En Ciencias de la Educación, Economista, Doctorando en planificación y gestión pública y privada, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail aldrin.calle@unesum.edu.ec .ORCID <https://orcid.org/0000-0003-0178-4428>

² Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail cedeno-david6721@unesum.edu.ec ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5042-8994>.

of an optimal budget allocation level. The methodology used is descriptive with the use of statistical, bibliographic, analytical-synthetic and deductive-inductive methods, in addition to using the interview techniques with the general manager, interviews and surveys were used directed to the officials of the GAD Santa Ana this institution It has a population of 220 public workers of which there is a non-probabilistic sample with intentional selection, since 10 departmental heads of the GAD were taken into account, who helped to know the current internal and external analysis of the entity and how it contributes. at the service of the citizens of the canton. On the other hand, among its main results it was determined that in 2021 the allocated budget was higher than in 2020, however, in the execution in 2020 it was 85.31% and in 2021 it was 70.50%, which shows a deficit.

Keywords: *management; planning; strategies*

Introducción

Este trabajo de investigación es importante debido a que, se analizó el funcionamiento del departamento financiero del GAD de Santa Ana determinando si cumple adecuadamente con la ejecución del presupuesto que le ha asignado el Estado, que a su vez ayudó a la ciudadanía a reconocer como se están utilizando los recursos del cantón. Por otra parte, también es importante porque se conoció la normativa, además se basó en realizar un análisis de la planificación y ejecución presupuestaria del GAD Santa Ana en el periodo 2020-2021, puesto que actualmente los aspectos financieros influyen directamente en todos los cambios que se consideran necesarios realizar, por ello, fue necesario identificar la manera en que se maneja todo lo relacionado al presupuesto y las decisiones que toman referente a los proyectos planificados.

De acuerdo con Correa (2018) el análisis financiero cumple un papel indispensable en todas las empresas a nivel mundial, debido a que este permite determinar la situación actual y la toma de decisiones futuras en la búsqueda por mejorar el desempeño de una organización, de tal forma que su principal finalidad es ofrecer información económica y financiera adecuada para que los accionistas, acreedores, inversionistas, clientes, administradores y gobierno tomen las decisiones idóneas para cada caso planteado.

Por tanto, en Ecuador se asignan diversos recursos económicos – financieros a los municipios, los cuales se basan en la respectiva planificación presupuestaria que estas entidades han realizado teniendo en consideración sus objetivos institucionales, dado que estos se cumplen mediante la ejecución de diversos proyectos. En este sentido, Freire (2017) menciona que “el presupuesto de los Gobiernos Autónomos Descentralizados es un instrumento de gestión pública de planificación en el que se expresa en forma monetaria, los recursos necesarios para el logro de los objetivos y metas de los planes de desarrollo” (p.2).

El GAD del cantón Santa Ana está estructurada por varias direcciones que ayudan al adecuado funcionamiento de la institución y de esta manera cumplir con sus objetivos, entre éstas se encuentran: Dirección de Gestión Administrativa, Dirección de Gestión Financiera, Dirección

de Obras Públicas, Dirección de Gestión Territorial, Dirección de Desarrollo Humano, Dirección de Servicios Públicos, Secretaría Técnica y de Planificación, por último, la Secretaría General y de Consejo. Por tanto, esta investigación se enfoca en la Dirección de Gestión Financiera de GAD del cantón Santa Ana.

De tal forma, en el Ecuador existen 221 municipios de tal modo que, el Ministerio de Economía y Finanzas a través de su registro oficial expone que el Presupuesto General del Estado en el año (2020) a nivel nacional tuvo variaciones, al inicio estaba planteado asignar USD 35.498,42 millones, pero debido a la pandemia por COVID 19 en la que existió una emergencia sanitaria, el presupuesto codificado pasó a ser de USD 32.080,36 millones, con una variación relativa de -9.63%, mientras que, en el año (2021) esta cifra descendió a USD 32.000 millones por la prioridad a los gastos en salud.

Por tanto, en Manabí existen 22 Gobiernos Autónomos Descentralizados, por ello, el presupuesto codificado según la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas de la Dirección Provincial de Manabí en el año 2020 fue de USD 129.824,72, mientras que, en el año 2021 fue de USD 24.329.413,94, de los cuales se ejecutó en el año 2020 USD 119.554,72 y en el año 2021 se reflejó de USD 24.329.413,94.

De la misma manera, el GAD del cantón Santa Ana a través de la Rendición de Cuentas (2021), expone que en el año 2020 el presupuesto asignado en administración general fue de USD 198.249,16 y se ejecutó el 85,31% y en los gastos de inversión USD 6.484.701,92, mientras que, su ejecución fue de 56,61%, por otra parte, en el año 2021 en la administración general el monto presupuestado fue de USD 211.250,40 con una ejecución del 70,50% y en los gastos de inversión lo presupuestado USD 1.702.741,37 con una ejecución del 60,17%

Por tanto, el GAD del cantón Santa Ana presentó algunas dificultades, tales como: planificación inadecuada de la administración presupuestaria que incide en el escaso cumplimiento de metas y objetivos de la municipalidad del GAD, dado que no se determina de manera correcta la distribución de recursos para alcanzar los proyectos establecidos.

Asimismo, no realizan un seguimiento periódico de la planificación que establecieron lo que provoca falencias e incumplimientos en las partidas presupuestarias, debido a la falta de coordinación y asignación de tareas.

Por último, el inadecuado manejo de recursos financieros provoca que exista un cumplimiento parcial de la ejecución presupuestaria, por lo cual los habitantes son perjudicados al tener obras incompletas dentro del cantón, bajo este contexto, el estudio se centró en determinar cómo incidió la gestión la planificación presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana en su ejecución presupuestaria durante el periodo 2020-2021.

Métodos

Esta investigación fue de tipo no experimental, dado que se analizaron todos los conceptos relacionados con la planificación y ejecución presupuestaria del GAD del cantón Santa Ana para interpretar de manera adecuada el objeto de estudio sin que éste sea alterado. Asimismo, tuvo un enfoque mixto debido a que se obtuvo información cualitativa y cuantitativa, lo cual contribuyó significativamente a la obtención de resultados pertinentes. Por otro lado, el alcance de la investigación fue descriptivo, puesto que se logró caracterizar todas las particularidades de las variables de estudio, utilizando el método analítico-sintético mediante el análisis se pudo realizar la descomposición del fenómeno de estudio para poder interpretar su situación actual, mientras que la síntesis permitió detallar los elementos o características más importantes del objeto de estudio y de esta forma identificar los resultados más relevantes. Asimismo, el inductivo-deductivo a través de la inducción, se establece una generalización a partir de los puntos comunes de varios casos, y luego se derivan varias conclusiones lógicas de la generalización, lo cual se transforma en una generalización a través de la inducción. Además, se aplicó el método estadístico para realizar las tabulaciones de los resultados de la encuesta. Y el método bibliográfico a través del cual se obtuvo la información teórica para desarrollar los puntos técnicos del presente estudio.

Se recurrieron a las técnicas como las entrevistas cabe resaltar que esta técnica permitió profundizar en cada característica asociada a la investigación. Por tanto, esta técnica se utilizó para entrevistar a los directores de cada una de las áreas que estén relacionadas con la planificación y ejecución presupuestaria del GAD Santa Ana, lo cual contribuyó a la obtención de resultados cualitativos que contribuyeron de manera significativa en la investigación. Asimismo, la encuesta es un instrumento de recopilación de datos rigurosamente estandarizado, que traduce y operacionaliza determinados problemas que son objeto de investigación. Por ello, se utilizó para obtener datos cuantitativos del objeto de estudio y fue aplicada a los funcionarios que laboran en la dirección financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Ana.

Por tanto, la población universal de la investigación corresponde 220 personas las cuales se constituyen como la totalidad de servidores públicos que laboran en el GAD Santa Ana. Por lo tanto, El tipo de muestreo fue no probabilístico con selección intencional, dado que se tomó en cuenta a 10 de los servidores públicos los cuales son los jefes departamentales que tienen relación con la planificación y ejecución del presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Ana.

Desarrollo

Presupuesto. - La función principal del presupuesto se relaciona con los procesos administrativos de la institución, dado que se deben cumplir con requerimientos documentales y administrativos para la elaborar el mismo, ya que el presupuesto se basa en la estimación de ingresos y egresos que son necesarios dentro de la institución para la ejecución de sus operaciones u actividades. es decir; el presupuesto es un plan detallado cuantitativamente de las metas y objetivos en un determinado periodo de tiempo. Es decir que un presupuesto es la

valoración económica de las cantidades obtenidas para una determinada tarea, servicio o instalación, en forma anticipada a su ejecución.

Los aportes de Chero mencionan que el presupuesto es un componente financiero, dentro del cual se establecen los cálculos realizados referentes a los gastos e ingresos que se van a llevar a cabo en una entidad en un tiempo determinado. Con ellos se puede realizar un control de las operaciones referentes al rol financiero de la empresa, puesto que ayuda a determinar la utilidad y rentabilidad de éstas. Por ello, elaborar el presupuesto se debe de contar con diversos componentes que abarca la productividad, logística, administración, control, finanzas u economía de la entidad.

Por ello al GAD Santa Ana en el año 2020 el presupuesto asignado en administración general fue de USD 198.249,16 y se ejecutó el 85,31% y en los gastos de inversión USD 6.484.701,92, mientras que, su ejecución fue de 56,61%, por otra parte, en el año 2021 en la administración general el monto presupuestado fue de USD 211.250,40 con una ejecución del 70,50% y en los gastos de inversión lo presupuestado USD 1.702.741,37 con una ejecución del 60,17%.

Objetivos del presupuesto. El presupuesto se basa en establecer los valores monetarios que necesita la entidad para llevar a cabo un proyecto u actividad, también para estimar los ingresos que se obtendrán de las operaciones que lleva a cabo una entidad. Por ello, el GAD Santa Ana posee los siguientes objetivos:

- Planear sistemáticamente e integralmente las actividades de la entidad;
- Medir y controlar los resultados cuantitativamente y cualitativamente, para designar responsabilidades para cada área;
- Coordinar las áreas para trabajar de forma integral.

Elementos del presupuesto. El presupuesto corresponde a un plan en el cual se establecen los ingreso y egresos que se llevan a cabo, para lo cual se requiere de una adecuada administración, en base a ello el GAD Santa Ana se rige a los siguientes elementos:

Tabla 1: Elementos del presupuesto.

Elementos	Descripción
Coordinador	Se trata de la persona encargada de coordinar cada uno de los planes y actividades de la empresa que requieren de un presupuesto, no obstante, los presupuestos deben ser elaborados conjuntamente con las personas encargadas y de forma armónica.
Operaciones	Los presupuestos buscan determinar los ingresos que se pretenden obtener en un periodo determinado, así como los gastos que se van a generar. Por ello, las operaciones se basan en las actividades o proyectos que necesitan de recursos económicos para llevarse a cabo.

Recursos Dentro del presupuesto se deben establecer los recursos necesarios para realizar sus planes de operación, lo cual se logra, con la planeación financiera.

Fuente: Carpio (2018)

Elaborado por: David Gonzalo Cedeño Rodríguez

Clasificación del presupuesto. El presupuesto se puede clasificar de acuerdo a su flexibilidad, su periodo y sector en el que se lleva a cabo, por ello, se detalla cada uno en la siguiente tabla:

Tabla 2: Clasificación del presupuesto.

Clasificación	Descripción
Según su flexibilidad	Rígidos, estáticos, fijos: Son aquellos que no permiten que se realicen cambios, puesto que su estimación se realiza para una actividad o proyecto de manera particular.
	Flexibles o variables: En estos presupuestos se pueden efectuar cambios, dado que se han elaborado para diversas actividades que en muchos casos suelen ser modificadas de acuerdo a las necesidades de cada proyecto.
Según el periodo	A corto plazo: Son aquellos que se elaboran para establecer los ingresos o costos de una actividad en un periodo no mayor a un año
	A largo plazo: Se realizan para un periodo que excede a un año, normalmente se efectúan para proyectos de inversión.
Según el sector	Presupuesto público: Son realizados por instituciones del sector público para poder determinar los recursos financieros que el Estado les debe otorgar para cumplir con los diferentes proyectos propuestos.
	Presupuesto privado: Estos son realizados por empresas privadas para poder establecer un control de cada una de sus operaciones financieras, es decir sus ingresos y gastos.

Fuente: GAD Santa Ana

Elaborado por: David Gonzalo Cedeño Rodríguez

Presupuesto público. Freire menciona que el presupuesto público es una herramienta de gran importancia para la adecuada programación financiera dentro de una entidad pública, en el cual se toman en consideración todos los ingresos y gastos que se efectúan en la misma, es denominado un instrumento de política fiscal el cual ayuda a planificar y controlar los proyectos que se deben llevar a cabo para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, Carpio (2018) establece que:

El presupuesto público de ingresos y egresos es un instrumento directo y poderoso del cual dispone el gobierno para influir en toda la economía. Refleja el plan económico del gobierno y establece sus jerarquías en orden de prioridades que las finanzas tienen sobre las principales

políticas públicas. Es decir, es la expresión contable de programas de ingresos y egresos públicos para un ejercicio económico.

De la misma forma, Torres expone que el presupuesto es el documento en el cual se detallan los rubros de los ingresos y egresos del sector público, por ello, es una herramienta importante para la toma de las decisiones en las entidades públicas, dado que mediante el, se pretende cumplir con diversos planes y programas de desarrollo que buscan satisfacer las necesidades de los habitantes.

En el Ecuador existen 221 municipios de tal modo que, el Ministerio de Economía y Finanzas a través de su registro oficial expone que el Presupuesto General del Estado en el año (2020) a nivel nacional tuvo variaciones, al inicio estaba planteado asignar USD 35.498,42 millones, pero debido a la pandemia por COVID 19 en la que existió una emergencia sanitaria, el presupuesto codificado pasó a ser de USD 32.080,36 millones, con una variación relativa de -9.63%, mientras que, en el año (2021) esta cifra descendió a USD 32.000 millones por la prioridad a los gastos en salud.

Fecha de aprobación del presupuesto general del Estado. 30 días.

Fecha de aprobación del presupuesto del municipio de Santa Ana. 30 días.

Ordenanza para la aprobación del presupuesto en los GAD municipales. Según el Reglamento del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (2018) en el artículo 3 menciona que:

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, y el Ministerio de Economía y Finanzas elaborarán, en coordinación con otras instituciones relacionadas, el marco de la programación macroeconómico preliminar que regirá para el periodo plurianual tomando en cuenta los objetivos y metas del plan nacional de desarrollo y demás instrumentos e información pertinente. En función de este marco, el Ministerio de Economía y Finanzas realizará la revisión de la programación fiscal preliminar anual y plurianual y se efectuarán las correcciones e interacciones respectivas, para obtener el escenario fiscal base anual y plurianual. La Secretaría Nacional de Planificación de Desarrollo, en función del escenario fiscal base anual y plurianual elaborará el plan anual y plurianual de inversión de las instituciones del Presupuesto General del Estado y las otras que requieran recursos. (pág. 2)

Presupuesto otorgado al GAD Municipal de Santa Ana

Tabla 3: Presupuesto otorgado al GAD Municipal de Santa Ana 2020- 2021

Ítems	Presupuesto 2020	Presupuesto 2021
Cupo de inversión en las parroquias	\$ 2.459.710,00	\$ 1.500.000,00
Agua potable		
Gestión territorial	\$ 2.472.986,24	\$ 1.610.000,00
Obras públicas		

Desarrollo humano		
Jurídica		
Comunicación		
Planificación		
Secretaría general	\$ 794.013,76	\$ 690.000,00
Gestión financiera		
Gestión administrativa		
Comisaria municipal		
Total de presupuesto asignado	\$ 5.726.710,00	\$ 3.800.000,00

Nota. Los datos fueron tomados del POA del Cantón Santa Ana de los años 2020 y 2021.

Objetivos del presupuesto público. De acuerdo con Nugra (2015) el presupuesto público posee algunas directrices y reglamentos que deben cumplirse de acuerdo a las normativas de cada país, no obstante, el GAD Santa Ana se direcciona al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Orientar los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos.
- Constituirse en la expresión de los proyectos y programas para un periodo determinado.
- Asegurar que se cumplan las etapas del ciclo presupuestario a tiempo.
- Asegurar la etapa de aprobación del presupuesto se lleve a cabo antes de iniciarse el período.
- Asegurar la ejecución presupuestaria se lleve a cabo de acuerdo a las necesidades del programa o proyecto.
- Dar Facilidad para el control interno.
- Utilizar la ejecución y evaluación para la corrección de desviaciones en los programas.
- Utilizar el presupuesto como sistema de planificación u herramienta de administración.
- Presentar información comparativa detallada entre lo presupuestado y lo ejecutado.

Etapas del ciclo presupuestario: El GAD Santa Ana se basa en la Programación presupuestaria, formulación presupuestaria, aprobación presupuestaria, ejecución presupuestaria, evaluación y seguimiento presupuestario, clausura y liquidación presupuestaria.

Gestión presupuestaria: De acuerdo con Aquino la gestión presupuestaria se define como la capacidad que poseen las entidades del sector público y privado para manejar todos los aspectos relacionados con el presupuesto, de esta manera enfocar los recursos financieros para el cumplimiento a cabalidad de los objetivos propuestos, ya que dentro de ella se busca efectuar las actividades financieras de manera

La gestión presupuestaria ayuda para establecer una ruta estratégica a la mejora de sus finanzas, por ello, ayuda a obtener los resultados esperados con proyectos planificados los cuales requieren la asignación de un presupuesto, por ello, mediante la gestión presupuestaria se controla cada uno de los recursos financieros, involucrando procesos administrativos óptimos.

Planificación presupuestaria. La planificación financiera hace referencia al eje principal de la administración de una entidad pública o privada ya que ésta permite plantear estrategias relacionadas con el presupuesto que se necesita para ejecutar un proyecto u obra y de esta manera cumplir con los objetivos propuestos. En este mismo contexto, Núñez (2017) argumenta que: Es una herramienta de planificación que, de una forma determinada, integra y coordina las áreas, actividades, departamentos y responsables de una organización, y que expresa en términos monetarios los ingresos, gastos, y recursos que se generan en un periodo determinado para cumplir con los objetivos fijados en la estrategia. (p.3)

La planificación presupuestaria es el instrumento de gestión que ayuda a plantear una estimación de las operaciones u actividades de una entidad, las cuales necesitan recursos financieros y de esta manera controlar y coordinar cada una de ellas, asimismo, permite determinar es estado de las condiciones financieras a futuro, por ello una adecuada presentación de estados financieros, para llevar a cabo la medición de la rentabilidad y liquidez de los recursos de la institución.

Tabla 4: Presupuesto por departamentos

Participantes	Departamento	Presupuesto 2020	Presupuesto 2021
2	La dirección de gestión administrativa	\$593.690,00	\$517.500,00
3	La dirección de gestión financiera	\$ 13.000,00	\$ 6.900,00
2	La dirección de gestión territorial	\$272.760,00	\$322.000,00
2	La dirección de desarrollo humano	\$396.676,00	\$161.000,00
1	La dirección de servicios públicos	\$853.770,24	\$644.000,00

Fuente: GAD Santa Ana

Elaboración: David Gonzalo Cedeño Rodríguez.

Ejecución presupuestaria. La ejecución presupuestaria no es la actividad de la Administración dirigida a la ejecución de los ingresos y egresos previstos dentro del presupuesto el cual puede ser de un período determinado, en el caso del GAD Santa Ana se realiza. Además, es de suma importancia el control de la gestión de la ejecución presupuestaria que realiza el GAD dado que esta permite:

- Controlar la evolución de las organizaciones desde un punto de vista de evaluación de datos económicos.
- Medir la actuación de los responsables por medio del establecimiento de objetivos y su cumplimiento.

- Desarrollar buenos sistemas de control, por medio de informes u reportes de control de gestión, que facilite la medición de los aspectos claves en las organizaciones.
- Evaluar el grado de la implantación del sistema de planificación estratégica dentro de las organizaciones.
- Medir la eficacia de la gestión de las estructuras jerárquicas y funcionales de la entidad

La ejecución presupuestaria del GAD se basa en el conjunto de actividades que se relacionan con el uso de los recursos humanos, financieros y materiales que se asignan en el presupuesto con la finalidad de adquirir la calidad y cantidad adecuada de bienes y servicios, por ello, la ejecución presupuestaria se realizará en base de las políticas establecidas por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Tabla 5: Porcentaje de ejecución por años y departamentos.

Participantes	Departamento	Ejecución 2020	Ejecución 2021
2	La dirección de gestión administrativa	72,13%	81,17%
3	La dirección de gestión financiera	57,36%	63,25%
2	La dirección de gestión territorial	78,54%	69,08%
2	La dirección de desarrollo humano	63,87%	72,69%
1	La dirección de servicios públicos	77,26%	80,01%

Fuente: GAD Santa Ana

Elaboración: David Gonzalo Cedeño Rodríguez.

Gobiernos Autónomos Descentralizados. De acuerdo con el artículo 270 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) “Los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad” (pág. 133). Asimismo, en el artículo 271 se estipula que:

Los gobiernos autónomos descentralizados participarán de al menos el quince por ciento de ingresos permanentes y de un monto no inferior al cinco por ciento de los no permanentes correspondientes al Estado central, excepto los de endeudamiento público. Las asignaciones anuales serán predecibles, directas, oportunas y automáticas, y se harán efectivas mediante las transferencias desde la Cuenta Única del Tesoro Nacional a las cuentas de los gobiernos autónomos descentralizados. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 133)

Por otro lado, el Consejo de participación Ciudadana y Control Social (2017) argumenta que los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) se encargan de la organización territorial de cada localidad, por ello, se benefician de autonomía política, administrativa y financiera,

asimismo, suelen ser divididos de acuerdo a su autoridad en regionales, provinciales, cantonales y parroquiales.

Además, Redrobán (2021) indica que “los GAD son el resultado de la nueva institucionalidad del Estado y se establecen para cubrir las necesidades de la población de manera directa su creación está regulada por la Constitución y el Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)” (p. 725).

Funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales. Según el artículo 54 del Constitución y el Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD (2010) los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales cumplen las siguientes funciones:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales;
- d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal;
- e) Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;
- g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo;
- h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno;
- i) Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal;
- j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los

instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales;

- k) Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de manera articulada con las políticas ambientales nacionales;
- l) Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios;
- m) Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él la colocación de publicidad, redes o señalización;
- n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana;
- o) Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres;
- p) Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad;
- q) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del cantón;
- r) Crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas integrales y participativas en torno a la regulación del manejo responsable de la fauna urbana; y las demás establecidas en la ley. (p. 17-18)

Finanzas. Finanzas es el conjunto de operaciones de intercambio en el tiempo, en los cuales se llevan a cabo los compromisos de los pagos y compensaciones entre prestamistas y prestatarios.

De tal manera, afirman que las finanzas corresponden a la ciencia cuyo ámbito empresarial detallan los aspectos financieros de la entidad, como la inversión, compra de activos, decisiones de financiamiento, y todo lo que se vincule con la obtención de los activos.

Las finanzas se enfocan en las transacciones y operaciones financieras, así como la de maximización del valor de la entidad en el mercado y la medida de riesgos en las decisiones institucionales, cabe mencionar, que tiene una relación con la contabilidad, no obstante, poseen características singulares.

Resultados

Figura 1:Presupuesto por departamentos.

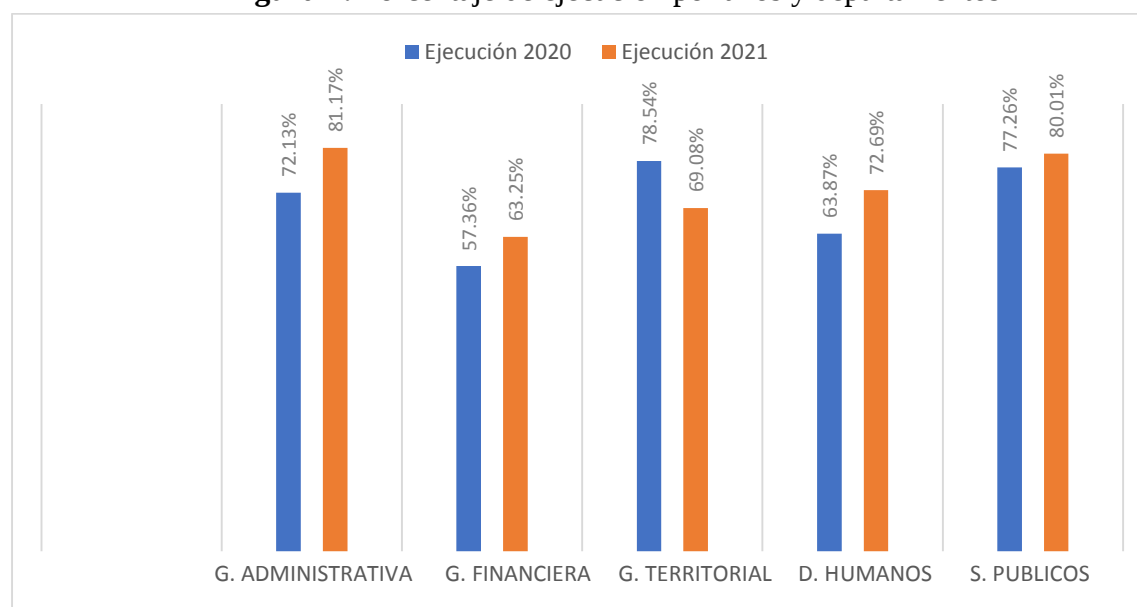


Fuente: GAD Santa Ana

Elaboración: David Gonzalo Cedeño Rodríguez

Mediante los datos obtenidos de la tabla 4 y través de la encuesta se determinó que en el año 2021 el presupuesto en los departamentos de gestión administrativa, financiera, desarrollo humano y servicios públicos disminuyó, mientras que, solo se incrementó en la gestión territorial.

Figura 2: Porcentaje de ejecución por años y departamentos



Fuente: GAD Santa Ana

Elaboración: David Gonzalo Cedeño Rodríguez

Mediante los datos obtenidos de la tabla 5 se visualiza que la ejecución en los departamentos de gestión administrativa, financiera, desarrollo humano y servicios públicos se ha incrementado, sin embargo, en el territorial disminuyó un 9,46%.

Discusión

El GAD del cantón Santa Ana a través de la Rendición de Cuentas mencionó que en el año 2020 el presupuesto asignado en administración general fue de USD 198.249,16 y se ejecutó el 85,31% y en los gastos de inversión USD 6.484.701,92, mientras que, su ejecución fue de 56,61%, por otra parte, en el año 2021 en la administración general el monto presupuestado fue de USD 211.250,40 con una ejecución del 70,50% y en los gastos de inversión lo presupuestado USD 1.702.741,37 con una ejecución del 60,17%.

Los empleados del GAD Municipal de Santa Ana no tienen muy claro la ejecución presupuestaria que realizaron y los motivos del porqué no lograron llevar a cabo lo planificado. Por tal razón, en la gestión administrativa ejecutaron mayormente en el año 2021 un 81,17%, en la financiera de la misma manera en el 2021 ejecutaron el 63,25% un poco más de la mitad, en la de desarrollo humano fue de 72,69% y servicios públicos 80,01%, por otra parte, en la territorial en el 2020 ejecutaron un 78,54%. Por tanto, se puede interpretar que se ha ido incrementando de a poco en el último año de estudio el porcentaje de ejecución, cabe recalcar que en el año 2020 existió prioridades en el gasto público como lo fue la salud por motivos de pandemia.

Conclusiones

- La planificación presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana no contiene estrategias y un plan de inversión adecuado que regulen las gestiones realizadas para el proceso de aprobación, provocando un presupuesto inestable, su aprobación solo los conoce su directivo sin tomar en cuenta a la junta parroquial y a la ciudadanía en general. Además, se determinó que en el año 2021 el presupuesto asignado fue mayor que en el año 2020, sin embargo, en la ejecución en el año 2020 fue de 85,31% y el 2021 de 70,50%, lo cual se puede apreciar una ejecución en menor porcentaje en el 2021.
- Los principales cambios que se realizan en la ejecución presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana son porque sobrestiman los ingresos y gastos, lo cual a su vez afecta el cumplimiento de los proyectos y actividades que se establecieron en el POA, sin embargo, su ejecución en el año 2021 en la mayoría de variables se incrementó a excepción de la territorial que bajo de 78,54% a 69,08%.

Referencias

Aquino, R. (2019). Gestión presupuestaria para mejorar la asignación y distribución de recursos en la Municipalidad distrital de Yauli - Jauja. Universidad Continental, Yauli. Obtenido de

- https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6044/1/IV_FCE_310_T_E_Aquino_Camarena_2019.pdf
- Aulestia, P. (2019). Gestión financiera en las empresas ecuatorianas del sector de servicios de transporte pesado de carga por carretera del cantón Quito. Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6646/1/T2870-MBA-Aulestia-Gestion.pdf>
- Barona, L. (2019). El Plan Operativo Anual y la ejecución presupuestaria de las universidades y escuelas politécnicas públicas de la zona 3. Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29136/1/T4416M.pdf>
- Chero, A. (2020). Presupuestos. (U. C. Chimbote, Ed.) Ediciones Carolina. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16622/PRESUPUESTOS%20%283%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449 de 20-oct-2008. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Guevara, A. (2020). Gestión presupuestaria en la ejecución del gasto de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2018. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman - Tacna, Tacna. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3936/155_2020_guevara_huaman_ac_fcje_segunda_especialidad_en_gestion_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, M. (2019). Contabilidad intermedia (versión alumno). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Mendoza, S. (2019). Evaluación del control interno del departamento financiero del GAD Parroquial Bellavista del Cantón 24 de Mayo. Tesis de Grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1939/1/UNESUM-ECUADOR-AUDI-2019-25.pdf>
- Moreta, J. (2018). La Ejecución Presupuestaria Financiera para la Toma de Decisiones de la Dirección Distrital y Articulación Territorial 3 Agrocalidad en el año 2015. Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27865/1/09%20GMC.pdf>
- Muñoz, A. (2021). Fundamentos de Contabilidad. Madrid, España: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Pérez, R. (2020). Las finanzas: una mirada desde el enfoque ciencia, tecnología y sociedad. Cofin Habana, 13(2).
- Poaquiza, A. (2016). El control interno en la gestión administrativa y financiera en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Cevallos. Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24008/1/T3788i.pdf>
- Redrobán, W. (2021). La gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados ecuatorianos como protagonistas en el proceso de descentralización. Revista Sociedad & Tecnología, 4(2), 723-736.

- Rodríguez, A. y. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. EAN(82), 179-200. Obtenido de <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Torres, T. (2018). El presupuesto público para la protección del derecho a la salud. Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6564/1/T2811-MDE-Torres-El%20presupuesto.pdf>

CAPÍTULO II

Desempeño laboral y gestión administrativa de la Empresa de Agua Potable Jipijapa

³ Proaño Ponce William Patricio

⁴ Morales Chunga María Carmelina

⁵ Macías Loor Félix Ignacio

Resumen

A nivel global el desempeño laboral se refiere a la calidad y efectividad con la que el trabajador desarrolla sus funciones. Cabe mencionar que, en Ecuador las entidades públicas cuentan con normativas que establecen procedimientos eficaces para la administración, siendo este el componente más importante dentro de la organización, debido a que es quien encamina las actividades al cumplimiento de los objetivos institucionales. Por otra parte, la gestión administrativa es considerado un proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades y recursos con los que cuenta una entidad, por lo cual, un adecuado desempeño garantiza una eficiente gestión y el logro de las metas de manera eficaz. Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo evaluar el control interno relacionado al desempeño laboral y la gestión administrativa de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Jipijapa. El desarrollo de la investigación tuvo un enfoque cualitativo- cuantitativo para analizar los resultados de las técnicas empleadas. Asimismo, se utilizó el método analítico y bibliográfico para establecer las respectivas conclusiones, del mismo modo, la entrevista y la encuesta se aplicaron a los 89 funcionarios con la finalidad de obtener los resultados deseados. Resultados que permitieron determinar que una adecuada gestión mejora el desempeño laboral, sin embargo, para la empresa no es importante evaluar el desempeño de sus colaboradores, con ello se evidencia que las deficiencias administrativas afectan el desarrollo de las actividades institucionales. Por lo cual, de lo antes mencionado se concluye que la evaluación de control interno permitió evaluar el control interno relacionado al desempeño laboral y la gestión administrativa.

Palabras clave: calidad; cumplimiento de funciones; desempeño laboral; gestión administrativa

Abstract

³ Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí. Doctor en Ciencias Económicas. Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail: william.ponce@unesum.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

⁴ Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail morales-maria3374@unesum.edu.ec

⁵ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Master en Finanzas y Economía Empresarial, Doctorando en planificación y gestión pública y privada, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail felix.macias@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0734-5058>

At a global level, job performance refers to the quality and effectiveness with which the worker performs his duties. It is worth mentioning that, in Ecuador, public entities have regulations that establish effective procedures for the administration, this being the most important component within the organization, because it is the one that directs the activities to fulfill the institutional objectives. On the other hand, administrative management is considered a process of planning, organizing, directing and controlling the activities and resources that an entity has; therefore, adequate performance guarantees efficient management and the achievement of goals effectively. For this reason, the objective of this investigation is to evaluate the internal control related to work performance and administrative management of the public drinking water and sewerage company of the Jipijapa canton. The development of the research had a qualitative-quantitative approach to analyze the results of the techniques used. Likewise, the analytical and bibliographic method was used to establish the respective conclusions, in the same way, the interview and the survey were applied to the 89 officials in order to obtain the desired results. Results that allowed to determine that an adequate management improves work performance, however, for the company it is not important to evaluate the performance of its collaborators, with this it is evident that administrative deficiencies affect the development of institutional activities. Therefore, from the aforementioned, it is concluded that the evaluation of internal control allowed the evaluation of internal control related to work performance and administrative management.

Keywords: *administrative management; fulfillment of functions; quality; work performance,*

Introducción

La gestión administrativa es considerada el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar todos los recursos con los que cuenta una institución, con el fin de alcanzar mejores resultados. Por otra parte, el desempeño laboral en la actualidad es un término determinante de la satisfacción laboral y el clima organizacional, pues se refiere al rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le asignan.

En Ecuador las instituciones públicas tienen como fin la prestación de servicios básicos a los ciudadanos, por tal razón sus acciones deben estar encaminadas a ofrecer un servicio de calidad y es allí donde el talento humano es uno de los elementos fundamentales para el desarrollo de cada uno de los procesos administrativos de la institución.

En este sentido, es importante mencionar que la administración pública en la actualidad presenta deficiencias en su administración, especialmente en lo que se refiere a la administración del recurso humano, estas deficiencias se deben al incumplimiento de las normativas legales vigentes. Es por ello que la presente investigación tiene como propósito evaluar el control interno relacionado al desempeño laboral y la gestión administrativa de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Jipijapa.

Cabe mencionar que la gestión administrativa tiene como función principal mejorar el desarrollo de las actividades internas, considerando que para dar cumplimiento a cada uno de los planes, programas y proyectos es recurso humano debe estar completamente capacitado y

su perfil profesional debe ser adecuado al cargo o puesto que ocupe, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la plena satisfacción de la población en general.

Desarrollo

Según Chiavenato citado por Rodríguez y Lechuga (2019), el desempeño laboral comprende el cumplimiento del personal conforme a las funciones de su cargo o puesto de trabajo, demostrando sus habilidades, destrezas y conocimientos acorde a los objetivos de la entidad donde laboral.

Ante lo citado, se determina que el desempeño laboral mide el cumplimiento de las tareas, actividades y decisiones que toma el trabajador de una institución, en base a los objetivos y metas establecidas. Es importante mencionar que independientemente del sector al que pertenezca contribuye a obtener resultados favorables.

Por otra parte, el desempeño laboral comprende un proceso que permite medir y evaluar el comportamiento del personal de una institución, donde sus resultados muestran la productividad y, además, determina los factores que indican o afectan su desempeño (Mamani y Cáceres, 2019). Asimismo, Rosado (2020), afirma que el desempeño laboral se torna en los últimos tiempos como un elemento de suma importancia para los administradores de cualquier organización, debido a que se relaciona con el logro de los objetivos. Sin embargo, para que esto se cumpla las acciones de mejora continua deben estar direccionadas en análisis cuantitativos, permitiendo aumentar el éxito organizacional.

Es por ello que, hoy en día el buen desempeño laboral del personal de una institución es uno de los elementos necesarios e importantes para el buen desarrollo institucional, debido a que integra un conjunto de acciones para cumplir con el objetivo organizacional. Es decir que al desempeñar de manera adecuada nuestras obligaciones estamos contribuyendo de manera positiva a la institución.

Con lo antes expuesto se determina que el desempeño laboral hace referencia al comportamiento del personal de una institución en la búsqueda de los objetivos para alcanzar las metas propuestas, mediante mecanismos eficientes que garanticen el correcto desarrollo de sus funciones, responsabilidades y atribuciones.

En este sentido es importante recalcar que, la importancia del desempeño laboral radica en el cumplimiento de los objetivos institucionales, ya que un personal que desarrolle de forma correcta y en base a las normativas legales sus funciones, contribuye a que las actividades, programas y proyectos se ejecuten en base a las metas planteadas lo cual garantiza el éxito institucional.

Del mismo modo Corela, León y Iturralde (2020), hace mención a que la motivación, los recursos, el ambiente laboral y la formación profesional son factores internos que influyen en el desempleo laboral, por otra parte, la situación familiar y el ambiente externo también son factores determinantes en el desempeño y rendimiento laboral de una persona dentro de la organización. Es por ello que los directivos de una entidad deben establecer mecanismos eficientes que contribuyan a mejorar el desempeño de sus colaboradores y de la misma manera a lograr sus fines propuestos.

Ante lo manifestado, es necesario resaltar que, cuando se establecen metas y estas son divulgadas a todo el personal se crea un compromiso entre los miembros de la organización para que de una manera conjunta enfoquen sus esfuerzos en el logro de los planes propuestos. Es por ello que medir desempeño laboral de los miembros de una organización se ha convertido en un elemento clave que contribuye a alcanzar el éxito institucional y la satisfacción de los habitantes de una región.

Por otra parte, Hellriegel, Jackson y Slocum (2017), hace mención a la gestión administrativa como un conjunto de actividades las cuales se deben realizar eficientemente para el desarrollo general de la institución, así mismo las funciones del proceso administrativo son: planear, organizar, dirigir y controlar. En este contexto, se determina que la gestión administrativa consiste en que todas las actividades que se desarrollan en una entidad deben ser planificadas, organizadas, dirigidas y controladas para alcanzar los objetivos y metas, estas son ejecutadas con la ayuda del personal mediante un rendimiento laboral eficiente.

Por otra parte, Lijarza (2020), afirma que gestión administrativa es la ejecución de los procesos administrativos, es decir que mediante la planificación, organización, dirección y control de las actividades se toman decisiones acertadas en cumplimiento a los objetivos establecidos por la institución. En el mismo orden de ideas Mendoza (2021), menciona que la gestión administrativa se toma como un conjunto de acciones a través de las cuales el gerente ejecuta sus actividades mediante el cumplimiento y los períodos del proceso administrativo; todo esto con el fin de lograr las metas trazadas por la compañía.

De acuerdo a lo expuesto, se entiende que la gestión administrativa comprende un proceso sistematizado en el cual para alcanzar las metas establecidas mediante la supresión de los riesgos y la mínima utilización de recursos financieros o humanos. Es importante mencionar que es un factor de gran importancia debido a que permite coordinar y conocer los esfuerzos que realizan los miembros de una organización para alcanzar las metas planteadas.

En este contexto, se determina que la gestión administrativa es un elemento clave y fundamental en las organizaciones, debido al papel preponderante que desempeñan, pues propone la correcta aplicación del proceso administrativo, contribuye al buen uso de los recursos y fomenta el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cabe mencionar que esto no se puede lograr sino se cumple con lo expuesto por Sánchez (2020), el cual indica que la gestión administrativa es un proceso complejo en el cual interviene

la planificación, organización, dirección y control. Cada una de estas etapas integra una serie de lineamientos que garantizan que los procesos ejecutados en la organización se desarrollen de forma eficiente y eficaz, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En este sentido, es importante mencionar que la gestión administrativa implica planificar, organizar, dirigir y controlar las estrategias para lograr las metas, en el cual el mayor aporte para el cumplimiento de aquellas son sus trabajadores, siendo ellos los que realizan las actividades y las encaminan hacia el logro de los objetivos, cabe resaltar que para que esto se cumpla debe prevalecer la eficiencia, eficacia y el buen desempeño laboral (Zoica, 2022).

Con lo antes mencionado se concluye que una adecuada gestión administrativa en las instituciones del sector público permite no solo el desarrollo económico de un país, sino que, brinda a su población mejores oportunidades y condiciones de vida favorables, debido a que sus normativas legales direccionan sus acciones en beneficio de ciudadanía, logrando de esta forma eficiencia en los procesos y en el uso de recursos.

Los GAD son instituciones públicas con autonomía política, administrativa y financiera que tienen como función principal proveer de servicios básicos a la comunidad (CEPAL, 2018), mediante una gestión eficiente, cabe recalcar que esto se logra si el talento humano con el que cuenta la entidad genera un buen ambiente laboral, trabajo en equipo, compañerismo, práctica de valores éticos y morales y la entidad provee todas las herramientas suficientes para el desarrollo de las funciones.

Materiales y métodos

La metodología aplicada fue de tipo descriptiva, se utilizó para analizar y describir la influencia del desempeño laboral en la gestión administrativa de las empresas públicas y bibliográficas para identificar los referentes teóricos relacionados a las variables de la investigación. Se empleó un enfoque cualitativo, cuantitativo y se aplicó el método deductivo, inductivo y estadístico con el propósito de obtener información objetiva para el respectivo análisis. Del mismo modo, se hizo uso de la entrevista y la encuesta como técnicas de investigación para recolección de datos, mediante una serie de preguntas formuladas con el objetivo de evaluar el control interno relacionado al desempeño laboral y la gestión administrativa de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Jipijapa. La población utilizada para el desarrollo de la investigación fue de 89 personas incluido el jefe de Talento Humano, para ello se hizo uso del muestreo no probabilístico, siendo esta una técnica donde el investigador toma una muestra basada en un juicio subjetivo en lugar de hacerlo al azar.

Resultados y discusión

Resultados de la entrevista aplicada al jefe de talento humano de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado, cantón Jipijapa.

La encuesta aplicada al jefe de talento humano permitió evidenciar que el personal tiene conocimiento de su misión, visión lo cual les permite tener claro cuál es la razón y hacia donde desea llegar la institución, del mismo modo, se identificó que el personal cuenta con el perfil profesional adecuado para el desarrollo de sus funciones, sin embargo, se presentan deficiencias debido a la inexistencia de capacitación y formación continua, evaluaciones de desempeño y desconocimiento de lo que detalla el manual de funciones. Estos resultados permitieron determinar que el área de talento humano de la empresa deficiencias, las mismas que deben ser mejoradas para garantizar el buen uso de los recursos, el correcto desenvolvimiento del personal y por ende el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cabe resaltar que, la gestión administrativa en las entidades del sector público está enfocada principalmente en el uso eficiente de los recursos públicos, los mismos que, están destinados a cumplir con todos los requerimientos y necesidades de los habitantes para garantizar una vida digna y el desarrollo económico del país (Anchapaxi & Dávila, 2018).

Resultados de la entrevista aplicada al personal de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado, cantón Jipijapa.

Para exponer los resultados de la encuesta es necesario indicar que la gestión administrativa en las entidades gubernamentales es indispensable, ya que de ella dependerá el buen entendimiento y desarrollo de las funciones administrativas, además garantiza respuestas efectivas a cada una de las problemáticas presentadas (Santillán, Mayra, 2018).

Para Canclini (2021), una adecuada gestión administrativa contribuye al buen desempeño laboral, por lo que es necesario que cada colaborador de la entidad tenga claro cuáles son sus responsabilidades y atribuciones, para que de esta manera pueda encaminar todo programa, proyecto, obra o actividad al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Figura 1: Buen desempeño laboral.

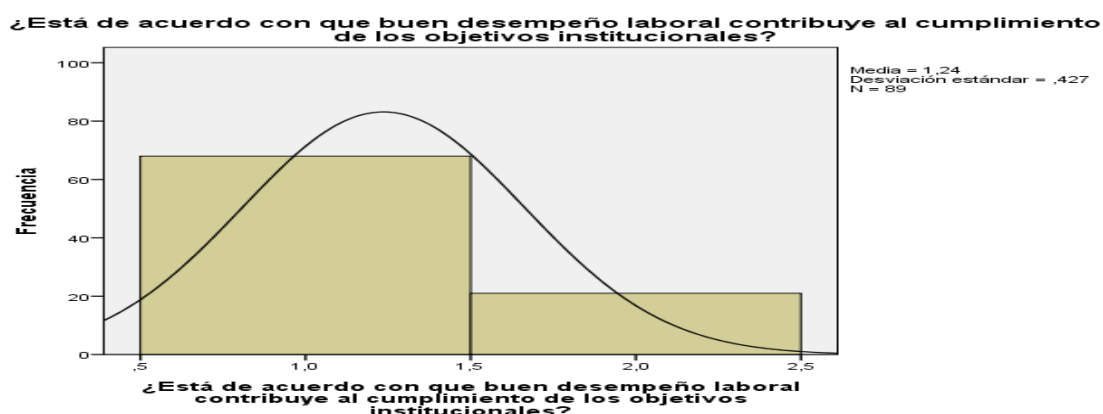
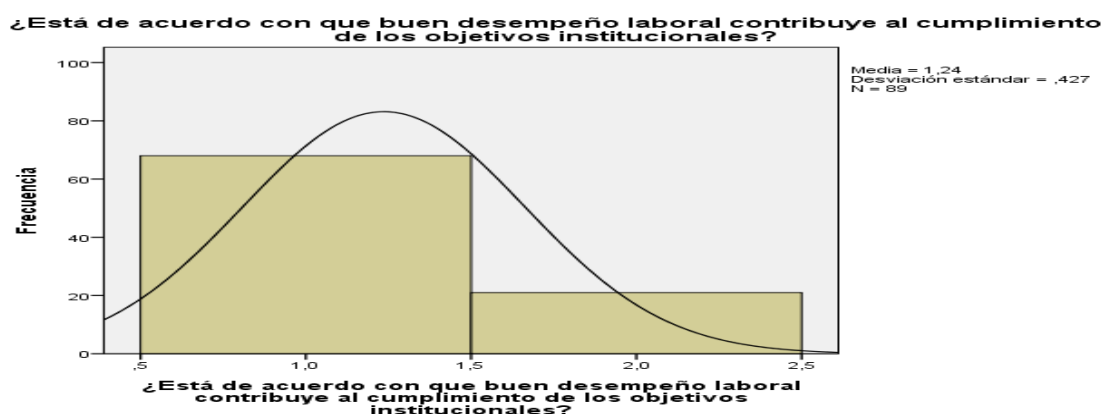


Figura 2: Gestión administrativa.



De acuerdo, a los resultados de la encuesta aplicada al personal de la empresa se evidenció que para el 76,4% de los encuestados el desempeño laboral contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales. Del mismo modo, el 94,4% indicó que una adecuada gestión administrativa mejor el desempeño laboral del personal.

Con ello se evidencia que, para que exista un buen desempeño laboral es necesario contar con una gestión administrativa, la cual se refiere a un proceso sistemático de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades y el manejo de los recursos de una institución, con la finalidad de dar cumplimiento a cada uno de los planes, proyectos y actividades preestablecidas.

Los resultados de la encuesta aplicada tiene relación con lo expuesto por Allauca (2022), el cual indica que toda organización independientemente de la actividad que desarrolle debe contar con una adecuada gestión administrativa para garantizar que las actividades y recursos sean manejados de forma eficiente y eficaz, del mismo modo, indica que su gestión debe enfocarse en mantener un talento humano capacitado, motivado e incentivado para que sus funciones se encuentren encaminadas al cumplimiento de las metas propuestas.

Ante lo manifestado se determina que, es indispensable que las instituciones sin importar su origen y actividad implementen y desarrollen una gestión administrativa efectiva con la finalidad de que los procesos ejecutados por el personal se desarrollen de forma correcta, de tal forma que se muestre un adecuado desempeño laboral y por ende el logro de las metas y la satisfacción de la sociedad.

Conclusiones

- En la empresa objeto de estudio se evidencia una deficiente gestión administrativa en referencia al talento humano, debido a que no se desarrollan capacitaciones periódicas, no evalúan el desempeño del personal y desconocen lo establecido en el manual de funciones, sin embargo, el talento humano cuenta con el perfil profesional adecuado para el cumplimiento de sus funciones.
- Las técnicas aplicadas ayudaron a determinar que una deficiente gestión administrativa afecta el desempeño laboral de los miembros de una empresa, por lo que es

indispensable que se apliquen las normativas vigentes para garantizar el cumplimiento de funciones por parte del personal y por ende de los objetivos previamente establecidos.

- Una adecuada gestión administrativa contribuye al buen funcionamiento de una organización y lleva al éxito organizacional, por tal razón, las entidades del sector público deben aplicar las normas de control interno para garantizar una adecuada administración del talento humano y así dar cumplimiento a sus fines propuestos.

Referencias

- Allauca, C. A. (2022). La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO:
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9390/1/Allauca%20Cajamarca%2c%20A.%282022%29%20La%20gesti%c3%b3n%20administrativa%20en%20el%20desempe%c3%b1o%20laboral%20del%20personal%20del%20Hotel%20Hacienda%20Abraspungo.Pdf>
- Anchapaxi, C., & Dávila, C. (2018). LA Gestión Administrativa y su Incidencia en el Desarrollo de la Cultura Organizacional de la escuela de educación básica Otto Arosemena Gómez de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha. Quito.
- Canclini, G. (2021). Gestión Administrativa. Cultural, 4-5.
- CEPAL. (octubre de 2018). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Obtenido de El presupuesto participativo:
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/6157#:~:text=El%20%22presupuesto%20participativo%22%20es%20un,un%20determinado%20nivel%20de%20gobierno.>
- Hellriegel, Jackson, & Slocum. (2017). Administración - Liderazgo y Colaboración en un mundo competitivo. Obtenido de https://www.academia.edu/33885343/Administracion_11ed_Don_Hellriegel_S_E_Jackson_J_W_Slocum_pdf
- Rodríguez, M. K., & Lechuga, C. J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución universitaria ITSA. Obtenido de Scielo:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602019000200079
- Santillán, Mayra. (2018). Gestión Administrativa y su Incidencia en el Clima Organizacional con los docentes de la unidad educativa Antonio José de Sucre. Quevedo.

CAPÍTULO III

Gestión administrativa y el proceso de enseñanza-aprendizaje de la Unidad Educativa

José Luis Choez Chancay

⁶ Baque Sánchez Erick Raúl

⁷ Gutiérrez Mendoza Génesis Monserrate

Resumen

Este trabajo titulado gestión administrativa y su incidencia en el proceso de enseñanza aprendizaje, en base a la problemática actual detectada, con una debilitada planificación y organización en actividades docentes internas, tiene como objetivo, determinar la incidencia de la gestión administrativa en el proceso de enseñanza aprendizaje, así como también conocer los problemas administrativos en este proceso identificando la eficiencia y eficacia del cumplimiento de la normativa vigente de la institución. Esta investigación es no experimental transversal correlacional, sigue una metodología con enfoque mixto, métodos de investigación inductivo y deductivo, utiliza de observación, entrevista y encuestas dirigida a los docentes y funcionarios administrativos y padres de familia dignidades de cada curso, la población utilizada de 94 involucrados. Como resultado se pudo evidenciar que el 43% de los funcionarios consideran estar en desacuerdo con horarios de formación interna y que el 49% de los padres de familia consideran importante una replantación de horarios de formación interna del docente, se concluye que de la situación actual de la gestión administrativa de la Unidad educativa en nivel estable, adaptándose a los cambios y asumiendo con responsabilidad su rol de acuerdo a los recursos disponible y emanados por la autoridad del sistema educativo nacional, sin embargo presentan dificultades internas en cuanto al docente ausente y a la planificación y organización de las actividades de formación continua a docentes, ya que disponen de horarios educativos matutinos y vespertinos lo que introduce a un choque de horarios pedagógicos.

Palabras claves: aprendizaje; control interno; eficacia; eficiencia; enseñanza; gestión administrativa.

Abstract

This work entitled administrative management and its incidence in the teaching-learning process, based on the current problem detected, with a weakened planning and organization in internal teaching activities, aims to determine the incidence of administrative management in the process of teaching-learning, as well as knowing the administrative problems in this process, identifying the efficiency and effectiveness of compliance with current regulations of the institution. This research is non-experimental, cross-correlational, follows a methodology with a mixed approach, inductive and deductive research methods, uses observation,

⁶ Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí. Master en Contabilidad y Auditoría, Doctorando en Administración de Empresas, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail erik.baque@unesum.edu.ec ORCID <https://orcid.org/0000-0002-5223-2474>

⁷ Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail gutierrez-genesis5921@unesum.edu.ec ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8035-0112>

interviews and surveys aimed at teachers and administrative officials and parents of each course, the population used is 94 involved. As a result it was possible to show that 43% of the officials consider that they disagree with the internal training schedules and that 49% of the parents consider important a replanting of internal teacher training schedules, it is concluded that from the current situation of the administrative management of the Educational Unit at a stable level, adapting to changes and responsibly assuming its role according to the resources available and issued by the authority of the national educational system, however they present internal difficulties regarding the absent teacher and the planning and organization of continuous training activities for teachers, since they have morning and evening educational schedules, which introduces a clash of schedules pedagogical.

Keywords: *administrative management; effectiveness; efficiency; internal control; learning; teaching*

Introducción

La dimensión educativa ha cobrado relevancia a causa de la pandemia por Covid 19, lo que genera la verificación de una mayor gestión administrativa a los procesos pedagógicos impartidos para los estudiantes de las instituciones quienes debido al distanciamiento social se vieron en dificultad para este proceso por lo que la gestión administrativa de los recursos era insuficiente y hasta la actualidad aún se trabaja en ello (UNESCO, 2022). En este contexto se vislumbra “La falta de maestros cualificados y de materiales educativos adecuados, la provisionalidad de las clases y la precariedad de las instalaciones de saneamiento entorpecen la educación de muchos niños”. (UNICEF, 2022).

Según los organismos internacionales antes citados, y de acuerdo con el diagnóstico inicial realizado para abordar el presente estudio, se evidenció carencias de trabajo en equipo de los educadores y directivos de la mano con los objetivos determinados por la institución cuyo impulso hace la administración de recursos necesarios direccionados a la calidad y satisfacción de las demandas de la sociedad y cumplimiento de objetivos institucionales. Ante tal situación, se muestra el trabajo realizado en el Ecuador, en el sistema educativo y la gestión administrativa de las instituciones, las que han implantado programas dentro de planes educativos pedagógicos (recuperación de la pérdida de aprendizaje, formación continua de los docentes), ante cada acción tiene su reacción y aunque se han incluido estos programas para contrarrestar la crisis educativa surgen acontecimientos que la hacen insuficiente al nivel de logro de aprendizaje (Rodríguez et al., 2020), (Rodríguez et al., 2022).

No deja de ser diferente en la unidad educativa José Luis Choez Chancay, la que cuenta con un nivel estable de cumplimiento administrativo y de docencia, pero su gestión administrativa es afectada por factores como la planificación, organización y control de ausentismo de docencia no planificada que, obliga a impartir clases por parte del docente de reemplazo que no están bajo la metodología del docente ausente. Los aspectos señalados, generan deficiente aprendizaje, al no contar con personal de reemplazo y como efecto por parte de funcionarios administrativos del plantel se logra la impartición de clases.

Desarrollo

Para otorgar fundamento al presente trabajo se mencionan las principales bases teóricas que sirven como referencia sustancial a la investigación. Como colofón fundamental se encuentra la administración por proceso que, está basado prácticamente en establecer objetivos por cada área, donde se escoge como alcanzar los resultados deseados por la institución, permitiendo el autocontrol y evaluación interna y dar suavidad a controles rígidos que existían por la necesidad de reducir gastos y priorizar resultado. (Chiavenato, 2006).

Por su parte, la gestión administrativa, para las instituciones es fundamental, porque de la ejecución de su función depende la utilización eficiente de los recursos necesarios por la entidad para el funcionamiento de sus actividades, tales que son coordinadas para el alcance de los objetivos planteados en un periodo determinado, según Saavedra y Delgado la gestión administrativa se adhiere a sus 4 componentes por la necesidad de direccionar adecuadamente las actividades hacia un objetivo o meta establecido. (Saavedra & Delgado, 2020, pág. 1520)

Por lo tanto, la gestión administrativa no solo debe ser eficaz si no las autoridades a cargo de ella, quienes emplean y ejecutan las actividades y de este modo logren las metas con incentivación a mejoras oportunas y continuas, para ello se identifican todos los procesos que se necesitan en la institución, planificando, organizando, direccionando y controlando cada uno d ellos movimientos realizados. Para Villafuerte (2020), la gestión administrativa es una habilidad humana personal y profesional que conduce a satisfacer necesidades de índole de contribución y beneficio económico. (pág. 14)

Por otra parte, se encuentra la planificación. En base a las actividades propuestas a ejecutarse realmente se considera el seguimiento de si estas están siendo realizadas considerando todos los involucrados y el efecto que emane, y donde la toma de decisiones cubre significativamente la transformación de los niveles de eficiencia. Baque, Baque y Cantos (2019) mencionan que, dentro de este proceso de manera habitual se debe de controlar el comportamiento e informarlo su acertado o no efectivo funcionamiento. (pág. 631)

Para Saavedra (2019) planificar implica prevenir los posibles riesgos y falencias mediante estrategias que permitan a los procesos lógicos surgir adecuadamente, en función de cumplir con los objetivos de la organización y las metas planteadas con una coordinación y participación conjunta de las partes involucradas (pág. 14). Por ello a la hora de planificar de acuerdo al objetivo que se desea alcanzar, siempre es importante tomar en cuenta los posibles riesgos o contratiempos que se puedan suscitar a largo o corto plazo, la administración y su nivel de gestión es de acuerdo al ambiente, responsabilidad y compromiso, por eso al detectar falencias, carencias, deficiencias o impedimentos de gestionar de manera eficiente se desea corregir de forma inmediata, y es donde se involucra la evaluación del control interno para la toma de decisiones (Fonseca & Cornelio, 2022), (Barbara Bron Fonseca, 2020).

En lo que respecta a organización, el directivo debe inducir la institución al diseño organizacional donde se tenga presente lo que se desea lograr, con qué va a contar en cuanto a

recursos humanos y materiales y todos y cada una de las tareas que debe ejecutar para dar cumplimiento a lo que solicite la instancia educativa (Riffo, 2019). Así mismo una vez realizada la etapa de planificación, conduce a dividir y asignar las distintas actividades a los grupos de trabajo que conforma la institución quien el directivo debe delegar y tener conocimiento de los recursos, permitiendo así el uso adecuado de los mismos y construyendo una relación entre funcionarios y trabajo realizado. (pág. 161)

Basado en lo antes referido, se destaca entonces que el control permite evidenciar si las actividades dentro de la institución están siendo realizadas de manera adecuada conjuntamente a la planificación de las mismas es que este componente se vuelve fundamental en toda administración, tener el control de los procesos es más que saber que está sucediendo y como está sucediendo si no que sirve como apoyo a la toma de decisiones y llegar al alcance de los objetivos estipulados. Una categoría de control a tener en cuenta como fundamental es, el control interno, es este control la tarea que realza la importancia de la gestión administrativa y su incidencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El control interno es sinónimo de mejora de compromiso por tener cambios continuos que favorezcan y se logre llegar a la excelencia académica para el caso de las instituciones educativas sea pública o privada, van por el mismo objetivo. Baque, Quiñonez y Ponce (2021) indican, que el control interno para toda institución sirve como implemento fundamental para una adecuada gestión administrativa ya que mediante del mismo se impiden situaciones de carácter ilícitos, cuidado de recursos y evaluación de rendimiento del sistema. (pág. 2)

Por su parte, el proceso de enseñanza-aprendizaje, que se concibe como un sistema de comunicación deliberado que involucra la implementación de estrategias pedagógicas con el fin de propiciar aprendizajes según lo destaca Ozorio, Vidanovic, & Finol (2022) es, correcto cuando el mismos se sustenta sobre bases teóricas contundentes desde la gestión administrativa.

Materiales y métodos

En cuanto a la metodología utilizada, la investigación es, no experimental de tipo transversal correlacional ya que la valoración de las variables es estudiada en un momento determinado y no considera seguimiento del tema, donde su objetivo principal es determinar la incidencia de la gestión administrativa en los procesos de Enseñanza-Aprendizaje de la Escuela Fiscal Mixta José Luis Choez Chancay de Manta, “se entiende además que el sentido transversal corresponde a una única medición en un lapso, y que en ese contexto planeamos analizar la relación de asociación entre variables”. (Vega, Maquiña, Soto, Valdivia, & Correa, 2021, pág. 173) Se utilizaron los métodos, de:

- La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los

aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica.

- Mediante la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Las generalizaciones son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arribar a nuevas conclusiones lógicas para casos particulares. Consiste en inferir soluciones o características concretas a partir de generalizaciones, principios, leyes o definiciones universales. (Rodríguez & Perez, 2017, pág. 188).

Las variables de investigación que se presentan son:

Tipo de variables

- **Variable independiente:** Gestión administrativa
- **Variable dependiente:** Proceso de enseñanza-aprendizaje

Población y muestra

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Lepkowski, et. al., 2008). La muestra es probabilística porque todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

Al respecto, en la presente investigación la muestra probabilística está compuesta por una población de 3 directivos, 21 docentes y 588 estudiantes, siendo los estudiantes menores de edad con representantes estudiantiles se determina un total de 70 miembros de las dignidades de cada grado. En la Tabla 1, se muestra la distribución de la población caso de estudio.

Tabla 1. Población de estudio.

Personal involucrado	Cantidad de Población
Directora	1
Funcionarios Administrativos	2
Docentes	21
Representantes Estudiantiles	70
Total	94

Fuente: Elaboración propia.

Técnicas

Las técnicas utilizadas fueron la entrevista empleada al directivo y área administrativa de la institución educativa José Luis Choez Chancay y encuesta para los docentes, también la técnica de observación fue utilizada para diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa de la institución como factor incidente en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Resultados y discusión

Como objetivo específico se propuso analizar el estado actual de la gestión administrativa de la Unidad Educativa Fiscal José Luis Choez Chancay, en base a ello se tomó la teoría neoclásica de la administración que nace de Peter Druker considerado el padre de la administración por objetivos, Chiavenato en su libro menciona la teoría neoclásica de este enfoque mencionando que “todos los sistemas de la APO implican la evaluación y la revisión regular del proceso y de los objetivos por alcanzar permitiendo que se tomen las providencias y que se establezcan nuevos objetivos para el siguiente periodo” (Chiavenato, 2006, pág. 197)

En los resultados encontrados en la presente investigación se observó que el 43% del personal docente y administrativo se encuentra en desacuerdo con los horarios de formación interna que dispone la institución y que el 49% de los padres de familia consideran muy importante la replantación de los horarios de formación interna para los docentes, por lo cual se ratifica mediante la respuesta de los involucrados en cuanto a los docentes un descontento por choque de horarios pedagógicos y formativos, y para los padres de familia la inconformidad por la interrupción de clases de sus hijos o como efecto la impartición de clases sin llevar la planificación curricular adecuada, lo que lleva a una evaluación de control interno y toma de decisiones en base a estas deficiencias de planificación y organización de actividades internas administrativas.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas coincide con lo obtenido de Riffo, quien menciona que, la responsabilidad de construir e implementar políticas y estándares que proporcione al proceso educativo las facilidades necesaria para la convivencia armónica educativa, así también manifiesta que los docentes son un factor elemental para la calidad educativa y son a quienes se les debe otorgar a su necesidad pedagógica y sea conforme ya que de un momento de desatención al personal que perjudique a su implementación curricular emana efectos directos de desgano en sus servicios y efectos colaterales a los estudiantes (Riffo, 2019, pág. 169) Seguidamente otro resultado importante encontrado es basado en la frecuencia con la que se ausenta el docente por enfermedad, es decir ausentismo no planificado y lo que repercute tal acción, la encuesta dirigida a los docentes y administrativos arrojó que el 39% casi siempre se ausenta y 39% ocasionalmente lo que impide el desarrollo adecuado de la planificación de e sus funciones, y permite tomar importancia a este aspecto y entrelazarlo con el apoyo de la autoridad gerencial para el acompañamiento y motivación de cumplimiento de sus funciones principales, manteniendo el deseo de impartir su profesión y la ética profesional. Dichos resultados también concuerdan con lo enunciado con (Anglas, y otros, 2021, pág. 9178) concluye que los organismos de gestión educativa deben promover una comunicación fluida, un mejor manejo de las barreras burocráticas o su posible simplificación, atender al control de los funcionarios de manera constante para frenar los distractores, y capacitarlos para su correcto desempeño y adaptación a las herramientas usadas. Asimismo, se deben promover actividades motivadoras para incitar un mayor compromiso hacia la organización. Cabe mencionar que estas reformas permitirán que el resultado sea óptimo para el desenvolvimiento de las actividades, así como para el cumplimiento de las

normativas, supervisión de las instituciones educativas y, finalmente, el bienestar de los docentes y estudiantes.

Los antecedentes y su coincidencia con lo obtenido por (Bustamante, 2021, pág. 37) en su trabajo concluye en su trabajo con un nivel media débil sobre la variable gestión administrativa lo que le permite deducir un déficit en la eficiencia de los procesos administrativos mismas falencias deben redireccionarse hacia el cumplimiento de metas establecidas por la institución, así mismo concuerda con lo dicho por (Guayasamín & Guayasamín, 2020, pág. 17) en cuanto al equipo conformado para la toma de decisiones ya que a base de los resultados obtenidos se comprueba que las mismas no son las idóneas ni adecuadas, parte de una falta de comunicación y coordinación entre elementos para centrarse en un solo objetivo y no desviar la meta institucional a base de responsabilidad de las directivas. Estos antecedentes enfatizan la importancia de la gestión administrativa idónea y adecuada para hacer efectivas las actividades y llegar al objetivo institucional, lo que ratifica el resultado de esta investigación en cuanto a la comunicación, control, organización, planificación efectiva para las actividades internas de la unidad educativa en estudio, en base a ello se despliegan factores intervinientes para ejecutar la toma de decisiones a favor de la armonía y calidad educativa que la dirección debe emanar.

La problemática encontrada en la unidad educativa en cuanto a las adaptaciones de horarios de capacitaciones internas de docentes que no afecten el horario pedagógico y se coseche vacíos en los estudiantes, aprendizaje efímero o de realización rápida, y el ausentismo del docentes por actividades no planificadas, alude a la incidencia entre la gestión administrativa y el proceso de enseñanza-aprendizaje ya que depende de esta correcta gestión establecer normativas reglamentos que deben ser cumplidos controlados y supervisados para el alcance de los objetivos institucionales lo cual se asemeja a lo que dice (Mendoza, 2020, pág. 27) condiciona la responsabilidad de los directivos de las instituciones educativas ya que son ellos quienes emanan las políticas y se basan en la supervisión de cumplimientos de normas y estándares a los funcionarios y docentes del plantel.

Conclusiones

- Se concluye que la unidad tiene dificultades en cuanto a sus docentes sin reemplazo por falta de presupuesto de parte del estado se encuentran sin docente suplentes para sustituir al docente ausente por actividades no planificadas como enfermedades, calamidades, lo que le llevan a organizarse con los recursos humanos disponibles en el momento, dejando que la planificación micro curricular no sea expuesta como debería, o en tales casos el inspector no puede sustituir en dos jornadas.
- Según los resultados de esta investigación se evidenció que la Unidad educativa Fiscal José Luis Choez Chancay tiene un nivel óptimo de cumplimiento a los lineamientos de la LOEI (ley orgánica de educación intercultural), es eficiente bajo la responsabilidad de la directora y su arduo trabajo a conseguir los objetivos del sistema educativo nacional bajo la REGLOEI y encaminar a la institución bajo regímenes de calidad educativa.

Referencias

- Anglas, F., Soto, L., Garay, L., Francia, V., Davalos, A., & Melgarejo, M. (2021). Gestión administrativa en el sector educativo público: limitaciones y retos en el contexto del teletrabajo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9178. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/980/1335>
- Baque, M. A., Baque, S. M., & Cantos, M. d. (2019). Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas. *CIENCIAMATRIA Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 631. Obtenido de <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/Dialnet-PlanificacionEstrategicaYGestionAdministrativaEnMi-7088768.pdf>
- Baque Sánchez, E., Quiñonez Cercado, M., & Ponce Álvarez, C. (2021). Gestión administrativa contable y su incidencia en las empresas públicas de Ecuador. *Investigación, Tecnología e innovación*. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/593/5932572001/index.html>
- Barbara Bron Fonseca, O. M. (2020). Método para la evaluación del desempeño de los Recursos Humanos en proyectos médicos mediante computación con palabras. *Revista Cubana de Informática Médica*, 12(2), 377. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinmed/cim-2020/cim202h.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. McGRAW HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. Obtenido de https://www.academia.edu/36878599/Chiavenatto_I_2004_Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_Administraci%C3%B3n
- 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/descarga/articulo/8590705.pdf>
- Guayasamin, Y., & Guayasamin, K. (Abril de 2020). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL DE ARTES “TOHALLI. *Revista caribeña de ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/04/gestion-administrativa-desarrollo.pdf>
- Hernández, Fernández, Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición, México. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigación-sextaedicion.compressed.pdf>
- Lepkowski, J. M. Tucker, C., Brick, J. M.; de Leeuw, E. D.; Japac, L.; Lavrakas, P. J.; Link, M. W. y Sangster, R. L. (2008). *Advances in Telephone Survey Methodology* (Nueva York, eds. Wiley)
- Mendoza, N. (2020). Calidad educativa y los procesos de enseñanza - aprendizaje en los docentes de una Unidad Educativa, El Empalme 2020 [tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58155/Mendoza_MNE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ozorio, L., Vidanovic, A., & Finol, M. (2022). ELEMENTOS DEL PROCESO DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE Y SU INTERACCIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Qualitas*, 23. Obtenido de <https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/117/124#:~:text=El%20proceso%20de%20ense%C3%B1anza%20%E2%80%93%20aprendizaje,el%20fin%20de%20propiciar%20aprendizajes>.

Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Científica*, 4, 153-172. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173010/html/>

Rodriguez, A., & Perez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y construcción de conocimiento. *Revista EAN*(82), 179-200. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

Rodríguez, A., Tarragó, J. C. P., Gálvez, D. L. D., & Pisco, R. L. (2020). Modelo de formación constructivista en el proceso Enseñanza-Aprendizaje virtual. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(11), 175-184. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8590367.pdf>

Rodríguez, A. R., Álava, W. L. S., Jara, L. D. S., & Castro, F. I. G. (2022). Las Categorías Enseñanza, Aprendizaje; Desarrollo, Innovación Educativa y formación. Relaciones entre ellas. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 4(3), 178-183. <https://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/download/160/202>

Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1520. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>

Saveedra Lopez, J. J. (2019). La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018 [tesis de grado, Universidad Peruana de las Americas]. repositorio digital ulasamericas, lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

UNESCO. (2022). Patrimonio cultural inmaterial e inclusión social. Montevideo: ediciones unesco. Obtenido de [https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef_000380920&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_e610c5c1-d1f1-46b3-97d7-5ab19bf735c7%3F%3D380920spa.pdf&locale=es&multi=true&ark=/ark:/48223/p5ab19bf735c7%3F%3D380920spa.pdf](https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef_000380920&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_e610c5c1-d1f1-46b3-97d7-5ab19bf735c7%3F%3D380920spa.pdf&locale=es&multi=true&ark=/ark:/48223/p5ab19bf735c7%3F%3D380920spa.pdf&locale=es&multi=true&ark=/ark:/48223/p5ab19bf735c7%3F%3D380920spa.pdf)

UNICEF. (19 de mayo de 2022). Unicef para cada infancia. Obtenido de <https://www.unicef.org/es/educacion>

Vega, C., Maquiña, J., Soto, A., Valdivia, J., & Correa, L. (enero de 2021). Estudios Transversales. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 179-185. DOI: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3069/>

Villafuerte, L. (2020). repositorio digital unesum. Obtenido de repositorio digital unesum: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2602/1/TESIS%20-VILLAFUERTE%20CASTRO%20LESLIE%20BRIGGITTE.pdf>

CAPÍTULO IV

Efectos de la gestión administrativa en el proceso académico de la Unidad Educativa Veintitrés De Octubre

⁸Mero Mero Raquel Beatriz

⁹Barcia Villamar Fabián Eduardo

¹⁰Tualombo Tituaña José Jorge

Resumen

El objetivo general de este estudio es evaluar la gestión administrativa y su incidencia en el proceso académico de la Unidad Educativa Veintitrés de Octubre de Montecristi, Manabí. Esto se debe a que la institución educativa carece de una definición clara de metas y propósitos en la asignación de tareas y responsabilidades, y no existe una planificación para el logro de estas metas. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, y el estudio se concibió como un estudio descriptivo de diseño de campo con un enfoque práctico de proyecto. De acuerdo con los métodos planteados, se elaboró y administró una encuesta a diez (10) empleados, junto con una Matriz DOFA para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución educativa relacionadas con sus procesos administrativos. Con base en los hallazgos se determinó que los trámites administrativos que allí se realizan son confusos; los datos del sistema no se actualizan diariamente; y no se realicen las correspondientes documentaciones de los alumnos y docentes. Como resultado se planteó una solución para que la institución educativa pueda enfrentar de mejor manera los importantes desafíos que enfrenta. Al realizar esta investigación, se logró identificar las debilidades institucionales en los procesos administrativos y educativos y brindar un informe con las conclusiones y recomendaciones adecuadas que ofrezcan soluciones a los problemas de la institución y permitan la mejora continua.

Palabras Clave: calidad educativa; capacitación docente; gestión educativa; rendimiento académico; vulnerabilidad educativa

Abstract

The general objective of this study is to evaluate the administrative management and its incidence in the academic process of the Educational Unit Twenty-three of October of Montecristi, Manabí. This is because the educational institution lacks a clear definition of goals and purposes in the designation of tasks and responsibilities, and there is no planning to achieve these goals. The survey was obtained as a data collection technique, and the study was

⁸ Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail mero-raquel5830@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9254-0607>

⁹ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Master en Contabilidad y Auditoría, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail fabian.barcia@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2261-0988>

¹⁰ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Master en Administración de Empresas, Doctorando en planificación y gestión pública y privada, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail jose.tualombo@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0420-7274>

conceived as a descriptive study of field design with a practical project approach. In accordance with the proposed methods, a survey was prepared and administered to ten (10) employees, together with a SWOT Matrix to identify the strengths, weaknesses, opportunities and threats of the educational institution related to its administrative processes. Based on the results, it will be extended that the administrative procedures that are carried out there are confusing; system data is not updated daily; and the corresponding documentation of students and teachers is not carried out. As a result, a solution was proposed so that the educational institution can better face the important challenges it faces. When carrying out this investigation, the institutional weaknesses in the administrative and educational processes will be identified and a report will be provided with the appropriate conclusions and recommendations that will offer solutions to the institution's problems and allow continuous improvement.

Keywords: *academic performance; education management; educational quality; educational vulnerability; teacher training*

Introducción

Ecuador es uno de los países que se mantiene al día con las evoluciones tecnológicas; sin embargo, muchas compañías, organizaciones e instituciones educativas aún utilizan sistemas de información manuales. En algunos casos, estos sistemas manuales se implantan lentamente, alargando el tiempo necesario para su implementación; sin embargo, muchas instituciones han logrado implementar nuevas tecnologías para lograr todos los objetivos establecidos de manera más rápida y sencilla, tal es el caso de la Unidad Educativa Veintitrés de Octubre, en el cual surge la necesidad de un sistema de información automatizado ya que el personal administrativo controla manualmente el desempeño académico de los instructores, lo que les imposibilitaba realizar búsquedas de manera rápida, efectiva y exhaustiva. El sistema que se usa hoy en día minimiza el tiempo y el esfuerzo necesarios para realizar búsquedas y calcular el desempeño de cada instructor dentro de la institución.

En una institución de carácter educativo como lo es la Unidad Educativa, la necesidad de poseer diversas bases de datos orientadas a departamentos específicos es un elemento de vital importancia en la administración y conocimiento en tiempo real de los acontecimientos rutinarios, ya que esto minimiza el tiempo y esfuerzo requerido para todo tipo de actividades, desde el reparto de comunicados personalizados con los datos de un docente, hasta los resultados finales de su desempeño académico a lo largo de su trayectoria en el instituto.

Este seguimiento actualmente se realiza de forma manual; mientras que la tecnología de la información se utiliza para almacenar e imprimir estos registros, los archivos físicos siguen siendo necesarios para almacenar los datos en sí. Cada sección posee su respectiva carpeta de asistencia, en la cual el docente debe firmar en la hora correspondiente a su clase. Al final de la jornada, se calculan, de forma manual las horas, por todos y cada uno de los profesores para luego ser transferidas a una hoja de cálculo en Microsoft Excel para su posterior archivo o impresión. Como resultado, la organización actualmente impide realizar búsquedas de manera oportuna, eficiente y detallada.

Esto lleva a una solución muy práctica en forma de bases de datos, que también requieren una curva de aprendizaje relativamente baja porque se basan en gran medida en las tecnologías de los navegadores web como Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome y otros, a los que la gran mayoría de la población está acostumbrada. Esto permite la gestión eficiente y en tiempo real de conjuntos de datos masivos.

Por lo tanto, el propósito es ofrecer educación de calidad para la comunidad y que esta les permita poder insertarse en el campo laboral sin ningún problema, pero deben estar apoyados en un conocimiento actualizado, para ser competitivos y tener oportunidades de empleo, esto se hará realidad en la medida que los docentes les suministren a los estudiantes información relevante y vigente, la cual deben estar acorde con la realidad que se vive en el país.

Cabe destacar que, en cuanto a la organización digital de las notas, horarios han tenido ciertos inconvenientes por la falta de profesionales que lleven control de las mismas, es por ello, que se propone diseñar una gestión administrativa dirigido a la asuntico académica; Ya que existe un sistema el cual fue creado para solventar esta problemática pero no ha sido puesto en marcha ya que los instructores y alumnos no tienen las herramientas o conocimiento para modificar el sistema; este sistema fue creado con la finalidad de que digitalicen la data de los estudiantes, sus horarios de clases, las notas en un servidor web que sea accesible desde cualquier conexión a internet, y darle herramientas al profesor para que adquiera conocimientos sólidos de informática y computación y se mantenga actualizado en los avances tecnológicos que se suscitan en la vida moderna, con el fin contribuir a la preparación exitosa de los futuros profesionales de la nación.

Formulación del problema

Tomando como base la problemática antes mencionada y considerando que se incumplen los principios que deben regir a todo órgano contralor, la siguiente pregunta se plantea con base en los principios anteriores con respecto a la efectividad en la realización de control administrativo:

¿Será necesario crear un sistema de información que controle con eficacia las gestiones administrativas que presenta el departamento administrativo?

Objetivos

Objetivo general

- Evaluar la gestión administrativa y su incidencia en el proceso académico de la Unidad Educativa Veintitrés de Octubre de Montecristi, Manabí.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa y académica de la Unidad Educativa Veintitrés de Octubre de Montecristi.
- Identificar las competencias del recurso humano administrativo y académica de la Unidad Educativa Veintitrés de Octubre de Montecristi.
- Realizar una divulgación científica de la gestión administrativa y su incidencia en el proceso académico de la Unidad Educativa Veintitrés de Octubre de Montecristi.

Justificación

El teórico

La división de investigación y evaluación ahora está trabajando para establecer un sistema de información automatizado en un esfuerzo por mejorar los resultados en el almacenamiento de datos de los estudiantes y evitar el trabajo y el tiempo extra que genera el sistema actual.

La gran parte de las organizaciones son conscientes de que adaptarse a las nuevas condiciones del entorno, que han ido cambiando y haciéndose más exigentes con el tiempo, es la mejor manera de conseguir los mejores resultados. En este contexto, los sistemas de información se encuentran entre los beneficios que la tecnología ha traído a las instituciones, organizaciones, empresas y entidades educativas; en consecuencia, la unidad educativa no debe ignorar estas ventajas.

Por otra parte, es trascendental señalar que con un sistema de información automatizado el colegio optimizará la eficiencia en el control de todo el proceso administrativo que requiere la funcionalidad de la institución para que sea exitosa la gestión educativa como elemento significativo en su estructura.

Igualmente, es relevante un sistema de información automatizado en este centro educativo porque contribuye a una mejor interacción entre el personal que labora tanto en el orden educativo como administrativo, debido a que los datos con los cuales se trabajará van a permitir obtener una información estratégica en el tiempo para que la toma de decisión gerencial sea de suma efectividad.

El práctico

Atendiendo a lo expuesto anteriormente, el propósito de esta investigación es brindarle a la unidad educativa, un mecanismo eficiente y adaptable a las necesidades existentes actualmente en el departamento administrativo, que traiga como consecuencia el análisis, de la manera en la cual se llevan a cabo sus tareas, originando la selección de criterios para la construcción de los indicadores que medirán cuantitativamente su desempeño, lo que trae a colación un impacto positivo ya que fomenta una cultura de mejora continua para optimizar los procedimientos.

Por lo tanto, este trabajo guarda estrecha relación con la ejecución de conocimientos y fundamentos teóricos en áreas como planificación estratégica, estadística, técnicas cuantitativas, desarrollo organizacional y especialmente auditorio administrativa, destrezas técnicas y conceptuales inherentes a la gestión administrativa, para enfrentar ambientes de incertidumbre y riesgos anteriormente expuestos.

De allí pues, nace la iniciativa de estudiar criterios para el establecimiento de indicadores de gestión, que permitan observar, si mediante la aplicación de los mismos, puede orientarse a la organización, hacia el cumplimiento de sus objetivos planteados.

El Metodológico

El objetivo de la gestión en el proceso administrativo es evaluar qué tan bien se lograron las metas institucionales. La fundamentación e importancia del estudio radica que el personal cumpla con sus obligaciones con la eficiencia de la institución, debe mantener una capacitación permanente en las materias pertinentes. Así mismo, la asistencia en la resolución de los problemas que se presenten tanto dentro como fuera de la institución, tales como la falta de planificación de actividades que dificulta el desempeño de sus funciones y, lo más importante, la prestación de los servicios educativos.

Marco referencial

Gestión administrativa

El triunfo o el fracaso de la organización dependerán de la calidad de su gestión administrativa y de la capacidad de los gerentes para poner los planes en acción. Para los administradores, el control es un medio de verificar el éxito de la planificación, organización y dirección que forman la columna vertebral de la gestión administrativa.

Se llamará "procedimiento administrativo" a las gestiones coordinadas y secuenciales que se realizan para llevar a cabo las funciones administrativas. El proceso administrativo se define como la culminación de pasos o hitos a través de los cuales se lleva a cabo la práctica administrativa; sus pasos principales corresponden a la planificación y el control, con el objetivo general de sistematizar el conocimiento y crear una estructura eficiente que, a su vez, atraiga la innovación y el progreso y promueva el desarrollo de una filosofía rectora. Peralta (2022)

La esencia del proceso administrativo radica en su origen; surge de la necesidad de definir y organizar una función administrativa general cuyo propósito declarado es coordinar las demás funciones de la organización. Se basa en el autocontrol, la organización, la adaptabilidad, la innovación y la eficiencia. Los procesos administrativos efectivos no se conciben únicamente en términos de los sistemas, procedimientos y maquinaria utilizados por una empresa (Fonseca & Cornelio, 2022), (Barbara Bron Fonseca, 2020). El elemento humano es un recurso escaso

(mano de obra competente) que debe ser valorado y respetado. La innovación y el rendimiento de una empresa son directamente proporcionales al grado en que se fomenta. (Sevy, 2017)

Proceso académico

Según la RAE, un "proceso" es la serie de etapas interrelacionadas que conforman un fenómeno natural o una operación artificial. (RAE, 2022). Como tal, el proceso administrativo es el conjunto de cosas que hace una institución para alcanzar sus objetivos (Rodríguez et al., 2020), (Rodríguez et al., 2022).

Muchos teóricos han explorado la idea de un proceso administrativo, que normalmente se define como el funcionamiento interconectado de cuatro componentes: planificación, organización, liderazgo y gestión. Vale la pena señalar que estas cuatro etapas no son necesariamente parte de un modelo único y universal; otros autores han desarrollado más o menos etapas, según sea necesario para adquirir los objetivos de la compañía.

Figura 1. El proceso académico



Fuente: Elaboración propia.

Metodología

Diseño

En el presente estudio se utilizó un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo de tipo descriptivo, así como la investigación de campo y los métodos deductivo, analítico y estadístico, así como cuestionarios y entrevistas presenciales. También es fundamental llevar una estrategia que permita analizar la situación actual dentro de la unidad educativa. El cual, permitió una comprensión de las estructuras generales dentro del proceso administrativo, la disección de esas estructuras hasta sus partes componentes con un alto grado de certeza y la evaluación de los resultados. credibilidad académica.

Además, es importante señalar que el objetivo principal de esta investigación es diagnosticar la situación actual en el tema de estudio mediante el análisis de los datos recopilados utilizando una variedad de métodos de recopilación de datos y con base en observaciones realizadas en el mundo real.

Población y muestra

Los miembros de la población de estudio incluyen a los empleados de los departamentos administrativo y académico de la Unidad Educativa Veintitrés de Octubre de Montecristi.

Consta de un pequeño staff de tan solo cuatro personas: un director, un coordinador general y dos secretarías que se encargan de las tareas administrativas, entre otras cosas.

Todo ello hace que en ocasiones se pueda estudiar a toda la población, en función de su tamaño y características, y en otras ocasiones será necesario extraer una muestra, que será el foco de estudio. En tal sentido, la muestra como es pequeña se denomina censal que, López (2019), la delimita como, “aquella porción que representa a toda la población, es decir, la muestra es toda la población a investigar” (p.12), ya que se basa en toda la población evitando la observación estadística necesaria para hacer muestras de probabilidad.

Consideraciones éticas

Si los participantes aceptan los términos del documento y firman el consentimiento, las partes llegan a un acuerdo y la investigación puede avanzar. El documento especifica cómo se llevará a cabo la investigación, qué herramientas se utilizarán y los pasos que se seguirán para llevarla a cabo.

Procesamiento de la información

La información recopilada se utilizará de manera uniforme para desarrollar la investigación y también se utilizará para permitir la recopilación de las percepciones de los trabajadores; como resultado, las opiniones y respuestas de los participantes serán anónimas y confidenciales. La confidencialidad se romperá en caso de que una emergencia de salud afecte directamente a la persona, ya que este sería un caso singular que podría generar una serie de problemas tanto con los investigadores como con sus compañeros de trabajo.

Resultados de la investigación

La investigación conducirá a que los trabajadores se quejen o presionen a los administradores del departamento para desarrollar comunicaciones efectivas que establezcan el bienestar físico y personal del trabajador en el trabajo. Se tomó en consideración la disposición de los involucrados a participar en la investigación y se garantizó que no se requiera nada. No fue necesario revelar nombres, no se abordarán situaciones incómodas que involucren a los participantes manteniendo siempre su integridad, y se desarrollará y presentará un formulario de consentimiento informado por escrito al director ejecutivo de la institución y a cada estudiante participante.

Resultados

Recolección de los datos

Hay una variedad de métodos para recopilar datos para el estudio científico; en este estudio, se utilizará una encuesta en línea para recopilar información para los investigadores, la cual de acuerdo a Sabino (2014), consiste en un método de investigación caracterizado por el hecho de

que el investigador le pide información a otra persona para recopilar datos sobre un problema (p. 98); la fuente citada también señala que este método es exclusivo de las ciencias sociales y se basa en la idea de que la mejor manera de aprender sobre el comportamiento de las personas es preguntarles directa y simplemente al respecto (p. 101).

Análisis de los datos

La información se codificó y transfirió a una tabla de matriz en Excel y luego se almacenó. Los datos fueron recolectados de los administradores, directores y/o administradores académicos de la institución. Los datos obtenidos se clasificaron como cuantitativos ya que la información numérica se recopiló con un enfoque sistemático; por lo tanto, el análisis realizado fue cuantitativo. La información recopilada de la encuesta se analizó mediante estadística descriptiva para este estudio. Los hallazgos del presente estudio fueron analizados con tablas de frecuencia y gráficos circulares. Según Hernández et al., (2015); una tabla de frecuencia es "una colección de números clasificados en sus categorías adecuadas" (p. 493).

Presentación de los datos

Los objetivos propuestos encaminan la organización, integración, dirección, liderazgo y Control de la institución educativa.

Tabla 3: Objetivos propuestos encaminan la organización

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	1	10%
Neutral	1	10%
En Desacuerdo	5	50%
Totalmente en desacuerdo	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Mero (2023)

Se muestra que el 50% de la población está en desacuerdo con la afirmación “Las metas propuestas orientan la integración, dirección, liderazgo y control de la unidad educativa”, mientras que el 30% está muy en desacuerdo y el 10% restante no está seguro de cómo se siente. Los objetivos organizacionales no están en sintonía con la dirección a desarrollar un liderazgo gerencial que conlleve a la institución encuestadas a una dirección estratégica de sus actividades.

Las estrategias desarrolladas por la Unidad Educativa Veintitrés de Octubre de Montecristi son indicativas de las acciones o alternativas transversales que demuestran el enfoque y aplicación de los recursos y esfuerzos hacia las metas planteadas.

Tabla 4: Estrategias desarrolladas.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	1	10%
Neutral	1	10%
En Desacuerdo	4	40%
Totalmente en desacuerdo	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Mero (2023)

Como se observa en el gráfico anterior, el cuarenta por ciento de la población está en total desacuerdo con la afirmación de que “las estrategias desarrolladas por la Unidad Educativa Veintitrés de Octubre de Montecristi representan las líneas generales o alternativas que demuestran la orientación y aplicación de los recursos disponibles para lograr los objetivos exponer”.

Hay puntos de control dentro de la división que aseguran que se cumplan los objetivos de la institución.

Tabla 5. Control dentro de la división.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	1	10%
Neutral	1	10%
En Desacuerdo	4	40%
Totalmente en desacuerdo	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Mero (2023)

Se muestra que el 80% de los encuestados está algo o completamente en desacuerdo con la afirmación: El departamento ha establecido estándares de control que aseguran que se cumplan las metas de la institución.

Los datos que ingresan al sistema pueden verificarse o compararse con los archivos de control maestro.

Tabla 6. Datos que ingresan.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	1	10%
Neutral	1	10%
En Desacuerdo	6	60%
Totalmente en desacuerdo	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Mero (2023)

Según los datos presentados en el gráfico anterior, casi el 60 % de la población no está de acuerdo con la afirmación "Todos los datos ingresados al sistema están sujetos a verificación o comparación con los archivos de control", mientras que el 20 % está en total desacuerdo, el 10 % está de acuerdo y el resto El 10% no muestra una preferencia clara.

El Instituto crea métodos de recolección de datos sobre mecanismos de control.

Tabla 7: Métodos de recolección de datos.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	2	20%
Neutral	1	10%
En Desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Mero (2023)

Se evidencia en el gráfico anterior que 50 por ciento de la población está totalmente desacuerdo con la afirmación: La Institución desarrolla mecanismos para capturar información acerca de los mecanismos de control, un 20 por ciento está parcialmente desacuerdo, un 20 por ciento está parcialmente de acuerdo y el 10 por ciento restante es indiferente su respuesta. La institución educativa encuestadas no desarrolla herramientas que le permitan informarse acerca de las deficiencias del control interno.

Discusión

- Los objetivos organizacionales sirven para definir el futuro del negocio y hacerlo productivo en el término definido, por ello los encargados de la planificación dentro de la unidad educativa deben establecer objetivos que formen líderes que sean capaces de guiar a sus trabajadores al desarrollo eficaz de sus laborales y permita la organización, integración, dirección y Control.
- Las estrategias creadas por la institución no definen correctamente los procesos y empleo de recursos que deben realizarse para dirigir de manera efectiva e impulsarla a alcanzar sus objetivos. La Unidad Educativa Veintitrés de Octubre de Montecristi debe preocuparse por desarrollar estrategias eficaces que la encaminen al cumplimiento eficiente de sus objetivos propuestos.
- Es necesario que la gerencia de la institución educativa desarrolle procesos administrativos que permitan mejorar su gestión administrativa.
- Según las respuestas del ítem cuatro, de acuerdo con la información recabada, el establecimiento educativo carece de un manual de procedimientos en el que se detallen con claridad y precisión las funciones contables y administrativas, lo que genera debilidades en la mera ejecución de los formularios mismos. Por eso es importante que

esta institución educativos cree modelos efectivos en los que las funciones que les correspondan estén definidas en términos claros y precisos.

- Si mismo, las políticas de la institución no orientan de manera efectiva la adecuada toma de decisiones de los procesos administrativos de la institución educativa, lo que genera fallas en dichas áreas. La eficacia en la toma de decisiones que acerquen a la organización a sus objetivos debe estar arraigada como un valor central.
- No existe un software que garantice que la escuela encuestada desarrollará políticas, objetivos y similares efectivos, que son necesarios para llevar a cabo los procedimientos necesarios.
- Los empleados han tenido dificultades para realizar su trabajo ya que la institución educativa encuestada no ha desarrollado un manual de normas y procedimientos que describa las actividades que deben llevarse a cabo para administrar eficientemente la unidad académica.
- Los empleados han tenido dificultades para realizar su trabajo ya que la institución educativa encuestada no ha desarrollado un manual de normas y procedimientos que describa las actividades que deben llevarse a cabo para administrar eficientemente la institución académica.
- Los directivos de la institución educativa encuestada no toman en cuenta los talentos creativos que se encuentran dentro de la unidad educativa, ni reconocen las capacidades individuales del recurso humano, lo que trae como consecuencia que no se puedan aprovechar el potencial que tengan los trabajadores para el beneficio de la organización, lo que puede generar frustración en los trabajadores ya que sienten que no son tomados en cuenta ni se les evalúan capacidades y competencias.
- El ítem nueve, demuestra que la organización en el proceso administrativo establece la división del trabajo y la estructura requerida para su funcionamiento, convirtiéndose en uno de los pilares fundamentales de la administración. Los principios y herramientas que proporciona se utilizan para establecer y definir roles, responsabilidades e interdependencias entre individuos y equipos. La institución carece de la filosofía rectora necesaria para llevar a cabo sus procedimientos de manera efectiva sin una estructura adecuada. Es por eso que las escuelas necesitan repensar su estructura administrativa si quieren lograr las metas que se han propuesto.
- En el siguiente ítem, el treinta por ciento de los encuestados está parcialmente en desacuerdo y el diez por ciento totalmente en desacuerdo. La falta de división idónea de las labores a ejecutar por los empleados origina que exista personal que realice muchas actividades, mientras que otros tienen tiempo ocioso, trayendo como consecuencia molestias entre el personal, esta situación es originada por la falta de organización administrativa, tal como se observó en el gráfico anterior.
- La directiva de la institución no tiene como política crear equipos formales multidisciplinarios que se encarguen de tareas específicas. El trabajo en equipo con un personal preparado para cada actividad permite que sea realizada las actividades de manera eficiente.
- En la pregunta doce se denota que los directores de las instituciones educativas encuestadas afirman que no existe un intercambio de información rutinario que mejore

el desempeño de los equipos y grupos. El liderazgo y las políticas de motivación eficaces requieren una mejor gestión de la información desde la alta dirección hasta el personal.

- En la pregunta trece, responden que es difícil para la institución monitorear y rastrear el progreso hacia sus metas administrativas porque carece de las herramientas necesarias para mantener el control sobre sus procesos administrativos. Por lo tanto, es crucial que la gerencia establezca estándares de control que faciliten el seguimiento de las direcciones propuestas.
- Seguidamente, la pregunta catorce Debido a la falta de medidas de control de procesos, la institución educativa investigada no puede descubrir errores y, por lo tanto, no puede implementar correcciones oportunas. Es importante que la institución establezca medidas de control que aseguren la calidad en los procesos.
- Según las respuestas en la pregunta quince, la directiva afirma que no cuenta con un método de control para verificar los datos que entran al sistema debido a que no existe un control que determine la autenticidad de los datos, la información recopilada puede no ser confiable para la gestión y toma de decisiones futuras.
- En la pregunta dieciséis seis denotan que la institución educativa encuestada carece de un método confiable para determinar si sus procedimientos se están realizando o no de la manera más efectiva posible.
- Como resultado, no podrá hacer las correcciones de rumbo necesarias para garantizar la mejora de sus procesos y, en última instancia, permitirle alcanzar sus objetivos. La metodología de control de una institución define las medidas que toma para garantizar que sus activos estén protegidos, que sus datos sean precisos y confiables, que sus operaciones sean eficientes y que se logren sus metas y objetivos. Al no existir una normativa de control no se puede garantizar el logro óptimo de los procesos.
- Según las respuestas en la pregunta diecisiete, se denota que cuando debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a las personas cumplir sus responsabilidades. La alta administración debe transmitir un mensaje claro a todos los miembros del personal de que las responsabilidades de control deben tomarse en serio. Los empleados necesitan una forma de comunicar información importante en la dirección opuesta. También requieren una comunicación efectiva a través de los canales apropiados mientras buscan la retroalimentación. Los sistemas de información y comunicación están interconectados, ayudando al personal del establecimiento educativo a recopilar e intercambiar los datos necesarios para dirigir, supervisar y regular sus operaciones. Si la institución educativa no cuenta con un buen sistema de información que le alerte sobre las deficiencias del control interno, nunca podrá mejorar su gestión para obtener información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta que le ayude a lograr sus objetivos.
- Finalmente, se indica que carecen de un sistema de registro y control, lo que se traduce en desorganización en la gestión académica, mala evaluación de los resultados, mala toma de decisiones y, en definitiva, falta de información sobre cuáles de estas son percibidas con precisión.

Conclusiones

Finalizada la investigación a fin de evaluar la gestión administrativa y su incidencia en el proceso académico de la Unidad Educativa Veintitrés de Octubre de Montecristi, Manabí:

- La institución educativa, se ocupa del día a día, es decir de su actividad principal, donde la administración se enfoca en resolver problemas del día a día a expensas de hacer los deberes "reales" de la administración académica.
- Se evidencia la falta de políticas orientadas a la cultura del control administrativo.
- No está claramente establecida la definición de Procesos administrativos dentro de la institución educativa.
- Quedó claro que la institución educativa carecía de un conjunto de reglas y procedimientos que definieran las funciones y rutinas administrativas.
- Con respecto a los recursos humanos, se evidenció la no existencia de asignación de responsabilidades en los puestos de trabajo, no estando a su vez notoriamente constituida la definición de descripción de cargos del personal.
- Falta de sistemas automatizados y tecnología de punta orientada al control administrativo.

Referencias

- Alcalá, M. (2017). La Galaxia Internet: Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad, de Manuel Castells. Revista mexicana de ciencias políticas y sociales, 62(231). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182017000300407
- Atencio Avendaño, Hilda Rossanna. (2022). La toma de decisiones y su influencia en el proceso y gestión administrativa en la Universidad José Carlos Mariátegui – 2019. Obtenido de <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1448>
- Barbara Bron Fonseca, O. M. (2020). Método para la evaluación del desempeño de los Recursos Humanos en proyectos médicos mediante computación con palabras. Revista Cubana de Informática Médica, 12(2), 377. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinmed/cim-2020/cim202h.pdf>
- CEPAL. (2019). Envejecimiento y derechos humanos: situación y perspectivas de protección. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r39146.pdf>
- CEPAL. (2021). Tecnologías digitales para un nuevo futuro. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf
- Chiquito, G., Plua, N., & González, N. (2022). Planeación estratégica para la mejora de la gestión administrativa en instituciones universitarias de Ecuador. Instituto de Información Científica y Tecnológica, Cuba, 24(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869301011/637869301011.pdf>
- Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

- Figueroa, P. (2022). Hotel oxapampa wellness ecolodge. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3737/Figueroa%2C%20Paola_Trabajo%20de%20investigacion_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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/descarga/articulo/8590705.pdf>
- Galarza, A. (2017). Implementacion de un modelo de sistema de telefonía Voi para la empresa global energy earth. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23185/1/Tesis%201%20-%20Final.pdf>
- Gonzales, M. (2022). Problemática de la privacidad en internet entre redes sociales. Caso de estudio, migración de usuarios entre WhatsApp y Telegram. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27683/1/FACSO-CCS-CALDERON%20KEVIN.pdf>
- Gonzales, O. (2017). El Departamento de Defensa de los Estados Unidos y el uso de las capacidades basadas en Internet: ¿un nuevo campo de batalla? *Universidad de La Habana*(283). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762017000100006
- Leal, A. (2020). Propuesta de automatización para bases de datos con macros de excel en el área de fidelización de Colmedica Medicinal Prepagada S.A. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/7293/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Lorenzon, E. (2020). Sistemas y organizaciones. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/99629/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marconi, G. (2018). Teorías y escuelas de la administración: diversos enfoques. Obtenido de <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC129738.pdf>
- Melo, M. (2018). La integración de las TIC como vía para optimizar el proceso enseñanza-aprendizaje en la educación superior en Colombia. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/80508/1/tesis_myriam_melo_hernandez.pdf
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. doi:10.23857/fipcaec.v3i8.59
- Núñez, D. (2017). Aplicación del programa de relaciones humanas para mejorar el clima organizacional y elevar los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18796/N%C3%BA%20C3%B1ez_DLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1). Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Reyes, V. (2020). Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf>

- Rodríguez, A., Tarragó, J. C. P., Gálvez, D. L. D., & Pisco, R. L. (2020). Modelo de formación constructivista en el proceso Enseñanza-Aprendizaje virtual. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 13(11), 175-184. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8590367.pdf>
- Rodríguez, A. R., Álava, W. L. S., Jara, L. D. S., & Castro, F. I. G. (2022). Las Categorías Enseñanza, Aprendizaje; Desarrollo, Innovación Educativa y formación. Relaciones entre ellas. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS, 4(3), 178-183. <https://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/download/160/202>
- Schettini, P. (2017). Tecnicas y estrategias en la investigacion cualitativa. Sociales. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53686/Documento_completo__-%20Cortazzo%20CATEDRA%20.pdf-PDFA.pdf?sequence=1
- Torres, A. (2020). La relacion de liderazgo entre las teorias del liderazgo situacional y la accion humana. Obtenido de https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/59713/1/Tesis_TorresMojica20.pdf
- Velarde, L. (2020). Frederick Winslow Taylor (1856-1915). Obtenido de studocu: <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-de-negocios-isec/contabilidad/frederick-taylor-w-biografia/7435845>

CAPÍTULO V

Nueva gestión pública para la Optimización de la Gestión Administrativa en la Corporación Nacional De Telecomunicaciones

¹¹ Morejón Santistevan Maryury Elizabeth

¹² Quimiz Soledispa Julissa María

Resumen

La presente investigación tiene como objeto principal determinar las herramientas de la nueva gestión pública para la optimización de la gestión administrativa en la corporación nacional de telecomunicaciones del Ecuador - CNT, todo esto, por medio del análisis de investigaciones realizadas por autores inherentes en la temática abordada y, a la vez, con la aplicación de métodos y técnicas de investigación en las que se llega a las conclusiones, en las cuales se observa la falta de abordar en su totalidad una planificación estratégica hacia la consecución de los objetivos institucionales, con una filosofía de compromiso a cubrir las necesidades del usuario ciudadano, por medio de productos tecnológicos de comunicación con calidad. Por tanto, que se permita lograr un trabajo en equipo favorable y una capacitación inmersa en el perfil profesional y desempeño laboral que conduzcan a conseguir un entorno favorable de trabajo para el logro de la gestión administrativa a partir de la nueva gestión pública.

Palabras clave: eficiente; gestión administrativa; herramientas; nueva gestión pública; planificación

Abstract

The present investigation has as main objective to determine the tools of the new public management for the optimization of the administrative management in the national telecommunications corporation of Ecuador - CNT, all this, through the analysis of investigations carried out by authors inherent in the subject matter addressed. and, at the same time, with the application of research methods and techniques in which conclusions are reached, in which the lack of fully addressing strategic planning towards the achievement of institutional objectives is observed, with a philosophy of commitment to cover the needs of the citizen user, through technological communication products with quality. Therefore, it is possible to achieve favorable teamwork and training immersed in the professional profile and job performance that lead to achieving a favorable work environment for the achievement of administrative management from the new public management.

Keywords: administrative management; efficient; new public management; planning; tool,

Introducción

¹¹ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Doctora en Administración, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail maryury.morejon@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2180-7642>

¹² Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail quimiz-julissa1706@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5015-4572>

La Nueva Gestión Pública (NGP) en los últimos años se ha venido debatiendo del contexto enmarcado como la nueva forma de gestionar en la administración pública, es así, considerada como el sistema de control de la administración pública más innovador a nivel mundial y se está implementando en casi todos los países industrializados desde hace tiempo, en la segunda mitad de los años ochenta ha sido desarrollado dentro del ámbito angloamericano y ha alcanzado niveles muy desarrollados, especialmente en Nueva Zelanda, en donde las empresas estatales fueron privatizadas y se hizo patente una clara separación entre la definición estratégica de las tareas gubernamentales mediante las dependencias políticas y el cumplimiento de las tareas operativas a través de la administración así como de gestores independientes o privados.

En el ámbito de la administración pública de los últimos años, la perspectiva de la nueva gestión pública (NGP), ha permitido a las empresas del Estado, modernizarse y acercarse a la prestación de servicios en competencia con la empresa privada. Por tanto, en el Ecuador se ha venido asumiendo progresivamente esta postura empresarial, en especial en el sector de telecomunicaciones, lo cual hace necesario analizar a la corporación nacional de telecomunicaciones - CNT EP y la optimización de la gestión administrativa, a partir de la utilización de las herramientas e instrumentos de la nueva gestión pública, todo esto, con la finalidad de establecer una reflexión de análisis sobre los avances que ha permitido mostrar la NGP, a la gestión administrativa de la CNT EP para conseguir brindar servicios y productos a los usuarios ciudadanos. Por consiguiente, la Corporación nacional de telecomunicaciones - CNT EP (2017:8), se define como Nacional de la empresa pública de telecomunicaciones del Ecuador, creada como resultado de la fusión en 2008 de las empresas ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A. y, posteriormente en 2010, de la absorción de la empresa TELECSA, con presencia en las 24 provincias del país, la Corporación cubría a finales de 2017, 212 de los 221, la CNT EP actúa con una clara estrategia empresarial que busca generar rentabilidad económica del negocio que promueve y, a la vez, un importante impacto social, al aportar al presupuesto general del Estado y contemplar requerimientos de inversión para generar mayores recursos.

De tal manera, siguiendo a Bedón, indica que la corporación nacional de telecomunicaciones, por su representación pública proporciona servicios de telecomunicaciones a nivel país, incluyendo a los lugares más apartados del territorio nacional y favoreciendo de manera efectiva la disminución de la brecha digital en el Ecuador. Siguiendo a Bedón hizo referencia a los cambios acontecidos en el Ecuador desde 2007 y destacó que gracias al socialismo del Buen Vivir se ha logrado enrumbar al país a través de una adecuada planificación, además de haber recuperado las capacidades y facultades estatales: “en este camino de construcción se creó un Estado distinto, rescatando su autoridad y ámbito de acción, colocando a la planificación participativa y descentralizada como piedra angular de las políticas públicas, dotándole de una nueva institucionalidad y de credibilidad” (información tomada de <http://www.planificacion.gob.ec/la-gestion-publica>). La credibilidad es de suma importancia para que la gestión pública pueda exponerse desde una visión de eficiencia, generando la posibilidad de promover un accionar que permita prestar servicios eficientes en la medida que se reinvierte en la producción de la empresa, así con una planificación estratégica y

organización para el logro de los objetivos empresariales, y así, fomentar la innovación en la producción de esta clase de servicios en la sociedad ecuatoriana.

Desarrollo

El debate sobre la prestación de servicios de la administración pública se caracteriza mundialmente por la insatisfacción de políticos y ciudadanos, e incluso de forma creciente los empleados de la administración pública, la critican con frases donde se denota la lentitud de los procesos, la baja calidad del servicio y el derroche de recurso humano y financiero, estando distanciada a la verdadera satisfacción de las necesidades en los usuarios de los servicios públicos. Al mismo tiempo se lleva a cabo un debate sobre el “buen gobierno” (good governance), impulsado por el Banco Mundial, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y otras grandes instituciones. En el cual este término se define explicando cuáles de los defectos existentes en el gobierno y la administración pública deberían ser eliminados, por ejemplo, sin corrupción, sin derroche de los recursos públicos y disminuyendo el clientelismo. Si se procurara otorgar al “buen gobierno” objetivos positivos, se conduciría a lo siguiente: el buen gobierno es una forma de gobierno y de administración pública la cual es capaz de proveer eficientemente recursos y productos para satisfacer las necesidades del usuario ciudadano.

Nueva gerencia pública (NGP) La corriente de la Nueva Gestión Pública o modernización del sector público, está enrutada a insertar en la organización pública herramientas similares al mercado como son la licitación, concurso público, subastas y la contratación externa para las obtenciones de bienes y servicios por parte de los gobiernos. Esta visión le permite a lo público, contar que permiten generar transparencia en la inversión y gasto generado por las empresas públicas, fomentándose indicadores de competitividad a la hora de adjudicar un determinado contrato público (Caamaño, 2002:07).

Por tanto, la Nueva Gestión Pública es la teoría que transforma la forma de gestionar del sector público, considerando aspectos de la parte empresarial privada. En el cual crea un Estado empresarial, en el que los recursos serán administrados por medio de una serie de contratos que cubrirán los objetivos y las tareas del gobierno para la adquisición de bienes y prestación de servicios (Pichardo, 2004). En la que aquella contratación crea la posibilidad de planeación, organización, dirección y control de la empresa pública, en la que permite crear filosofías de gestión organizacional en procura de favorecer ajustado en una representación enmarcada a generar beneficios tanto para la empresa, Estado y sociedad, creándose el marco de responsabilidad social como iniciativa para enlazar las actividades efectivas que permitan accionar en beneficio del entorno social en el cual se desempeña la empresa.

Por consiguiente, Schröder (2018), señala a la NGP con las siguientes características: dirección conducente a la competencia entre los involucrados en la prestación de servicios y los financistas de los mismos; un enfoque en la eficiencia, la efectividad y la calidad del cumplimiento de tareas; la debilidad o carencia de la dirección estratégica y de la dirección operativa en sus actividades; comunicación sostenible entre prestadores de servicios

particulares y públicos dentro del marco de la prestación de servicios y presupuestos globales; manejo enfocado en la innovación como parte fundamental en la prestación de servicios, todo esto, gracias al desarrollo y manejo operativo delegado en el descentralizado.

Es así, como lo planteado permite la separación de poder entre el Estado y quienes operan la empresa, siendo la misma de carácter independiente en su accionar en los requerimientos de políticas y metas aceptadas por el propio Estado, así esta toma la posición de gerente de los procesos que demarcan el accionar de la empresa. De tal manera, el autor antes mencionado comenta que los instrumentos de la Nueva Gestión Pública bajo la conducción de la administración pública se han caracterizado por decisiones fundadas en el poder jerárquico y por decisiones individuales, a partir, de la gestión contractual esto se modifica de tal manera, que aquí ya no se dirigirá mediante instrucciones individuales o intervenciones directas, sino a través de objetivos acordados sobre los costos utilizados y la prestación de servicios.

Por consiguiente, para la optimización de la administración pública con los instrumentos de la nueva gestión pública, se requiere transferir a las áreas que conforman la organización las actividades laborales de gestión, dirección y controlling, para la organización del personal, la planeación del presupuesto y recursos y el análisis empresarial. Todo esto, con una orientación hacia el rendimiento efectivo de la administración siendo posible desde el servicio. los presupuestos muestran en cifras cuánto dinero podrá ser distribuido y de qué manera deberá gastarse y, la forma como gestionar la administración con ese dinero y qué resultado podrá esperar.

De tal manera, es importante señalar al Controlling como una gestión rentable y efectiva de la administración en el sentido del cumplimiento con las metas preestablecidas, es así, que abarca la totalidad de las funciones que deberán optimizar el suministro de informaciones para las instancias directivas. Al mismo tiempo abarca funciones parciales, como reconocer las necesidades de información, la adquisición de información, la puesta a disposición y aplicación de métodos de análisis y evaluación y la gestión de información preparativa para el control de planeación y resultados.

Por consiguiente, controlling representa más que sólo controlar, e proporcionar la información para poder dirigir un proceso, dependiendo de la perspectiva del tiempo, de la información y de la importancia para la sociedad, se diferencia entre controlling estratégico y operativo, el controlling, para ser un instrumento de apoyo, depende de un cálculo de costos-beneficio. Y así, se pueda lograr instituir una verdadera relación entre los costos y las prestaciones de servicio, lo cual permitirá a la administración evaluar la rentabilidad producida.

Materiales y métodos

Entre las categorías de análisis se aplicó la observación; y la entrevista a varios participantes, como es el caso del jefe financiero administrativo, jefe operativo, jefe de gestión del talento

humano, jefe de centro de atención. Todo esto, con la finalidad de obtener los resultados de la investigación y que los ismos generen la discusión de la temática abordada.

Resultados y discusión

Como resultado se pudo obtener por medio de la observación que la corporación nacional de telecomunicaciones CNT EP, ha venido aplicando las herramientas de la nueva gestión pública, a raíz de los cambios significativos que se dieron en la misma, a partir de la constitución del 2008 y de la fusión de empresas que no permitían el avance en brindar servicios a la sociedad ecuatoriana, así también, en la aplicación de la ley de empresas públicas.

Por consiguiente, en las entrevistas realizadas se pudo analizar que las herramientas de la NGP si se estaban aplicando para conseguir la optimización en la administración pública de la empresa, pero se pudo notar que se requería de un empoderamiento que aborde la totalidad de las funciones de la gestión administrativa, así como el controlling y la planificación estratégica requerida para el alcance de las metas trazadas, es así, que se pudo obtener servicios de comunicación para el usuario que empezaron a solucionar las necesidades de la población, se incrementó estos beneficios por medio de la aplicación del controlling en costo. producción, hacia el beneficio de los usuarios ciudadanos.

Conclusiones

- Se llega a la conclusión, de que la gestión administrativa de la corporación nacional de telecomunicaciones CNT – EP, se da con el manejo de los instrumentos de la nueva gestión pública, para la optimización de su gestión desde alcanzar una producción eficiente hasta el manejo de recursos, la cual abarca desde la planificación estratégica hasta el controlling. Por tanto, el principal objetivo de la gestión es el de enfocar el interés y la atención de las áreas especializadas sobre el rendimiento de su servicio y/o producto para cubrir las necesidades de los usuarios ciudadanos en la sociedad ecuatoriana.

Referencias

- Bedón, G. (s / f). Public management is based on good living. Recovered from <http://www.planificacion.gob.ec/la-gestion-publica-tiene-como-referente-al-buenvivir>
- Caamaño Alegre, J. (2002). The modernization of the US budget system under the Clinton era: balance of eight years of reforms. *Journal of Financial Law and Public Finance*. LII (263): 175-245
- National telecommunications corporation - CNT EP (2017). Sustainability report 2017. Recovered from <https://corporativo.cnt.gob.ec/wpcontent/uploads/2019/01/memoriaSos2017.pdf>
- Pichardo Pagaza, Ignacio (2004). Administrative modernization Proposal for an

unplayable reform. The Colegio Mexiquense, A.C. Faculty of Political and Social Sciences, UNAM, ZINACANTEPEC, Mexico, 391 pp., ISBN: 970-669-063-8.

Schröder, P. (2018). New Public Management: Contributions to good governance.
Retrieved from
<http://relial.org/uploads/biblioteca/44dbee76837e79a6c07bb8219d021843.pdf>

CAPÍTULO VI

Gestión administrativa y su incidencia en el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Pedernales

¹³Silva Gorozabel Jhon Jairo

¹⁴Saldarriaga Sosa Yicela Jamilex

Resumen

Actualmente, la gestión de talento humano es una herramienta importante que constituye el mecanismo que posibilita la evolución de las organizaciones tanto públicas como privadas, para ello es necesario que cada proceso aplique las normas y reglamentos pertinentes para conseguir el bienestar laboral. Por esta razón, el presente estudio planteo como objetivo principal analizar la gestión administrativa y su influencia en el área de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedernales. Por el cual, fue necesario utilizar una metodología bajo un enfoque mixto de tipo descriptivo, exploratorio y bibliográfico. La problemática fue identificada a partir de un proceso de observación, en base al cual se usaron posteriormente herramientas de recolección y análisis de datos de tipo cuantitativo y cualitativo. De igual manera, se tomó como muestra a 181 trabajadores de la institución, a los cuales se aplicó la técnica de encuesta con la ayuda de un cuestionario de preguntas. Entre los principales resultados se obtuvo que el principal problema del GAD es que solamente en ciertas ocasiones la institución consigna un presupuesto para el desarrollo del talento humano; aunque la mitad de los trabajadores calificó como buena a la actual gestión administrativa. Sin embargo, no se cumple en su totalidad con los estatutos acordados en el reglamento interno de la institución.

Palabras clave: bienestar laboral; eficiencia; empresa pública; gestión administrativa; talento humano.

Abstract

Currently, the management of human talent is an important tool that constitutes the mechanism that enables the evolution of both public and private organizations, for this it is necessary that each process apply the relevant rules and regulations to achieve labor well-being. For this reason, the present study proposed as the main objective to analyze administrative management and its influence in the area of human talent of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Pedernales Canton. For which, it was necessary to use a methodology under a mixed descriptive, exploratory and bibliographic approach. The problem was identified from an observation process, based on which quantitative and qualitative data collection and analysis tools were subsequently used. In the same way, 181 workers of the institution were taken as a sample, to whom the survey technique was applied with the help of

¹³ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Master en Administración de Empresas, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail jhon.silva@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1882-1216>

¹⁴ Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail saldarriaga-yicela6599@unesum.edu.ec

a questionnaire of questions. Among the main results it was obtained that the main problem of the GAD is that only on certain occasions the institution consigns a budget for the development of human talent; although half of the workers described the current administrative management as good. However, the statutes agreed in the internal regulations of the institution are not fully complied with.

Keywords: *administrative management; efficiency; human talent; labor welfare; public company*

Introducción

La gestión administrativa es la responsable de coordinar eficientemente los recursos para todas las funciones de una institución, de manera que se pueda dirigir y controlar el manejo más adecuado de una organización; Estos elementos son la planificación, organización, dirección, coordinación y el control que son elemento indispensable para la alta dirección de las organizaciones, sean públicas o privadas, debido al gran número de exigencias sociales y tecnológicas que existen en la actualidad.

Por lo cual, una buena gestión administrativa, ayuda a fortalecer al talento humano en la toma de decisiones tanto para las autoridades y mandos medios de la institución en relación a procedimientos, metas y políticas para el fomento de capacidad de liderazgo eficiente, esfuerzo, experiencia, conocimientos, habilidades, buen clima laboral y el bienestar de los colaboradores beneficia a la institución y a la comunidad en general. Es por esta razón, que la presente investigación tiene como objetivo principal analizar la gestión administrativa y su incidencia del talento humano del GAD municipal de Pedernales, con el fin de obtener mejores resultados y se logren alcanzar las metas y proyecciones plasmadas, considerando la buena gestión administrativa de parte de los trabajadores que efectúan un papel importante en el desarrollo institucional de la organización.

De esta manera se desarrollará fundamentos teóricos de ambas variables, también se establece diferentes procesos metodológicos, analíticos por el cual sobrelleva a identificar características o aspectos que se llevan a cabo dentro de una organización permitiendo, oportunidades y la competitividad dentro del mercado.

Desarrollo

Según Ulloa (2019), la gestión administrativa de la institución es defectuosa debido a que no emplean un adecuado plan de preparación que contribuya a mejorar el desempeño de su personal. De esta manera, se establece que es un proceso individual de manera que se debe planear, ejecutar y controlar en un trabajo donde se crea y se logra objetivos mediante el uso de recursos por la derivación del desarrollo y cumplimiento al respecto de las diversas suposiciones relacionadas con las habilidades y destrezas. Por otra parte, Castillo (2019), concluye que los avances tecnológicos y cambios que ha realizados actualmente requiere que las entidades cumplan con los procesos administrativos, por lo que es una herramienta de gestión que ayudara a ser creadores de sus servicios.

De acuerdo a lo antes expuesto, se determina el cumplimiento del proceso administrativo en instituciones ya sean grandes, medianas y pequeñas tanto públicas como privadas es importante el personal que labora en las diferentes áreas, con la finalidad que garantice el buen beneficio de los empleados quienes gestionan en la institución. Por ello es necesario que se implementen mecanismos eficientes que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Queda claro entonces que la gestión administrativa según es el área responsable de coordinar los recursos administrativos de la institución. Para llevar a cabo las actividades, es necesario organizar las necesidades, los procesos y los recursos con los que dispone cada departamento de la institución y gestionarlos de la mejor manera, básicamente la gestión administrativa consiste en dirigir y mantener el control sobre los recursos de una organización, todo ello para obtener los mejores resultados (Alcantara & Vaez , 2020).

Por otro lado, el concepto de del talento humano constituye el enfoque estratégico aplicado a nivel empresarial, se basa en las habilidades de captar talento humano altamente calificado, así como también para desarrollar, motivar y retener al personal actual, de modo que puedan contribuir eficientemente en la consecución de los objetivos planteados (Gomez & Chavez , 2021). Generalmente, las empresas que desarrollan estrategias de recursos humanos asignan esta responsabilidad al departamento especializado de talento humano, sin embargo, es necesario que el área administrativa se mantenga al tanto de estos procesos.

En este contexto, cabe mencionar que, una buena gestión administrativa ayuda a los empleados a sentirse comprometidos, capacitados y motivados, lo que les permite trabajar en la dirección de los objetivos establecidos por la institución, a su vez aumenta la satisfacción de los usuarios y el rendimiento del personal.

Materiales y método

La metodología aplicada en el desarrollo de la investigación tuvo un enfoque mixto, de tipo descriptivo, exploratorio y bibliográfico. La problemática fue identificada a partir de un proceso de observación, en base al cual se usaron posteriormente herramientas de recolección y análisis de datos de tipo cuantitativo y cualitativo. Previo a la recolección de datos, se procedió con revisión de fuentes bibliográficas para delimitar el estudio, las cuales proporcionaron las bases teóricas y metodológicas del tema propuesto.

Resultados

En las siguientes tablas se muestran los resultados de las encuestas realizadas a los 181 trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedernales.

Tabla 1: Califique cualitativamente la actual gestión administrativa que está llevando a cabo el área de Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedernales.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	8%
Muy buena	8	4%
Buena	94	52%
Regular	65	36%
Mala	0	0%
Total	181	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 1 el 52% de la muestra encuestada calificó como buena a la actual gestión administrativa que está llevando a cabo el área de Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedernales; por su parte el 36% considera es regular; mientras que el 8% manifestó es excelente y el restante 4% piensa es muy buena. A pesar de que la mayoría de funcionarios discurre en una calificación neutral, es trascendental identificar cuáles son las causas que no permiten alcanzar una ponderación de excelencia y cómo implementar adecuadamente las estrategias para cambiar las consecuencias a un sentido positivo.

Tabla 2: ¿Considera importante que en algún momento se elabore un modelo que dinamice la gestión de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedernales?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	175	96%
No	0	0%
Tal vez	7	4%
Total	181	100%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados demostrados en la tabla 2 demuestran que el 96% de la muestra encuestada considera sí es importante que en algún momento se elabore un modelo que dinamice la gestión de los procesos administrativos del GAD del cantón Pedernales y el restante 4% direccionó su respuesta hacia un tal vez. A partir de estos resultados, se muestra el respaldo mayoritario de los funcionarios de dicha institución pública para elaborar un modelo de gestión para los procesos administrativos.

Tabla 3: ¿Actualmente el GAD cantonal de Pedernales consigna un presupuesto para el desarrollo del talento humano?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	140	78%
Nunca	42	22%
Total	181	100%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados demostrados en esta tabla 3 indican que el 78% de la muestra encuestada indicó que a veces el GAD cantonal de Pedernales consigna un presupuesto para el desarrollo del talento humano y el restante 22% ostentó que nunca se efectúa dicha acción. A partir de aquello, es sustancial mencionar que los presupuestos deben ser distribuidos equitativamente y de acuerdo a las necesidades externas e internas, en este caso para una buena mejora continua del talento humano.

Tabla 4: ¿Existe reciprocidad por parte de la institución pública respecto a lo que usted hace y lo que recibe?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	21	11,5%
No	37	19,8%
Tal vez	125	68,7%
Total	181	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 4 el 68,7% de la muestra encuestada considera que tal vez existe reciprocidad por parte de la institución pública respecto a lo que hacen y lo que reciben; mientras que el 19,8% manifestó una respuesta negativa y el restante 11,5% mantuvo su criterio ante un sí. Por consiguiente, es indispensable se efectúe una correlación entre las responsabilidades y derechos de los funcionarios que integran el GAD cantonal de Pedernales, no solamente por el cumplimiento de acuerdos previamente estipulados, sino porque indiscutiblemente representa una motivación adicional para el diario accionar de los colaboradores, en busca de los objetivos institucionales.

Discusión

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar la gestión administrativa y su influencia en el área de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedernales. De esta forma, cabe mencionar que los resultados fueron alcanzados de forma exitosa, debido que se demuestran en los resultados estadísticos.

Los resultados de la tabla 1 demuestran que el 52% de la muestra encuestada calificó como buena la actual gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedernales; por otra parte, el 36% considera regular; mientras que el 8% manifestó excelente y el restante 4% califica como muy buena. Bajo este contexto se concuerda con (Cedeño, 2019), que manifiesta que la administración es la base del funcionamiento de toda organización, contando con una gran cantidad de tareas que van desde la elaboración y el control de los datos, como también de las distintas tareas y operaciones, siendo estas en muchas ocasiones el motor de nuevas tareas que permiten un crecimiento o la elaboración de un plan para brindar nuevos ingresos.

Al respecto (Figuerola, 2021), señala que un correcto modelo de gestión para los procesos administrativos es primordial para las organizaciones, ya que se ha convertido en una

herramienta fundamental para las políticas y una correcta gestión institucional, que su impacto logre alcance no solo al interior de la organización, si no también trascienda al ámbito social, como resultado de desempeño del talento humano. De esta manera concuerda con los resultados demostrados en la tabla 2 demuestran que el 96% de la muestra encuestada considera importante que se elabore un modelo que dinamice la gestión de los procesos administrativos del GAD del cantón Pedernales y el restante 4% direccionó su respuesta hacia un tal vez.

Para (Aliatis, 2022), describe que una buena gestión de talento humano ayuda a tener un personal capacitado, incentiva a formar conductas positivas en el mejoramiento de las relaciones interpersonales e innovar constantemente en los avances tecnológicos, estimula la iniciativa y la creatividad para elevar la toma de decisiones en un lugar de trabajo. Por lo que los resultados expuestos en la tabla 3 podemos observar que no existe relación de acuerdo a lo citado por Aliatis, cuyos resultados indican que el 78% de la muestra encuestada indicó que a veces el GAD cantonal de Pedernales consigna un presupuesto para el desarrollo del talento humano y el restante 22% ostentó que nunca se efectúa dicha acción. A partir de aquello, es sustancial mencionar que los presupuestos deben ser distribuidos equitativamente y de acuerdo a las necesidades externas e internas, en este caso para una buena mejora continua del talento humano.

En la tabla 4 se demuestra que el 68,7% de la muestra encuestada considera que tal vez existe reciprocidad por parte de la institución pública respecto a lo que hacen y lo que reciben; mientras que el 19,8% manifestó una respuesta negativa y el restante 11,5% mantuvo su criterio ante un sí. Estos datos se relacionan de acuerdo a (Medina, 2021), donde menciona que una correcta gestión administrativa conlleva a las organizaciones, utilizar de mejor manera sus recursos mediante la planificación, organización, dirección y control, contribuyendo el cumplimiento de objetivos, entre ellos las responsabilidades y derechos de los funcionarios que integran el GAD cantonal de Pedernales.

Conclusiones

- Se llega a la conclusión, de que la gestión administrativa dentro de una institución es factor clave para diferentes áreas convirtiéndose de manera útil la cual contribuye generando beneficios para el buen desarrollo de la institución. Dicho de otra manera, las actividades para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento del GAD, se efectuó una encuesta en la que se pudo constatar la situación actual de la gestión del talento humano, donde se evidencio como dificultad la falta de designación de presupuesto para el desarrollo y fortalecimiento del área, por lo cual debilita la planificación, organización, dirección y control que no permite cumplir un correcto desempeño del talento humano y por ello no se cumple con los objetivos institucionales.
- Se espera que con la investigación realizada sirva de manera eficaz para una buena dirección de la gestión administrativa la cual contribuirá la mejora de la institución que le permita reflejar el cumplimiento correcto de sus actividades.

Referencias

- Alcantara, R., & Vaez , R. (2020). La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la empresa R&V Ingeniería, Servicio y Construcción SAC. – Trujillo. (tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53410>
- Aliatis, V. (2022). “Gestión administrativa y calidad de servicio: Caso Cooperativa de Transporte Interprovincial Jipijapa, período 2015-2020”. (tesis de grado). Universidad Estatal Del Sur De Manabí, Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3871/1/TESIS-ALIATIS%20BRAVO%20VALERIA%20GUADALUPE-GUARDAR%20PDF.pdf>
- Castillo, M. C. (2019). Cumplimiento Del Proceso Administrativo Y Su Incidencia En El Fortalecimiento Del Personal De La Cooperativa De Transporte 15 De Octubre, Del Cantón Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1933/1/UNESUM-ECUADOR-AUDI-2019-20.pdf>
- Cedeño, J. M. (2019). de “la rentabilidad de las empresas que producen dulces artesanales y su incidencia en el desarrollo empresarial del cantón Rocafuerte”. (tesis de grado). Universidad Estatal Del Sur De Manabí, Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1872/1/UNESUM-Ecuador-Economia-2019-20.pdf>
- Figueroa, J. F. (2021). “la eficiencia administrativa y su incidencia en la liquidez de la Microempresa “Jipi chifle” en la ciudad de Jipijapa”. (tesis de grado). Universidad Estatal Del Sur De Manabi, Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3409/1/TESIS-%20JULEISY%20FERNANDA%20INDACOCHEA%20FIGUEROA.pdf>
- Gomez, T., & Chavez , B. (2021). Gestión administrativa como estrategia para mejorar la rentabilidad en la empresa Constructora CJA E.I.R.L, Trujillo – 2020. (tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66633>
- Medina, F. (2021). Gestión de almacén y su impacto en la rentabilidad de la empresa Editorial Crecer S.A.C., Breña - 2019. (tesis de grado). Universidad de las Americas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1452>
- Ulloa, J. A. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Gad. Municipal del cantón Echeandía, Provincia de Bolívar. Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7002/PI-UTB-FAFI-ING.COM-000001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CAPÍTULO VII

Matriz de riesgo como herramienta en la Dirección Estratégica en las Empresas Públicas, Cantón Jipijapa

¹⁵Soledispa Parrales Eliana Yetzabeth

¹⁶Cañarte Lino José Renato

¹⁷Proaño Ponce William Patricio

Resumen

Es importante saber que un sistema de administración contribuye a prevenir que las compañías reciban acciones ilegales o delictivas, poniendo en riesgo su reputación, en efecto, es un instrumento válido para mejorar el control de riesgos y la seguridad de una organización. En este contexto, la matriz de riesgo se convierte en una herramienta de gestión que se aplica a los diferentes departamentos de la institución permitiendo identificar los riesgos relevantes en el ámbito de seguridad y salud de los empleados que forman parte de una determinada empresa, asimismo, a través de la matriz de riesgos se puede evaluar la efectividad de la gestión de riesgos financieros, operativos y estratégicos. El presente estudio fue enfocado en analizar la utilidad de la matriz de riesgos y como esta contribuye en la dirección estratégica de una organización. El trabajo fue realizado mediante un análisis bibliográfico que permitió identificar diversas matrices y su utilidad, así como realizar un comparativo entre diversas matrices y poder precisar la más idónea para entidades públicas del sector, por otro lado, se fundamentó de manera teórica el tema y se basó en artículos científicos, libros y revistas que permitieron dar base al estudio realizado. A lo largo del proceso investigativo surgieron aprensiones que fueron precisadas a medida de la bibliografía investigada. Los resultados obtenidos permitieron identificar de manera temprana sucesos que contribuye a disminuir los tipos o factores de riesgos al utilizar esta herramienta administrativa misma que fortalecerá el desempeño económico y social de la organización.

Palabras clave: desempeño económico; dirección estratégica; herramienta administrativa; matriz de riesgos, organización.

Abstract

It is important to know that a management system contributes to prevent companies from receiving illegal or criminal actions, putting their reputation at risk, indeed, it is a valid instrument to improve the risk control and security of an organization. In this context, the risk

¹⁵ Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail soledispa-eliana5342@unesum.edu.ec, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-3142-1345>

¹⁶ Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail canarte-jose7474@unesum.edu.ec, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3349-4444>

¹⁷ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Doctor en Ciencias Económicas, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail william.ponce@unesum.edu.ec, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

matrix becomes a management tool that is applied to the different departments of the institution allowing to identify the relevant risks in the field of safety and health of employees who are part of a given company, also, through the risk matrix can assess the effectiveness of financial, operational and strategic risk management. This study was focused on analyzing the usefulness of the risk matrix and how it contributes to the strategic direction of an organization. The work was carried out by means of a bibliographic analysis that allowed identifying different matrices and their usefulness, as well as making a comparison between different matrices and being able to specify the most suitable for public entities in the sector, on the other hand, the topic was theoretically based on scientific articles, books and magazines that provided the basis for the study carried out. Throughout the research process, apprehensions arose that were clarified based on the bibliography researched. The results obtained allowed the early identification of events that contribute to reduce the types or risk factors when using this administrative tool, which will strengthen the economic and social performance of the organization.

Keywords: *economic performance; management tool; organization; risk matrix; strategic; management*

Introducción

En la actualidad se vive en un mundo donde las empresas se ven afectadas por factores económicos, políticos y sociales; puesto que la falta de gestión profesional genera efectos positivos y negativos generando inestabilidad laboral en entidades públicas a nivel nacional, provincial y local, debido al comportamiento individual, la escasez administrativa y gerencial, por esta razón es, necesario fomentar y establecer una adecuada gestión centrándose en el cumplimiento de metas y objetivos establecidos que permitirán reducir los riesgos externo como internos. Ya que su objetivo es mitigar los riesgos existentes que influyen en la organización.

Es importante mencionar, que la matriz de riesgo es una de las herramientas más utilizadas por las empresas para evaluar la probabilidad e impacto durante la ejecución de las distintas actividades que la institución desempeña. Según Pérez (2017) , la matriz de riesgo permite identificar de manera rápida y visual, las posibilidades que pueden acontecer un incidente laboral, para tomar decisiones preventivas, y así disminuir los riesgos notables con respecto a la seguridad y salud de los trabajadores que están frente a la organización.

La dirección estratégica permite fundamentar maniobras permitiéndonos potenciar el desempeño de funciones volviéndolas más competitivas para poder sobresalir ante su competencia, las cuales estarán encaminadas según lo estipulado en la misión, visión, valores y filosofías que se emplean como indicadores de desempeño. En las empresas públicas se divide por tres fases las cuales son; definición de la filosofía, misión de la unidad negocio, planteamiento de objetivos a corto y largo plazo mismo que nos permitirán hacer un análisis sistemático para poder identificar el factor de riesgo interno como externo y de esa manera medir el impacto en el entorno público.

Desarrollo

Para entender que son los riesgos, es necesario describir un concepto que nos ayudara a entender a cada individuo la importancia de emplear y cuáles son las consecuencias al no ser aplicadas de la mejor manera. El riesgo también puede ser definido como la diferencia que se obtiene en los resultados y se traduce en pérdidas económicas (Kibisu, 2017).

En termino la matriz de riesgos, es una herramienta para visualizar los riesgos identificados y tomar decisiones que faciliten el desarrollo de la estrategia organizacional. Esta matriz también permite la asignación de color en cada lugar de riesgo, teniendo en cuenta su frecuencia e impacto. (Ramírez Choque, 2018)

Frecuencia: la frecuencia del riesgo es una referencia a la probabilidad de que ese riesgo se materialice y en este sentido se clasificará al riesgo en función de una escala, habitualmente de cinco valores, aunque esto varía en función del marco de trabajo empleado. Normalmente se utilizará Improbable, posible, ocasional, probable, o frecuente. La frecuencia también se puede establecer en función de porcentajes, estableciendo que si la probabilidad de que ocurra está entre el 80,1% y el 100% será muy alta y si está entre el 0 y el 20% será muy baja. (Gómez, 2022)

Impacto: es la referencia de las consecuencias o conjunto de las mismas a las que la organización debería hacer frente en caso de materializarse el riesgo. En cada caso la organización deberá establecer que le implicaría y que capacidad de continuidad de negocio tendría. De nuevo, al igual que con la frecuencia, utilizaremos una escala de cinco valores, aunque también puede variar en función del marco de trabajo utilizado para la gestión de riesgos. Habitualmente los valores serán: insignificante, leve, moderado, alto, catastrófico, otorgando a cada uno de ellos, respectivamente, un valor (del 1 al 5). (Gómez, 2022)

Al mismo tiempo, para elaborar una matriz de riesgo se deben seguir los siguientes pasos
Identificar los riesgos y clasificarlos: La identificación del riesgo empresarial es un paso crítico, ya que nada en el futuro puede sorprender a la organización, dependerá de este primer paso, y pase lo que pase, al menos se podrá mitigar el impacto. Recuerde, un riesgo no identificado no se puede prever, simplemente no aparece en nuestro radar y puede afectar a una organización con toda la gravedad posible. Debemos tener cuidado de no identificar demasiados riesgos y tratar de ceñirnos a la industria y el campo de actividad, porque fácilmente podemos conducir a riesgos excesivos innecesarios y una gestión demasiado complicada (Gómez, 2022).

Priorizar riesgos identificados:

Apetito de riesgo: en referencia el grado de incertidumbre que la organización está dispuesta a asumir.

Tolerancia al riesgo: no todas las organizaciones tienen la misma capacidad de resistir ante un posible impacto. Si se trata de una organización de gran tamaño, solvente y con liquidez podrá

tolerar el riesgo de mejor forma que un pequeño startup que recién sale al mercado con pocos recursos.

Umbral de riesgo: es el límite que la propia organización establece para cada riesgo específico, definiendo el nivel sobre el cual se rechazará el riesgo y se pondrán en marcha los mecanismos correspondientes y el nivel por debajo del cual la organización aceptará el riesgo (Gómez, 2022).

Evaluar la frecuencia, probabilidad e impacto esta se mide por medio de 5 niveles, tanto la frecuencia e impacto que se describieron anteriormente.

Todo riesgo tiene como consecuencia un evento que afecte la integridad o desarrollo de un objeto o fenómeno social, por lo tanto, el riesgo está relacionado con ciertos factores externos o amenazas que afectan al sujeto/objeto, y con el factor interno de fragilidad o vulnerabilidad que este presenta.

Según Rodríguez (2023) “La dirección estratégica es un proceso mediante el cual una empresa formula, implanta, ejecuta y controla un conjunto de acciones que aseguran el funcionamiento, desarrollo y crecimiento de la organización” (pág. 18).

Cuando se analizan las empresas públicas se refiere a entidades que pertenecen a un estado, esto quiere decir que serán controladas por el gobierno a cargo permitiendo brindar servicios públicos a precios accesibles al consumidor y de esa manera evitar la monopolización de las empresas privadas. No obstante, esto no indica que estas empresas no sean directamente rentables, sino que priorizan sus objetivos de acuerdo con las necesidades de la población.

El desarrollo de las actividades estratégicas del sector público se ve afectado por la falta de mediación y cuantificación de resultados por parte de las personas encargadas de realizar dicha tarea, mismas faltas que perjudican la relación que existe entre la ciudadanía y el ente, es por esta razón que actualmente las empresas públicas presentan deficiencias tanto en la parte administrativa como económica. No obstante, para una mejor gestión pública debe destacar el criterio de las necesidades sobre el tiempo de ejecución, en tanto que únicamente de esta forma la administración pública podrá afrontar mejor su futuro.

Las empresas del sector público están expuestas a riesgos externo como internos entre las cuales tenemos; fallas en procesos, mala aplicación de políticas gubernamentales a causa de la corrupción, mal mantenimiento de sistemas informáticos, desviación de recursos públicos lo cual conlleva a perder la credibilidad de la institución, es por esta razón que se necesita aplicar técnicas que ayuden a identificar los riesgos latentes tales como análisis comparativos, mapeos en los procesos, análisis en los indicadores de gestión, desempeño y riesgos.

Las instituciones públicas que funcionan en el cantón Jipijapa son controladas por la contraloría general del estado la cual se encarga de vigilar la transparencia, legalidad, eficiencia y eficacia que estas deben de mantener para poder asegurar la prestación de servicios y por ende el

cumplimiento de actividades económicas. La matriz de riesgo y la dirección estratégica están estrechamente relacionadas entre sí ya que ambas nos permiten reducir los errores que se puedan estar cometiendo dentro de la organización, entre los beneficios que se pueden obtener al aplicar ambas herramientas son las siguientes; reducción de costos, cumplir con los objetivos trazados en el tiempo establecido, reducción de incertidumbres, mejorar el nivel de satisfacción de los consumidores aumentando el beneficio para ellos.

En conjunto, a lo anterior la dirección estratégica es útil para comprender el entorno en el que se desarrolla una organización: los cambios que se manifiestan en el mercado, la industria, los hábitos de consumo de las personas, y así ayuda a identificar las acciones que la empresa necesita para salir adelante, con la flexibilidad de adaptarlos o cambiarlos por otros si las circunstancias lo requieren. Otros propósitos de la gestión estratégica son el establecimiento de objetivos y la implementación de los métodos, procesos, presupuestos y otros aspectos que la empresa seguirá para lograr esos objetivos. Además de esto, la dirección estratégica controlará de manera efectiva el desempeño de las áreas, equipos y empleados, supervisará el uso adecuado de los recursos (tecnología, materiales y energía) con los que cuenta.

Como consecuencia es un instrumento útil para la dirección estratégica de las empresas públicas del cantón Jipijapa, a raíz de esto nos permite detallar los riesgos, cuál es su ocurrencia (frecuencia) y afectación (impacto) en dicha entidad a examinar, misma dará apertura a trazar planes de acción para anular los posibles riesgos y amanezcas. Dentro de las empresas públicas del cantón podemos observar que el problema radica en los siguientes tipos riesgos; financieros, operativos y estratégicos, esto se debe a la mala administración por parte de las autoridades competentes ya que actualmente la mayoría cuenta con exceso de personal lo cual perjudica al presupuesto de esta misma ya que no se emplea para mejorar el servicio o hacer obras, si no que se lo usa para pagar a los trabajadores es por esta razón que Jipijapa se encuentra en una situación económica devastadora.

Materiales y métodos

La presente investigación se trabajó con enfoque cualitativo, debido que su orientación fue estudiar fenómenos, utilizando técnicas y métodos de análisis teórico de la literatura, comenzando con una revisión bibliográfica de los diferentes tipos de riesgos empresariales, buenas prácticas de gestión y herramientas de gestión oportuna, complementado con un análisis descriptivo de las mejores formas de reducir o enfrentar los riesgos. A través de la revisión de la literatura, se visualizarán variables inmersas en diferentes tipos de riesgos, impactos y decisiones de gestión que, de ser inapropiadas en el tiempo, pueden causar grandes pérdidas financieras a una organización o incluso cerrarla por mala gestión.

Al mismo tiempo, se aplican técnicas de investigación de teoría fundamentada, a partir de diferentes datos de estudios previos en las revistas y bibliografías citadas anteriormente en este trabajo, para definir claramente los diferentes enfoques y respuestas que puede tomar en el tiempo el dominio gerencial de una empresa. organización o persona responsable.

Resultados

Este trabajo investigativo se fundamentó con la final de contribuir de guía para prevenir potenciales riesgos que están presentes en instituciones públicas, mismo que se fundamentó de manera bibliográfica, en la cual se analizó la información del sector público para poder emitir un criterio sobre la situación sobre la dirección estratégica de las empresas públicas del cantón Jipijapa. Los hallazgos generales de la investigación determinaron el proceso de la matriz de riesgo como herramienta en la dirección estratégica, permitiendo la detección oportuna de riesgos para ser utilizada como instrumento de prevención y mitigación. Cabe señalar, que estos instrumentos no parecen estar en la mente de los ejecutivos de las empresas estudiadas, esto se debe por la falta de conocimiento la cual puede conllevar a devastadores resultados como la venta de dichas entidades al sector público.

La dirección estratégica dependerá de la productividad de las empresas del estado mismas que se vinculan estrechamente con el desempeño dentro de la organización, en el cantón todas las empresas públicas presentan problemas en la prestación de servicios o bienes. Es primordial señalar la contribución de estas, en el cumplimiento de metas y objetivos por medio de un proceso de interactivo donde todos los empleados trabajen como un solo equipo teniendo como resultado el cumplimiento de las acciones el cual permite obtener buenos resultados. La metodología de planificación estratégica en el sector público facilita la identificación de objetivos relevantes llevando un registro sistemático de actividades para el buen funcionamiento, el eje de dirección estratégica no se fundamenta en instituciones públicas del cantón Jipijapa ya que prestan más atención a procedimientos internos, como cualquier organización esta necesita de un clima favorable de manera interna y externa, teniendo ética profesional para facilitar la relación entre los trabajadores y los ciudadanos.

Los resultados de la investigación sirven de guía para el sector público como privado ya que ambas están expuestas a riesgos operativos, financieros, estratégicos, técnicos y externos. El enfoque metodológico aplicado en esta investigación presenta validez porque se fundamenta en referencias que evidencian la matriz de riesgo como una herramienta en la dirección estratégica misma que contempla un dominio específico sobre el tema tratado, los resultados presentan mayor comprensión al ser comparados con investigaciones que contengan conceptos teóricos similares. En la actualidad los ingresos que perciben las instituciones públicas que brindan servicio y recaudan pagos mensualmente como el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa, Centro de Salud Tipo B Jipijapa, Hospital General Básico de Jipijapa, cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, poseen valores negativos con respecto a la percepción de ingresos lo cual impide el desarrollo de las diferentes actividades que realizan, la cartera vencida de estas empresas tiene consecuencias en su administración ya que instituciones como el Terminal Terrestre, Mercado Central y la Empresa Publica Agua Potable pasaron a formar parte de una administración privada. Las organizaciones públicas tienen la necesidad de medir el desempeño al igual que los riesgos, para tener un sistema de medición que facilite la toma de decisiones oportunas teniendo coherencia entre la misión, visión y objetivos establecidos.

Conclusión

- Se concluyó que la matriz de riesgo se encarga de controlar e identificar las irregularidades que se pueden presentar en los diferentes departamentos de una determinada empresa, estos serán medidos por niveles y factores. Por medio de la dirección estratégica se puede orientar al cumplimiento de la misión, alcance y visión, mismos que sirven de guía para integrar políticas y estrategias que nos encaminen hacia las acciones deseadas.
- Al analizar la situación de las empresas públicas del cantón Jipijapa encontramos falencias en los procesos administrativos y económicos mismos que pudieran ser corregidos a tiempo si se hubiera aplicado la matriz de riesgo como una herramienta en la dirección estratégica de los diferentes procesos que tienen que cumplir las instituciones, dentro de la información encontrada podemos observar que existen tres tipos de riesgos que deben ser atendidos de los cuales surgen problemas como el exceso de funcionarios, la corrupción por altos mandos, aparatos tecnológicos en mal estado y la desviación de dinero. Mediante los resultados obtenidos se puede determinar aspectos claves para implementar estrategias a futuro, por ende, poder cumplir las metas y objetivos trazados en el tiempo establecido.
- Este trabajo evidencia las debilidades que se encuentran en los diferentes departamentos de las instituciones públicas del cantón Jipijapa, permitiéndonos realizar una reflexión respecto a su monitoreo, control y manejo, permitiéndonos evaluar de manera precisa la gerencia pública de los niveles jerárquicos.

Referencias

- Gómez, F. (23 de Marzo de 2022). Matriz de Riesgos. Qué es y cómo elaborarla correctamente. Obtenido de <https://www.isotools.org/2022/03/23/matriz-de-riesgos-que-es-y-como-elaborarla-correctamente/>
- Kibisu, M. A. (2017). Enterprise Risk Management Strategies and Performance of Christian-Based Hospitality Businesses. En *Africa Management Review*. Obtenido de [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/29681/Gesti%C3%B3n%20de%20riesgos%20estrat%C3%A9gicos%20retail.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=Esta%20es%20una%20herramienta%20que,impacto%20\(Ram%C3%ADrez%2C%202018](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/29681/Gesti%C3%B3n%20de%20riesgos%20estrat%C3%A9gicos%20retail.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=Esta%20es%20una%20herramienta%20que,impacto%20(Ram%C3%ADrez%2C%202018)
- Pérez G, P. (2017). Obtenido de <https://www.protek.com.py/novedades/objetivos-de-una-matriz-de-riesgos/>
- Ramiírez Choque, R. (2018). Elaboración de una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos para la fábrica de plastoformas Pretenzor. Universidad Mayor de San Simón, Bolivia. .
- Rodriguez N, R. (2023). Qué es la dirección estratégica, para qué sirve, elementos y modelos. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/direccion-estrategica-empresarial>

CAPÍTULO VIII

Gestión administrativa que regula la eficiencia de los sistemas informáticos en los Municipios de Manabí

¹⁸Loor Calderón Carmen Eugenia

¹⁹Soledispa Reyes Sara Geoconda

Resumen

El alto volumen de transacciones que se involucran en el desarrollo de las actividades de competencia de los Municipios de Manabí, ha requerido la modernización de procesos, con la finalidad automatizar de manera más eficiente las gestiones de este tipo de instituciones. A través del tiempo se han emitido normas y reglamento para regularizar la adquisición de softwares que se utilizarían en las organizaciones tanto públicas como privadas, cuya finalidad es el cumplimiento de objetivos y metas planteadas, es por eso, que como primera opción de estas instituciones es la adquisición de software libre que no representa un costo tan considerado como los que poseen licencias propias, a pesar de que este costo no establece una cifra de cálculo específico, pues dependerá de las necesidades, el proceso de implementación, los soportes y los demás elementos que garanticen su funcionamiento. El software libre según el entendimiento de especialistas relacionados con la Tecnología de la Información, establecen que esta alternativa es generalmente una de las elecciones más económicas.

Palabras clave: control interno municipal; gestión administrativa; sistemas informáticos

Abstract

The high volume of transactions that are involved in the development of activities under the jurisdiction of the Municipalities of Manabí, has required the modernization of processes, in order to more efficiently automate the procedures of this type of institution. Over time, rules and regulations have been issued to regularize the acquisition of software that would be used in both public and private organizations, whose purpose is the fulfillment of objectives and goals set, that is why, as the first option of these institutions it is the acquisition of free software that does not represent a cost as considered as those that have their own licenses, despite the fact that this cost does not establish a specific calculation figure, since it will depend on the needs, the implementation process, the supports and the other elements that guarantee its operation. Free software according to the understanding of specialists related to Information Technology, establish that this alternative is generally one of the most economical.

Keywords: administrative management; information systems; municipal internal control

Introducción

¹⁸ Estudiante de Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail loor-carmen8450@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1132-9907>

¹⁹ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, master en Contabilidad y Auditoría, Doctorando en planificación y gestión pública y privada Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail sara.soledispa@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8658-0709>

Acorde a los parámetros investigativos, el tipo de software de información y telecomunicación ante la situación problema que se genere en los Municipios de Manabí, se torna complicada, por no mantener un tipo de planificación para sistemas operacionales y aprovechamiento de la tecnología, perjudicando el sistema de información de telecomunicación, lo que obliga a la institución incurrir a gastos innecesarios después de un determinado lapso de tiempo, del cual se ve afectado el recurso financiero proporcionado por el Presupuesto General del Estado (PGE) en asignación de recursos y perjudicando el proceso de resguardo de información gerencial o administrativa en todo nivel.

El sistema de información y resguardo de la misma, está involucrado directamente en verificar si las competencias designadas a las autoridades elegidas por voto propio de la ciudadanía, puede corresponder a tomar un corto lapso de tiempo en verificar en conjunto con los profesionales según su especialidad y departamento, las posibles soluciones ante problemas mínimos que no incurren a gastos mayores y más bien beneficia a la institución en general, del cual la situación emite todo lo contrario, los proyectos tanto inclusivos y de seguridad informática, así como aquellos proyectos de comunicación no son tomados en cuenta como prioritarios y esto genera múltiples falencias.

Desarrollo

El sistema de auditoria informática, en su entendimiento, consiste en la colecta, agrupación y evaluación de evidencias para la determinación de si el sistema informatizado resguarda los activos de los Municipios de Manabí, manteniendo la integridad de la data existente y generando cumplimiento de los objetivos de la organización a través del aprovechamiento de las tecnologías de la comunicación y del sistema informático y de telecomunicación interno, del cual consiste en evaluar el tipo de control, el sistema y proceso informático actual, el tipo de eficiencia y de seguridad de la institución como tal ante el procedimiento de la información auditada con el fin de que se logre el tipo de gestión más eficiente utilizando de manera optimizada las TIC (Venciano, 2014).

Ante este hecho, la gestión de auditoria informática en las fases actuales en que se encuentra en los Municipios de Manabí se podrá familiarizar entre la institución la revisión de la normativa vigente, generar evaluación del control interno, generando cuestionarios que se ligan a la norma 410 control interno referente a la Tecnología de Información y telecomunicaciones, identificar y evaluar las áreas denominadas como de riesgo y diagnosticar en tiempo real la unidad de TIC y generar al final del proceso el mejor lineamiento para el informe de auditoría, conllevando como solución el aplicativo de estrategias de auditoria para la mejora y aplicación eficiente de los recursos informáticos.

La Auditoría Informática no solo beneficia a los Municipios de Manabí por utilizar una infraestructura tecnológica como principal herramienta de trabajo, del cual es vital analizar el tipo de importancia que se genere para su correcta utilización para que su impacto se logre de manera positiva en los recursos de esta Institución pública (Tello, 2014).

El proceso de investigación tanto en la empresa pública como privada, que refiera de generar una Auditoría Informática a la Seguridad Física a la infraestructura tecnológica debe conllevar a que los controles en el procesamiento de la información basado en el control interno del equipo tecnológico genere el cumplimiento de la auditoría informática (Pérez, 2014), evaluando su efectividad y estableciendo un modelo estratégico para su gestión efectiva y a través de la solución ante el problema previsto se genere la solución bajo los parámetros de administración estratégica bajo la contingencia que permita la prevención ante cualquier tipo de ataque a la información y pérdida de esta que afecte a los Municipios de Manabí (Solé, 2015).

Dentro de los factores clave en el desarrollo de la indagación previa en el Control Interno de Seguridad informática bajo los métodos aplicados de Auditoría, proporciona análisis, evaluación, recomendación, asesoría e información bajo actividades de seguridad de información bajo las tecnologías de la comunicación (Perel, 2012).

El aporte académico de la presente propuesta de la Auditoría Informática, conlleva a verificar que es factible por la disponibilidad de información y de participación de los Municipios de Manabí, del cual se cuenta con la información importante para poder detallar acorde a la información proporcionada por esta institución pública, para facilitar el desarrollo del proyecto y cumplir con los parámetros estratégicos

Materiales y métodos

Dentro del ámbito de las entidades públicas del Ecuador se ha podido observar que los softwares que conforman las infraestructuras tecnológicas de estas instituciones no se encuentran respaldadas con las licencias que garanticen la seguridad de los datos informáticos que respaldan los diferentes procesos ejecutados en el ámbito de las competencias de cada uno de ellos; por tal razón al no contar con licencias originales, podrían estar afectando paulatinamente la confiabilidad que merecen las información antes mencionada, causando posteriormente grandes afectaciones en el desarrollo de procesos ya planificados por las instituciones estatales y generando un impacto negativo para los inversores que desean aportar a la provincia como tal. El uso de las licencias de software de dominio público y libre hasta la actualidad es la alternativa de las instituciones públicas, al ser estas versiones gratis que no generan gastos para las mismas.

Resultados y discusión

El tipo de diseño a aplicarse se genera a través del método cuantitativo-cualitativo, el mismo que corresponde a cuantificar los impactos que la auditoría informática puedan generar en los Municipios de Manabí y bajo sus cualidades determinar si este es negativo o positivo, generando inmediatamente los correctivos necesarios para mitigar el riesgo de información y de telecomunicaciones, ante este, se considera el aplicativo de la norma 410-Tecnología de la

información dentro de la institución y demás estrategias que permitan solucionar la falencia principal que afecta en este momento a los Municipios de Manabí.

El proceso de seguridad informática basado en información y telecomunicaciones, bajo el aplicativo de la norma 410- Tecnología de la información, corresponde al uso adecuado de las redes de la institución pública y su definición ante el tipo de telecomunicación a aplicarse, con el fin de corresponder a mitigar riesgos y disminuir considerablemente en el corto plazo el impacto negativo que una escasa o nula auditoria informática y aplicativo de normas de tecnología de información puedan generar.

Conclusiones

- De esta forma el alcance del estudio, pretende proporcionar las directrices de aplicativo de la norma que permita establecer una auditoria informática efectiva, generar soporte de software libre bajo licencias originales y la mitigación de riesgo por impacto negativo que presente la auditoria informática de forma interna.
- Considerando los parámetros anteriores, toda institución pública o privada debe investigar constantemente, sobre el tipo de innovación tecnológica que permita mejorar el sistema de información a sus clientes y de telecomunicaciones a nivel institucional por región y país, de ser el caso verificar que sito el talento humano está ejerciendo sus labores de manera efectiva o si hay falencias tomar los correctivos necesarios en el momento necesario sin que esto complique el desarrollo de la institución como tal.

Referencias

- Bernal. (2010). Metodologia de la Investigación, Procesos y Metodos. Madrid: Trias.
- Fernando, H. (2014). Meotodologias de la Investigacion . México: Limusa.
- ISO. (2012). Gu+ia de procesos tecnologicos en la evaluacion de riesgos. New york: Free preal.
- Perel, N. (2012). Manual Adutoria de Seguridad Informatica. Madrid: CEP Editorial.
- Pérez, Y. M. (2014). Auditoria de Seguridad Informatica. Madrid: IC Editorial. Solé, A. D. (2015). Administración y Auditoria de los Servicios de Mensajería Electronica. Barcelona: IC Editorial.
- Tello, J. (2014). auditoria de Seguridad informatica: Certificado de Profesionales de Seguridad Informatica . Madrid: Valbuena (ADAMS).

CAPÍTULO IX

Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicios Públicos en el Ecuador

²⁰Rodríguez Baque Robert Rosendo

²¹Segovia Portilla Jordy Samir

²²Bolaños Condor Bhritany Alexandra

Resumen

En el sector público en el Ecuador, ha generado una serie de cambios desde el enfoque de gestión administrativa y operativa, los Gobierno Autónomos Descentralizados no han sido la excepción, actualmente se ha estructurado un marco normativo, legal desde la Constitución del 2008 hasta los reglamentos vigentes, ante estos antecedentes se presenta el trabajo denominado “Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicios en los Gobiernos Autónomos Descentralizados”, se busca identificar los principales elementos que conllevan a generar un servicios de calidad, para el alcance de estas metas; se propone un diseño metodológico no experimental de análisis teórico, por lo cual se aplicara los técnicas deductivas, inductivas y sintéticas de descripción de las variables de gestión pública y de calidad de servicios, como instrumentos se empleó el análisis estadístico según datos de fuentes oficiales de organismos que miden la calidad de servicios, entre los principales resultados se mide la incidencia en la calidad de los servicios a la sociedad por parte de las entidades públicas caso de estudios los Gobiernos Autónomos Descentralizados en la zona sur de Manabí. Así mismo, se presentan conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave: calidad de servicios; gestión pública; gestión; gobiernos; servicios públicos

Abstract

In the public sector in Ecuador, it has generated a series of changes from the administrative and operational management approach, the Decentralized Autonomous Governments have not been the exception, currently a regulatory framework has been structured, legal from the 2008 Constitution to the regulations In force, given this background, the work called "Public management and its impact on the quality of services in Decentralized Autonomous Governments" is presented, it seeks to identify the main elements that lead to generating quality services, for the achievement of these goals; A non-experimental methodological design of theoretical analysis is proposed, for which deductive, inductive and synthetic techniques of description of the variables of public management and quality of services will be applied, as instruments the statistical analysis was used according to data from official sources of

²⁰ Prestación de Servicios profesionales, Ing. Eléctrico Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Manabí, Ecuador, e-mail: ing-rodri5ro@hotmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9460-5788>

²¹ Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail segovia-jordy2005@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-8150-7659>

²² Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail bolaños-brhitany5780@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-7173-3120>

organisms that measure the quality of services, among the main results is the incidence in the quality of services to society by public entities, case studies, Decentralized Autonomous Governments in the southern area of Manabí. Likewise, conclusions and recommendations are presented.

Keywords: *governments; management; public management; public services; quality of services*

Introducción

En el entorno competitivo global actual, el suministro de un servicio de calidad se considera una estrategia esencial para el éxito y la supervivencia; por lo cual, la industria de servicios viene a desempeñar un papel cada vez más importante en la economía de muchos países (Ramseook-Munhurrin, Lukea-Bhiwajee & Perunjodi-Naidoo, 2010). Las organizaciones actuales han encontrado en la calidad un factor importante a considerar para la búsqueda de su permanencia en el tiempo, debido a la rentabilidad que ella puede producir. Esta calidad podría identificarse en los atributos que debe poseer un determinado producto o servicio para poder cumplir con los requerimientos de los clientes o consumidores (Santamaría & Mejías, 2013).

El Ministerio del Trabajo, tiene como objetivo de promover el desarrollo e innovación de su gestión y de mejorar la percepción de la calidad de los servicios públicos, desarrolla mecanismos y herramientas que orientan y dictaminan los lineamientos para realizar la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos de manera transparente y eficiente dentro del contexto de un acercamiento entre el ciudadano y el Estado.

En los postulados del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, se menciona como meta de cumplimiento, el incrementar los índices referentes a la percepción de la calidad de los servicios públicos. Esto se menciona en el eje 3; (Más sociedad mejor Estado), que tiene por objetivo número 7 el incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía y que sus metas son:

- Aumentar de 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos al 2021 e;
- Incrementar el índice de percepción de atención y calidad en el servicio público al ciudadano para el año 2021.
- Así mismo, el marco normativo en el Ecuador deja un precedente, establecido como normas y artículos sobre la gestión de servicios públicos desde el enfoque cuali-cuantitativo de las entidades.

Objetivos

Objetivo General

- Analizar la gestión pública y su incidencia en la calidad de los servicios en los gobiernos autónomos descentralizados.

Objetivos específicos

- Diagnosticar teóricamente la variable gestión de calidad y los servicios públicos.
- Determinar la percepción de calidad según la metodología del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo.

Desarrollo

Calidad de servicios públicos

La calidad del servicio público se define como el conjunto de métodos y estrategias de trabajo que aseguran que estos servicios cuenten con especificaciones, previamente establecidas, que satisfagan las necesidades y requerimientos de los usuarios. Se relaciona con aspectos como accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, seguridad, confort, impacto ambiental, servicio ofertado. Estas especificaciones se definen en función del nivel de calidad esperado por los clientes, de las presiones externas e internas, de las limitaciones presupuestarias y técnicas, del comportamiento de la competencia, entre otros. (Etecé, 2023)

Así mismo, define dimensiones en la calidad de servicios basadas en el modelo técnico SERVQUAL, que como herramienta considera las entradas que constituyen las necesidades y expectativas de los usuarios, la prestación del producto y/o servicios, en donde intervienen todas las dimensiones del mismo y finalmente las salidas que determinan el nivel de calidad y su respectiva satisfacción. (Ministerio del trabajo, 2020)

En este marco, presentamos las diferentes experiencias de calidad del servicio público en la gestión pública en los países miembros del Sistema Interamericano.

Gestión pública en función de la calidad de los servicios

Gestión pública

La gestión pública es la rama de la administración pública encargada de la gestión de los recursos del Estado con el propósito de cumplir con sus fines misionales. Se encarga de dar las directrices a las instituciones públicas, a través de modelos de gestión y la administración de los recursos, para la consecución de sus objetivos a corto y largo plazo. (Delgado, 2023)

La gestión pública desde los gobiernos locales debe basarse en una serie de procesos modernizado desde la administración de las instituciones en general, es claro que en algunos casos el malestar que existe en los ciudadanos se manifiesta en continuos reclamos ante las autoridades siendo las que a nivel nacional crean escenarios de caos nacional y social. En las sociedades democráticas, debe caracterizarse por una eficiente capacidad de respuesta ante la

complejidad de las problemáticas que surgen a diario en los espacios sociales. Ante esta situación, la gestión pública es la responsable de producir y desarrollar estrategias para llevar a cabo una acción conveniente y efectiva. (FUDE, 2023)

Gobierno y las nuevas políticas de gestión pública de modernización en la administración pública.

La gestión y la transformación en el estado ha sido una necesidad en el país, sobre todo en concepto de reestructurar y fortalecer las entidades del Estado, los preceptos han cambiado en concepto satisfacer las exigencias de las sociedades de eficiencia y efectividad, transparencia y participación de las comunidades, por tal razón las políticas cambiando crearon un ambiente de descentralización y desprivatización sobre todos en la administración.

En Ecuador a partir de la Constitución aprobada en 2008, se promueve “Una nueva forma de convivencia ciudadana, en diversidad y armonía con la naturaleza, para alcanzar el buen vivir” (Asamblea Constituyente, 2008, pág. 21), esto implica que la propuesta del buen vivir debe ser incorporada en la dinámica de los espacios organizacionales, con esto el Plan Nacional de Desarrollo 2009-2013 surge luego de las reformas constituyentes del año 2008 y plantea desafíos como el de “reconstruir lo público” (Senplades 2009, 11).

La Ley Orgánica del Servicio Pública (LOSEP), que tiene como objetivo el desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y el desarrollo de un sistema de gestión del talento humano (EC 2010). Adicionalmente define roles de rectoría, regulación, implementación, evaluación y control en el marco de la política de modernización para las entidades públicas como el Ministerio del Trabajo (MDT), la Secretaría Nacional de Administración Pública (SNAP) y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES).

En el Ecuador se promueve en los últimos periodos la gestión por procesos, puesto que una gestión se logra con mayor transparencia cuando se buscan cumplir mediante los procesos los objetivos, la población puede con este mecanismo controlar a sus autoridades, estimulando esto a largo plazo la eficacia, además de facilitar la búsqueda de consensos y la transparencia de las instituciones. Además, los nuevos modelos de gestión pública en Ecuador buscan la eficiencia, eficacia, transparencia y la participación ciudadana, tomando en cuenta las mejores prácticas de la gestión privada y adecuándolas a su entorno.

La gestión pública y sus elementos de articulación a los servicios públicos de calidad

Una de las debilidades que ha presentado la gestión pública durante los últimos años ha sido a través de la mala administración pública, lo que genera deficientes procesos y servicios, así como un difícil clima organizacional prevaleciendo una cultura dentro de las instituciones públicas de desinterés por parte de sus empleados. Estas reformas buscan generar la confianza por parte de los usuarios de las instituciones públicas a través de la implementación de sistemas

productivos eficientes, eficaces, de calidad y de alta productividad organizacional. Sin embargo, es la interacción con la sociedad la que permite el desarrollo de la modernización administrativa.

En el debate establecido a nivel global sobre el papel de la gestión pública en las empresas se determinó que se debe considerar cuestiones como: Los nuevos sectores de intervención a los sectores clásicos de intervención del Estado a través de empresas, fundamentalmente de los servicios públicos. (Agoff, Blugerman, & Meschengieser, 2021)

Así mismo, los autores antes descritos describen tres dimensiones en la articulación de los actores económicos sectoriales y las organizaciones, evidenciando el sector de la actividad de la gestión pública de empresas, el tipo de articulación de la acción estatal y los resultados dados.

El artículo 76 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, señala que la evaluación del desempeño es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistémicamente se orienten a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

El artículo 22 de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece que las entidades públicas deberán implementar mecanismos para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos, de acuerdo a la normativa expedida por el Ministerio del Trabajo, al igual en el literal a) del artículo 120 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP, indica que la calidad del servicio, atención al usuario y de la gestión institucional, en el ámbito de sus atribuciones y competencias será uno de los procesos que forman parte de la gestión de las Unidades de Administración del Talento Humano – UATH Institucional.

El artículo 138 del citado reglamento, establece como responsabilidad del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional: Proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional y a su vez en el mismo artículo determina a los integrantes que lo conformarán.

Materiales y métodos

Entre las principales limitaciones que presenta la gestión administrativa y operativa de los Gobierno Autónomos Descentralizados en el sector público en el Ecuador, ya que no existe una buena gestión pública que mejore los servicios que proveen a las comunidades, en esta investigación se realiza una descripción dentro del marco contextual aplicando en su estudio los métodos históricos de exploración de los datos sobre los servicios de calidad en los procesos de la acción públicas sobre todos en los gobiernos.

En el documento hace una clara definición de la gestión de calidad de servicios en las entidades públicas, como fuentes de información secundarias para la obtención de la información requerida, en el diagnóstico se utilizó lo siguiente: Datos estadísticos suministrados por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC).

Para Martinovic, Pavlic, Tillic, 2017, la provisión de servicios públicos es una tarea clave del gobierno, donde, tradicionalmente, los ciudadanos han desempeñado un papel pasivo como destinatarios de servicios públicos estandarizados sin que se les solicite retroalimentación sobre los bienes y servicios que reciben; sin embargo, las elecciones se percibieron como un mecanismo adecuado para expresar su percepción y satisfacción con los servicios públicos prestados (2017).

El INEC según encuesta Nacional Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), es una operación estadística que forma parte del Sistema Integrado de Encuestas de Hogares (SIEH), a partir del mes de diciembre de 2021, se retoma la investigación del indicador de la calidad de los servicios y se considera como línea base el dato del año 2020 de la Encuesta de Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo (Multipropósito). El INEC toma como referencia a la población de 16 años en adelante, para medir la percepción de la población sobre el funcionamiento de las instituciones públicas a escala nacional, también toma como medida métrica una pregunta que le permite definir un indicador.

La pregunta es: **Cómo considera usted que funcionan las instituciones que brindan servicios públicos en Ecuador?**, como criterio empleados se citan:

- Calificación de las personas de 16 años y más.
- La calificación se mide en una escala de 0 a 10; 0 significa “pésimo” y 10 “excelente”.
- La suma de las calificaciones correspondientes a cada una de las personas que respondieron se divide para el total de las personas que contestaron.

El índice de percepción de calidad a diciembre del 2020 de la Encuesta de Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo (Multipropósito) es de 6,1 puntos sobre los servicios públicos del país, donde los usuarios miden las prestaciones públicas con una percepción subjetiva con una calificación diferente de algunos ámbitos, demostrando una tendencia creciente, para el año 2022.

Desde el punto de vista de la gestión se considera que las entidades peor calificadas y los factores que incidieron en ellos fueron la gestión administrativa para el manejo de las cárceles con 4,6 puntos sobre 10 puntos, los servicios con mejor gestión fueron los de la educación pública y de dotación de cédulas y pasaportes que tuvieron una calificación de 6,7 y 6,6 respectivamente.

En la variable de calidad de servicios los usuarios determinan que no existe servicios óptimos siendo que los procesos son engorrosos en los que respecta a los trámites entorpeciendo la toma de decisiones, en algunos casos la calidad se determinó en función del tiempo y resultados

obtenidos en productos como pasaportes, cédulas, con un tiempo de reducción de dos a tres meses.

Resultados y discusión

Los resultados se resumen a continuación:

- Es necesario que mediante un estudio descriptivo se logre evidenciar las debilidades en la gestión y administración, siendo que las decisiones de las entidades en algunos casos depende de las necesidades de las sociedades sobre todo cuando se analiza el papel de las entidades del Estado y por ende el tipo de satisfacción de los gobiernos parroquiales, cantonales, etc., estas entidades son una representación de los gobiernos centrales y por ende el nivel de satisfacción será alto cuando exista un buen servicio de los servidores públicos de los gobiernos.
- Es necesario que surja un liderazgo eficaz y eficiente por parte de quienes son autoridades en estas instituciones, se debe considerar indispensable un liderazgo autocrático, donde la comunidad pueda ser parte del beneficio que se tenga por los programas y proyectos que se lleven a cabo en los gobiernos de turnos, se debe evidenciar un liderazgo donde además se aproveche al personal humano o servidores públicos su creatividad y los conocimientos.
- En cuanto a la variable de calidad en los servicios públicos, se observa un desconocimiento en la aplicación de indicadores, que mide la eficiencia y la eficacia, algunas entidades emplean estos indicadores presentados en valores porcentuales, lo que permitiría mejorar la situación presente en los sectores del estado.
- Existen deficiencias en las áreas de administración, comercialización, producción y tecnología e innovación. Sin embargo, se debe analizar que para el 2022 la meta era de ocho puntos en el índice de percepción de calidad de los servicios públicos según el INEC, además los ecuatorianos de entre 45 y 64 años son quienes peor calificación otorgan a los servicios públicos, los jóvenes entre 16 a 29 años consideran que los servicios tienen una calificación de 5,92 puntos sobre 10.

Conclusiones

A partir del análisis de los resultados del diagnóstico realizado al objeto de estudio se arriba a las siguientes conclusiones:

- La calidad en la gestión de las entidades públicas es deficiente en unos casos se evidencia una alta incidencia en los procesos y un alto nivel de insatisfacción, casi inexistentes, lo que incide de forma negativa en la productividad.
- Las entidades públicas y por ende el servidor público al no lograr una calidad en los servicios que brinde a la sociedad en sus procesos, evidencian un poco integración de la calidad en los servicios públicos, la tramitología, y la falta de resultados al momento de dar respuestas a necesidades consideran un nivel bajo de productividad.
- Los resultados por debajo del nivel considerado por el INEC como limitante para medir la satisfacción en los servicios de las entidades públicas deben entrever la necesidad de

estrategias de integración de los verdaderos actores del desarrollo local, y nacional, siendo necesario investigaciones como estas que permitan entender el papel del estado en una sociedad cada día más demandante.

Referencias

- Agoff, S., Blugerman, L., & Meschengieser, G. (2021). La gestión pública de empresas: el desafío de un abordaje multinivel. Documento y aportes en administración pública y gestión estatal. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/DocumentosyAportes/article/view/10725/14237>
- Boscàn, G., Fernández, J., & Guèdez, J. (2017). Las organizaciones públicas desde las perspectivas institucional y capacidades dinámicas. COMPENDIUM. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/880/88053976004/html/>
- Calle, & et.al. (2018). Planificación estratégica con impacto en la ciudadanía. Eumed.net. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/gestion-publica.html>
- CEPAL. (11 de 02 de 2023). CEPAL. Obtenido de CEPAL: <https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>
- Delgado, L. (11 de 02 de 2023). Gestión pública: Qué es? Cómo funciona? Departamento de formación y calidad. (enero de 2011). Diputación de Alicante. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257be5007dd0da/\\$File/La_Gesti%C3%93n_De_Calidad-La_Calidad_En_La_Administraci%C3%93n_P%C3%9ablica.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257be5007dd0da/$File/La_Gesti%C3%93n_De_Calidad-La_Calidad_En_La_Administraci%C3%93n_P%C3%9ablica.pdf)
- Etecé. (11 de 02 de 2023). Gestión pública. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/gestion-publica/>
- Freire, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. Internacional de administración. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1200/1128>
- FUDE. (12 de 02 de 2023). Fudy by educativo. Obtenido de Fudy by educativo: <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-publica-754.html>
- Fueltala, V. (2018). El modelo de gestión municipal y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del canton Montufar. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Documents/tesis%20maestria/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%20-%20Ver%C3%B3nica%20Fueltala%20G..pdf>
- IPAPPG. (15 de 05 de 2022). Administración y gestión pública. Obtenido de <https://ipappg.edu.pe/blog/gestion-publica-que-es-y-cual-es-su-funcion/>
- MEF. (05 de 10 de 2015). Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Documents/tesis%20maestria/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Ministerio del trabajo. (febrero de 2020). Guía metodológica para la aplicación de la

norma técnica de los mecanismo de calificación del servicios. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>

Nevado, P., & Batalla, M. (2003). Calidad de los servicios. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v5n1/v5n1a01.pdf>

Rodríguez, J. (2015). Análisis de la relación del concepto de localidad de los servicios públicos en el Ecuador, como elemento para la garantía de los Derechos ciudadanos desde la Constitución de 2008 hasta el 2013. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Tesina-Juan%20fernando%20rodriguez%20narvaez.Pdf>

Serrano, F. (01 de 10 de 2004). Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/1_002.pdf

Servicios de acreditación Ecuatoriano. (26 de 04 de 2018). Calidad en los servicios públicos. Obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

UNIR. (07 de 05 de 2021). Que es la gestión pública. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/>

CAPÍTULO X

Proceso administrativo y Gestión Académica en la Educación Básica

²³ Chiquito Tigua Gloria Pascuala

²⁴ Miranda Zambrano Stefany Kassandra

Resumen

El proceso administrativo consiste en el aprovechamiento óptimo de los recursos con los que cuenta una institución educativa; por ello, es importante incorporar la gestión en dicho proceso para poder adaptarse a las transformaciones actuales. Por su parte la gestión académica es un proceso orientado a mejorar los proyectos educativos institucionales con el fin de responder las necesidades educativas. Por tal motivo el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general, analizar el proceso administrativo en relación a la gestión académica de la Unidad Educativa Fiscal “Jipijapa”, la metodología utilizada es de tipo descriptiva, basada en el método deductivo-inductivo, aplicando la técnica de encuesta y observación. Entre los resultados principales se indica que la Unidad Educativa posee una planificación estratégica poco convencional, además, las personas que laboran en la institución a pesar de tener un cargo ya sea de director, subdirectora también imparten clases a los alumnos lo cual da lugar a la sobrecarga laboral y esto puede afectar en el desempeño eficiente de sus actividades. A su vez, se pudo observar que la institución no cuenta con las herramientas de trabajo suficientes, así mismo, la institución no brinda de forma consecuente algún tipo de capacitación a los docentes para actualización de conocimientos, lo cual ocasiona que su desempeño sea deficiente ya que actualmente se está sujeto a cambios constantes en los procesos. Por todo lo antes mencionado es que se realiza este trabajo investigativo para hacer énfasis en la relación que tiene el proceso administrativo y la gestión académica.

Palabras clave: gestión académica; planificación estratégica; proceso administrativo

Abstract

The administrative process consists of the optimal use of the resources that an educational institution has; For this reason, it is important to incorporate management into this process in order to adapt to current transformations. For its part, academic management is a process aimed at improving institutional educational projects in order to respond to educational needs. For this reason, the present research work has as a general objective, to analyze the administrative process in relation to the academic management of the Fiscal Educational Unit "Jipijapa", the methodology used is descriptive, based on the deductive-inductive method, applying the survey technique and observation. Among the main results it is indicated that the Educational Unit has an unconventional strategic planning, in addition, the people who work in the institution despite having a position as director, assistant director also teach classes to

²³ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Master en Contabilidad y Auditoría, Doctorando en Administración de empresas, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail gloria.chiquito@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3593-2049>

²⁴ Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail miranda-stefany8744@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9878-328X>

students which gives rise to work overload and this can affect the efficient performance of their activities. In turn, it was observed that the institution does not have sufficient work tools, likewise, the institution does not consistently provide some type of training to teachers to update knowledge, which causes their performance to be deficient since which is currently subject to constant changes in processes. For all the aforementioned, this research work is carried out to emphasize the relationship between the administrative process and academic management.

Keywords: *academic management; administrative process; strategic planning*

Introducción

En la actualidad en el Ecuador las instituciones educativas tienen en las herramientas gerenciales de los procesos administrativos la base fundamental para su desarrollo, ya que estos permiten tener un control de todos los procedimientos operativos que están inmerso en la administración de los diversos sectores productivos y de servicios sean públicos o privados. Por lo tanto, el desarrollo de esta investigación busca identificar el proceso administrativo en relación a la gestión académica de la Unidad Educativa Fiscal “Jipijapa”.

En el campo educativo la administración juega un papel preponderante en relación a la aplicación de procesos y procedimientos que se deben realizar en cada uno de las unidades de educación sean públicas o privadas, que al aplicar el proceso administrativo partiendo de la planificación, organización, dirección y control. En los últimos 7 años Ecuador ha mejorado de manera significativa su sistema educativo, conforme a los datos del tercer estudio regional y comparativo (TERCE), aplicado por el laboratorio latinoamericano de la evaluación de la calidad de la educación (LLECE) de la Unesco.

Cabe destacar que la aplicación eficiente del proceso administrativo y su incidencia en el desempeño en los docentes, es de suma importancia debido a que en la actualidad las educaciones tienen un enfoque propositivo tomando en cuenta que las instituciones educativas tienen la necesidad de contar con una administración adecuada y conocer la eficiencia de los procesos internos y de todas las actividades que desarrollan los docentes para el fortalecimiento institucional (Pionce, Zambrano Cerón, Peñafiel Rivas, & Cevallos Alava, 2019).

En Jipijapa, la institución está al servicio de la comunidad siendo un apoyo en la educación a los subniveles de Inicial 2 de 3 y 4 años, Educación General Básica dividida en subniveles: preparatoria, básica elemental, básica media y básica superior, tomando en cuenta los paradigmas emitidos por la autoridad educativa nacional.

En este contexto, la gestión académica permitirá conocer el ámbito de acción orientada a facilitar y mejorar los procesos formativos que imparten las instituciones de educación superior. Esto incluye la implementación y seguimiento de procesos de mejoramiento continuo que les permitan responder y anteponerse a las necesidades formativas de sus estudiantes, a las exigencias del entorno, del mercado laboral y la política pública.

Con este estudio se permitirá verificar de qué manera se lleva a cabo el proceso administrativo de la institución para identificar su relación con la gestión académica de la Unidad Educativa Fiscal “Jipijapa”. Es importante mencionar que esta investigación fue aplicada mediante una metodología previamente establecida para obtener resultados favorables los cuales van a permitir identificar la situación actual del proceso administrativo y la gestión académica en la Unidad Educativa Fiscal “Jipijapa”. Así mismo, al citar las teorías conceptuales se podrá establecer un precedente de información científica que permitirá servir de base para futuras investigaciones.

Desarrollo

La presente investigación está enmarcada a analizar el proceso administrativo y la gestión académica, la cual permite orientar el desarrollo de la investigación y se cuenta con la contribución de los docentes y directivos de la institución. La información obtenida en el trabajo de campo y documental permite sustentar teóricamente los resultados de la investigación.

De esta manera es importante establecer que el proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo cada recurso con el que cuenta una empresa de manera correcta, rápida y eficiente. Los procesos centrales de las empresas son aquellos de valor agregado directamente relacionados con los deseos del cliente. En la administración pública, los procesos de prestación de servicios sirven directamente a la realización de los objetivos estratégicos de la unidad, normalmente ayudando a personas ajenas a la organización (Aguas, Fernández, & Cantillo, 2019).

El proceso administrativo tiene como finalidad potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales. Se puede decir que una organización consta de una serie de procesos. En su forma más simple, cada proceso comprende métodos, procedimientos y rutinas que son responsables de llevar a cabo o resolver un problema, llevar a cabo una tarea o resolver un problema (Castro, 2018).

Además, el proceso administrativo comprende fases o etapas a través de las cuales se instrumentan los cursos de acción requeridos por la gestión, a partir de los recursos y en atención a las políticas establecidas. El proceso administrativo se encuentra en estrecha interrelación respecto a la totalidad de acciones dirigidas al logro de los fines y objetivos de la organización. A objeto de precisar la naturaleza e importancia de los mismos, se expondrán brevemente cada uno de ellos, así como algunos de los elementos que les tipifican (Marcano, Reyes , & Maria Elena, 2006).

Por consiguiente, el proceso administrativo busca armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, proceso y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas. Es decir que las organizaciones deben prepararse para la adaptación rápida y eficiente a los avances tecnológicos, preferencias del cliente, exigencias

del mercado, la competencia, las variaciones macro y microeconómicas. Esto implica disposición al cambio.

Sin embargo el proceso administrativo en los centros educativos es de vital importancia para garantizar la calidad en el servicio que se presta así como niveles de productividad bien sea para el estado, en caso de las instituciones públicas o para los financiamientos propiciados por entidades privadas, en cualquiera de los casos la gestión administrativa en el sector de la educación superior, toma un giro en torno a la responsabilidad social que implica la formación de profesionales, producción de investigación científica y producción de conocimiento, que son los fines fundamentales del sector educativo.

La eficiencia en los procesos administrativos es vital para la garantía de la productividad de las empresas. El sector educativo no escapa de este fin, aun cuando la prestación del servicio educativo y la generación de individuos con capacidades para la sociedad; la gerencia educativa, la gestión, organización y en definitiva los procesos administrativos guardan relación directa con la calidad de la educación, que es el servicio que presta las instituciones educativas (Cedeño, 2020).

Por otro lado, la gestión académica es un sistema abierto, flexible y dinámico que se compone de una serie de procesos que hacen posible el desarrollo de la actividad del centro. Es decir, se trata de prever, organizar, coordinar y hacer un seguimiento de los proyectos y acciones a través de los recursos humanos o los materiales (Herrera, 2018).

En otras palabras, se puede decir que es la esencia del trabajo de un establecimiento educativo, pues señala cómo se enfocan sus acciones para lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional.

La gestión educativa es un campo de estudio y práctica relacionado con el funcionamiento de las organizaciones educativas. La gestión educativa está centralmente preocupada por el propósito o los objetivos de la educación. Estos propósitos u objetivos proporcionan el sentido de dirección crucial para sustentar la gestión de las instituciones educativas (Pacheco, Robles, & Ospino, 2018).

La Gestión Educativa es una actividad orientada a objetivos. Implica esfuerzos grupales y un trabajo y desempeño organizado hacia el logro de ciertas metas predeterminadas en una institución educativa. La gestión escolar, como cuerpo de doctrina educativa, comprende una serie de principios y preceptos relacionados principalmente con la técnica del procedimiento en el aula, y derivados en gran medida de la práctica de maestros exitosos (Gallegos, Galarza, & Almuiñas, 2022).

El propósito general de la gestión educativa es crear y mantener de manera efectiva y eficiente entornos dentro de las instituciones educativas que promuevan, apoyen y mantengan la enseñanza y el aprendizaje efectivos. La administración es una forma sistemática de administrar personas y cosas dentro de la organización (Fernández & Ponjuán, 2019)

Consecuentemente, la administración se define como el acto de administrar toda la organización de alto nivel por parte de un grupo de personas y la Gerencia es una actividad de nivel empresarial y funcional. La gestión de la educación es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de una institución mediante la utilización de los recursos humanos y materiales, de modo que se utilicen los recursos humanos y materiales para cumplir con eficacia y eficiencia las funciones de enseñanza y extensión e investigación.

La gestión y administración de la educación se refieren tanto a un campo de estudio a seguir como a un tipo de carrera en la que un profesional puede trabajar. Los profesionales en este campo no solo sienten pasión por la educación, sino que también quieren tomar decisiones en materia de políticas, planes de estudio y personal (Aguas, Fernández, & Cantillo, 2019).

El objetivo principal de la gestión educativa, por lo tanto, es el funcionamiento práctico y la mejora tanto de la enseñanza como del aprendizaje en un entorno escolar mediante el aprovechamiento eficaz de las herramientas administrativas bajo la guía del liderazgo transformacional (Goñi, 2019).

En este sentido, la colaboración y la flexibilidad en una variedad de entornos de trabajo, y con una variedad de personas, para involucrar, liderar y efectuar cambios de manera significativa. Por lo tanto, los componentes son: Planificación educativa, administración educativa, organización educativa, dirección educativa, coordinación educativa, supervisión educativa, control educativo, y evaluación educativa.

Para lograr la coherencia y pertinencia de la gestión académica y administrativa, es necesario desplegar una estrategia de control, vigilancia y seguimiento; junto a acciones de orientación y apoyo en cada uno de los procesos y actividades que se llevan a cabo. De modo que, no se produzcan desviaciones o distorsiones que obstaculicen el logro de los objetivos que dan razón a las acciones emprendidas en los ámbitos escolares e impidan elevar la calidad en la Educación Básica (Marcano, Reyes , & Maria Elena, 2006).

Necesidad e importancia de la Gestión Educativa

Cambio social: se espera que el sistema de educación proporcione a la sociedad recursos humanos con conocimientos especializados, actitudes, ética laboral y valores, valores sociales, morales y políticos, experiencia y habilidades (Rico, 2018).

Crear un ambiente propicio a nivel institucional: para el logro de las metas y objetivos del sistema educativo en particular y los del país en general y el conocimiento de teorías, principios, conceptos, técnicas, habilidades y estrategias de gestión relevantes y su aplicación a sistemas educativos es necesaria para su funcionamiento y resultados efectivos y eficientes (Acosta, Becerra, & Jaramillo, 2018).

Necesidad de hacer que el sistema de educación sea más proactivo en lugar de reactivo mediante la aplicación de principios y técnicas de la ciencia de la gestión. El alcance de la

gestión educativa en la actualidad es tan vasto como el de la educación misma. Toda actividad conducente al logro del fin educativo, forma parte de la gestión educativa (Acosta, Becerra, & Jaramillo, 2018).

Tales actividades podrían ser a nivel escolar, a nivel universitario, a nivel universitario el nivel de control y todo lo que se haga para mejorar la calidad de la educación en cualquier etapa desde la provisión de recursos materiales, humanos y económicos hasta las más altas necesidades culturales o académicas- entra dentro del ámbito de la gestión educativa.

Finalmente, con este estudio se permitirá verificar de qué manera se lleva a cabo el proceso administrativo de la institución para identificar su relación con la gestión académica de la Unidad Educativa Fiscal “Jipijapa”. Cabe mencionar que los principales beneficiarios de la presente investigación, será el personal que forma parte de la Unidad Educativa, ya que la rectora como autoridad máxima tomará en cuenta el análisis del proceso administrativo en relación a la gestión académica, contemplando la necesidad de realizar una administración adecuada para el alcance óptimo de todas las actividades que desarrollan los docentes en la institución.

Materiales y métodos

El presente trabajo investigativo es de campo, donde a partir de un estudio de caso se analizaron los aspectos relacionados con el proceso administrativo y gestión académica de la Unidad Educativa Fiscal “Jipijapa”, tomando en consideración los aportes realizados por diversos autores, empleando métodos teóricos deductivos- inductivos aplicando técnica de encuesta dirigida a 34 docentes que laboran en la institución, la cual facilito la recolección, análisis e interpretación de datos.

El instrumento aplicado (encuesta) se validó a través del coeficiente Spearman Brown mismo que se utiliza en esta investigación. El coeficiente de correlación de Spearman es una medida no paramétrica de la correlación de rango (dependencia estadística del ranking entre dos variables). Se utiliza principalmente para el análisis de datos ya que mide la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables clasificadas (Parra, 2021).

Cabe destacar que el valor que se obtiene de índice de consistencia interna, muestra la correlación entre cada una de las preguntas; un valor superior a 0.7 revela una fuerte relación entre las preguntas, un valor inferior revela una débil relación entre ellas. En la presente investigación se utiliza la siguiente fórmula para aplicar la el coeficiente Spearman Brown:

$$r_{tt} = \frac{2r_{hh}}{1 + r_{hh}}$$

Donde:

r_{tt} =coeficiente de confiabilidad de las mitades

r_{hh} =correlación de Spearman entre las dos mitades o los puntajes pares e impares.

Encuesta, resulto igual a un coeficiente de correlación de 0.78 con respecto al proceso administrativo, de igual forma mediante la aplicación de mismo método se obtuvo que, la gestión académica posee un coeficiente de correlación de 0.88, indicando este resultado que el instrumento posee una buena confiabilidad. Para dar cumplimiento al objetivo propuesto, del proceso administrativo en relación a la gestión académica de la Unidad Educativa Fiscal “Jipijapa”.

Resultados y discusión

La correlación entre el proceso administrativo y la gestión académica de la Unidad Educativa Fiscal “Jipijapa” se evalúa a través del método de división de Spearman Brown. Este método sostiene que si las variables se encuentran en -1 y 1, existe una correlación de manera lineal. En la tabla 1, se muestra el procedimiento seguido.

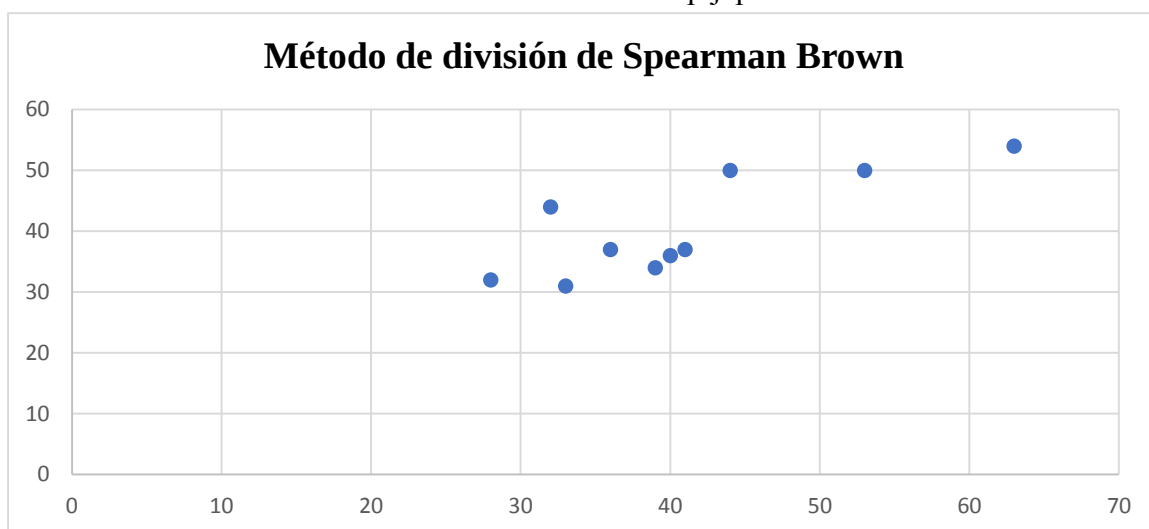
Tabla 1: Correlación entre el proceso administrativo y la gestión académica de la Unidad Educativa Fiscal “Jipijapa”.

Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Forma A impares	39	40	41	32	28	63	53	44	36	33
Forma B pares	34	36	37	44	32	54	50	50	37	31

Fuente: Autores

Las 10 preguntas de la encuesta fueron analizadas a través del método de división de Spearman Brown, obteniéndose para el proceso administrativo un coeficiente de correlación de 0.78 con respecto a la gestión académica. De igual forma mediante la aplicación de mismo método se obtuvo que, la gestión académica posee un coeficiente de correlación de 0.88 con respecto al proceso administrativo. (Ver Figura 1).

Figura 1: Correlación entre el proceso administrativo y gestión académica de la Unidad Educativa Fiscal “Jipijapa”.



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 1, muestra que en la Unidad Educativa Fiscal “Jipijapa”, existe relación del proceso administrativo y la gestión académica ya que su mayor correlación es de 63 es decir que se puede relacionar ambas variables, por ello se debe tener en cuenta aspectos de los temas ya mencionadas para no tomar decisiones erradas y lograr sus objetivos como institución.

Discusión

Los resultados obtenidos demuestran la relación del proceso administrativo con la gestión académica dentro de la Unidad Educativa Fiscal “Jipijapa”, en este contexto (Padilla, 2019) enfatiza que en la administración de escuelas son importantes los procesos de planificación, gestión, seguimiento y evaluación (control), ya que son indicadores para la dirección escolar, constituyen uno de los grandes aportes administrativos y permiten una mejor visión de alguna situación que se desea controlar. Además, la administración escolar es un tipo de administración que se encarga de organizar el trabajo del personal escolar (docentes, administrativos, etc.) y lleva el manejo de los recursos físicos, financieros y la gestión pedagógica, para cumplir con los objetivos de una institución educativa.

Lo expuesto conlleva a inferir que las instituciones educativas a más de brindar un servicio a la sociedad también deben mantener un control de los procesos administrativos y la gestión académica, así como lo demandan las normativas y leyes vigentes, ya que un centro educativo fundamenta su desarrollo institucional en los cuatro principios fundamentales de la administración que son: planeación, organización, dirección y control.

Conclusión

Una vez de haber realizado el trabajo de investigación del proceso administrativo y gestión academia en la Unidad Educativa se determina que:

- Dentro del análisis en cuanto a la relación del proceso administrativa y gestión académica en la Unidad Educativa existe una planificación estratégica convencional es decir que realiza un aprovechamiento óptimo de sus recursos, ya que la autoridad máxima lleva a cabo medidas necesarias para mitigar falencias que se presenten en el desarrollo de sus actividades, es decir que quienes laboran son un conjunto de personas organizadas formalmente para lograr comunicación efectiva, la realización de tareas encomendadas, canalizando los problemas y proponiendo mejoras y soluciones que conducen a consolidar la calidad en el servicio educativo que brinda la institución.

Referencias

- Acosta, L. A., Becerra, F. A., & Jaramillo, D. (2018). Sistema de Información Estratégica para la Gestión Universitaria en la Universidad de Otavalo. *Formación Universitaria*, 103-112. doi:<https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000200011>
- Aguas, A. G., Fernández, E. G., & Cantillo, P. H. (2019). Procesos de planeación y organización en la institución educativa técnica. 12-55.
- Castro, F. (2018). El proyecto de gestión pedagógica. Un desafío para garantizar la coherencia escolar. *Horizontes Educativos*, 14(1), 77-89.
- Cedeño, M. C. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *Recimundo*. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/872/1567#:~:text=Los%20procesos%20administrativos%20en%20los,privadas%2C%20en%20cualquiera%20de%20los>
- Fernández, M., & Ponjuán, G. (2019). Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. *Acimed*, 18 (1), 1-11.
- Gallegos, M. M., Galarza, L. J., & Almuiñas, R. J. (2022). Los sistemas de información como sustento a la gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior. *Revista San Gregorio*, 1(4), 137-149. doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v0i49.1866>
- Goñi, C. I. (2019). Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información. *ACIMED*, 201-207.
- Herrera, B. (2018). Institucion Educativa San Cristobal. Obtenido de <https://beatrizhele.wixsite.com/calidadsancristobal/gestion-academica>
- Marcano, A., Reyes, N., & Maria Elena. (Junio de 2006). Gestión académico-administrativa en la educación básica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11(34). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000200005
- Pacheco, R. J., Robles, C. A., & Ospino, A. J. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Rurales de Santa Marta, Colombia. 29(5), 259-266.
- Padilla. (2019). Obtenido de <https://sistemexico.net/la-importancia-de-la-administracion-de-escuelas/#:~:text=En%20la%20administraci%C3%B3n%20de%20escuelas,situaci%C3%B3n%20que%20se%20desea%20controlar.>

- Parra, A. (2021). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/coeficiente-de-correlacion-de-spearman/#:~:text=El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20de%20Spearman%20es%20una%20medida%20no,asociaci%C3%B3n%20entre%20dos%20variables%20clasificadas>.
- Pionce, M. S., Zambrano Cerón, D. G., Peñafiel Rivas, S. P., & Cevallos Alava, D. G. (2019). Los procesos administrativos un examen retrospectivo en el desempeño de la docencia. FIPCAEC , 4. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/99/145>
- Rico, A. D. (2018). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. 12(1), 55-70.

CAPÍTULO XI

Cultura organizacional en la toma de decisiones de Hospital Básico de Jipijapa

²⁵María Fernanda Lino Quijije

²⁶Toala Bozada Sandra Patricia

²⁷Tualombo Tituaña José Jorge

Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue examinar el papel de la cultura organizacional en el proceso de toma de decisiones en el Hospital Básico de Jipijapa de Manabí. La investigación fue descriptiva y transversal más que experimental. Dado que se trataba de una población muy pequeña, todos ellos fueron muestreados como una muestra representativa de los departamentos administrativos y de recursos humanos del hospital. En el análisis de los datos se manejó el método de la encuesta con interrogaciones, elaborado a lo largo de una escala tipo Likert con respuestas de alternativas. Los datos fueron analizados mediante un análisis de datos proporcional y representación gráfica que tuvo en cuenta las variables en estudio. Se determinó que el contexto laboral de la institución es desfavorable debido a factores como la falta de liderazgo del director, mínima colaboración del grupo en la toma de decisiones, insatisfacción con las recompensas por logros y falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo personal. Como resultado, se sugirió que la institución considere seriamente y reevalúe los factores que están contribuyendo al ambiente de trabajo actual.

Palabras Clave: clima organizacional; liderazgo; cultura organizacional; satisfacción; toma de decisiones

Abstract

The general objective of this research was to examine the role of organizational culture in the decision-making process at the Basic Hospital of Jipijapa in Manabí. The research was descriptive and cross-sectional rather than experimental. Since this was a very small population, they were all sampled as a representative sample of the hospital's administrative and human resources departments. In the data analysis, the survey method with questions was used, elaborated along a Likert-type scale with alternative answers. The data were analyzed by means of a proportional data analysis and graphical representation that took into account the variables under study. It was determined that the labor context of the institution is unfavorable due to factors such as the director's lack of leadership, minimal group collaboration in decision-making, dissatisfaction with rewards for achievements, and lack of

²⁵ Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail lino-maria8105@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9456-5584>

²⁶ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Master en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail Sandra.toala@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0214-1897>

²⁷ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Master en Administración de Empresas, Doctorando en planificación y gestión pública y privada, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail jose.tualombo@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0420-7274>

opportunities for personal growth and development. As a result, it was suggested that the institution seriously consider and reassess the factors that are contributing to the current work environment.

Keywords: *decision making; leadership; organizational climate; organizational culture; satisfaction*

Introducción

Se puede pensar en una organización como una colección de personas, cada una de las cuales tiene roles distintos que desempeñar, pero que trabajan juntas hacia un objetivo común. Cada grupo o empresa tiene un conjunto de objetivos, una jerarquía y un equipo de personas que trabajan para alcanzarlos. En este sentido, un hospital es una organización de atención de la salud compuesta por una serie de partes interconectadas, incluida la estructura de la institución, los procesos que tienen lugar dentro de ella y el comportamiento de sus muchos grupos e individuos. Los factores antes mencionados trabajando juntos crean lo que se ha denominado "clima organizacional", que se caracteriza por una serie de patrones de relación distintos.

Clima Organizacional, En este sentido, es un término para describir el conjunto de características que definen a una organización o un subconjunto de ella, con base en lo que sus miembros observan y sienten. Como resultado, el comportamiento personal y grupal, así como la eficacia organizacional, se ven afectados. Esto se debe a que está inextricablemente vinculado a cómo las personas se involucran con la estructura y los procesos de la institución (Díaz, 2018).

Al respecto, Goncalves (2020), señala que el clima de una organización "es un componente multifacético de factores que se pueden descomponer en términos de dimensiones estructurales, tamaño, modos de comunicación, estilos de liderazgo y otros". Todos estos factores se unen para generar una atmósfera única con sus propias peculiaridades que muestra, de alguna manera, el carácter de una empresa y afecta la forma en que las personas actúan en el trabajo.

Dentro de este marco de conceptos, la importancia de este enfoque radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no proviene de factores organizacionales preexistentes, sino que depende en gran medida de las propias percepciones del trabajador sobre esos factores. Sin embargo, estas impresiones están fuertemente influenciadas por los roles individuales de los miembros, las interacciones y otras experiencias dentro de la organización. En consecuencia, el clima de una organización es un reflejo de la interacción entre los factores de clima internos y externos, entendiéndose por factores de clima "externos" aquellos que son inherentes a la organización y por factores de clima "internos" las características individuales de quienes la integran (Schneider y Hall, en Goncalves, 2020).

En este sentido, numerosos investigadores han realizado diversos estudios en los que se ha abordado, de forma directa o indirecta, la relación entre el clima organizacional y las expectativas, el rendimiento y la satisfacción laboral de los empleados. En este marco, el

desempeño de los recursos humanos y su efecto en las instituciones de salud se ha convertido en un tema de creciente importancia en los últimos años. Esto significa que hay dos tipos de factores que pueden influir en el clima de una organización:

- a) Factores externos que inciden en el negocio. La compensación, la estructura e infraestructura organizacional, el sistema de recompensas, el liderazgo, la motivación de los empleados y la cultura de la empresa son solo algunos de estos.
- b) Factores internos que tienen que ver con el propio sujeto. La capacidad de participar en la toma de decisiones, un sentido de pertenencia a la institución, conexiones interpersonales positivas entre los empleados, la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones, un sentido de propósito en el trabajo y la falta de estrés son factores que pueden contribuir a un ambiente de trabajo óptimo.

Sin embargo, en el caso del Hospital básico Jipijapa, el clima que se vive día a día difiere en gran medida del ambiente anteriormente expuesto, tal como se evidenció en la encuesta realizada en dicha institución. El problema que se presenta en la referida institución es que existe un descontento en el recurso humano, especialmente en el área de administración y contabilidad, ya que tienen lugar deficiencias tanto a nivel económico como gerencial.

Estos factores generan una desmotivación y un descontento en el cuerpo del personal, lo que podría llevar a que muchos de ellos dejen sus puestos en busca de mejores condiciones en otras organizaciones locales. También podría empeorar el nivel de atención brindado por la organización, ya que los empleados estresados toman malas decisiones en un entorno poco inspirador.

Además, este propósito tiene como objetivo proporcionar a la alta dirección del hospital una imagen integral de la dependencia tal como está en términos de su cultura organizacional y procesos de toma de decisiones, para que puedan desarrollar medidas estratégicas para impulsar la labor del hospital, el servicio al cliente (tanto internos como externos), y la competitividad.

Formulación del problema

Al responder a las preguntas planteadas anteriormente, se puede recopilar información que ayudará a resolver el problema y lograr nuestros objetivos de investigación.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la cultura organizacional en la toma de decisiones de Hospital Básico de Jipijapa de Manabí.

Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la cultura organizacional y la toma de decisiones.
- Establecer la influencia de la cultura organizacional en el proceso de toma de decisiones de Hospital Básico de Jipijapa.
- Identificar los factores internos del clima organizacional que intervienen en el desempeño del personal en cuanto a toma de decisiones en el Hospital Básico de Jipijapa.

Justificación

El propósito del presente estudio es conocer en qué medida la cultura organizacional tiene un rol en el proceso de toma de decisiones en el Hospital Básico de Jipijapa. Los resultados de este estudio tienen el potencial de mejorar significativamente el desempeño del personal en el Hospital Básico de Jipijapa y otras instalaciones médicas en todo el país, al mismo tiempo que ayudan a crear un lugar de trabajo más armonioso.

Además, este estudio ayudó a identificar los factores internos y externos que influyen en el clima organizacional, lo que a su vez influye en la satisfacción de los empleados, lo que a su vez aumenta la satisfacción del cliente.

Desde esta perspectiva, la investigación es útil porque identifica los factores internos y externos más influyentes que influyen en el clima de toma de decisiones de una organización, que luego pueden utilizarse para mejorar el ejercicio y la productividad de sus trabajadores. A partir de esto, pueden surgir nuevos enfoques para mejorar el clima institucional, con un enfoque en la industria del cuidado de la salud.

Comprender el clima organizacional es fundamental en este sentido porque permite introducir cambios deliberados tanto en las actitudes y acciones de los miembros (en este caso, el personal de la organización) como en la estructura de la organización o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Este estudio tiene un valor científico significativo porque puede formar la base para futuras investigaciones sobre los efectos del clima organizacional en el desempeño de los empleados en una variedad de entornos.

Mirándolo desde una perspectiva sociológica, la presente investigación puede permitir optimizar las relaciones interpersonales y solucionar conflictos de comunicación dentro de la institución en estudio. De esta manera, surge la necesidad de integrar a todos los empleados en un ambiente armonioso con el propósito de establecer buenas relaciones sociales y de comunicación que permitan desarrollar vínculos de amistad y compañerismo, promoviendo así la convivencia entre todos los miembros de la institución.

En cuanto al alcance que puede tener esta investigación, la misma puede ser de trascendencia local, nacional e incluso internacional por cuanto sus resultados no sólo pueden ser aplicados

en la institución donde se realizó la investigación, sino también en otras instituciones que como éstas persiguen el mismo objetivo.

Cultura Organizacional

A lo largo del tiempo, el impacto que ha tenido la cultura organizacional en las organizaciones ha sido cambiante y cada vez más importante. Para comprender de manera óptima lo que es y significa el concepto, resulta más conveniente definir cada uno de los dos términos por separado:

CEPAL (2017) señala que una Institución es un sistema social formado por personas o grupos de personas que, con los recursos suficientes y operando dentro de un entorno definido, llevan a cabo consistentemente un conjunto de tareas encaminadas a lograr una meta compartida guiada por valores compartidos. Para Lorenzon (2020) Las organizaciones son sistemas humanos de cooperación y coordinación dentro de ciertas limitaciones para lograr objetivos comunes.

Toma de decisiones

Elegir entre dos o más opciones que son incompatibles entre sí o que aparecen simultáneamente es el proceso de toma de decisiones. Mary Emili, (2001:9) en su trabajo “Toma de decisiones” expresa que las decisiones a su vez pueden ser de diferentes tipos, éstos son:

Individuales: Este tipo de elecciones se hacen cuando el problema en cuestión es sencillo. Nadie sino un individuo es responsable de hacer el esfuerzo.

Gerenciales: son los tipos de decisiones tomadas en los más altos niveles de gestión. Debido a su importancia, se buscará orientación, consejo y evaluación en cada etapa.

Programables: convertirse en normas, políticas o procedimientos operativos estándar establecidos. Este tipo de toma de decisiones es útil para resolver problemas estructurados, rutinarios y repetitivos.

No programables: se utiliza en situaciones no estructuradas, novedosas y mal definidas que no ocurren con frecuencia.

En condiciones de certidumbre: son aquellos que se pueden tomar con confianza ya que se basan en datos precisos, medibles y confiables y en una comprensión profunda de las relaciones de causa y efecto.

En condiciones de incertidumbre: cuando no hay suficientes datos disponibles, datos inadecuados, datos poco fiables y pasar por alto los problemas potenciales de los datos.

En base a lo expuesto por Hellen (2020:4), los investigadores concluyen que existen una serie de estilos para tomar decisiones, y que los mismos van a influir tanto en la calidad como en la eficiencia y la eficacia de la realización de dicha decisión. Dichos estilos son:

Autocrático: la toma de decisiones es independiente y/o pidiendo la contribución de subordinados tan sólo para conseguir de ellos la información necesaria acerca del problema.

Consultivo: Las decisiones se toman con el aporte de los subalternos, quienes brindan no solo información sobre el problema sino también pensamientos y sugerencias para su solución, aunque la elección final puede no reflejar la influencia de los subalternos.

Participativo: cuando se comparte el problema con los subordinados y colectivamente, como grupo, se toma una decisión defendida por todos.

Metodología

Diseño

El presente estudio se ajustó a los criterios de una investigación descriptiva, transversal, no experimental.

Según Claret (2020), "por la población se entiende cualquier conjunto de elementos de los que se quiere saber o investigar, alguna o alguna de sus características" (p. 79). Sin embargo, según Tamayo y Tamayo (2012), "población es todo el fenómeno a estudiar en el que las unidades de población tienen una característica común, que se experimenta y da origen a los datos de la investigación" (p.114). Cabe señalar que debido a que Jipijapa tiene una población tan pequeña, la muestra para este estudio estuvo conformada por toda la población; en concreto, la totalidad de los 193 empleados del Hospital Básico.

En cuanto a la muestra, para Hernández et al., (2012), ésta se refiere a "un subgrupo de la población" (p. 212). Para Pérez (2006), definición de muestra: "una porción, un subconjunto de la población de la cual el investigador selecciona las unidades bajo estudio con el propósito de obtener información confiable y representativa" (p. 75). En cambio, la muestra no probabilística se fundamenta en el criterio del investigador. Teniendo como muestra 26 jefes de las diferentes áreas conforme la estructura de Hospitales esta casa de salud, por los Coordinadores, Responsables y Líderes.

Consideraciones éticas

Se tendrá en cuenta la voluntad de sujetos para participar en la investigación cuidándose que nada sea obligatorio. No será necesario plasmar nombre, no se expondrá a los participantes situaciones molestas cuidando siempre la integridad de los mismos consentimientos informado que fue presentado a la institución ejecutora principal a participar.

Resultados y discusión

Recolección de los datos

Este estudio utilizó la encuesta como método de recolección de datos, con el cuestionario como instrumento; este último se desarrolló con indicadores específicos para cada variable independiente. Según Tamayo y Tamayo (2012), "un cuestionario" es "un instrumento consistente en una serie de preguntas a las que responde el mismo individuo consultado". (p. 181). Para los efectos de esta investigación, dicho cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas o ítems cerrados con 3 alternativas de respuesta: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo.

Análisis de datos

El procedimiento para la realización de la investigación constó de las siguientes etapas:

Primera Etapa: Una vez planteado el problema de la investigación, surgieron las preguntas respectivas que permitieron establecer tanto el objetivo general como los objetivos específicos. Posteriormente, se realizó una revisión exhaustiva de la bibliografía correspondiente a fin de elaborar el marco teórico relacionado con el tema de estudio y así dar lugar a una perspectiva teórica del mismo.

Seguidamente, se procedió a definir las variables; en el caso de esta investigación, el clima organizacional y la toma de decisiones. Asimismo, se determinó que el tipo de investigación, en este caso, corresponde a una investigación de campo, de tipo descriptiva, transeccional, no experimental.

A continuación, se elaboró un cuestionario que permitiría determinar los factores del clima organizacional y la relación en la toma de decisiones”.

Segunda Etapa: Del total de la población, es decir, 26 de empleados que conforman el área de administración y contabilidad”, se decidió seleccionar como muestra a toda la población por ser la misma muy pequeña y a quienes se les aplicará el cuestionario.

Tercera Etapa: En esta etapa se examinaron los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario y posteriormente se registraron los resultados.

Cuarta Etapa: Los resultados del cuestionario se utilizaron para informar las conclusiones y recomendaciones finales del estudio

Presentación de los datos

Tabla 8: Indicador: remuneración ítems: 1-2

Ítem	N	Totalmente de acuerdo	%	De acuerdo	%	En desacuerdo	%
1	26	2	8%	6	23%	18	69%
2	26	1	4%	6	23%	19	73%

Observando los resultados de los ítems 1 y 2, que pertenecen al indicador "Remuneración" bajo el título "Factores Externos del Clima Organizacional Relacionados con la Institución de Salud", es claro que el ítem 1 pregunta si la compensación que recibe un individuo por desempeñar su trabajo es suficiente para satisfacer sus necesidades personales, sólo 2 trabajadores respondieron estar totalmente de acuerdo con su remuneración, lo cual representa un 8 por ciento; en tanto que 6 trabajadores respondieron estar de acuerdo, lo que representa un 6 por ciento y 18 trabajadores respondieron estar en desacuerdo con la remuneración recibida, lo cual corresponde a un 69 por ciento.

En cuanto al ítem 2, que como porcentaje del total de la población encuestada, se refiere al salario que experimentan los trabajadores del organismo, del hospital Jipijapa y su correspondencia con el trabajo que en ella se desempeña, sólo un trabajador señaló estar totalmente de acuerdo con el sueldo que percibe lo cual constituye un 4 por ciento, 6 trabajadores respondieron estar de acuerdo, es decir, un 23 por ciento y 19 trabajadores respondieron estar en desacuerdo, lo que representa un 73 por ciento.

Tabla 9: Indicadores: estructura e infraestructura ítems: 3-4-5

Ítem	N	Totalmente de acuerdo	%	De acuerdo	%	En desacuerdo	%
3	26	0	-	17	65%	9	35%
4	26	11	42%	13	50%	2	8%
5	26	10	38%	15	58%	1	4%

Los ítems 3, 4 y 5 están relacionados con los indicadores Estructura e Infraestructura, que forman parte de la variable clima organizacional. El punto 3 menciona específicamente las políticas y procedimientos de la institución, que pueden restringir la libertad de un empleado para realizar su trabajo, se tiene que del total de la población encuestada ningún trabajador manifestó estar totalmente de acuerdo, en tanto que 17 trabajadores expresaron estar de acuerdo, lo que representa un 65 por ciento y 9 trabajadores respondieron estar en desacuerdo, lo que constituye un 35 por ciento del total de la población. Todo ello indica que la mayoría de los trabajadores, específicamente el 65 por ciento del personal encuestado, refieren que la estructura de la institución, es decir, las reglas, normativas y procedimientos de la misma, limitan su labor como trabajadores por la poca difusión que se le ha dado.

El ítem 4, se refiere al espacio físico de la institución en cuanto a las condiciones laborales de los trabajadores en su desempeño, se puede apreciar que 11 trabajadores expresaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 42 por ciento; 13 trabajadores respondieron estar

de acuerdo, lo que constituye un 50 por ciento y sólo 2 trabajadores dijeron estar en desacuerdo, lo que constituye un 8 por ciento del total de la población encuestada. Esto indica que la mitad de la población en estudio dijo estar de acuerdo con la infraestructura de la institución para la cual laboran.

Con relación al ítem 5, en la siguiente tabla de distribución de frecuencias indica las opiniones de 10 trabajadores donde manifiestan estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 38 por ciento; mientras que 15 trabajadores respondieron estar de acuerdo, es decir, un 58 por ciento de la población encuestada y sólo 1 persona dijo estar en desacuerdo, lo que representa un 4 por ciento.

Tabla 10: Indicador: sistema de recompensas ítems: 6-7

Ítem	N	Totalmente de acuerdo	%	De acuerdo	%	En desacuerdo	%
6	26	1	4%	5	19%	20	77%
7	26	0	-	2	8%	24	92%

Con respecto a los ítems 6 y 7, que corresponden al indicador Sistema de Recompensas, Como se puede observar en la tabla de distribución de frecuencias, el ítem 6 se refiere a la entrega de premios y reconocimientos positivos destinados a mejorar el clima laboral dentro de la organización, del total de la población en estudio sólo 1 trabajador respondió estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 4 por ciento; mientras que un 19 por ciento, es decir, 5 trabajadores dijo estar de acuerdo y un total de 20 trabajadores refirió estar en desacuerdo, lo que representa un 77 por ciento.

En cuanto al ítem 7, el cual hace referencia a la existencia de un sistema de incentivos o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral dentro de la organización, es evidente que un 92 por ciento, es decir, 24 trabajadores, respondió estar en desacuerdo; mientras que sólo 2 trabajadores, que representa un 8 por ciento, dijo estar de acuerdo y finalmente ningún trabajador de la población en estudio expresó estar totalmente de acuerdo con la existencia de dicho sistema. Sin duda alguna, la gran mayoría de la población de la muestra no está de acuerdo con el indicador "Sistema de recompensas", lo que sugiere que la institución en cuestión no brinda a sus empleados reconocimiento o recompensas positivas y que no existe una estructura de incentivos o recompensas que contribuya a un ambiente de trabajo positivo.

Tabla 6: Indicador: Liderazgo ítems: 6-7

Ítem	N	Totalmente de acuerdo	%	De acuerdo	%	En desacuerdo	%
8	26	11	42%	11	42%	4	16%
9	26	6	23%	16	61%	4	16%

Con respecto a los ítems 8 y 9 relacionados con el Indicador de Liderazgo, se puede ver que con respecto al ítem 8, que trata sobre la capacidad de los directores para influir en la fuerza

laboral para lograr las metas de la organización, se puede ver que las respuestas de la población de la muestra se distribuyeron uniformemente a lo largo de una curva de campana, ya que 11 trabajadores, es decir, un 42 por ciento dijo estar totalmente de acuerdo, al igual que otros 11 trabajadores que expresaron estar de acuerdo, lo que representa también un 42 por ciento, y sólo 4 trabajadores respondieron estar en desacuerdo, lo que representa un 16 por ciento de la población.

Tales resultados evidencian que efectivamente el director del organismo sí posee la capacidad de intervenir en su personal para así lograr las metas establecidas en la organización.

En cuanto al ítem 9, que plantea la siguiente interrogante: Los coordinadores guían a sus subordinados en la dirección de las metas establecidas por la organización, aclarando sus tareas; cabe destacar que 6 trabajadores expresaron estar totalmente de acuerdo, lo cual representa un 23 por ciento; en tanto que 16 trabajadores expresaron estar de acuerdo con la labor de los coordinadores, lo que representa un 61 por ciento y sólo un 16 por ciento, es decir, 4 trabajadores, mencionó estar en desacuerdo. Estos hallazgos sugieren que más de la mitad de la población de la muestra está de acuerdo en que los coordinadores guíen o motiven a los seguidores en la dirección de objetivos predeterminados al hacer que esos objetivos y responsabilidades sean muy claros.

Tabla 11: Indicador: motivación ítems: 10-11-12

Ítem	N	Totalmente de acuerdo	%	De acuerdo	%	En desacuerdo	%
10	26	5	19%	14	54%	7	27%
11	26	11	42%	11	42%	4	16%
12	26	8	31%	11	42%	7	27%

La tabla indica la distribución de frecuencias de los ítems 10, 11 y 12, los cuales están relacionados con el indicador Motivación. Según los datos aportados por la población sometida a estudio, se adquirió que para el ítem 10, referido a las satisfacciones proporcionadas por el trabajo y su contribución al bienestar general del trabajador, sólo 5 trabajadores expresaron estar totalmente de acuerdo con este planteamiento, lo que representa un 19 por ciento, mientras que 14 trabajadores, es decir, un 54 por ciento, expresaron estar de acuerdo y apenas 7 trabajadores indicaron estar en desacuerdo, lo que constituye un 27 por ciento.

Tomando en cuenta que un grupo representativo de trabajadores (54 por ciento) estuvo de acuerdo en su mayoría con lo planteado en el ítem 10. Cuando se trata del ítem 11, que trata sobre las condiciones de trabajo, los empleados están más contentos y motivados para producir su mejor trabajo como resultado de dos cosas: la atmósfera en la que trabajan y la forma en que son tratados por el equipo de gestión, se puede apreciar que hubo similitud en las respuestas aportadas en las opciones Totalmente de acuerdo y De acuerdo, ya que en ambas alternativas 11 trabajadores respondieron estar totalmente de acuerdo y un mismo número expresó estar de acuerdo, lo que representa un 42 por ciento para cada una de las alternativas mencionadas. Sólo

un 16 por ciento, es decir, 4 trabajadores, expresó estar en desacuerdo con lo planteado en este ítem.

En referencia al ítem 12, que plantea la siguiente interrogante: El respeto y el reconocimiento por el trabajo, el equilibrio entre la vida laboral y personal y un ambiente de trabajo positivo son factores que contribuyen a la satisfacción y motivación de los trabajadores, se obtuvo que un 31 por ciento, es decir 8 trabajadores, expresaron estar totalmente de acuerdo; 42 por ciento de la población expresó estar de acuerdo, lo que representa un grupo de 11 trabajadores y un 27 por ciento indicó estar en desacuerdo, lo que constituye un grupo de 7 trabajadores. Se puede observar que en este ítem existe cierta disparidad en los resultados de la población seleccionada para el estudio; sin embargo, un porcentaje significativo (42 por ciento) señaló estar de acuerdo con lo planteado en este ítem.

Cabe destacar entonces que tanto para el ítem 11 como para el ítem 12, un porcentaje importante de trabajadores se ha manifestado de acuerdo con la afirmación de que las condiciones de trabajo, el entorno, el trato de los superiores, el respeto y reconocimiento por el trabajo, la calidad del trabajo y el ambiente laboral son factores muy significativos y motivadores. Asimismo, es de suma importancia hacer notar que todos estos factores forman parte de la motivación extrínseca.

Tabla 12: Indicador: cultura organizacional ítems: 13-14-15

Ítem	N	Totalmente de acuerdo	%	De acuerdo	%	En desacuerdo	%
13	26	4	16%	20	76%	2	8%
14	26	0	-	11	42%	15	58%
15	26	1	4%	15	58%	10	38%

Se indica la distribución de frecuencias de los ítems 13, 14 y 15, los cuales están relacionados con el indicador Cultura Organizacional, correspondiente a la dimensión Factores Externos del Clima Organizacional relacionados con la Institución. Según se puede apreciar en la tabla respectiva, el ítem 13, el cual plantea: Están establecidas, tanto en la misión como en la visión, los objetivos y metas de la organización, se obtuvo que 4 trabajadores, es decir, un 16 por ciento, expresaron estar totalmente de acuerdo con el planteamiento; sin embargo, un número significativo de trabajadores consultados, en total 20 trabajadores, dijo estar de acuerdo, lo que representa un 76 por ciento, y sólo una minoría, es decir, 2 trabajadores, indicó estar en desacuerdo, lo que corresponde a un 8 por ciento.

Tomando en cuenta los datos arrojados por la población consultada respecto del ítem 13, se puede apreciar en el gráfico que un 76 por ciento de los trabajadores respondió estar de acuerdo, por lo que se concluye entonces que dentro de la cultura organizacional de la institución en estudio sí están planteados los objetivos y las metas de la misma, tanto en la visión como en la misión, lo que significa que la mayoría de los miembros que conforman la institución comparten ese sistema de valores, creencias y principios que fundamentan las bases de la organización.

En cuanto al ítem 14, el cual plantea si se estimula a los empleados para que sean innovadores ante los riesgos del entorno, de la población consultada, un 42 por ciento, es decir, 11 trabajadores, expresó estar de acuerdo, en tanto que un 58 por ciento, que representa a un grupo de 15 trabajadores, respondió estar en desacuerdo. Cabe destacar que no hubo ningún trabajador que respondiera estar totalmente de acuerdo con dicho planteamiento.

Usando los datos de la tabla de distribución de frecuencias para la pregunta 14, se puede ver que la mayoría de los encuestados eligió la opción "En desacuerdo"; esto indica que un porcentaje importante de la población de la muestra no está de acuerdo con la propuesta. Si este es el caso, es seguro asumir que el gerente no hace nada para alentar o inspirar a su personal a pensar creativamente y tomar riesgos calculados.

Con respecto al ítem 15, que refiere: Las actividades laborales se organizan en equipos más que individualmente, se puede observar en la tabla de distribución de frecuencias que sólo 1 trabajador expresó estar totalmente de acuerdo con el planteamiento descrito, lo cual representa un 4 por ciento; mientras que 15 trabajadores, es decir, un 58 por ciento, indicaron estar de acuerdo y, finalmente, 10 trabajadores expresaron estar en desacuerdo, lo que representa un 38 por ciento.

Tomando como base los datos arrojados por la población consultada en cuanto al ítem 15, se puede apreciar claramente en el gráfico que un porcentaje significativo de la población, es decir, el 58 por ciento, expresó estar de acuerdo en que las actividades se desarrollan más en equipo que de forma individual. No obstante, hay un porcentaje menor de trabajadores, específicamente un 38 por ciento, que indicó no estar de acuerdo con tal planteamiento, lo que significa entonces que en este caso las respuestas están un tanto divididas ya que la diferencia entre el número de trabajadores que respondió estar de acuerdo y estar en desacuerdo es sólo de 5 trabajadores. Si se toma en cuenta el mayor porcentaje obtenido en las distintas opciones de respuesta, se tiene entonces que dentro de la institución hospital Jipijapa sí se desarrollan las actividades laborales en bloques más que individualmente, lo que corresponde también a otra característica fundamental de la cultura organizacional y que va a contribuir positivamente con el clima laboral de la institución.

Tabla 13: Indicador: participación en la toma de decisiones ítems: 16-17-18

Ítem	N	Totalmente de acuerdo	%	De acuerdo	%	En desacuerdo	%
16	26	9	35%	11	42%	6	23%
17	26	4	16%	15	57%	7	27%
18	26	10	38%	14	54%	2	8%

En la tabla No. 9 Se presentan los datos recolectados para los Ítems 16, 17 y 18 relacionados con el indicador Participación en la Toma de Decisiones para la dimensión Factores de Clima Organizacional Interno Relacionados con el Tema. El artículo 16 se propone como sigue. Todas las decisiones organizacionales son tomadas por la alta dirección de forma aislada, se puede

observar poca dispersión en las respuestas obtenidas, pues 9 trabajadores expresaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 35 por ciento; mientras que 11 trabajadores indicaron estar de acuerdo, lo que refleja un 42 por ciento y sólo 6 trabajadores respondieron estar en desacuerdo, lo que equivale a un 23 por ciento.

Si se observa la gráfica correspondiente a la tabla No. 6, se alcanza a ver claramente que el mayor porcentaje de respuestas se presentó para las alternativas Totalmente de acuerdo y De acuerdo, estableciéndose entre ellas un pequeño margen de diferencia de sólo 7 por ciento, lo que indica entonces que dentro del proceso de toma de decisiones sólo participan los directivos y no se toma en cuenta, quien sostiene que la toma de decisiones dentro de la organización debe llevarse a cabo de manera conjunta y participativa para así aprovechar al máximo la capacidad de los empleados y propiciar la responsabilidad de los mismos con el éxito de la organización. Por lo tanto, los directivos de la institución deben solicitar la cooperación de los demás miembros de la organización y tomar en cuenta sus ideas y aportes para el bienestar del clima laboral dentro de la institución.

En cuanto al ítem 17, que plantea lo siguiente: La gerencia considera los comentarios de los empleados al tomar decisiones; La siguiente tabla de distribución de frecuencias muestra que solo una minoría, representada por 4 trabajadores (16 por ciento de la población encuestada), está completamente a favor de la propuesta, mientras que un grupo significativo de 15 trabajadores indicó estar de acuerdo, lo cual representa un 57 por ciento. Finalmente, un grupo de sólo 7 trabajadores expresó estar en desacuerdo, lo que representa un 27 por ciento. Al prestar atención el gráfico correspondiente, se puede apreciar que para el ítem 17, el mayor porcentaje de respuestas lo obtuvo la opción De acuerdo, lo que significa que el 57 por ciento de la población encuestada está de acuerdo en que sus opiniones son tomadas en cuenta por el personal directivo al momento de tomar las decisiones.

Con respecto al ítem 18, que hace referencia a la intervención de los trabajadores en la toma de decisiones de la organización y el compromiso de éstos por la misma, se puede observar en la tabla de distribución de frecuencias que un 38 por ciento, que equivale a 10 trabajadores de la población consultada, expresó estar totalmente de acuerdo con el planteamiento, mientras que un 54 por ciento, que supone un grupo de 14 trabajadores, manifestó estar de acuerdo y sólo una minoría de 8 por ciento, que abarca sólo 2 trabajadores, respondió estar en desacuerdo.

Partiendo de los datos obtenidos en la tabla de distribución de frecuencias, se puede apreciar en el gráfico correspondiente que para el ítem 18 el mayor porcentaje se obtuvo de las respuestas correspondientes a la alternativa De acuerdo, lo que quiere decir entonces que poco más de la mitad de la población en estudio, específicamente el 54 por ciento, dijo estar de acuerdo en que al hacerlos participar en la toma de decisiones dentro de la institución, se incrementaba su compromiso por la misma. Sin embargo, hay un porcentaje importante del 38 por ciento, que equivale a 10 trabajadores (4 trabajadores menos con respecto a la opción anterior), que expresó estar totalmente de acuerdo con dicho planteamiento.

Conclusiones

- Una vez analizados los datos del uso del instrumento, quedó claro que la presencia de un ambiente de trabajo negativo tuvo un impacto significativo en el desempeño de los empleados dentro de la organización. En consecuencia, estos hallazgos reflejaron que, de acuerdo con el objetivo principal, que era identificar los factores externos del clima organizacional que intervienen en el desempeño de los empleados del estudio, se demostró que, de estos factores, los que más presentaban debilidades estaban relacionados con compensación, ya que este es uno de los elementos más cruciales que influyen en la motivación y productividad de los empleados. Como resultado de no recibir una compensación justa por su tiempo y esfuerzo, los empleados se sienten insatisfechos con su trabajo y, como resultado, la productividad cae en todos los ámbitos y la organización en su conjunto sufre.
- Otro factor externo del clima organizacional que fue identificado dentro de la investigación fue el relacionado con el sistema de incentivos o recompensas positivas, pues al analizar los datos adquiridos en el instrumento se pudo constatar que la institución en estudio no ofrece ningún tipo de recompensas y/o incentivos para reconocer el trabajo bien hecho del personal trabajador, lo cual estaría afectando seriamente el clima laboral de la institución y puede generar niveles de desmotivación en el cuerpo trabajador ya que no se les está reconociendo su trabajo ni su compromiso con la labor que están desempeñando en la institución.
- Además, se vio que el indicador de cultura organizacional presenta algunas debilidades, ya que los colaboradores reportaron no ser incentivados a ser innovadores ante los riesgos que existen en la organización, lo que podría impactar negativamente en el clima laboral de la institución debido a la falta de preparación del director hacia sus empleados para la innovación y la asunción de riesgos.
- No obstante, vale destacar que los trabajadores expresaron sentirse a gusto con la estructura y la infraestructura de la institución, lo cual favorece las condiciones laborales de los trabajadores en el desempeño de sus funciones y es un aspecto positivo para propiciar un ambiente agradable de trabajo. De igual forma se pudo identificar que el liderazgo ejercido tanto por el director de la institución como por los coordinadores fue considerado satisfactorio por parte de los trabajadores consultados, por cuanto indicaron estar orientados por éstos para alcanzar las metas de la organización, lo cual satisface sus expectativas positivamente.
- De acuerdo con el orden de ideas propuesto para la segunda meta, se pudo determinar que la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, la identificación institucional, las relaciones interpersonales, el cambio organizacional, la satisfacción laboral y el estrés laboral son factores del clima interno que afectan el desempeño en el trabajo. La mayoría de los empleados reportaron no tener oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional dentro de la institución, lo que sugiere que muchos de esos trabajadores no están por un compromiso de crecimiento, lo que podría generar una caída en la productividad. Cuando cualquiera de estos factores disminuye, tiene un efecto negativo en el entorno laboral.

- En este marco, también es posible destacar debilidades en la participación en la toma de decisiones, pues se demostró que son los ejecutivos quienes toman las decisiones dentro de la organización; esta es una debilidad que debe abordarse para que todos los miembros de la organización (especialmente los trabajadores) puedan tener voz en el proceso de toma de decisiones.
- De igual manera, se pudo comprobar que el factor cambio organizacional presentó ciertas debilidades, pues los resultados obtenidos reflejan que no hay intervención del director para preparar a su personal para eliminar el miedo ante cualquier cambio que se gesticione dentro del sistema y de la institución, a fin de evitar la resistencia al cambio y generar seguridad en el personal, para garantizar la satisfacción laboral y un clima organizacional armonioso.
- Otro factor que se debe tomar en cuenta es la satisfacción de los trabajadores, pues es claro que algunos empleados se encuentran insatisfechos con el clima laboral actual en la institución, lo que les está impidiendo desempeñar satisfactoriamente sus funciones y, a su vez, afectando el clima organizacional en general.
- Sin embargo, es importante señalar que los resultados con respecto a las relaciones interpersonales fueron alentadores, ya que permitieron a los investigadores llegar a la conclusión de que los miembros del personal del hospital en estudio tienen relaciones positivas con otros miembros de la organización y son muy compasivos y abiertos con sus pacientes.
- De acuerdo con el tercer objetivo, que se centró en el desempeño del personal del hospital, se concluyó que la gran mayoría del personal del hospital es proactivo, asertivo, capaz de tomar la iniciativa y abierto al cambio. Como agentes de cambio, Además, se demostró que son abiertos y receptivos a la toma de decisiones y al logro de resultados; cooperativo y activamente involucrado en su trabajo, demostrando un sentido de propiedad institucional; y ven sus debilidades como oportunidades de crecimiento personal, lo que lleva a concluir que son empleados competitivos con un fuerte sentido de autonomía.

Referencias

- Belén, N. (18 de 04 de 2021). La importancia de los Niveles Organizacionales para una efectiva planeación estratégica. linkedin: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-los-niveles-organizacionales-para-una-dravenche>
- Burbano, L., & Lopez, M. (2018). Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma NTC ISO 9001 v C ISO 9001 versión 2015 por ersión 2015 para la empr a la empresa Industrias y esa Industrias y Servicios Serthek S.A.S. de Cota Cundinamarca. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2512&context=administracion_de_empresas
- Campos, I. (2019). El empleo de los procedimientos heurísticos en la resolución de ejercicios geométricos. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7528266.pdf>

- Cao, H. (2017). Tesis Liderazgo: Evolucion y Funciones. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/63833/Documento_completo.%20Evoluci%C3%B3n%20y%20funciones.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carvajal, J., & Gedler, R. (2017). Lineamientos para construcción de un código deontológico para profesionales de Archivología en Venezuela. <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18648/1/Trabajo%20de%20Licenciatura%20Joskary%20Carvajal%20y%20Romulo%20Gedler.pdf>
- CEPAL. (2017). Planificación para el desarrollo en América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42139/10/S1700693_es.pdf
- Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008). https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Contreras, C. (2018). Cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 01 San Juan de Miraflores – Lima, 2017. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18973/CONTRERAS_AC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cota, J., & Rivera, J. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. Técnica Administrativa, 16(2). <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Escobar, B., & Jara, P. (2019). Filosofía de Patricia Benner, aplicación en la formación de enfermería: propuestas de estrategias de aprendizaje. Educación, 28(54). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-94032019000100009
- Guerrero, M., Medina, A., Nogueira, D., & Soler, R. (2019). Proceso de consultoría organizacional: modelo conceptual. Revista Venezolana de Gerencia, 24(88), 1272-1289. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051018/html/>
- Lauri, S., & Salantera, S. (1998). Decisión – Making Models in Different Fields of Nursing. Research in Nursing & Health. 21(5).
- Lorenzon, E. (2020). Sistemas y organizaciones. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/99629/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martinez, E., Carrasco, C., & Bull, M. (2018). Propuesta metodológica para implementar la primera fase del modelo de gestión del cambio organizacional de Lewin. Estudios Gerenciales, 34(146), 88-98. [https://www.redalyc.org/journal/212/21255535009/html/#:~:text=El%20modelo%20de%20Lewin%20consiste,\(Warner%2C%201988%2C%20p.](https://www.redalyc.org/journal/212/21255535009/html/#:~:text=El%20modelo%20de%20Lewin%20consiste,(Warner%2C%201988%2C%20p.)
- Martinez, L., & Molina, Y. (2018). Identidad Cultural: Intervencion para la convivencia escolar. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/127/32692854%20-%2055230869.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martins, J. (2017). El espacio personal en la comunicacion. https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/43737/1/Tesis_Ferreira.pdf
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. Pensamiento & Gestión(46), 11-47. <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/html/>

- Molinari, G., Alfonso, A., & Scaramellini, N. (2018). Las Áreas Funcionales en las Organizaciones.
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69362/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ordoñez, J., Moreno, V., & Torres, M. (2020). Los costos de la no calidad y su incidencia en la rentabilidad de las PYMES.
<https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/368/471>
- Ortiz, S., & Rodriguez, J. (2018). Análisis de la cultura organizacional de la empresa XYZ del sector de transporte.
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2538&context=administracion_de_empresas
- Páramo, D. (2017). Cultura y comportamiento humano. *Pensamiento & Gestión*(42), 1-5.
<https://www.redalyc.org/journal/646/64652584001/html/>
- Perilla, J. (2018). Diseño curricular y transformacion de contextos educativos desde experiencias concretas.
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1276/Dise%C3%B1o%20curricular%20y%20transformaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos , D., Paredes, M., Teran, E., & Lema, L. (2017). Comunicación Organizacional. Grupo Compás.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Rincon, O., & Aldana, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica*. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2). <https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688013/html/>
- Rodríguez , T., & Rodríguez , A. (2018). Dimensión ética del cuidado de enfermería. *Revista Cubana de Enfermeria*, 34(3).
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2430/383>
- Rodríguez, E., & Quintanilla , A. (2019). Relación ser humano-naturaleza: Desarrollo, adaptabilidad y posicionamiento hacia la búsqueda de bienestar subjetivo.
<https://www.redalyc.org/journal/837/83762317002/html/>
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, C. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, O. (2018). Protocolo, comunicación y seguridad en la organización de.
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/47886/1/T39982.pdf>
- Schein's, E. (1993). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5139907.pdf>
- Silva, D. (2020). ¿Qué es un cliente potencial? Su importancia y cómo convertirlo en cliente real. zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-cliente-potencial/>
- Sosa, J. (2021). Organizational culture in a Professional Psychology Program.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1016/1390>
- Tauma, C. (2019). Cultura organizacional y satisfaccion laboral en la empresa familiar vidrios y estructuras guillen sac lima, 2019.

- https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/67/T-TAUMA_VELAYARCE_CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tisnes, H., & Castro, A. (2019). Toma de decisiones: intuición y deliberación en la experiencia de los decisores*. *Innovar*, 29(73), 149-164.
<https://www.redalyc.org/journal/818/81860976011/html/>
- Yopan, J., Palmero, N., & Santos, J. (2020). Cultura Organizacional. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, 11(20), 263-289.
<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/>

CAPÍTULO XII

Cultura organizacional y su incidencia en el alcance de los objetivos del Senescyt Zona 4 de la Ciudad de Portoviejo

²⁸Silva Gorozabel Jhon Jairo

²⁹Pincay Parrales Mónica Patricia

Resumen

A nivel global la cultura organizacional se refiere a un conjunto de hábitos, creencias, valores, actitudes y formas de comportamiento de una persona, es decir que se caracteriza por la manera en la que conviven e interactúan con las personas de su alrededor, especialmente en el ámbito laboral, donde son los directivos quienes se esfuerzan por crear una cultura organizacional que contribuya a definir la identidad y esencia de la institución. Cabe mencionar que, actualmente en Ecuador las entidades del sector público trabajan incansablemente para satisfacer las necesidades de sus habitantes, tarea que no se puede cumplir si el personal de una entidad no está comprometido con sus responsabilidades laborales y los objetivos institucionales, ya que la cultura organizacional ayuda a crear un sentido de pertenencia que permite alcanzar todos los propósitos institucionales. En este sentido es importante indicar que toda institución independientemente de la actividad que desarrolle debe plasmar sus objetivos con el propósito de que sus colaboradores encaminen sus actividades al logro de los mismo. Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de la cultura organizacional en el alcance de los objetivos del Senescyt zona 4 de la ciudad de Portoviejo. El desarrollo de la investigación tuvo un enfoque cuali-cuantitativo, se aplicó el método descriptivo, bibliográfico, analítico y estadístico, asimismo, se utilizó la entrevista dirigida al coordinador zonal y la encuesta al personal para obtener los resultados deseados. Resultados que permitieron determinar que una correcta cultura organizacional mejora el alcance de los objetivos institucionales, sin embargo, en la institución existen factores que determinan la cultura organizacional, por tal razón se planteó el desarrollo de un artículo científico que permita interpretar los resultados sobre la cultura organizacional y el alcance de los objetivos, debido a que en la investigación es fundamental una divulgación científica de los resultados obtenidos.

Palabras Clave: comportamiento; cultura organizacional; objetivos organizacionales; relaciones personales

Abstract

At a global level, organizational culture refers to a set of habits, beliefs, values, attitudes and forms of behavior of a person, that is, it is characterized by the way in which they live and

²⁸ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Master en Administración de Empresas, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail jhon.silva@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1882-1216>

²⁹ Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail moni-capin1988@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6233-9745>

interact with the people around them, especially in the workplace, where managers are the ones who strive to create an organizational culture that helps define the identity and essence of the institution. It is worth mentioning that, currently in Ecuador, public sector entities work tirelessly to meet the needs of their inhabitants, a task that cannot be accomplished if the personnel of an entity are not committed to their work responsibilities and institutional objectives, since the culture Organization helps to create a sense of belonging that allows all institutional purposes to be achieved. In this sense, it is important to indicate that every institution, regardless of the activity it develops, must reflect its objectives so that its collaborators direct their activities to achieve them. That is why this research aims to determine the incidence of organizational culture in the scope of the objectives of Senescyt zone 4 of the city of Portoviejo. The development of the research had a qualitative-quantitative approach, the descriptive, bibliographic, analytical and statistical method was applied, likewise, the interview addressed to the zonal coordinator and the staff survey were used to obtain the desired results. Results that allowed to determine that a correct organizational culture improves the scope of the institutional objectives, however, in the institution there are factors that determine the organizational culture, for this reason the development of a scientific article that allows interpreting the results on culture was proposed. organization and the scope of the objectives, due to the fact that scientific dissemination of the results obtained is essential in research.

Keywords: *behavior; organizational culture; organizational objectives; personal relationships*

Introducción

La cultura organizacional se refiere a un conjunto de creencias, valores, normas que rigen el comportamiento de los miembros de una organización, así como también, la identidad que la distingue de las demás. Por otra parte, los objetivos son consideradas las ideas plasmadas a corto o largo plazo que una institución pretende alcanzar.

En este contexto, se determina que la cultura organizacional y el alcance de los objetivos son elementos de gran importancia en el desarrollo de las actividades de una organización, especialmente en un mundo de cambios, en el que mantenerse y desarrollarse es cada vez más complejo para obtener los resultados deseados. Es por ello que, muchos investigadores se han enfocado en el talento humano como factor clave en la consecución de los objetivos institucionales.

Es por esta razón, que la presente investigación tiene como objetivo principal determinar la incidencia de la cultura organizacional en el alcance de los objetivos del Senescyt zona 4 de la ciudad de Portoviejo. Cabe recalcar que la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt) es una institución del estado que desempeña un papel importante en la sociedad, debido a que se enfoca en mejorar las capacidades, potencialidades y calidad del sistema educativo superior, para garantizar el desarrollo del país.

Por lo cual, es necesario que se analice los factores que inciden en la cultura organizacional y el alcance de los objetivos, considerando que ambas variables son elementos indispensables para el buen funcionamiento y desarrollo de las actividades de la institución. Cabe mencionar que, una adecuada cultura organizacional permite que sus colaboradores demuestren una actitud positiva y con ello logren alcanzar los objetivos plasmados.

Desarrollo

Cultura organizacional

Según Luján (2019), la cultura organizacional es considerada una herramienta que define lineamientos que el personal de una entidad debe seguir para lograr los fines propuestos. Por otra parte, Gómez (2019), la define como un factor determinante en la toma de decisiones, debido a que se convierte en un instrumento que conduce a los integrantes de una organización a mejorar el desarrollo de sus actividades en beneficio de la institución. En el mismo orden de ideas, Cuenca y López (2020), manifiesta que, la cultura organizacional se refiere a la personalidad de la entidad, es decir que, cada organización posee características que la distinguen de las demás.

Del mismo modo para Marconi y Ambrossi (2017), expone que es un conjunto de valores, normas, creencias y comportamientos definidos por la empresa, los cuales deben ser aplicados por todos los miembros para generar ese compromiso que garantiza el alcance de las metas preestablecidas. En otras palabras, se la conoce como normas que regulan el accionar del personal de una organización.

De acuerdo a lo antes expuesto, se determina que la cultura organizacional integra un conjunto de pautas que rigen el comportamiento de las personas que integran una entidad, las misma que, permiten crear un vínculo que responde a al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

En este sentido, es importante manifestar que cada región tiene una cultura que influye en el comportamiento de las personas y sus organizaciones, cabe indicar que la cultura hace referencia a los valores, hábitos, conductas, políticas, costumbres y tradiciones que se transfieren de generación en generación (Jiménez, Pazmay y Mancheno, 2017), las cuales se definen como pautas que regulan el comportamiento del personal.

Es por ello y de acuerdo a las diferentes definiciones de los autores antes mencionados se determina que, la cultura organizacional es un elemento esencial en la gestión de las organizaciones, debido a que está presente en todos los procesos que desarrollan los integrantes de la organización, además no nace dentro de la empresa, sino que se va creando como una identidad y marca de la entidad a través del tiempo.

Objetivos organizacionales

Actualmente, toda organización independientemente de su actividad, tamaño u origen tiene la necesidad de plasmar objetivos que le permita crecer, sostenerse y desarrollarse, por ello Puentes (2020), indica que los objetivos organizacionales son un conjunto de ideas plasmadas definidas en la misión y visión institucional que detallan lo que se va a realizar y hacia donde desea llegar en un futuro.

Es importante indicar que, si una institución desconoce su rumbo puede estar inmersa en un sinnúmero de dificultades que afectan su operatividad. Por tal razón, Arce (2020), manifiesta que los objetivos organizacionales son una forma de idealizar el futuro de la organización, por lo cual las ideas que se plasman deben enfocarse en la mejora continua y la competitividad.

De la misma manera, Naranjo, Mesa y Solera (2021), indica que los objetivos están fundamentados en la misión, visión y metas, que a su vez provee una premisa más clara para tomar acciones y estrategias que contribuirán al cumplimiento de los objetivos, cabe resaltar que, una vez que se cumplan los objetivos estos deben redefinirse en base a las necesidades de la organización, ya que son los que guían a la organización hacia el éxito.

En este sentido es importante resaltar lo expuesto por Puentes (2020), el cual indica que los objetivos se dividen de acuerdo al tiempo de consecución, a continuación, se detallan de manera individual para un mejor entendimiento:

Corto plazo: Los objetivos definidos a corto plazo en una organización son aquellos que se plasman para resolver un problema o lograr algo específico de manera inmediata, lo cual casi siempre es menor a un año (Puentes, 2020). Es decir, que estos objetivos presentan ciertas características desde su creación, pues permiten dar solución a un tema en particular, además pueden ser ejecutados por algún subordinado, no siempre tiene que ser por un directivo.

Mediano plazo: Hacen referencia a objetivos ubicados en el intermedio de los objetivos a corto y largo plazo, por lo general en un lapso de dos a cinco años, los cuales son definidos como objetivos tácticos (Puentes, 2020). En una organización al plasmar este tipo de objetivos se consideran un apoyo para áreas específicas que están ligados siempre al cumplimiento de los objetivos generales.

Largo plazo: Por otro lado, estos objetivos están ubicados al final de la línea de tiempo, usualmente en un periodo de diez o más años (Puentes, 2020). Pues son definidos para direccionar el destino de la organización. Es decir que en ellos se plasma lo que la entidad desea lograr en un futuro.

En este contexto, se determina que los objetivos proporcionan a los directivos y demás miembros de la organización una guía sobre el camino que debe seguir y cuáles son las metas que desea lograr en un tiempo determinado. Cabe recalcar que los objetivos contribuyen a la correcta toma de decisiones, a la eficacia y eficiencia organizacional y a la evaluación de desempeño, debido a que apuntan hacia el crecimiento y sostenibilidad de la organización en un periodo de tiempo.

Materiales y métodos

La metodología aplicada en el desarrollo de la investigación tuvo un enfoque mixto cualitativo-cuantitativo, el cual permite desarrollar un análisis de información que contiene datos numéricos y no numéricos dentro de una investigación, el mismo que ayuda a dar solución al problema generado. Por otra parte, se aplicó el método descriptivo para el análisis de las variables objeto de estudio, bibliográfico para fundamentar mediante bases teóricas la incidencia de la cultura organizacional en el alcance de los objetivos de la Senescyt zona 4 de la ciudad de Portoviejo, analítico y estadísticos para interpretar los resultados de las técnicas de investigación aplicadas.

Del mismo modo, para obtener datos de fuentes primarias se aplicó la entrevista y la encuesta como técnicas de investigación, las cuales se desarrollaron mediante una serie de preguntas formuladas y dirigidas para identificar los factores que indican en la cultura organizacional, estas técnicas estuvieron dirigidas a al coordinador Zonal y al personal. Cabe recalcar que, la metodología aplicada ayudó a desarrollar un artículo científico que permita interpretar los resultados obtenidos sobre cultura organizacional y el alcance de los objetivos de la Senescyt zona 4 de la ciudad de Portoviejo.

Resultados y discusión

De acuerdo a las técnicas de investigación aplicadas al coordinador zonal y su personal se determinó que la cultura organizacional índice en el alcance de los objetivos del Senescyt zona 4 de la ciudad de Portoviejo. Cabe mencionar que la cultura organizacional es considerada un conjunto de valores, comportamientos y actitudes, compartidos por los miembros de una organización (Luján, 2019), la cual condiciona su comportamiento y le permite adaptarse de acuerdo a su entorno.

En este sentido, se manifiesta lo indicado por el Coordinador Zonal, el cual detalla que la institución cuenta con una estructura orgánica bien definida que permite que las actividades, programas y proyectos se desarrollen con eficiencia y eficacia, además que existen políticas, normas y reglamentos internos que rigen el accionar del personal. Del mismo modo, indicó que la institución establece continuamente estrategias que incrementen y garanticen el acceso al sistema educativo superior y que los objetivos institucionales planteados contribuyen a brindar servicios educativos de calidad que fomenten el desarrollo económico y social del país.

Por otra parte, al encuestar al personal se evidenció que, para el 50% del personal los objetivos son los que favorecen la cultura organizacional, mientras que el 50% los procesos internos, con ello se determina que los procesos ejecutados dentro la organización y los objetivos trazados condicionan la cultura organizacional de la institución. Tal como lo detalla, Gómez (2019), quien indica que la cultura organizacional depende de varios factores como lo son: la estructura, procesos, objetivos, nivel de liderazgo, trabajo en equipo y ambiente, con ello se evidencia que una organización que no desarrolle de forma correcta sus procesos no podrá contar con una cultura organizacional que fomente el buen desempeño laboral y por ende el cumplimiento de los objetivos institucionales.

De acuerdo a los antes mencionado, se determina que es importante que en toda organización establezca elementos como su misión, visión, políticas, valores, normativas que permitan el desarrollo de los procesos administrativos y del mismo modo que regulan el accionar de sus colaboradores, para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales de forma eficiente y eficaz. Es por ello, que se determina que la cultura organizacional si incide en el alcance de los objetivos de la Senescyt zona 4.

Conclusiones

- La cultura organizacional dentro de una organización representa un factor clave para el fortalecimiento de los valores, principios e identidad de la institución, del mismo modo contribuye al buen desarrollo de los procesos, toma de decisiones y al alcance de los objetivos organizacionales.
- Una adecuada cultura organizacional condiciona el comportamiento, relaciones interpersonales y actitud de los miembros de una organización, por lo cual, deben contar con adecuadas estrategias, con una estructura orgánica bien definida, fomentar el trabajo en equipo, liderazgo y un ambiente laboral favorable que permita apropiar al personal de los elementos claves de la cultura organizacional y desencadenen buenas prácticas laborales en cumplimiento de los objetivos institucionales.

Referencias

- Arce, B. L. (2020). Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales. Obtenido de Universidad Católica Boliviana San Pablo: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- Cuenca, G. R., & López, P. H. (20202). *Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO*. Obtenido de Scielo: <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n37/2588-0969-podium-37-43.pdf>
- Gómez, S. J. (2019). *La cultura organizacional y la toma de decisiones gerenciales*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21346/G%C3%B3mez%20Salazar%20Jaime%20Leon2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, S. W., Pazmay, P., & Mancheno, S. M. (2017). *Impacto de la cultura organizacional al implementar un modelo de gestión basado en la metodología del plan de negocios como factor clave para la innovación de las Pymes*. Obtenido de Revista Publicando: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/698>
- Luján, J. G. (2019). *La cultura organizacional y el compromiso laboral en el Hospital I La Esperanza - Essalud La Libertad*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29959?show=full>
- Marconi, M. L., & Ambrossi, S. D. (2017). *Diagnóstico de la Cultura Organizacional en el Banco de Loja*. Obtenido de Universidad Espíritu Santo - Ecuador: <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/74#:~:text=Banco%20de%20Loja%20tiene%20como,es%20la%20base%20de%20la>

- Naranjo, P. R., Mesa, E. A., & Solera, S. J. (2021). *De la administración por objetivos estratégicos*. Obtenido de la Universidad de Ciego de Ávila Cuba, Tecnología en Marcha.
- Puentes, C. D. (2020). *Como lograr objetivos organizacionales en empresas del sector real*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35151/PuentesClavijoDaniel2020.pdf?sequence=1#:~:text=Los%20objetivos%20organizacionales%20son%20un,en%20la%20misi%C3%B3n%20y%20visi%C3%B3n>.

CAPÍTULO XIII

Gestión administrativa y su incidencia en la toma de decisiones del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Campozano

³⁰ Delgado Gutiérrez Zoila Marianita

³¹ Lizame Santistevan Luis David

³² Veliz Pilco Génesis Nataly

Resumen

En El Gobierno Autónomo Descentralizado De La Parroquia Campozano Se Presentan Debilidades En El Control Interno De La Gestión De Los Procesos Administrativos Provocando Falencias En La Toma De Decisiones. Por tal situación, el objetivo de esta investigación fue determinar la incidencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Campozano. Se aplicó con una metodología bajo el enfoque mixto, cuantitativa y cualitativa, la encuesta y cuestionario se aplicaron como técnicas para recolectar la información, la población encuestada estuvo conformada por el GAD parroquial Campozano y sus 8507 habitantes, se empleó el programa estadístico SPSS versión 23 que permitió establecer un grado de confiabilidad alto con 0.893% en el alfa de Crombach. Entre los resultados de la investigación se evidencia que no cuentan con un sistema de indicadores que permita controlar la gestión administrativa, tampoco estrategias para la utilización de recursos, a fin de lograr los objetivos, ni políticas para orientar las acciones, con criterios lógicos que ayuden a la toma de decisiones. Se concluye que las deficiencias en la gestión administrativa inciden en la toma de decisiones del Gobierno Autónomo Descentralizado lo que impiden el logro total de su visión, misión y sus objetivos, se recomienda realizar una evaluación de control interno como alternativa para mejorar la toma decisiones dentro de la institución.

Palabras Clave: administración pública; control interno; procesos administrativos; toma de decisiones

Abstract

In the Decentralized Autonomous Government of the Campozano parish there are weaknesses in the internal control of the management of administrative processes, causing failures in decision-making. Due to this situation, the objective of this investigation was to determine the incidence of administrative management in the decision-making of the Decentralized Autonomous Government of the Campozano parish. It was applied with a methodology under the mixed, quantitative and qualitative approach, the survey and interview were applied as

³⁰ Docente de la carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Master en Contabilidad y Auditoría, Doctora en gestión pública y gobernabilidad Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail zoila.delgado@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1549-3835>

³¹ Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail lizame-luis5875@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3185-3802>

³² Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail veliz-genesis1521@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1217-7471>

techniques to collect the information, the population surveyed was made up of the Campozano parish GAD and its 8507 inhabitants, the statistical program SPSS version 23 was used. which allowed establishing a high degree of reliability with 0.893% in Cronbach's alpha. Among the results of the investigation, it is evident that they do not have a system of indicators that allows to control the administrative management, nor strategies for the use of resources, in order to achieve the objectives, nor policies to guide the actions, with logical criteria that help to decision making. It is concluded that deficiencies in administrative management affect the decision-making of the Decentralized Autonomous Government, which prevents the full achievement of its vision, mission and objectives, it is recommended to carry out an evaluation of internal control as an alternative to improve decision-making within of the institution.

Keywords: administrative processes; decision making; internal control; public administration

Introducción

Los constantes cambios en el entorno por la celeridad de la era, conllevan a que las decisiones deben realizarse en espacios de tiempos cortos, incluso de manera inmediata. Esto implica que las posibilidades para tomar una decisión, desde los parámetros de lo racional, se vean cada vez más reducidas. En efecto, las decisiones organizacionales en la actualidad son tomadas con información parcial, proyecciones incompletas y con un alto grado de incertidumbre.

En este sentido, la gestión a nivel administrativa brinda un soporte a las decisiones de los procesos institucionales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva que debe ser revelada en los informes anuales. En el país, hay debilidades en las entidades que manejan la gestión administrativa pública para saber cuál es el riesgo al que se exponen (Salazar, 2022). Por tal razón, pierden oportunidades de crecimiento y desarrollo económico.

Bajo este contexto, la gestión pública administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Jipijapa presenta déficit de instrumentos de orden normativo que indique los procedimientos internos acordes, incidiendo directamente en el rendimiento del talento humano, así como en la eficacia y eficiencia de los servicios públicos que se brindan (Vélez, 2022).

Ante esta realidad, el GAD de la parroquia Campozano también presentan debilidades en el control interno de la gestión de los procesos administrativos provocando falencias en la toma de decisiones que afectan su eficiencia, eficacia y efectividad en sus procesos operativos por lo que se deben adoptar los correctivos necesarios.

El presente trabajo de investigación tuvo como justificación la búsqueda del mejoramiento de la gestión administrativa para una correcta toma de decisiones en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Campozano, que conlleven a la realización correcta de los procesos administrativos para el desarrollo de la visión, misión y objetivos institucionales.

Desarrollo

Gestión Administrativa

La gestión administrativa según lo establece Allauca (2019) en una empresa “es uno de los factores más importantes debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicha empresa” (p.34). La gestión administrativa se refiere a las medidas y estrategias adoptadas para garantizar la rentabilidad de una empresa. Tiene en cuenta una multitud de factores, desde las finanzas hasta la producción y la logística.

La gestión administrativa contempla perfeccionar el flujo organizacional de la información y el nivel de comunicación, asimismo, entrenar a los miembros de la organización en el manejo o la utilización de los recursos informacionales para mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa u organización a largo plazo (Zambrano, 2019)

Proceso Administrativo

Para Barragan (2020), el proceso administrativo es el conjunto de fases sucesivas necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases y elementos, que se llevan a cabo mediante el proceso administrativo. Las etapas o fases se interrelacionan y forman un proceso integral constituido por planear, organizar, dirigir y controlar.

El proceso administrativo es la base de la administración, en la cual se define cómo conducir la organización en la actualidad. Las fases están integradas por varias etapas que dan respuesta a los cuestionamientos básicos de la administración, es aplicado en las organizaciones para lograr sus metas y objetivos, además de satisfacer las necesidades lucrativas y sociales. Para ello es necesaria la labor de los administradores y gerentes quienes son los encargados de conducir a la organización al éxito empresarial.

Principios de Control Interno

Las reglas de control en una organización, son regulaciones que requieren que se establezcan procedimientos y procesos en el sistema contable para ayudar a los gerentes a controlar y regular las actividades de las empresas, asegurando así la protección de los activos de las empresas. Esto explica que el mayor riesgo, es cuando existe informalidad. En este sentido cuando existe un direccionamiento de la organización controlado esto dará como resultado que el negocio sea más exitoso (Mantaguano, 2020)

El objetivo de los controles es asegurar el correcto funcionamiento del sistema contable y el registro exacto de los hechos económicos. Por supuesto, un gerente no puede controlar a todos los empleados, por lo que es posible que se produzcan algunos errores o fraudes, donde por ello es importante identificar y establecer controles efectivos, y de gestión.

Toma de Decisiones

Pinto (2018) define la toma de decisiones como "un proceso mediante el cual la alta dirección de una organización toma decisiones y toma un curso de acción para abordar problemas y oportunidades externos e internos (p.53). Navia *et. al.*, (2019) argumentan que la toma de decisiones es la acción por la cual a empresa deben ser lo más analíticas posible que también puedan influir de manera positiva en otros factores.

La toma de decisiones en una empresa es un proceso en el que se elige una de varias alternativas posibles ante un problema y su solución, o se determina cómo se deben realizar determinadas actividades que afectan a toda la empresa. en áreas más pequeñas. La organización establece tomar acciones, que sirva de un constante monitoreo y seguimiento, para mejorar la planificación, organización y coordinación de proyectos (Mendoza *et. al.*, 2018).

En este sentido, la toma de decisiones constituye elección entre varias alternativas posibles, con recursos limitados y con el objetivo de lograr un resultado deseado. Esto quiere decir que cuando se toma una decisión dentro de la empresa, se identifica una situación o problema, se analizan posibles alternativas y se utiliza la más adecuada para conocer si el objetivo deseado se ha alcanzado.

Materiales y métodos

En la investigación se utilizó un enfoque mixto obteniendo datos cualitativos y cuantitativos. La población estuvo conformada por los 10 servidores de la dirección administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Campozano.

Se emplearon las técnicas de recolección de información, la encuesta que se realizó a la directora del área administrativa del GAD de la parroquia Campozano, a su vez se aplicó un cuestionario sobre el control interno al personal de labora en la institución.

Se elaboró un análisis documental que permitió obtener información bibliográfica y documental referente a las variables gestión administrativa y la toma de decisiones, que fue útil para todo el desarrollo del trabajo investigativo. En conjunto, se realizó un análisis estadístico descriptivo, producto de los datos de las encuestas.

Resultados y discusión

Actualmente el sistema de administración pública se encuentra en una etapa de modernización del Estado, en función a la mejora de los servicios acabando con la burocracia que se presenta en cada área laboral. Al respecto, en la dirección administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Campozano hay cierta inconsistencia referido a los procesos administrativos de planificación, organización, así como en la dirección y control.

En este sentido, se destaca que el 51% de los encuestados respondieron que están en desacuerdo con que se han programado estrategias para utilización de recursos, a fin de lograr los objetivos planteados. Esta situación problemática de gestión administrativa al no contar con estrategias influye en la toma de decisiones que realizan de los funcionarios públicos. Los resultados

guardan correspondencia con el planteamiento de Chávez (2022), quien encontró que los directivos se enfrentan, ante la dificultad de impulsar estrategias administrativas para la implementación de nuevas formas de gestión mostrando desinterés, actitud negativa.

En este orden, se evidenció que el 57% opinaron que están en desacuerdo con que existen políticas para orientar las acciones, con criterios lógicos que ayuden a la toma de decisiones. Esta realidad es crítica debido a que la administración y su gestión es la que establece los sistemas de control teniendo precisadas las políticas para el fin común (Parrales, et.al., 2022).

Con respecto al control interno se evidenció en la encuesta que no cuentan con un sistema de indicadores que permita controlar la gestión administrativa, lo que dificulta el cumplimiento de la visión, misión y objetivos institucionales. En función a lo expuesto, es lamentable porque se puede aseverar que el resultado del ejercicio de control da inicio a un proceso o reproceso de planeación sostenido (Rivero et. al., 2018).

Conclusiones

- En base a la fundamentación teórica se determinaron las variables y los conceptos claves para el estudio dentro de la investigación asimismo se estableció que la gestión administrativa garantiza el cumplimiento de estrategias que benefician a los procesos administrativos dentro de una organización.
- Los factores que afectan a la gestión administrativa y a la toma de decisiones dependen de las actividades que se realizan dentro de cada una de las áreas, asimismo al ser una entidad pública la gestión administrativa influye directamente en la toma de decisiones.
- En el diagnóstico identificado se establece que no cuentan con un control interno lo cual afecta directamente a la gestión administrativa y por ende a la toma de decisiones dentro del gobierno autónomo descentralizado de Campozano.

Referencias

- Allauca, J. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente del Hospital General Docente de Riobamba. [Tesis de grado. Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5816/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0029.pdf>
- Barragan, C. (2020). Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA. [Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3086>
- Chávez, D. (2022). La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Cumandá. [Tesis de grado. Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9304>
- Mantaguano, J. (2020). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa SOSALUD S.A año 2020. [Tesis de grado. Universidad Estatal de Milagro]. <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5620>

- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*, 4(4), 206-240. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Navia, M., Stefanu, Y., & Valdivia, A. (2019). Elementos de influencia en la toma de decisiones entre directores comerciales en empresas familiares. Estudio comparado de empresas de Cataluña (España) y Barranquilla (Colombia). *Contabilidad y Negocios*, 14 (27), 73-88. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281666568005>
- Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 30(1), 51-64. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
- Rivero, J., Villar, H., Zas, L., Roque, L., Martínez, N. y Robaina, D. (2018). Procedimiento para el diseño de un Sistema de Control de Gestión en una organización de Investigación, Desarrollo e Innovación. *Visión de futuro*. 22(2), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7420083>.
- Salazar, R. (2022). Gestión administrativa en la toma de decisiones del departamento administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedro Carbo. [Tesis de grado. Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4707/1/Salazar%20Anchundia%20Rosa%20Daniela.pdf>
- Vélez, B. (2022). Modelo de gestión pública administrativa en la dirección de tránsito municipal del cantón Jipijapa. [Tesis de maestría. Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3987/1/MODELO%20DE%20GESTI%20N%20P%20BLICA%20ADMINISTRATIVA%20EN%20LA%20DIR%20ECCI%20N%20DE%20TR%20NSITO%20MUNICIPAL%20DEL%20CANT%20JIPIJAP.pdf>
- Zambrano, L. (2019). La toma de decisiones en la gestión administrativa de la empresa ARSAICO CÍA. LTDA. cantón Chambo, período 2016. [Tesis de grado. Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4578/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2018-0008.pdf>

CAPÍTULO XIV

Gestión administrativa y cultura organizacional Unidad Educativa Fiscal Eloy Velásquez Cevallos

³³ Morán Chilán Jessenia Herminia

³⁴ Marcillo Menéndez Mariuxi Jamileth

Resumen

La gestión administrativa es un conjunto de actividades planificadas y coordinadas que optimizan los recursos materiales, económicos y humanos destinados al cumplimiento de los objetivos institucionales. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa de la Unidad Educativa Fiscal Eloy Velásquez Cevallos, Parroquia La América. La metodología que se utilizó en el desarrollo fue de enfoque cualitativo y cuantitativo, además, fue de tipo descriptiva debido a que se analizan las variables objeto de estudio, presenta un enfoque bibliográfico para tener sustento teórico basado en indagaciones ya desarrolladas relacionadas con el proyecto. Del mismo modo, se aplicó el método analítico y como técnicas de investigación la entrevista y una encuesta dirigida a los 14 docentes pertenecientes a la Unidad en estudio. El desarrollo de las variables investigativas y de la metodología permitió determinar que la cultura organizacional incide en la gestión administrativa de la institución debido a que integra un conjunto de normas y valores que regulan el accionar de los docentes, además se evidenció que el nivel de conocimiento sobre cultura organizacional es bajo, por tal razón, es de gran interés esta indagación para interpretar los resultados obtenidos. Resultados que permitieron determinar que la deficiente gestión administrativa y el desinterés de por parte de las autoridades y docentes en fomentar los valores, normas, políticas y un adecuado ambiente laboral son las principales causas que afectan la cultura organizacional y por ende el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Palabras clave: desarrollo; normas; objetivos; valores

Abstract

Administrative management is a set of planned and coordinated activities that optimize material, economic and human resources for the fulfillment of institutional objectives. The objective of this research was to analyze the administrative management of the Eloy Velásquez Cevallos Fiscal Educational Unit, La América Parish. The methodology that was obtained in the development was of a qualitative and quantitative approach, in addition, it was of a descriptive type because the variables of the study object are analyzed, it presents a bibliographic approach to have theoretical support based on investigations and developments related to the project. In the same way, the analytical method was applied and as research

³³ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Master en Economía, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail jessenia.moran@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3853-6017>

³⁴ Profesional en formación egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. e-mail marcillo-mariuxi6912@unesum.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-2281-9742>

techniques the interview and a survey addressed to the 14 teachers belonging to the Unit under study. The development of the investigative variables and the methodology made it possible to determine that the organizational culture affects the administrative management of the institution because it integrates a set of norms and values that regulate the actions of teachers, in addition it is evident that the level of knowledge on organizational culture is low, for this reason, this investigation is of great interest to interpret the results obtained. Results that allowed to determine that the deficient administrative management and the lack of interest on the part of the authorities and teachers in promoting values, norms, policies and an adequate work environment are the main causes that weaken the organizational culture and therefore the fulfillment of the objectives. institutional.

Keywords: *development; norms; objectives; values*

Introducción

En la actualidad a nivel mundial la gestión administrativa está en constantes cambios debido a la inflación económica, al avance tecnológico y el excesivo incremento de la competencia organizacional (Armas, 2017). Cabe indicar que los modelos administrativos tradicionales utilizados por las organizaciones han ido cambiando día a día con la finalidad de mejorar y tener resultados viables, para que junto con la cultura organizacional promuevan la productividad, rentabilidad, y alcancen el éxito, ya que una cultura organizacional motiva a desempeñar y mejorar cada proceso que se ejecute (Anchapaxi y Dávila, 2018).

En este contexto, Castro (2021), indico en los países latinoamericanos la gestión administrativa busca implementar procesos efectivos, sostenibles y estructurales en la economía de cada institución, generando prácticas de gestión que sirvan de soporte para comprender cada uno de los procesos desarrollados y de la misma manera establecer lineamientos o directrices específicas de cultura organizacional, permitiendo el logro de los objetivos institucionales con éxito.

De acuerdo a lo antes expuesto se determina que la administración de las organizaciones ha cambiado en su totalidad, mediante la aplicación de procedimientos, lineamientos y directrices que contribuyen a mejorar el desarrollo de sus actividades, a utilizar de forma correcta sus recursos y a lograr sus metas propuestas. Por tal razón, se determina que la gestión administrativa es una herramienta que garantiza el éxito institucional independientemente de la actividad que desarrolle.

En el Ecuador las diferentes instituciones públicas o privadas se direccionan en cumplir según las normativas vigentes procesos administrativos adecuados dentro de las organizaciones, de esta manera al aplicar la cultura organizacional ayudará a encaminar el desarrollo armónico y efectivo en las instituciones generando un impacto positivo. En la actualidad la cultura organizacional contribuye al cumplimiento de la gestión administrativa ayudando a visualizar los errores existentes que afectan al desempeño y reduce la producción laboral.

Por tal razón, Villacreses (2020), afirma que la gestión administrativa es un conjunto de procedimientos coordinados elementales que se deben de potencializar para cumplir con los objetivos trazados de alguna institución pública o privada, ya que el control de todos estos procesos permitirá maximizar la utilización de los recursos económicos, humanos y material dentro de una organización.

Es por esta razón, que la presente investigación se enfoca en el análisis de la gestión administrativa y la cultura organizacional de la Unidad Educativa Fiscal Eloy Velásquez Cevallos de la parroquia La América, dicho análisis permite determinar el nivel de cultura organizacional de los directivos, personal administrativo y docentes con el fin de fortalecer la cultura organizacional, la gestión administrativa de la institución educativa y lograr todos los fines propuestos.

Cabe indicar que el desconocimiento de la gestión administrativa se evidencia cuando no se cumplen con las metas y objetivos propuestos lo cual provoca una imagen débil en la cultura organizacional de una institución. En definitiva, llevar una eficiente gestión administrativa en las instituciones públicas es algo complejo, sin embargo, siempre se aspira cumplir principalmente con un manejo adecuado de todos los recursos que posee la institución. En este sentido se concluye que la gestión administrativa aplicada de forma correcta en los procesos, actividades, programas y proyectos de una institución permiten que los recursos humanos, materiales y tecnológicos sean utilizados de forma eficiente, del mismo modo garantiza el logro de los fines propuestos y evita incumplimiento de normativas legales que pueden generar sanciones importantes por parte de los organismos de control para la institución.

Desarrollo

El desarrollo de la presente investigación se compone de las conceptualizaciones teóricas más relevantes de las variables de estudio, gestión administrativa y cultura organizacional siendo la planificación, coordinación y el compromiso de todos los involucrados la parte esencial que fortalece una conducción eficaz y efectiva de todas las actividades programadas por la Unidad Educativa Fiscal Eloy Velásquez Cevallos de la parroquia La América.

Gestión administrativa

La gestión administrativa hace referencia a un conjunto de procedimientos que se ejecutan con la finalidad de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades, esfuerzos y recursos utilizados en los diferentes procesos de la institución. En este sentido se determina que la gestión es un elemento esencial para toda entidad independientemente de la actividad de desarrolle su aplicación tiene como fin alcanzar los objetivos institucionales de forma eficiente y eficaz.

De acuerdo a lo expresado por Quiroga (2021), la gestión administrativa es una herramienta clave en la organización, pues sirve para fomentar el cumplimiento de las actividades y

contribuye a la sostenibilidad y crecimiento de la misma. Hay que recalcar, que un sistema de gestión se enfoca en producir mayor cantidad de bienes o servicios, ayuda a aumentar beneficios y rentabilidad. Ante lo expuesto se evidencia que la gestión administrativa tiene la capacidad de planificar, organizar, dirigir y controlar las diferentes situaciones que se presentan en una organización, para alcanzar los objetivos institucionales y disminuir riesgos en su gestión. Tal como, lo detalla Palermo (2022), quien afirma que “es el conjunto de actividades a realizarse mediante una conducción efectiva y racional de las tareas planificadas requiriendo el esfuerzo y el compromiso de todos los implicados”.

Cuando se habla de gestión administrativa es importante entender los distintos procedimientos que se necesitan para lograr los objetivos propuestos, como la capacidad de dirigir y coordinar acciones fundamentales para obtener resultados positivos. La gestión administrativa pone en práctica los elementos que integran el proceso administrativo entre ellos: la planificación, organización, dirección y control de las actividades y recursos con los que cuenta la organización, es decir que consiste en las acciones y decisiones que tomen los directivos para dar cumplimiento a las metas preestablecidas.

Por otra parte, Palermo (2022), indica que la gestión administrativa prioriza el correcto funcionamiento de los recursos financieros y materiales dentro de una institución estatal o privada donde uno o más individuos serán los responsables de dirigir y encaminar los objetivos propuestos por la misma. Ante lo citado, se evidencia que la gestión administrativa se considera el arte de dirigir actividades de índole organizacional fortaleciendo conocimientos y la capacidad de dirigir procesos efectivos de forma eficaz. Involucra funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar la estructura de las organizaciones y sus actividades.

Importancia de la Gestión Administrativa

Según, Soledispa (2022), la gestión administrativa es eficaz cuando se cumplen con los objetivos planteados, todo se debe al correcto acoplamiento de los recursos y al excelente funcionamiento de sus dependencias sean en el sector público o privado, cabe recalcar que en las instituciones públicas la gestión administrativa se acopla a brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de su población, ya que ese es el objetivo de toda administración. Una gestión administrativa eficiente sirve como base en la ejecución de actividades, programas y planes direccionados al logro de los objetivos, la cual involucra la planificación y establecimiento de las metas y objetivos, la organización de la estructura organizacional, el direccionamiento de las actividades y por último el control y seguimiento de que cada una de las actividades que se ejecutan estén direccionadas al cumplimiento de las metas y objetivos.

Propósito de la gestión administrativa

Para Hurtado (2020), la gestión administrativa tiene como propósito sostener una base sólida en la ejecución de actividades, lo cual garantiza la optimización de tiempo, esfuerzo, recursos y por ende mejora la toma de decisiones logrando así el cumplimiento de los objetivos institucionales. Los principales beneficios que brinda una gestión administrativa eficiente son:

optimiza tiempo, recursos, facilita la información contable, mejora la toma de decisiones, aumenta la eficiencia y eficacia, garantiza calidad, incrementa la productividad y logra los objetivos. En una organización el principal objetivo es dar cumplimiento a las metas y objetivos planteados, por ello deben contar con una gestión administrativa eficiente y eficaz que contribuya al uso adecuado de los recursos financieros, materiales, humanos y tecnológicos con los que cuenta una organización, cabe recalcar que, una gestión adecuada ayuda y garantiza el éxito institucional.

Cultura Organizacional

Para Robles (2018), menciona que la cultura organizacional “es un conjunto de aspectos esenciales que involucra una planificación y el control de recursos financieros, materiales, talento humano enmarcándose en el entendimiento de todos los integrantes de la organización generando una estabilidad de gestión positiva”.

La cultura organizacional planificada conlleva a gestionar y direccionar funciones específicas dentro de una institución, mejorando notablemente la relación de todos los implicados forjando la estabilidad laboral y una administración eficiente.

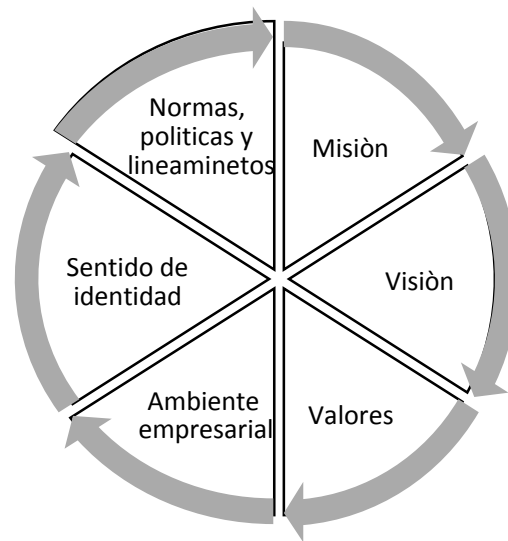
Además, para Sordo (2020), la cultura organizacional “se puede definir como un sistema dinámico que sirve para impulsar a las instituciones hacia el éxito. La ética, creencias, conocimientos y valores deben ser flexibles para adaptarse al cumplimiento de las actividades administrativas de la institución”. La cultura organizacional se está convirtiendo en una herramienta estratégica y se implementa con la finalidad de detectar inconvenientes administrativos a primera vista, brindando soluciones de gestión rápidas y eficaces. Por tal motivo es importante conocer si existe la cultura tributaria en una determinada organización, porque esto se reflejará directamente en los resultados.

Según Mendoza et. al (2019), la cultura organizacional es en la actualidad un tema de gran relevancia, debido a que permite mejorar los procesos desarrollados en una organización, por lo cual se la determina como el factor clave del éxito, considerando que se encuentra presente en las funciones y acciones que ejecuta el personal. Cabe recalcar que, una cultura organizacional sólida impulsa y fortalece el desempeño de los miembros de la organización, gracias a los planes, actitudes, valores, creencias que comparten todos quienes integran en la organización (Castro, 2021).

Elementos de la cultura organizacional

Sordo (2020), menciona a los elementos principales que constituyen a la cultura organizacional y que trabajan de manera conjunta son:

Figura 1: Elementos de la Cultura organizacional



Fuente: Elaboración propia a partir de (Sordo, 2020).

Estos elementos involucran el talento humano dentro de la cultura organizacional en acoger y dirigir acciones permanentemente, motivando el correcto desarrollo de las actividades con la finalidad de tener éxito.

La filosofía hace referencia a como se lograrán los fines, ya que es el eje por el cual se regirá una institución. La misión es la razón de ser y la visión detalla hacia donde desea llegar, pues se manifiesta como una aspiración de superación de sí misma. Los valores son los fundamentos de acción de cada uno de los que integran la entidad, el ambiente empresarial son la relaciones y actitudes que demuestran en las situaciones que se presentan, el sentido de identidad es la forma en que los miembros de la organización se identifican con la empresa y para finalizar las normas, políticas y lineamientos son indispensables y necesarias, ya que son aquellas que establecen la manera de cómo deben trabajar.

Ante lo expuesto se determina que, una buena cultura organizacional se evidencia por el conjunto de valores morales que se comparten en la institución, por el modo en que los directivos se comportan con sus subordinados y la sociedad, por la libertad de toma de decisiones en desarrollo de nuevas ideas para la mejora continua, por la confianza que genera el trabajo en equipo, por la comunicación eficiente, por el impulso a desarrollar nuevas habilidades y capacidades y por la incorporación de tecnología para la optimización de tiempo, esfuerzo y recursos.

Una institución que trabaje en base a estas evidencias manifiesta una cultura organizacional eficiente y garantiza el logro de los objetivos institucionales, puesto que permiten que todos los recursos con los que cuenta la institución sean utilizados y aprovechados de manera correcta.

Comportamiento organizacional

Para Mendoza et. al (2019), el comportamiento organizacional hace referencia a un campo que estudia el comportamiento de los individuos, grupos y estructuras, con la finalidad de estar al tanto de las circunstancias que afecten el desempeño laboral del personal. En este sentido, se determina que es una pieza clave, considerando que integra actividades enfocadas en examinar las operaciones administrativas y financieras de una institución con el propósito de determinar la eficiencia, eficacia, efectividad, económica y calidad en el uso de los recursos, prestación de servicios y logro de los objetivos institucionales.

Por otra parte, Amaro (2007), citado por Mendoza et. al (2019), manifiesta que el comportamiento organizacional busca el desarrollo de la ventaja competitiva, debido a que permite describir el comportamiento de las personas, comprender el porqué del comportamiento, predecir el actuar en un futuro y controlar las actividades del personal. En este contexto, se determina que el comportamiento organizacional regula las relaciones entre los miembros de una organización.

Materiales y métodos

El presente artículo con el tema “Gestión administrativa y Cultura organizacional de la Unidad Educativa Fiscal Eloy Velásquez Cevallos, Parroquia La América”, por la modalidad, le corresponde a un proyecto de desarrollo en cuanto está encaminada a la descripción de las variables de la investigación, se encuentra dentro del ámbito de la gestión administrativa y cultura organizacional, se utilizó la investigación descriptiva y bibliográfica, dado que el diseño del estudio tiene un enfoque cuantitativo-cualitativo, por lo que se indagó en datos confiables de fuentes teóricas y científicas que permite analizar la situación del problema investigado. La investigación descriptiva permitió relacionar la gestión administrativa y la cultura organizacional en la Unidad Educativa Fiscal Eloy Velásquez Cevallos. Del mismo modo, el tipo de investigación bibliográfico facilitó la selección de información necesaria sobre el tema de estudio gestión administrativa y cultura organizacional, logrando fundamentar el desarrollo del marco teórico y otros antecedentes del proyecto, la cual se la obtuvo a través de fuentes bibliográficas como artículos científicos, tesis de investigación, libros, revistas y sitios web. Por otra parte, se utilizó el método analítico para analizar cada variable de la investigación, además analizando los procesos de la gestión administrativa, los cuales mediante el conocimiento de la información conllevó a evaluar y llegar a los orígenes que facilite la comprensión del problema para posteriormente presentar las conclusiones de la investigación. Por otra parte, las técnicas empleadas para la recolección de información permitieron dar respuestas verídicas y convincentes de la parte administrativa de la Escuela Fiscal Eloy Velásquez Cevallos, se utilizaron las técnicas de la entrevista y la encuesta con la finalidad de obtener respuestas a los problemas de la unidad educativa.

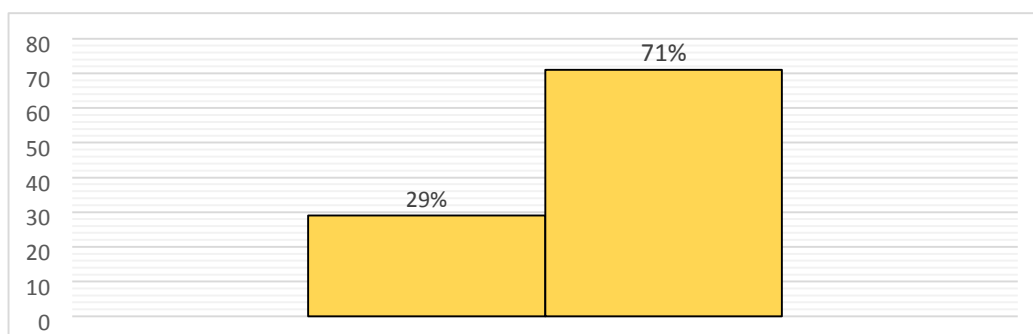
Población y Muestra

En la presente investigación se utilizó el tipo de muestra no probabilista debido a que se trabajó con la población total, 14 personas que conforman la parte administrativa y pedagógica de la Unidad Educativa Fiscal Eloy Velásquez Cevallos de la Parroquia La América.

Resultados y discusión

La Unidad Educativa Fiscal Eloy Velásquez Cevallos de la Parroquia La América del cantón Jipijapa-Provincia de Manabí, está compuesta por 14 docentes a los cuales se les aplicó las técnicas de investigación anteriormente descritas, con la finalidad de analizar la gestión administrativa y la cultura organizacional de la unidad educativa en mención. Evidenciando lo siguiente:

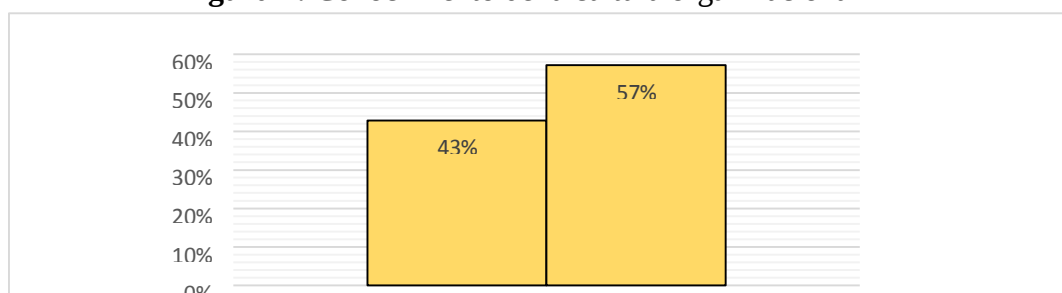
Figura 1: Gestión administrativa



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura 1, donde se investigó si la gestión administrativa es eficaz por parte de la máxima autoridad de la institución educativa donde se evidenció que el 29% considera que, si es eficaz, mientras que la mayoría considera con un 71% que existe una gestión administrativa ineficaz por parte del director de la institución educativa porque no realiza un control constante de las actividades institucionales, es decir, no se tiene una planificación definida o que se cumpla a cabalidad cada una de las estrategias o objetivo de institucionales . Cabe indicar que el director es el máximo responsable de encaminar hacia al éxito o fracaso de la misma.

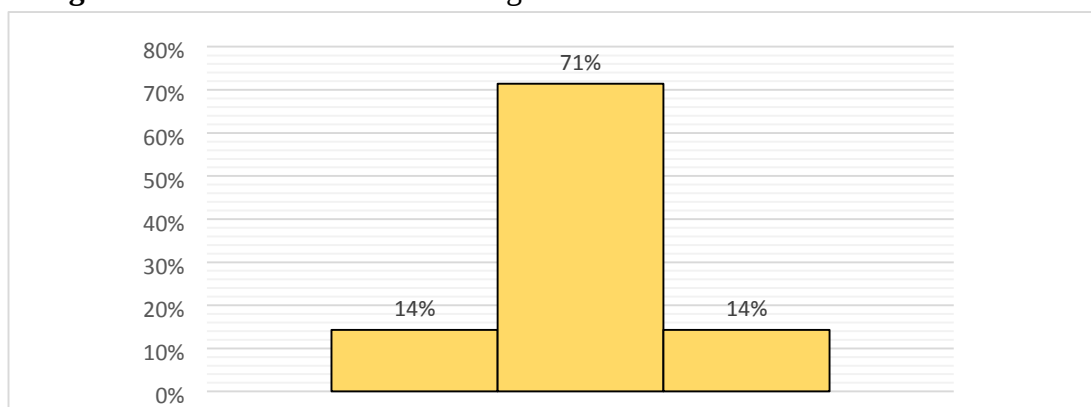
Figura 2: Conocimiento de la cultura organizacional



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura 2, donde se indagó sobre el conocimiento de la cultura organizacional, se evidencio que la mayoría con el 57% no conoce a profundidad del tema, lo cual comprueba que en la institución educativa se presenta deficiencia en la gestión administrativa por no obtener los mayores conocimiento, mientras que el 43% si conoce parcialmente lo que implica la cultura organizacional, que es un mecanismo esencial dentro de la institución determinando que es un conjunto de valores y aptitudes donde generalmente se actúa eficazmente para notar los cambios en beneficio de la unidad educativa.

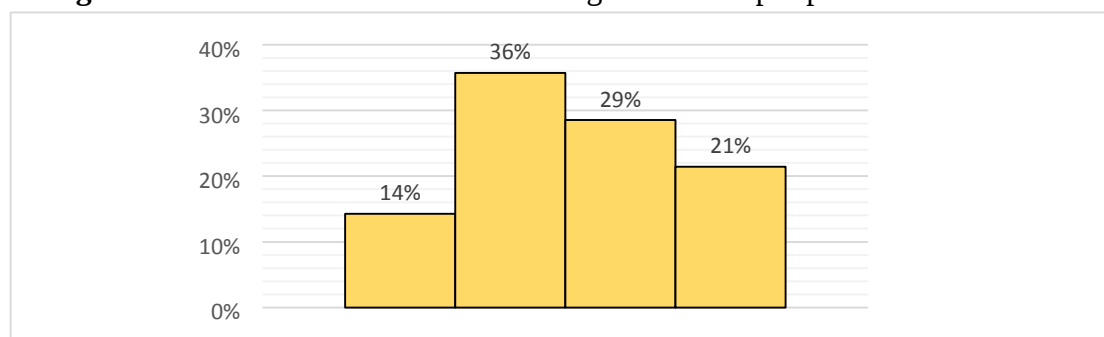
Figura 3: Influencia de la cultura organizacional en el rendimiento de los docentes



Fuente: Elaboración propia

Asimismo, la figura 3 nos muestra la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento académico de los docentes, reflejando que los docentes con el 71% consideran que si influye ya que es de gran relevancia en el contexto educativo porque permite fortalecer las relaciones y valores institucionales de quienes laboran en la institución, por otra parte, el 14% consideran que no influye la cultura organizacional y por último un 14% también considera que a veces influye este conocimiento ya que así podremos demostrar y trabajar conjunto con los estudiante la cultura organizacional. Es importante destacar que el desconocimiento del tema y su importancia afecta la operatividad de las actividades institucionales y por ende que no se cumpla con los objetivos establecidos.

Figura 4: Fortalecimiento de la cultura organizacional por parte de los docentes

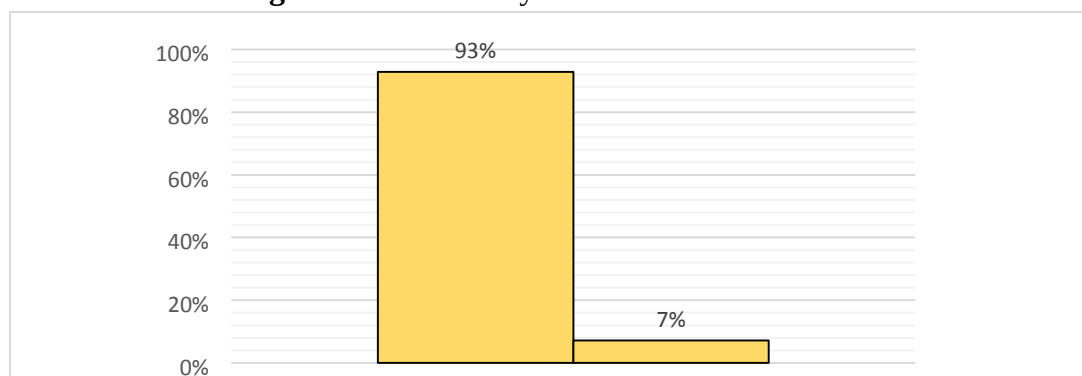


Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, en la figura 4 refleja como el docente ayuda a fortalecer la cultura organizacional en la institución educativa, con el 14% manifiesta que el docente ayuda a fortalecer la cultura

organizacional, compartiendo voluntariamente sus conocimientos con los demás docentes, mientras que el 36% considera que con una buena comunicación dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos por otro lado el 29% manifiesta que con un buen trabajo en equipo ayuda a reconfortar la cultura organizacional ya que incrementa la motivación la creatividad y a su vez fortalece sus habilidades y por ultimo con el 21% considera que tener una buena relación con sus compañeros es imprescindible para fortalecer la cultura organizacional de la institución y ayudara a fomentar el aprendizaje colaborativo.

Figura 5: Desarrollo y difusión de los resultados



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en la figura 5 se revela que el desarrollo y difusión de los resultados de esta investigación sobre la gestión administrativa y cultura organizacional de la unidad educativa fiscal Eloy Velásquez Cevallos de la Parroquia La América, con el 93% consideran que si fortalecerá la cultura organizacional y por ende la gestión administrativa de la institución educativa ya que con los resultados se realizará un análisis efectivo y se definirá las estrategias a implementar en beneficio de la institución, mientras que el 7% creen que no fortalecerá la cultura organizacional porque no ayuda a conseguir los objetivos de la unidad educativa. En tal sentido, es importante destacar lo expuesto por Riffo (2019), considera que el arte de administrar implica planificar y resolver los diferentes procedimientos de cada colaborador, donde los recursos utilizados sean utilizados de forma efectiva con el objetivo de alcanzar las metas establecidas. Adicionalmente la administración en el ámbito educativo y del talento humano permite de acuerdo con Castro (2021), encargarse de organizar al personal brindándole un trato efectivo a fin de que cumpla su trabajo eficientemente.

De acuerdo a lo antes expuesto se concuerda absolutamente ya que la gestión administrativa en las instituciones educativas implica que los administradores desarrollen y planifiquen las tareas de manera eficiente y eficaz a fin de lograr que todos los autores de la comunidad educativa trabajen por un objetivo en común.

Del mismo modo, para que exista una gestión administrativa eficaz se debe entender la conceptualización de lo que implica la cultura organizacional que para Fernández (2022), es un conjunto de valores, creencias y normas que definen el comportamiento de una institución. Por tal motivo la cultura organizacional sirve como guía para que todas las partes involucradas alrededor de una institución se enfoquen en seguir un mismo camino.

Según, Robles (2018), concuerda que la cultura organizacional es el eje sobre el cual gira una organización ya que se definirá su manera de ser y establecerá cómo se debe actuar ante cualquier situación permitiendo fortalecer las relaciones entre todos los que integran la organización. Donde el líder debe actuar y tomar decisiones acertadas respetando los criterios de los demás para que la imagen y reputación de la institución se fortalezca.

Definitivamente, se comparte los criterios antes expuestos ya que la identidad de la institución educativa depende de la cultura organizacional donde la comunicación, normas, aptitudes, valores y creencias de quienes la conforman, permitirán elevar los rendimientos de todos los docentes garantizando que todos se direccionen hacia un solo objetivo y por ende se obtenga una gestión administrativa efectiva.

Finalmente, es imprescindible mencionar que los datos analizados en este trabajo investigativo gestión administrativa y cultura organizacional de la unidad educativa fiscal Eloy Velásquez Cevallos de la Parroquia La América del cantón Jipijapa, una de las principales causas de que exista una deficiente gestión administrativa es el desconocimiento y la escasa planificación de las actividades por parte del administrador de la institución asimismo, el desinterés de los docentes por fomentar y entender a cabalidad la cultura organizacional. Por lo cual con todos los antecedentes anteriormente expuestos se corrobora los resultados, los mismos que fueron satisfactorios para el desarrollo de este artículo científico.

Conclusiones

Una vez finalizada la investigación, se concluye:

- Que la máxima autoridad de la unidad educativa fiscal Eloy Velásquez Cevallos, de la Parroquia La América del cantón Jipijapa, está en la obligación de planificar, diseñar, direccionar y aplicar procedimientos administrativos factibles, así como diseñar estrategias para encaminar a todos los docentes a cumplir con los objetivos propuestos y de esta manera tener una gestión administrativa eficaz y eficiente.
- Existe un desconocimiento importante sobre el tema de la cultura organizacional ya que está ligada al comportamiento, valores éticos y creencias de todos los docentes únicamente se consigue una buena cultura organizacional cuando existe un real compromiso por afrontar las debilidades individuales, así como la institucional y convertirlas en fortalezas para así alcanzar el éxito.
- La gestión administrativa en el ámbito educativo es la encargada de organizar las actividades tanto de los docentes como de la parte administrativa además debe manejar los recursos materiales, humanos y económicos de esta manera mejora el desempeño y clima organizacional de quienes conforman la unidad educativa fiscal Eloy Velásquez Cevallos.

Referencias

- Anchapaxi, & Dávila. (2018). La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo de la cultura organizacional de la escuela de educación básica Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Quito. Redalyc, 48-49.
- Arias, E. (2020). Metodología de la Investigación. Santiago.
- Armas, H. I. (2017). Una mirada de la cultura organizacional y su incidencia en la competitividad de las organizaciones en el contexto global. Obtenido de <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/82-100/1078>
- Castro, J. (2021). La estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa. Scielo, 23-24.
- Centro Europeo de Posgrado. (2020). Tipos de Administración. Madrid.
- Fernández, E. (2022). Cultura Organizativa: por qué es tan importante para las empresas. Obtenido de Santander Universidades: <https://www.becassantander.com/es/blog/culturaorganizativa.html#:~:text=La%20cultura%20organizativa%2C%20tambi%C3%A9n%20denominada,el%20comportamiento%20de%20una%20organizaci%C3%B3n.>
- Hurtado, C. (2020). Importancia y propósito de la Gestión Administrativa. Arizona: Universidad Latina de Costa Rica.
- Ministerio de Educación. (2020). Manual de Gestión Organizacional por procesos. Quito.
- Palermo, E. (2022). Gestores y la gestión como un proceso. Revista Científica, 75-76.
- Quiroga, R. (2021). La gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera Rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil. Revista Científica, 1112.
- Riffo, S. M. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. Obtenido de Revista Scientific, vol. 4 : <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173010/html/>
- Robbins, J. (2019). Comportamiento Organizacional. Santiago.
- Robles. (2018). Cultura Organizacional. Bogotá.
- Sanillán, M. (2018). Gestión Administrativa y su incidencia en el clima organizacional con los docentes de la unidad educativa Antonio José de Sucre. Quevedo.
- Soledispa, R. J. (2022). La gestión administrativa como factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. Dialnet, 122-123.
- Sordo, A. (2021). Cultura Organizacional: Definición, tipos, elementos y ejemplos. Ambato.
- Universidad La Concordia. (2020). Técnicas de investigación que son ideales para universitarios. Obtenido de <https://universidadlaconcordia.edu.mx/blog/index.php/tecnicas-de-investigacion>
- Villacreses, F. (2020). Importancia de la gestión administrativa en una empresa. Scielo, 34-35.
- Zamora, W. M. M., Chilán, J. H. M., Álava, V. F., & Calle, A. D. R. L. (2019). Comportamiento organizacional y su importancia en la auditoría pública. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 4(2), 128-164.



Casa Editora

ISBN: 978-9942-7090-7-3

