



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN
DESARROLLO INSTITUCIONAL

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PROCESOS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN LA TRONCAL Y SU INCIDENCIA EN EL
LOGRO DE OBJETIVOS PLANTEADOS EN EL PERIODO 2021**

AUTOR:

DORIS MARGARITA CASTAÑEDA SARMIENTO

DIRECTORA TFM:

M.A.E. GLADIS DEL CONSUELO VINUEZA BURGOS

MILAGRO - 2023

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Gladis del Consuelo Vinueza Burgos en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado Doris Margarita Castañeda Sarmiento cuyo tema es **Análisis de la gestión administrativa de los procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Troncal y su incidencia en el logro de objetivos planteados en el periodo 2021** que aporta a la Línea de Investigación previo a la obtención del Grado Magíster en Administración Pública con Mención en Desarrollo Institucional. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 2023

M.A.E Gladis del Consuelo Vinueza Burgos
C.I. 09117131287

Declaración de autoría de la investigación

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de una institución nacional o extranjera.

Milagro, 2023

Doris Margarita Castañeda Sarmiento
CI 0920452018

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, presentado por **CPA CASTAÑEDA SARMIENTO DORIS MARGARITA**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA Y COORDINACIÓN TERRITORIAL DEL CONSEJO DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL CANTÓN LA TRONCAL Y EL LOGRO DE OBJETIVOS PLANTEADOS EN EL PERIODO 2021", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	56.67
DEFENSA ORAL	39.00
PROMEDIO	95.67
EQUIVALENTE	Muy Bueno



Firmado electrónicamente por:
**KARLA
MAGDALENA
GAME MENDOZA**

**M.A.E. GAME MENDOZA KARLA MAGDALENA
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:
**JOSUE JESUS
CABRERA
RUILOVA**

**Mba CABRERA RUILOVA JOSUE JESUS
VOCAL**



Firmado electrónicamente por:
**CARLOS ROBERTO
OCHOA GONZALEZ**

**Dip. OCHOA GONZALEZ CARLOS ROBERTO
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

Dedicatoria

El final de este proyecto no hubiera sido posible sin el apoyo profesional de mis docentes y de mi Tutor quienes me han ayudado a llegar hasta el final de este proceso; principalmente dedico este trabajo a mi Hija Mía y a mi esposo Jairo por el apoyo incondicional que me han brindado en este caminar.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme salud, vida y fortaleza; por guiarme en este camino; a mis Padres Olga y Aníbal por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Cesión de derechos de autor

Sr. Dr.

Fabricio Guevara Viejó

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Presente.

Yo, Doris Margarita Castañeda Sarmiento en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de Magíster en Administración Pública con Mención en Desarrollo Institucional como aporte a la Línea de Investigación de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada. Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior. El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 2023

Doris Margarita Castañeda Sarmiento

Cédula: 0920452018

RESUMEN

La presente investigación se vincula al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal, como objeto de estudio en el que se analiza la Gestión Administrativa y como estos procesos inciden en el logro de objetivos por parte de los colaboradores que se encuentran vinculados al gobierno municipal. De esta forma, se realiza un análisis teórico de gran parte de la literatura relacionada la gestión de gobiernos seccionales y entidades públicas, desde la perspectiva de todas las etapas del proceso administrativo. Para la recopilación de datos se consideraron 108 elementos que forman parte del personal que está vinculado directamente a procesos burocráticos, además, se utilizó un instrumento destinado para la variable independiente que contiene 20 preguntas y otro para la dependiente, ambos instrumentos validados estadísticamente. Posterior a la recopilación se procedió al análisis de los datos, entre el más relevante se considera que la gestión administrativa afecta directamente en la capacidad de lograr objetivos institucionales, sin embargo, existe poca relación entre actividades organizacionales de dirección y control. Finalmente, se concluye que la tendencia de la gestión en el GAD Cantonal de La Troncal se encuentra en incremento esto incide directamente en el desarrollo organizacional de la institución pública que aporta en bienestar del ciudadano, con el servicio adecuado y oportuno, esto lo hace de acuerdo al cumplimiento de la planificación y la consecución de logros planteados.

Palabras claves: gestión académica, calidad de servicio, procesos, logro de objetivos

ABSTRACT

The present investigation is linked to the Decentralized Autonomous Government of the La Troncal canton, as an object of study in which the Administrative Management is analyzed and how these processes affect the achievement of objectives by the collaborators who are linked to the municipal government. In this way, a theoretical analysis of a large part of the literature related to the management of sectional governments and public entities is carried out, from the perspective of all stages of the administrative process. For the data collection, 108 elements that are part of the personnel that are directly linked to bureaucratic processes were considered, in addition, an instrument was used for the independent variable that contains 20 questions and another for the dependent variable, both instruments statistically validated. After the collection, the data was analyzed, among the most relevant it is considered that administrative management directly affects the ability to achieve institutional objectives, however, there is little relationship between organizational management and control activities. Finally, it is concluded that the management trend in the Cantonal GAD of La Troncal is increasing, this directly affects the organizational development of the public institution that contributes to the well-being of the citizen, with the adequate and timely service, this makes it according to the fulfillment of the planning and the achievement of the proposed goals.

Keywords: academic management, quality of service, processes, achievement of objectives

INDICE GENERAL

Agradecimiento	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
INDICE GENERAL	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCION	1
CAPITULO I	3
Planteamiento del problema.....	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos.....	4
Justificación.....	4
CAPITULO II	5
Gestión Administrativa.....	5
Dirección	10
Satisfacción Laboral.....	12
Cultura organizacional como eje administrativo	13
Objetivos institucionales	13
CAPITULO III	16
Metodología.....	16
Tipo de Investigación.....	16
Población y Muestra.....	17
Tipo de Población	17
Muestra	18
Técnicas.....	19
Descripción del Instrumento	19
Procesamiento de la Información	20
CAPITULO IV	21
Análisis y discusión de resultados	21
Validación de los instrumentos	21
Correlación de variables	22
Confirmación de Hipótesis	24
CONCLUSIONES	25

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	26
ANEXOS	29

RESUMEN

La presente investigación se vincula al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal, como objeto de estudio en el que se analiza la Gestión Administrativa y como estos procesos inciden en el logro de objetivos por parte de los colaboradores que se encuentran vinculados al gobierno municipal. De esta forma, se realiza un análisis teórico de gran parte de la literatura relacionada la gestión de gobiernos seccionales y entidades públicas, desde la perspectiva de todas las etapas del proceso administrativo. Para la recopilación de datos se consideraron 108 elementos que forman parte del personal que está vinculado directamente a procesos burocráticos, además, se utilizó un instrumento destinado para la variable independiente que contiene 20 preguntas y otro para la dependiente, ambos instrumentos validados estadísticamente. Posterior a la recopilación se procedió al análisis de los datos, entre el más relevante se considera que la gestión administrativa afecta directamente en la capacidad de lograr objetivos institucionales, sin embargo, existe poca relación entre actividades organizacionales de dirección y control. Finalmente, se concluye que la tendencia de la gestión en el GAD Cantonal de La Troncal se encuentra en incremento esto incide directamente en el desarrollo organizacional de la institución pública que aporta en bienestar del ciudadano, con el servicio adecuado y oportuno, esto lo hace de acuerdo al cumplimiento de la planificación y la consecución de logros planteados.

Palabras claves: gestión académica, calidad de servicio, procesos, logro de objetivos

ABSTRACT

The present investigation is linked to the Decentralized Autonomous Government of the La Troncal canton, as an object of study in which the Administrative Management is analyzed and how these processes affect the achievement of objectives by the collaborators who are linked to the municipal government. In this way, a theoretical analysis of a large part of the literature related to the management of sectional governments and public entities is carried out, from the perspective of all stages of the administrative process. For the data collection, 108 elements that are part of the personnel that are directly linked to bureaucratic processes were considered, in addition, an instrument was used for the independent variable that contains 20 questions and another for the dependent variable, both instruments statistically validated. After the collection, the data was analyzed, among the most relevant it is considered that administrative management directly affects the ability to achieve institutional objectives, however, there is little relationship between organizational management and control activities. Finally, it is concluded that the management trend in the Cantonal GAD of La Troncal is increasing, this directly affects the organizational development of the public institution that contributes to the well-being of the citizen, with the adequate and timely service, this makes it according to the fulfillment of the planning and the achievement of the proposed goals.

Keywords: academic management, quality of service, processes, achievement of objectives

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Troncal, es una Institución dependiente del Estado (IDE), la cual goza de autonomía en función de lo establecido en Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomías y Descentralización (COOTAD), es decir, posee autonomía administrativa y financiera, sin embargo, su incidencia en el desarrollo social y económico de la población de suma importancia, puesto que es el ente rector por el cual se determinan Ordenanzas municipales que periten regular e impulsar el desarrollo.

Lo antes mencionado implica que el accionar del GAD cantonal siempre está en observación de la ciudadanía por cada actividad o decisión que ejecute, además, en función de prestigio y reputación. Las observaciones estarán enmarcadas en el cumplimiento de objetivos que alcance la institución, por tal razón, el análisis de la gestión administrativa está relacionada a la consecución de objetivos es de vital importancia.

Es así, que se determina diagnosticar la gestión de procesos del GAD cantonal de La Troncal y su incidencia en la organización del personal a través del levantamiento de información histórica y logros alcanzados, determinar los factores que permiten cumplir con los objetivos y procesos de mejora continua. Todo lo mencionado se logra con el análisis de las actividades realizadas por los servidores públicos que tienen incidencia en los procesos, y el análisis de la planificación como punto de partida.

El presente trabajo permite modificar planificaciones anuales, reorganización de procesos y optimización de recursos, puesto que se enfoca en lo declarado frente a lo actuado, pero siempre como punto importante el resultado que procede de la relación planificación – ejecución.

El primer apartado sirve como base teórica fundamental para el análisis de las variables a utilizar, además de entender la problemática y obtener ideas en función de otras experiencias semejantes realizadas en otros entornos y diferentes contextos.

Luego se recopila la información para proceder a su respectivo análisis de datos, consiguiendo resultados estadísticos necesarios para generar la discusión y

platear posibles alternativas de soluciones en función a lo que desea la institución.

CAPITULO I

Planteamiento del problema

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados cada año establece mecanismos de participación ciudadana que se requieran para la formulación de planes y políticas. Esta Autonomía tiene que ser responsable porque existen organismos que se deben verificar que todo lo que se realice esté enmarcado en la ley, existen sanciones que se obtienen en el caso de que sobrepasen los límites de esta autonomía, dentro de la responsabilidad administrativa se puede llegar a perder el cargo público, por lo tanto, en la responsabilidad civil se le prohibirá enajenar bienes o salir del país y en la responsabilidad penal resulta la pérdida de libertad.

El plan de desarrollo es el principal principio rector para la toma de decisiones del municipio descentralizado sobre el desarrollo estratégico del territorio. Tendrán una visión de largo plazo y se implementarán mediante el ejercicio de las facultades que les otorgan la constitución y las leyes de la república y les transfieren a través del proceso de descentralización.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales se crearon con la finalidad de poseer autonomía para planificar y ejecutar proyectos de inversión, a través de la obtención y generación de distintas fuentes de ingresos que solventan la ejecución de acuerdos a la normativa vigente en Ecuador. (UTB, 2018), con la finalidad de atender y resolver de mejor forma las necesidades que tienen los ciudadanos en cada sector.

Ante la importancia de las funciones que tienen los GADs a nivel nacional y en pos del desarrollo socio – económico de la población, es indispensable resolver la problemática que posee la Gestión Administrativa del GAD, por cuanto no se optimizan recursos y por ende la consecución de los objetivos se hace complejo. Los GADs tienen competencias que permiten actuar según sea la necesidad, y dificultades sociales que detienen el desarrollo socio – económico.

Objetivo General

Analizar la gestión administrativa del GAD cantonal de La Troncal y su incidencia en el logro de objetivos planteados en el periodo 2021.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente los procesos administrativos y su aporte en el desarrollo organizacional.
- Identificar los principales procesos de control de la gestión administrativa y su relación en la consecución de objetivos planteados.
- Determinar cuáles son los procesos de estructuración de objetivos institucionales en el GAD cantonal de La Troncal.

Justificación

En la actualidad la gestión administrativa con la que se maneja a las empresas se ha considerado como uno de los puntos más importantes en el mundo de los negocios. El objetivo principal es organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al inicio de su vida comercial (Alvear, 2005). Por estas razones es correcto señalar que la gestión administrativa requiere la búsqueda constante para la optimización y utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos las personas que están a cargo de estos recursos deben disponer de los conocimientos adecuados para la una correcta utilización de los recursos tanto económicos como materiales y humanos para que la empresa sea exitosa. Es por eso por lo que la gestión administrativa es la causa de un óptimo o mal desempeño laboral, ya que a través de ella podemos obtener indicadores de gestión fácilmente medibles y que otorgan mucha y variedad información acerca de todos los aspectos considerados en la administración de organizaciones.

La investigación es importante, porque permitirá encontrar factores que inciden en la gestión administrativa, cada área departamental cumple un rol determinante en la consecución de objetivos en el tiempo establecido, utilizando los recursos que provee la institución para el beneficio de los ciudadanos en el que el GAD cantonal posee incidencia.

CAPITULO II

Gestión Administrativa

La gestión administrativa es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo Hurtado Cuartas (2008). Actualmente podemos definir a la gestión administrativa como una tarea administrativa que requiere el uso de todos los recursos necesarios como el conocimiento, habilidades y prácticas que se necesitan para realizar una actividad o un plan, a través de la administración, con la finalidad de lograr los objetivos planteados en un periodo de tiempo determinado dentro de una organización, para ello es necesaria la gestión la cual es efectuada por el director o gerente de una empresa.

“La gestión administrativa y financiera permite que los gobiernos seccionales definan un modelo de administración pública, compuesto por procesos enfocados en la optimización de los recursos y cumplimiento de objetivos, con relación al crecimiento de la entidad de acuerdo a las políticas establecidas por el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial” Asamblea Nacional (2010, pág. 69).

La gestión administrativa de los municipios incide en el cumplimiento de sus objetivos, de manera que ellos llevan unos procedimientos en sus proyectos los cuales son planificar, organizar, dirigir, controlar, evaluar, entre otros; los mismos que van a realizar con anterioridad para su desarrollo y mejora.

Además, se entiende que los procesos administrativos, que se encuentran relacionados con la organización financiera, se encuentran direccionados a beneficios seccionales o estatales, mediante una serie de procesos u medidas metodológicas inclinadas a una aceptación económica, la cual buscará el beneficio colectivo y social del entorno gobernado por una gerencia seccional, es por ello que para llegar a este objetivo siempre se sigue los lineamientos de inferencia seccional.

Mendoza (2017) en su artículo menciona que, la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo. Argumentando a lo que nos indica, puedo

decir que esta gestión administrativa de un gobierno seccional es fundamental para el cumplimiento de objetivos ya que permite planificar, organizar, ejecutar y evaluar de manera efectiva los recursos y proyectos del municipio.

Para mejorar la administración municipal, es necesario que las máximas autoridades le den mayor atención a las funciones administrativas y seguimiento a la aplicación de los instrumentos administrativos municipales, dentro de estos sistemas se encuentra la gestión de calidad orientada a la satisfacción de los clientes internos y externos Álvarez (2012).

De tal manera, al ayudar a tener una buena administración interna en el municipio y poder ofrecer servicios a la comunidad, porque, si un municipio no tiene una buena administración en cada una de sus áreas, puede ocasionar problemas o desbalances internos y externos.

Una buena gestión administrativa asegura la transparencia y responsabilidad en la utilización de los recursos públicos y la atención eficiente a las necesidades de la comunidad. Además, permite la toma de decisiones basadas en datos y una planificación estratégica a largo plazo, lo que contribuye a lograr objetivos de desarrollo sostenible y mejora de la calidad de vida de la población.

La gestión administrativa incide en el cumplimiento de objetivos de los gobiernos seccionales, ya que influyen en el uso óptimo de los recursos recaudados del sector público y permite tener mejores resultados al momento de planificar un proyecto o poner en marcha una obra pública.

Esto podemos visualizar de acuerdo a Soledispa & Rodríguez (2021), el cual nos menciona que: la gestión administrativa permite brindar solución a estas diversas problemáticas como un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración del GAD se desarrollen adecuadamente para lograr el bienestar de las entidades.

Dentro de una organización de tipo pública o privada exista una buena gestión administrativa, el gerente deba tener conocimiento sobre administración y los procesos que conforman la administración, estos son considerados

fundamentales dentro de estos tenemos la planeación, organización, ejecución o dirección y por último control.

Por tal razón, que la relación existente entre la gestión administrativa con la Dirección, considera como un elemento de gestión en el que todo lo que se pretende, por la autoridad del administrador, se lleva a cabo sobre la base de decisiones, tomadas directamente o más a menudo, por dicha autoridad, y se verifica simultáneamente para garantizar que todos Los envíos se ejecutan correctamente.

La dirección de una dependencia es la parte básica y central de la gestión, a la que todos los demás elementos deben ser obedecidos y en orden. De hecho: si es predecible, planificado, organizado, integrado y controlado, solo puede tener éxito. De nada sirven las complejas técnicas de cualquiera de los otros cinco si no se consiguen buenos resultados, que inmediata y temporalmente dependen de una buena dirección.

Las herramientas tecnológicas son más útiles y agradables porque nos permiten estar a la vanguardia y tener un mejor desempeño. Otra razón de su importancia es que este elemento de la gobernanza es el más práctico y el más humano. Cuando un director está interesado en la función de gestión por sí mismo, comienza a darse cuenta de algunas de sus complejidades. En primer lugar, trata a las personas, pero no con total objetividad, porque él también es una persona y muchas veces es parte del problema.

La dirección de una organización descubre que como factor productivo, a las personas no solo les importan los objetivos de la empresa, tienen los suyos propios. Para dirigir los esfuerzos humanos hacia las metas de la empresa, el gerente rápidamente se da cuenta de que tiene que pensar en los resultados en términos de dirección, comunicación, motivación y dirección.

Al día de hoy se considera a la gestión administrativa como una tarea fundamental a desempeñarse y cumplirla mediante la ejecución de varias actividades guiadas a coordinar todos los recursos disponibles para formalizar los objetivos dispuestos. En el Ecuador el mundo de los negocios está comprometido en el mercado, entorno y sociedad, considerando que es la base

de toda empresa, y si se realiza una buena gestión la empresa progresa, por lo contrario, si se efectúa una mala gestión la empresa baja.

La gestión por procesos o también conocido como Business Process Management (BPM) es otra forma de organizar el trabajo, como el enfoque en la visión del cliente. De esta manera, los procesos están organizados y se busca su mejora continua Isotools (2021).

Esta forma de organizar el trabajo proporciona las herramientas adecuadas para lograr un flujo de trabajo más eficiente y orientado al cliente. También prestar atención a las relaciones que se mantienen con proveedores y clientes Isotools (2021),

Para Gart Capote (2019), domina la gestión de procesos como un enfoque disciplinado para definir, diseñar, implementar, documentar, medir, controlar, controlar y mejorar los procesos de negocio, estén o no automatizados, para lograr los mejores resultados alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

Conceptualmente, la gestión de procesos es más que un simple mapeo de las actividades de la organización. No se trata sólo de nombrar cada etapa del negocio. En definitiva, toda organización es un sistema. En otras palabras, funciona como un conjunto de procesos. Definir y mapear estos procesos permite una planificación precisa de las actividades, la identificación de responsabilidades y el uso completo de los recursos disponibles". Scucuglia (2018, pág. 56),

Según Falconi (2018) en la actualidad es importante la motivación en las instituciones públicas como privadas siendo un elemento primordial para su rendimiento laboral y personal para lograr cumplir objetivos, metas y actividades con el fin de lograr un buen desempeño en su área de trabajo y favorezca la imagen institucional.

Muchos hacen la interrogante ¿Cómo motivar al empleado? Para que estos contribuyan con los objetivos o metas a alcanzar por su departamento o área. Para motivar adecuadamente al empleado es necesario conocer sus gustos, necesidades, preferencias y sobre todo a quien se está motivando, debido a que las personas son complejas y únicas, en torno a su comportamiento y actitudes.

En respuesta a lo citado, para que una institución cumpla con sus objetivos planteados, no solo dependerá de sus recursos, si no también dependerá de sus empleados para que dichos objetivos inicialmente sean ejecutados.

En conclusión, la gestión de procesos es un programa que se ocupa de la formalización o institucionalización de la planificación, estructuración y evaluación de las operaciones, ya sea de forma radical o incremental (mejora continua). Las empresas dedicadas a la dirección de operaciones deben adoptar un número de enfoques para recopilar información rediseño y acceso a sus procesos.

Procesos

Según Krajewski, Ritzman & Malhotra (2008), un proceso es una actividad o conjunto de actividades en las que una o más entradas se transforman para obtener uno o más productos o servicios para un cliente, pero el proceso puede tener su propio conjunto de objetivos, incluido un flujo de trabajo que cruza fronteras.

Chase, Jacobs & Aquilano (2004), un proceso es cualquier parte de una organización que toma insumos y los convierte en productos o servicios que se espera que sean de mayor valor para la organización que los insumos originales.

Siguiendo con estas ideas, Harrington (1996), concuerda con lo anteriormente expuesto al definir un proceso es cualquier parte de una organización que toma insumos y los convierte en productos o servicios que se espera que sean de mayor valor para la organización que los insumos originales. Sin salir de los planteamientos, para Harbour (1995) el proceso es la mezcla y transformación de un conjunto específico de insumos en uno de rendimientos.

En fin, un proceso es un conjunto de actividades orientadas a la transformación de recursos o factores productivos en bienes y/o servicios. En este proceso intervienen la información y la tecnología, que interactúan con personas.

Además, la Dirección Ejecutiva es responsable de implementar las políticas aprobadas por la Junta Directiva, y es responsable de dirigir y supervisar el adecuado desempeño de las funciones de la APCI. Se realiza a tiempo completo por el director general. Apci (2019)

Para Mag.go (2020), define la dirección ejecutiva como el regulador administrativo y financiero en sus áreas de competencia y coordina todas las actividades corporativas y está integrado por el Gerente General y el director Financiero.

Para Carias (2012), la dirección ejecutiva consiste en obtener los máximos resultados posibles, ya que es el responsable de dirigir, influir, supervisar y motivar para que realicen sus tareas primordiales y dar lo mejor a la empresa.

En conclusión, la dirección ejecutiva es el responsable de aprobar y aceptar las normas o mandatos de la junta, pero a su vez es el encargado de dirigir, supervisar e influir en otras personas para que realicen sus funciones o actividades establecidas con la mayor eficiencia para la ciudadanía en general.

Dirección

Fayol (2018), define la dirección indirectamente al señalar: “Una vez constituido el grupo social, se trata de hacerlo funcionar: tal es la misión de la dirección, la que consiste para cada jefe en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa”. Burt k. Scalan (2008).

Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización.

En fin dirección comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización mediante la supervisión, la comunicación y la motivación.

¿Cuál es el significado de coordinación territorial?

Dirección encargada de supervisar desde el punto de vista programático las acciones en cuanto al cumplimiento de la planificación y ejecución de la infraestructura vial, recreativa, deportiva, de equipamiento, entre otras, en el espacio público del DMQ, que se encuentre dentro de los Planes Operativos Anuales (POA) de las Administraciones Zonales, Municipio del distrito metropolitano de Quito (2022).

El Plan de Ordenamiento Territorial es el instrumento de la planificación del desarrollo que ordena, compatibiliza y armoniza las decisiones estratégicas de

desarrollo relativos a los asentamientos humanos, las actividades económico-productivas y el manejo de los recursos naturales, a través de la definición de lineamientos para la materialización del modelo territorial de largo plazo, establecido por cada provincia (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización, 2010, Art. 43). CEPAL (2021).

En conclusión, la coordinación territorial son los cumplimientos planificados y ejecutados y de tal manera armar estrategias para desarrollar las actividades y manejos de recursos y cumplir con los Planes Operativos Anuales (POA).

Según Locke (1976) la satisfacción laboral se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” Adanez, A. M. (1990). define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. La satisfacción laboral es el grado en que los empleados respetan su entorno y sus condiciones de trabajo. El buen funcionamiento de un negocio es un tema muy importante, ya que está directamente relacionado con la calidad del trabajo, la rentabilidad y los niveles de productividad. Los factores históricamente asociados con altos niveles de satisfacción laboral incluyen: tareas intelectualmente estimulantes, desafíos continuos, compensación justa, oportunidades reales de crecimiento, ambiente ideal, condiciones de salud y seguridad y buenas relaciones con superiores y socios.

Según Robbins (1998), el compromiso organizacional es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización. Es decir, la satisfacción laboral es importante tanto para los empleados como para las empresas porque cuando los empleados están contentos, aumenta la productividad. Es un factor esencial para la eficiencia y el buen funcionamiento de la empresa. El estatus de los compañeros de trabajo y las expectativas personales de los superiores y compañeros de trabajo son factores que inhiben la satisfacción laboral. Además,

la satisfacción laboral está relacionada con su nivel de compromiso con la empresa y la productividad. Una persona con alta satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su trabajo. Cuando eres infeliz, lo contrario es cierto: la situación es negativa. (Robbins, 1996) también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

Satisfacción Laboral

Desde este punto de vista, hemos encontrado un factor importante que contribuye a ello. Afectan positiva o negativamente el esfuerzo laboral y el aumento de la productividad conduce a una resiliencia estable o elegible para requisitos de movilidad temporal o permanente requisitos individuales.

Para (Loitegui, 1990) la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general.

Por lo tanto, podemos concluir que la satisfacción laboral es la respuesta emocional general de una persona a diversos aspectos del trabajo y del entorno laboral; es una función de todos los componentes de satisfacción. Este modelo de satisfacción incluye un modelo de recompensa para que los altos niveles de satisfacción puedan compensar o incluso compensar aspectos específicos del trabajo, otras deficiencias y carencias que puedan ocurrir en otros aspectos del trabajo. Según Chiang y San Martin (2015) La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de una persona sobre su experiencia laboral o su respuesta emocional a su propio trabajo.

Cultura organizacional como eje administrativo

La cultura organizacional también juega un papel importante en la satisfacción laboral. Los empleados públicos deben sentir que son valorados y respetados por sus superiores y sus compañeros de trabajo. La comunicación abierta y transparente, la colaboración y el respeto mutuo son esenciales para fomentar una cultura organizacional positiva.

Por último, el apoyo de los superiores es esencial para la satisfacción laboral. Los empleados públicos deben tener acceso a supervisores y gerentes que los apoyen en su trabajo y los guíen en su desarrollo Quintero & Africano (2018).

Siendo la satisfacción y clima organizacional factores importantes para lograr resultados institucionales, sin embargo, la gestión administrativa cuenta es el origen de todos los procesos. Es así, que se consideran como variables de estudio a la Gestión de procesos y consecución de objetivos institucionales, por lo que es importante resaltar que el levantamiento de información es relevante ante los hechos a analizar Cabrera (2018).

Objetivos institucionales

Lograr que una institución pública pueda cumplir sus objetivos, es una tarea que ciertamente es algo compleja por lo que esta depende de muchos factores los cuales en la actualidad no los han podido identificar, así lo mencionan Mayra Samaniego en su investigación “Actualmente las empresas públicas no han podido identificar los factores fundamentales para lograr los objetivos estratégicos y operativos, tampoco se han podido determinar lo beneficioso que pueden ser para establecer una gestión pública eficiente” para esto nos dice que es mejor tener unos sistemas de trabajo por ejemplo cuyo sistema a mi criterio debería de estar basado en un modelo innovador los cuales estén basado en los objetivos principales de la institución y puesto que también no afecte al ambiente laboral durante la jornada de trabajo de los colaboradores de la institución Samaniego (2020, pág. 18).

Además de esto podemos tener la ayuda de la tecnología en los últimos años ha sido de grandes cambios y esto es un gran aporte a las empresas y serán de plus para obtener más conocimientos, destrezas y habilidades.

Para (2018) en su tesis indica que, para lograr los objetivos planteados en las instituciones es necesario fomentar el trabajo en equipo, para lo cual la formación de líderes y la delegación de tareas aumentará la confianza en los miembros de las unidades de trabajo generando empoderamiento y la capacidad de tomar decisiones asertivas en la institución, el cumplimiento de los manuales difundidos por la universidad deberá cumplirse con normativas propias de la institución y un Reglamento de Trabajo reformado.

Lo que nos a entender que un personal motivado y con objetivos claros dentro de una institución pública ejerce un buen desempeño laboral, lo cual supone una confianza más alta y formará líderes los cuales ejerzan en el poder de la toma de decisiones correctas dentro de la institución.

La naturaleza de la Administración queda determinada por sus fines, siendo éstos la vertebración y la estructuración social, esto es, lograr la cohesión de la sociedad dentro del Estado y regular el cambio social.

El cumplimiento de esa finalidad se realiza a través de las políticas públicas, en las cuales la Administración desempeña un papel determinante Arenilla (2010). Es decir, que las instituciones públicas buscan detectar los problemas públicos que mantiene la sociedad y junto con su equipo de trabajo plantear aquellas políticas que puedan dar solución a los mismos; una motivación importante para sus empleados puede ser incentivos económicos: bonos, salarios, porque consideramos que no toda persona ofrece sus servicios gratis siendo una persona profesional haciendo que de este modo empiecen a trabajar por la sociedad, logrando mejores oportunidades de vida para los ciudadanos.

“La política pública consiste en la determinación de un objetivo por medio de la movilización de las herramientas del Estado, entre ellas, la ley y el dinero, para lograr una transformación del comportamiento de las personas” André (2019).

Las instituciones públicas se financian y mantienen por el estado siento este si guía para rendimiento es decir que necesitaran de las políticas públicas para ejecutar la solución de alguna problemática que se encuentre dentro de ella, de esta manera podrá cumplir con sus objetivos y fomentar una buena imagen para sus empleados Andre (2019).

Es considerado que las instituciones públicas deban formar líderes entre los funcionarios y trabajadores quienes motiven al trabajo en equipo y adquieran habilidades gerenciales por lo tanto Uno de los objetivos será contemplar la satisfacción laboral de quienes se comprometan con la organización y así su trabajo refleje esfuerzo, dedicación y eficiencia.

Además, En el sector público los modelos de planeación estratégica más comunes que se aplican son el modelo de Harvard y el de grupos de interés. Hay que señalar, que la planificación estratégica apunta también a una innovación en el sector público, tanto en términos de liderazgo como de dirección orientados a la naturaleza política de la toma de decisiones, no es solo cumplir objetivos de procesos administrativos y operativos con eficiencia y eficacia, sino también es la forma de mejorar los resultados organizacionales tomando en consideración la capacidad que tiene el talento humano en la organización. (Calle, 2018).

Podemos decir que el objetivo de una institución pública es fortalecer la capacidad de los estados y organismos públicos, promover la participación de los funcionarios estatales en todos los niveles y restaurar el conocimiento, promover la aplicación del conocimiento en la gestión cotidiana del estado y reevaluar la relación entre generaciones.

Y a su vez para que el personal se sienta motivado lo que hacen es tener autonomía laboral que consiste en dar responsabilidad, permitir la participación y aportar ideas, así como permitir que la empresa se desarrolle con la visión de los empleados. De esta manera, los empleados se sienten necesarios e importantes en el trabajo de la empresa.

CAPITULO III

Metodología

Tipo de Investigación

La investigación que se ha efectuado presenta un enfoque de tipo cuantitativo en el que se aplicará un instrumento de tipo cuestionario, el mismo que servirá para recoger información, procesarla a través de un software especializado y poder correlacionar las variables de tal manera que se mida como la variable independiente genera un efecto directo sobre la variable dependiente.

Es de tipo descriptivo al reconocer que se detallaran las diferentes características del objeto de estudio y como se relacionan las variables de la Gestión Administrativa y logros alcanzados durante el periodo 2021. Al contar con datos definidos en un tiempo establecidos, se considera como una investigación de tipo transversal, al analizar datos de las variables definidas en un tiempo definido.

(Sánchez, 2019) nos menciona que:

“El enfoque cuantitativo se denomina de esa forma porque trabaja con datos que permiten medir a escalas u ordinalmente, se le asigna un numero de acuerdo a la representación que se estime necesaria.

Los autores Blasco y Pérez (2007) nos señalan que:

“la investigación cuantitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, obtenido datos que se convertirá en información analizable con capacidad para ser interpretada.

Además, se realiza un análisis con enfoque correlacional con la finalidad de observar el comportamiento de la Gestión Administrativa y su incidencia en la consecución de los objetivos planteados por la institución, y se debe desarrollar la forma de confirmar la hipótesis generada, basándose en un supuesto guion, producto de la recopilación de información.

Ho. La Gestión administrativa incide en la consecución de objetivos planteados por la institución.

Además, es esencial mencionar que el estudio planteó un periodo de análisis que corresponde al año 2021, esto es lo que sustenta el hecho de haberse trabajado una investigación cuyo alcance es de tipo transversal.

Población y Muestra

Tipo de Población

El tipo de población de la presente investigación es finita, la misma que hace referencia a la cantidad total de colaboradores que están vinculados a los procesos administrativos, estos ascienden a un total de 289 elementos.

Dado que esta población De acuerdo con Aguilar (2005) “la población finita es aquella en donde se conoce el total de unidades de observación que la componen, es decir tienen un fin”.

Tabla 1. Personal Administrativo GAD La Troncal

Tipo de contratación	Cantidad Poblacional
Empleados (as) permanentes	103
Empleados (as) nombramiento provisional	36
Empleados (as) periodo fijo	3
Empleados (as) libre nombramiento y remoción	11
Empleados Elección Popular	8
Empleados Elección Popular alternos	7
Empleados (as) contrato	121
Trabajadores estables	282

Trabajadores a contrato	66
Total	289

Fuente: Talento Humano GADMLT

Como se observa la información en la tabla anterior, se considera únicamente al personal administrativo, puesto que son aquellos colaboradores que tienen nexo directo con los procesos administrativos, por ello forman parte de la población.

Muestra

Al considerar 289 personas que se encuentran trabajando en el GADs municipal de La Troncal, se tomara la siguiente muestra:

Fórmula de muestra finita

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N - 1)E^2}{Z^2} + p q}$$

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N - 1)E^2}{Z^2} + p q}$$

$$n = \frac{289 (0,5 \times 0,5)}{\frac{(289 - 1)0,05^2}{1,96^2} + (0,5 \times 0,5)}$$

$$n = \frac{59,5}{\frac{0,6}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{59,5}{0,156184923 + 0,25}$$

$$n = \frac{59,5}{0,556184923}$$

$$n = 108$$

Muestra: 108

Según la fórmula finita, en la que define la cantidad de la población para obtener una muestra representativa da como resultado 108 elementos a considerar.

Técnicas

Para desarrollar la investigación es necesario recopilar datos relacionados al objeto de estudio, por lo tanto, la técnica a utilizar es la encuesta, la misma que desarrollará a través de la aplicación de un cuestionario.

Descripción del Instrumento

Para el análisis de la perspectiva sobre la Gestión Administrativa del GAD cantonal de La Troncal, se utiliza un cuestionario compuesto por 20 preguntas, las mismas que están vinculadas en 4 dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Además, las alternativas de respuestas medirán un nivel de aceptación en una escala de 1 a 5, considerando el 5 como la escala máxima y 1 la de menos aceptación.

Valor	Representación
1	Nada aceptable
2	Poco aceptable
3	Medianamente
4	Aceptable
5	Muy aceptable

Fuente: Escala de Likert

Para el análisis sobre la consecución de los objetivos planteados por la institución, y específicamente si la gestión fue adecuada y sirvió para el logro de los objetivos, se establece la valoración del seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Anual por dependencias del año 2021 que posee el GAD cantonal, además de un cuestionario estructurado directo, en la que los propios

colaboradores indiquen su perspectiva sobre los factores que permiten alcanzar los objetivos.

Cabe mencionar que no se considera el porcentaje de cumplimiento del año 2020, porque se un año de gestión atípico producto de la pandemia COVID - 19, donde existieron muchos factores y circunstancias que desestimaron lo planificado, por ello se considera únicamente el 2021 como un periodo de comparación.

No.	Año	Porcentaje de cumplimiento
1	2021	96%
2	2022	98%

Elaboración: propia

Además, se define un cuestionario con 5 preguntas para capturar y valorar la perspectiva del colaborador en relación al respaldo que le brinda la institución para alcanzar los objetivos planteados.

Procesamiento de la Información

Los datos serán tabulados y analizados por medio de un software estadístico SPSS que permite generar las respectivas relaciones, comparaciones y métricas que permita generar conclusiones con argumento numérico en el que fundamente un criterio expuesto.

CAPITULO IV

Análisis y discusión de resultados

Validación de los instrumentos

Para iniciar con el análisis de los resultados, es necesario validar estadísticamente los instrumentos a utilizar en el proceso de levantamiento de datos, para ello se expone el cuestionario al Alfa de Cronbach.

Tabla 2. Fiabilidad instrumento de Gestión

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,932	,952	20

Elaboración: propia

Como se observa el valor obtenido en la prueba de validación del instrumento es superior a 0,70 lo que indica que el cuestionario es confiable para ser utilizado, y por el valor obtenido, se lo cataloga de alta confianza. Por lo tanto, se puede aplicar y confiar en los datos recopilados con el mismo.

Tabla 3. Fiabilidad instrumento de Logro de Objetivo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,758	,742	5

Elaboración: propia

De la misma forma, se valida el instrumento para obtener la percepción sobre la obtención de objetivos planteados por la institución por parte de los colaboradores, el resultado es de 0,758 como muestra la tabla, lo que demuestra que el instrumento es confiable y aceptable para su aplicación, sin embargo, es

importante indicar que el instrumento podría ser modificado y mejorado con la finalidad de obtener un mayor nivel de confianza, por cuestiones de tiempo se acepta el nivel y la estructura del cuestionario analizado.

Correlación de variables

Empezamos con la correlación entre las dimensiones de la Gestión y la variable de la percepción de la obtención de logros.

Tabla 4. Correlación PLA-LOGRO

			PLA	LOGRO
Rho de Spearman	PLA	Coefficiente de correlación	1,000	,140
		Sig. (bilateral)	.	,149
		N	108	108
	LOGRO	Coefficiente de correlación	,140	1,000
		Sig. (bilateral)	,149	.
		N	108	108

Tabla 5. Correlación ORG-LOGRO

			LOGRO	ORG
Rho de Spearman	LOGRO	Coefficiente de correlación	1,000	,060
		Sig. (bilateral)	.	,536
		N	108	108
	ORG	Coefficiente de correlación	,060	1,000
		Sig. (bilateral)	,536	.
		N	108	108

Tabla 6. Correlación DIR-LOGRO

			LOGRO	DIR
Rho de Spearman	LOGRO	Coefficiente de correlación	1,000	,076
		Sig. (bilateral)	.	,435
		N	108	108
	DIR	Coefficiente de correlación	,076	1,000
		Sig. (bilateral)	,435	.
		N	108	108

Tabla 7. Correlación CON-LOGRO

			LOGRO	CON
Rho de Spearman	LOGRO	Coefficiente de correlación	1,000	,076
		Sig. (bilateral)	.	,435
		N	108	108
	CON	Coefficiente de correlación	,076	1,000
		Sig. (bilateral)	,435	.
		N	108	108

Tabla 8. Resultados de correlaciones Dimensiones - Logro

No.	Correlación	Resultado	Tipo	Nivel
1	Planificación - Logro	,149	Directa	Baja
2	Organización – Logro	,536	Directa	Media
3	Dirección – Logro	,435	Directa	Media
4	Control - Logro	,435	Directa	Media

Elaboración: propia

Según los datos obtenidos de las correlaciones, se puede detallar que existe una correlación positiva entre las dimensiones de la gestión y la obtención de logros, sin embargo, la significación y nivel de relación entre las variables no es alta, por ello es necesario evidenciar el verdadero factor que posee fuerte incidencia sobre la consecución de objetivos institucionales.

Tabla 9. Correlaciones de variables Gestión - Logro

			LOGRO	GESTION
Rho de Spearman	LOGRO	Coefficiente de correlación	1,000	,076
		Sig. (bilateral)	.	,435
		N	108	108
	GESTION	Coefficiente de correlación	,076	1,000
		Sig. (bilateral)	,435	.
		N	108	108

Confirmación de Hipótesis

Ho. La Gestión administrativa incide en la consecución de objetivos planteados por la institución.

Según el resultado obtenido, se puede indicar que la hipótesis es aceptada, por cuanto existe una relación media entre las dos variables. Esto indica que efectivamente la gestión administrativa afecta de forma directa a la obtención de objetivos en el proceso operativo.

Estos resultados concuerdan con el dato importante del cumplimiento de la Planificación Operativa Anual (POA) que es valorado cada año, y como demuestran los datos existió un incremento del 2% entre el 2021 y 2022. Lo que indica que efectivamente la gestión administrativa realizada desde cada una de las dependencias de la municipalidad del cantón La Troncal, incidió para la consecución de objetivos por parte de las áreas.

Estadísticos del Logro de objetivo

LOGRO		
N	Válido	108
	Perdidos	0
Media		4,79
Suma		517

CONCLUSIONES

- A través de la investigación se puede fundamentar teóricamente la incidencia que posee la Gestión administrativa y sus procesos en la consecución de los objetivos que plantea la institución, se puede determinar que tanto la planificación, organización, dirección y control son procesos vinculantes en el desarrollo organizacional.
- Además, se concluye que hace falta revisión en las actividades de dirección y control, puesto que estadísticamente el personal lo percibe de la misma forma, no así, cuando se refieren a la Dirección y Planificación.
- Se puede confirmar que las 4 dimensiones analizadas y que conforman la variable Gestión Administrativa tienen una relación directa con el logro de objetivos, pero con bajo nivel de significancia.
- La perspectiva sobre el respaldo de la institución para alcanzar la consecución de los objetivos, se encuentra en una media de 4,79 sobre 5, lo que demuestra un alto nivel de acuerdo, es decir, los colaboradores encuestados sostienen que existe respaldo por parte de la institución para laboral y conseguir los objetivos planteados por el GAD cantonal de La Troncal.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvear, S. (2005, 22 agosto). Gestión administrativa de una empresa. administración empresarial. Recuperado 7 de julio de 2022, de <https://www.cienciasadministrativas.com/trabajos25/gestionadministrativa/gestion-administrativ>
- Alvarez, L. (2012). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO*. Ambato: UTA.
- Andre, N. (2019). Las políticas públicas y la gestión pública: un análisis desde la teoría y la práctica. *Revista Internacional de Administracion*, 56 - 70.
- Apci. (2019). Obtenido de <http://portal.apci.gob.pe/index.php/direccion-ejecutiva>
- Arenilla, M. (2010). *Administracion y Politicas Publicas*. Madrid: Rey Juan Carlos.
- Arnó, M. &. (2009). Proponer el mejoramiento de procesos productivos de una empresa de vinagre. *Redalyc*.
- Asamblea Nacional. (2010). *COOTAD*. Quito.
- Cabrera, A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. *ESAN*, 45 - 61.
- Capote, G. (2019). *Gestion de procesos de negocios BPM*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/454887191/Gart-Capote>
- Carias, M. (2012). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/yesus4716/direccin-segn-taylor-fayol-y-koontz>
- Cepal. (2021). Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/sistemas-planificacion/mecanismo-de-articulacioncoordinacion-entre-la-planificacion-sectorial-y-7>
- Chase, & Aquilano, J. &. (2004). Gestiones de procesos. *Scielo*.

- Falconi, J. (2018). Elaboracion y socializacion de un plan de motivacion para lograr un mayor compromiso y sentido de pertenencia del servidor policial del Distrito Quito 2018. *SPA.E*.
- Fayol, H. (2018). Administracion de empresas. *Euroinnova*.
- Haro, I. (2014). Diseño del Sistema de Control de Gestión para la delegación Noroccidental Nanegalito - Administración La Delicia – Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. *Repositorio uab*.
- Harrington. (1996). Procesos de negocios. *Redalyc*.
- Isotools*. (2021). Obtenido de <https://www.isotools.com.co/que-es-la-gestion-por-procesos-y-que-ventajas-presenta-su-automatizacion/>
- Kazmie, L. (s.f.). Direcciones de empresas. *Redalyc*.
- Krajewski, & Malhotra, R. &. (2008). Gestiones de procesos en los negocios . *Redalyc*.
- Mag.go*. (2020). Obtenido de http://www.mag.go.cr/acerca_del_mag/adscritas/club4s/FUNCIONES-Direccion-Ejecutiva-Adm-Coord.pdf
- Mendoza, J. (2017). La gestion administrativa, importante en el desarrollo organizacional. *Revista Ecos*, 67 - 81.
- Municipio del distrito metropolitano de Quito. (2022). *Quito*. Obtenido de <https://www.quito.gob.ec/index.php/secretarias/secretaria-de-coordinacion-territorial-y-participacion#direccion-metropolitana-de-coordinacion-de-la-gestion-en-territorio>
- Quintero, N., & Africano, N. (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUM*, 33-55.
- Samaniego, M. (2020). *Factores fundamentales para el logro de objetivos institucionales: Caso Empresas*. Milagro: UNEMI.
- Scalan, B. k. (s.f.). *docplayer*. Obtenido de <http://docplayer.es/158407627-Direccion-burt-k-scanlan-consiste-en-coordinar-el-esfuerzo-comun-de-los-subordinados-para-alcanzar-las-metas-de-la-organizacion.html>

Scucuglia, R. (2018). Gestion de procesos . *Redalyc*.

Soledispa, B., & Rodriguez, K. (2021). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del GAD Pedro Carbo, Ecuador. *Dominio de la Ciencia*, 162-179.

Torres, G. (2018). *“EL EMPODERAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES COMO HERRAMIENTA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*. Ambato : UTA.

ANEXOS

Cuestionarios para la recopilación de información

Planeación

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Planean charlas en las diferentes áreas para recordar los objetivos y reafirmar los valores institucionales					
Disponen de programas de capacitación en el que actualiza conocimientos relacionados a la planificación					
Planean actividades que permitan recopilar criterios sobre el desarrollo de proyectos que permitan retroalimentar la gestión					
Disponen de personal suficiente para la mejora de la gestión					
Planean incentivar el hábito de alineación a la doctrina laboral del GAD municipal					

Organización

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
El jefe departamental informa cotidianamente los objetivos y planes a realizar					
Organizan procesos de difusión sobre el cumplimiento de los objetivos					
Organizan procesos de difusión a usuarios externos sobre el logro de objetivos					
Organizan campañas de difusión sobre temas prioritarios de la institución					
Establecen prioridades de los procesos a realizar y vinculados a la gestión					

Dirección

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Se perciben conflictos entre los miembros del personal de la institución					
Existen dificultades en el desarrollo de las actividades					
Se observa al jefe departamental en el desarrollo de las actividades					
El personal cumple con su rol dentro de la institución					
Tiene problemas con el personal de la institución					

Control

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
El personal llega a tiempo a su jornada laboral					
Hay un control adecuado en los horarios de alimentación					
La institución está abierta a la hora señalada					
El personal de la institución está debidamente uniformado					
Existen procesos de revisión sobre los procesos pendientes					

Perspectiva de logro

Considera que la institución cumple con los requerimientos necesarios para desarrollar las actividades diarias					
Considera que la institución genera el ambiente acorde para la realización de las actividades					
Mi jefe inmediato tiene claro los objetivos que el departamento debe cumplir					

Se definen los compromisos indispensables para cumplir con los objetivos					
Se prioriza las actividades a realizar a pesar de las circunstancias e imprevistos					

Estadísticos del cuestionario sobre Gestión Administrativa

Genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Masculino"	68	63,0	63,0	63,0
	"Femenino"	40	37,0	37,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

RengoEdad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"18 a 24 años"	13	12,0	12,0	12,0
	"25 a 32 años"	28	25,9	25,9	38,0
	"33 a 40 años"	43	39,8	39,8	77,8
	"41 a 50 años"	5	4,6	4,6	82,4
	"mas de 50 años"	19	17,6	17,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Anos_Org

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"menos de 1 año"	33	30,6	30,6	30,6
	"de 1 a 3 años"	29	26,9	26,9	57,4
	"de 4 a 6 años"	25	23,1	23,1	80,6
	"de 7 a 11 años"	3	2,8	2,8	83,3
	"mas de 11 años"	18	16,7	16,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Exp_Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Primera experiencia"	38	35,2	35,2	35,2
	"Segunda experiencia"	46	42,6	42,6	77,8
	"Tercera experiencia"	4	3,7	3,7	81,5
	"mas de la tercera experiencia"	20	18,5	18,5	100,0

Total		108	100,0	100,0
-------	--	-----	-------	-------

Planean charlas en las diferentes áreas para recordar los objetivos y reafirmar los valores institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,00	1	,9	,9	,9
	3,00	9	8,3	8,3	9,3
	4,00	19	17,6	17,6	26,9
	5,00	79	73,1	73,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Disponen de programas de capacitación en el que actualiza conocimientos relacionados a la planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,00	1	,9	,9	,9
	3,00	5	4,6	4,6	5,6
	4,00	17	15,7	15,7	21,3
	5,00	85	78,7	78,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Planean actividades que permitan recopilar criterios sobre el desarrollo de proyectos que permitan retroalimentar la gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	4	3,7	3,7	3,7
	4,00	28	25,9	25,9	29,6
	5,00	76	70,4	70,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Disponen de personal suficiente para la mejora de la gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	10	9,3	9,3	9,3
	5,00	98	90,7	90,7	100,0

Total		108	100,0	100,0	
-------	--	-----	-------	-------	--

Planean incentivar el hábito de alineación a la doctrina laboral del GAD municipal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	28	25,9	25,9	25,9
	5,00	80	74,1	74,1	100,0
Total		108	100,0	100,0	

El jefe departamental informa cotidianamente los objetivos y planes a realizar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	14	13,0	13,0	13,0
	5,00	94	87,0	87,0	100,0
Total		108	100,0	100,0	

Organizan procesos de difusión sobre el cumplimiento de los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	14	13,0	13,0	13,0
	5,00	94	87,0	87,0	100,0
Total		108	100,0	100,0	

Organizan procesos de difusión a usuarios externos sobre el logro de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	7	6,5	6,5	6,5
	4,00	31	28,7	28,7	35,2
	5,00	70	64,8	64,8	100,0
Total		108	100,0	100,0	

Organizan campañas de difusión sobre temas prioritarios de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	1	,9	,9	,9
	4,00	40	37,0	37,0	38,0
	5,00	67	62,0	62,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Establecen prioridades de los procesos a realizar y vinculados a la gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	14	13,0	13,0	13,0
	5,00	94	87,0	87,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Se perciben conflictos entre los miembros del personal de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	14	13,0	13,0	13,0
	5,00	94	87,0	87,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Existen dificultades en el desarrollo de las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	20	18,5	18,5	18,5
	5,00	88	81,5	81,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Se observa al jefe departamental en el desarrollo de las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	3,00	1	,9	,9	,9
	4,00	40	37,0	37,0	38,0
	5,00	67	62,0	62,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

El personal cumple con su rol dentro de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	15	13,9	13,9	13,9
	5,00	93	86,1	86,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Tiene problemas con el personal de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	14	13,0	13,0	13,0
	5,00	94	87,0	87,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

El personal llega a tiempo a su jornada laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	15	13,9	13,9	13,9
	5,00	93	86,1	86,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Hay un control adecuado en los horarios de alimentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	1	,9	,9	,9
	4,00	39	36,1	36,1	37,0
	5,00	68	63,0	63,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

La institución está abierta a la hora señalada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	15	13,9	13,9	13,9
	5,00	93	86,1	86,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

El personal de la institución está debidamente uniformado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	14	13,0	13,0	13,0
	5,00	94	87,0	87,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Estadístico sobre Logro de objetivo

El personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	1	,9	,9	,9
	4,00	44	40,7	40,7	41,7
	5,00	63	58,3	58,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Considera que la institución cumplió con los requerimientos necesarios para desarrollar las actividades diarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	7	6,5	6,5	6,5
	4,00	18	16,7	16,7	23,1
	5,00	83	76,9	76,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Considero que la institución genero el ambiente acorde para la realización de las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	3	2,8	2,8	2,8
	4,00	17	15,7	15,7	18,5
	5,00	88	81,5	81,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Mi jefe inmediato tiene claro los objetivos que el departamento debe cumplir

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	12	11,1	11,1	11,1
	5,00	96	88,9	88,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Se definen los compromisos indispensables para cumplir con los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	2	1,9	1,9	1,9
	4,00	27	25,0	25,0	26,9
	5,00	79	73,1	73,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Se prioriza las actividades a realizar a pesar de las circunstancias e imprevistos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,00	2	1,9	1,9	1,9
	3,00	11	10,2	10,2	12,0
	4,00	27	25,0	25,0	37,0
	5,00	68	63,0	63,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	