



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**DICIEMBRE 2022 - ABRIL 2023**

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**COMERCIO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN VINCES PERIODO 2022**

**EGRESADO:**

**ADRIANA MAITE VERA YÉPEZ**

**TUTOR:**

**ING. MARIO TOUMA FAYTONG MAE.**

**AÑO 2023**

## RESUMEN

El presente caso de estudio plantea una intervención interna de investigación en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Vinces en el periodo 2022, con el fin de identificar los procesos administrativos que se ejecuten dentro de este; se identifican los factores que influyen en los procesos y la gestión de esta institución al realizar las actividades interna y de servicio al usuario. En el mismo donde se identifican problemáticas las cuales se pretender mejorar aplicando bases teóricas que permitirán abordar las actividades practicas las cuales otorgaran mejoras al servicio brindado para la sociedad y beneficie las actividades administrativas que internamente se llevan a cabo.

La problemática identificada dentro de esta institución se basa en el rendimiento del personal, procesos administrativos específicos no aplicados correctamente como el control y organización de las actividades diarias, déficit de herramientas lo que implica un servicio poco favorable para la sociedad la cual a esta institución representa.

**Palabras claves:** administración, gestión, procesos, herramientas, personal, actividades, registros, desarrollo, eficiencia, institución.

## **ABSTRACT**

The present case study proposes an internal investigation intervention in the decentralized autonomous government of the Vinces canton in the period 2022 in order to identify the administrative processes that are executed within it. The factors that influence the processes and management of this institution when carrying out internal and user service activities are identified. In the same way that problems are identified that are intended to be improved by applying theoretical bases that will allow to address practical activities that will grant improvements to the service provided to society and benefit the administrative activities carried out internally. The problem identified within this institution is based on the performance of the staff, specific administrative processes not applied correctly, such as the control and organization of daily activities, and a lack of tools, which implies an unfavorable service for the society that this institution represents.

**Keywords:** administration, management, processes, tools, personnel, activities, records, development, efficiency,

## CONTENIDO

1. Planteamiento del problema .....	5
2. Justificación.....	7
3. Objetivos.....	8
4. Línea de investigación.....	9
5. Marco conceptual .....	10
6. Marco metodológico.....	21
7. Resultados.....	22
8. Discusión de resultados .....	27
9. Conclusiones.....	29
10. Recomendaciones .....	30
11. Bibliografía .....	31
Anexos .....	33

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión administrativa permite aplicar procesos como planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos con la participación de grandes grupos colectivos con un fin común, el presente caso de estudio se enfoca en la gestión administrativa de la institución pública Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Vinces con RUC 1260001030001, creado en 1845, ubicado en Sucre S/N y 9 de octubre, esta institución con 178 años en función de desarrollo del manejo de servicios públicos, y necesidades básicas como, saneamiento de la zona, áreas de salud, deporte, educación, y recreación, el vínculo de esta investigación con relación a la institución es conocer las problemáticas en base a la gestión administrativa aplicada en la institución. Los problemas que esta institución presenta son:

El precario sistema laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Vinces, resalta que el trabajo realizado es deficiente, debido a varios factores los cuales inciden en el rendimiento laboral como: la falta de cumplimiento en las actividades del personal, impuntualidad en la entrega de documentación, exceso de horas laborales con poca remuneración, ausencias de incentivos, abandono de puesto de trabajo, de tal manera que afecta al desarrollo de actividades, implica que este sea poco controlado, desorganizado e ineficiente.

La organización padece de personal poco profesional, donde la ausencia de capacitaciones regulares da como resultado el poco desempeño en el puesto cedido, falta de interés en la contratación de personal por parte del departamento de recursos humanos, esto implica que se le otorgue un puesto de trabajo a personas por alguna asociación familiar, parentesco o amistad, permitiéndole formar parte de la institución ocupando diferentes cargos, como consecuencia se expone un trabajo disipado, deficiente y poco profesional.

La institución Municipal de Vinces carece de herramientas tecnológicas es así, que a la fecha se limita en equipos de cómputo, equipos de impresión de documentos, equipos de impresión de planos, herramientas de medición de terrenos, líneas telefónicas, conexiones a internet estables, cámaras de seguridad, por otra parte dentro de sus instalaciones su infraestructura no cuenta con sistema de ventilación adecuada, existen partes del techo expuesta a la vista, posee ventanales rotos, los baños no tienen buen aspecto y se encuentran deteriorados, no todas las oficinas tienen aires acondicionados, lo que provoca inestabilidad, e incomodidad, en el desarrollo de asignaciones del personal y como consecuencia se genera ineficiencia al brindar el servicios al público con servicios completos, y profesionales provocando malestar e inconformidad en el usuario.

Otra problemática se ve resaltada en los cargos altos de la institución como las comisiones, directores de áreas, ingenieros encargados de obras, jefes de obreros, este abuso se da cómo: maltrato verbal, prepotencia, impuntualidad, racismo, discriminación, esto genera malestar en los subordinado; como resultado una relación de trabajo conflictiva lo que conlleva consecuencias graves como el poco rendimiento laboral, desmotivación, abandono de puestos de trabajo y despidos, generando un ambiente laboral dañino para el personal.

En Municipalidad de Vinces una de las actividades es emitir permisos para actividades en espacios públicos, fraccionamientos de terrenos, posesiones efectivas de terreno, emisión de matrículas para vehículos, al momento de realizar alguna de estas gestiones los funcionarios para agilizar el proceso, acuden a cobrar una cuota independiente del valor a pagar establecido, también se da que se gestionan documentos que no se reportan en las secciones que corresponden, estas se realizan de manera clandestina involucrando a funcionarios municipales.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El estudio de caso permite identificar los procesos ineficientes que se dan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces con respecto a los procesos y gestión administrativa, la cual presenta aspectos negativos como sistema de trabajo precario, personal poco capacitado, infraestructura inadecuada y deteriorada, esto genera malestar al realizar las actividades laborales por parte del personal, por tal motivo se realiza un estudio de caso con la finalidad de conocer el manejo, procesos administrativos y condiciones de la institución para evaluar las actividades de gestión.

Este caso de estudio tiene como prioridad investigar las acciones que se dan dentro del sistema de gestión de la institución, con el fin de fomentar la aplicación correcta de los procesos de gestión, participación de los colaboradores y autoridades con el objetivo de otorgar recomendaciones las cuales permitan mejorar las condiciones laborales, obtener un ambiente de comodidad y lograr brindar un servicio competente al público, cumpliendo con lo designado, brindando un desempeño hábil y capaz por parte de quienes conforman la organización..

El caso de estudios permitirá expandir los fundamentos en bases teóricas como; conceptos de gestión y procesos administrativos por distintos autores, los cuales se enfocan en ampliar la información en los parámetros, y funciones requeridas para restablecer las actividades de las autoridades y personal en las diferentes áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces realizan. Por otra parte este caso de estudio se fundamenta como un requisito para el estudiante como una pauta más, para el proceso de titulación que su carrera amerita.

### **3. OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces período 2022, mediante la revisión de los procesos administrativos, para recomendar mejoras del sistema laboral interno.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Determinar los factores dentro de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces, por medio de una entrevista, para motivar la efectividad en la gestión administrativa.
- Identificar las condiciones laborales, infraestructura, y manual de funciones del Gobierno Autónomo de Centralizado del Cantón Vinces, a través de encuesta sobre el ambiente laboral, para establecer sugerencias de mejoras en la institución.
- Recomendar la evaluación continua de las operaciones y maximizar los procesos administrativos, mediante la aplicación de procesos de organización y control, para mantener la efectividad y eficiencia de los recursos y el personal laboral.

#### **4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

El estudio de caso titulado “Gestión Administrativa Del Gobierno Autónomo De Centralizado Municipal Del Cantón Vinces Periodo 2022” es un diagnóstico de la gestión administrativa donde se analizan los diversos factores que influyen en la calidad y eficiencia de las laborales que ahí se desarrollan, con el que se buscó hacer una evaluación de técnicas, capacidades, y ambiente laboral, al realizar las actividades de gestión de documentación y servicio público, que es la acción primordial de la organización y representa el hecho generador de ingresos, este trabajo dada su naturaleza se relaciona con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y se enmarca en la sublínea empresas e instituciones públicas y privadas, debido a las razones que a continuación se detallan:

Existe una relación directa entre las actividades propias de la entidad pública Gobierno Autónomo De Centralizado Municipal Del Cantón Vinces y la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, debido a que es una empresa que se dedica exclusivamente a prestar sus servicios públicos, en este contexto se distingue la gestión administrativa, mediante esta se permite el cumplimiento de las metas, consignadas en la gestión de recursos humanos y financieros.

Este caso de estudio se enmarca dentro de la sublínea Empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que la variable a estudiar es la gestión administrativa, la misma que representa un proceso mediante el cual se coordina un grupo de personas y recursos para alcanzar las metas, así mismo dentro de la empresa en referencia se involucra una serie de políticas y procedimientos que sirven de guía para poder realizar toda esta serie de acciones; las misma que se plantearán en forma de recomendaciones en este documento

## **5. MARCO CONCEPTUAL**

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces basa su actividad en brindar servicio público y conceder mejoras en el territorio a la sociedad vinceña, con la organización y distribución del recurso que el estado a este le otorga para su distribución de manera igualitaria, con actividades que promueve la inversión en obras públicas, operaciones en la gestión movilidad, orden territorial, fiscalización de proyectos urbanísticos, iniciar actividades y acciones que permitan la participación de la comunidad, impulsar el desarrollo económico de sus habitantes. Sus actividades se permiten por medio de la autorización del Servicio De Rentas Internas con el R.U.C. N° 1260001030001, con la representación del Sr. Alfonso Montalván Cerezo, con cargo de alcalde, máxima autoridad del territorio y la institución gubernamental.

### **Misión**

En el año 2019, el Gad del cantón Vinces, concreta una guía de gestión de desarrollo local, en referencia de una entidad pública que busca la participación de los niveles de gobierno, equitativa, a través de persona humano comprometido, conocimientos, tecnología, innovación, y responsabilidad en planificación urbana y rural, desarrollo comunitario, obras públicas, con juicios de calidad, transparencia, eficiencia, en relaciona lo que la población demanda.

### **Visión**

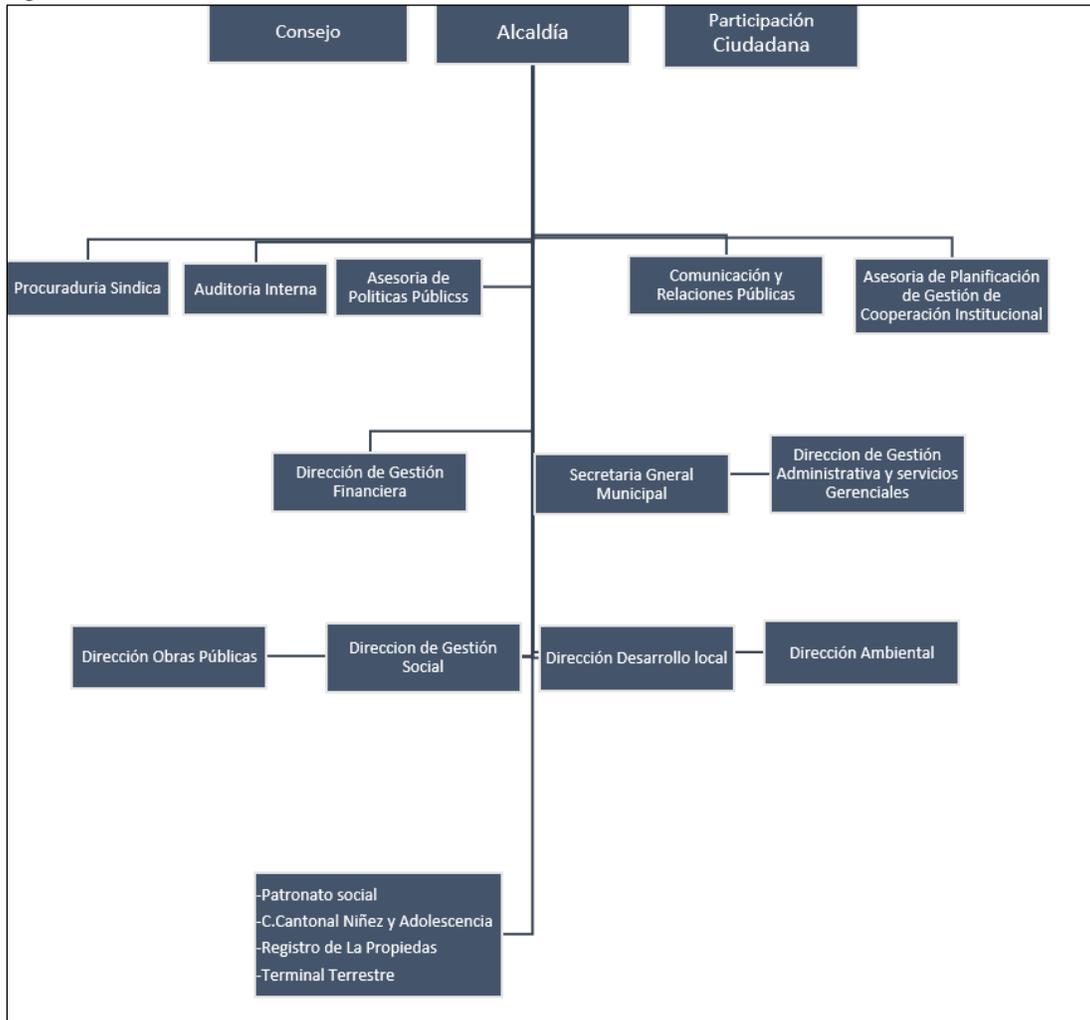
Dirigir la implantación de políticas públicas, el desarrollo territorial, la ejecución de planes para el servicio público, aplicación de construcción de obras públicas, fomentar actividades productivas y de gestión ambiental, movilidad, con características

participativas fomenten, incluyan e impulsen, a la estabilidad social, económicas y ambiental de la sociedad a nivel urbano y rural. (GAD, 2023, p. 10)

## Estructura organizacional

**Figura 1**

*Organigrama estructural del GAD Vinces.*



*Nota.* La figura 1 representa la estructura organizacional del GAD Vinces. Tomada de (Manual de Funciones del GAD Vinces). Elaborado por Adriana Maite Vera Yépez.

## Administración

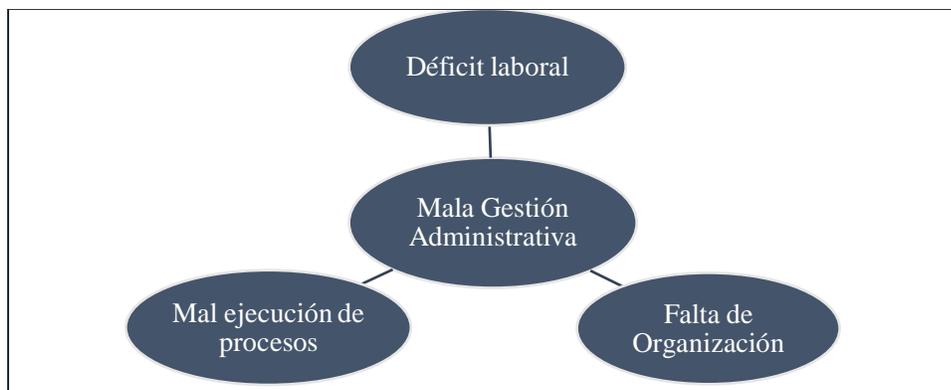
La administración va más allá de ser una ciencia social, es un proceso que tiene un único fin identificar y desarrollar actividades para alcanzar sus objetivos, Según los autores Cardona,

Salazar, & Salazar (2022) explican que, “La administración es una actividad empresarial que permite crear técnicas y procedimientos para realizar con éxito el estudio de organizaciones y recursos, maximizando el control de dichas actividades y regularizar el trabajo eficazmente. Se ejecuta de manera eficaz al aplicar parámetros y procesos como; planificar, organizar, dirigir, y controlar” (pág. 4)

El GAD Municipal de Vinces no cuenta con una administración adecuada, es decir; su gestión administrativa se está viendo afectada por la mala práctica de los procesos administrativos en las áreas de cada uno de los departamentos, mala organización, falta de atención laboral, entre otros aspectos que se relacionan con la mala gestión administrativa, la misma que provoca un déficit en todo lo relacionado con la planificación, organización, dirección, y con el control de la gestión.

## Figura 2

*Mala gestión administrativa*



*Nota.* La figura 2 representa el ciclo de la mala gestión administrativa. Tomado de (Fundamentos de administración - 5ta edición). Elaborado. Adriana Maite Vera Yépez.

La administración permite la optimización de los diferentes recursos dentro de una institución:

En consecuencia, la administración se puede definir como el proceso que permite a todo ser humano saber que hacer (planeación), como hacerlo (organización), verificar como se está realizando (dirección), y como se lleva el (control), procesos que se aplican para toda actividad diaria. Entonces como podemos resaltar en la actividad empresa es la aplicación correcta de los procesos definidos como: planeación, organización, dirección, y control, como pilar de la empresa (materiales, humanos, financieros, tecnológicos, etc.) a fin de lograr la mayor productividad en el menor tiempo posible. (Luis Torres Euan, 2020, pág. 19)

### **Importancia**

La administración en todo los aspectos fundamentales es de suma importancia, según los autores Arguello & Gavilánez (2020) en su libro Administración de Empresas, indican “La importancia de la administración en el ámbito general contribuye el logro de las metas que una institución o individuo se propone ya sean estas a corto y largo plazo, estas metas pueden ser financieras, tecnológicas entre otras”. Es así como la administración se desarrolla y para que esta se dé, tiene que existir un buen liderazgo dentro de una organización, que se encargará de tomar decisiones a futuro para un mayor control administrativo. Es importante recalcar que la administración es el motor para que los recursos de una institución sean productivos y beneficiosos en todas las áreas posibles.

## **Beneficios de la Administración**

Según el Autor Garcia Prado (2020) estos son algunos beneficios de la administración y de los cuales son los más utilizados en el ámbito empresarial:

1. Crea e implementa métodos relevantes que le van a permitir como explotar u optimizar de forma eficiente los recursos que dispone la empresa.
2. Consede la validez del efuerzo de cada uno de los empleados de una organización.
3. Permite obtener informes relevantes sobre las operaciones que se llevan a cabo dentro de la organización.
4. Realiza una medición del desempeño, creando información relevante, y tomar medidas para realizar cambios contundentes para su mejor organización.
5. Permite el realce del crecimiento viable de las organizaciones.

## **Objetivo de la Administración**

El objetivo que se plantea dentro de la aplicación de la administración según Atahualpa (2018) que afirma como objetivo “Es la disciplina como sistema de procesos, el orden entre espacio, tiempo y normas a seguir, flexibilidad para aplicar cambios en el sistema, la creatividad característica que permite innovacion, y eficiencia considerando el valor humano emocional para generar productividad”, es la optimización de los diferentes recursos otorgados, los cuales mediante el buen uso de los mismo se lograra conseguir la eficiencia, y eficacia anhelada por instituciones y empresas. (p. 24)

## **Procesos de la administración**

El proceso administrativo permite implantar las raíces para la creación de una empresa y el desarrollo de la misma, con pilares fundamentales como: planificación, organización, dirección y control, actividades las cuales permitiran la eficiencia en las instituciones que apliquen tales procesos. En palabra de Bueno Blanco (2018) señala que “El proceso administrativo armonizando estos elementos; planeando, organizando acciones, integrando recursos, accionando tareas, controlando los resultados, gestión, y creando estrategias de comunicación para compartir sus ideas”. (p. 24)

### **Planificación**

La planifcación se considera como la guia y el ordenamiento de las actividades dentro de una empresa para lograr los objetivos planteados a largo plazo, según el autor Carlos Plata (2018) indica lo siguiente:

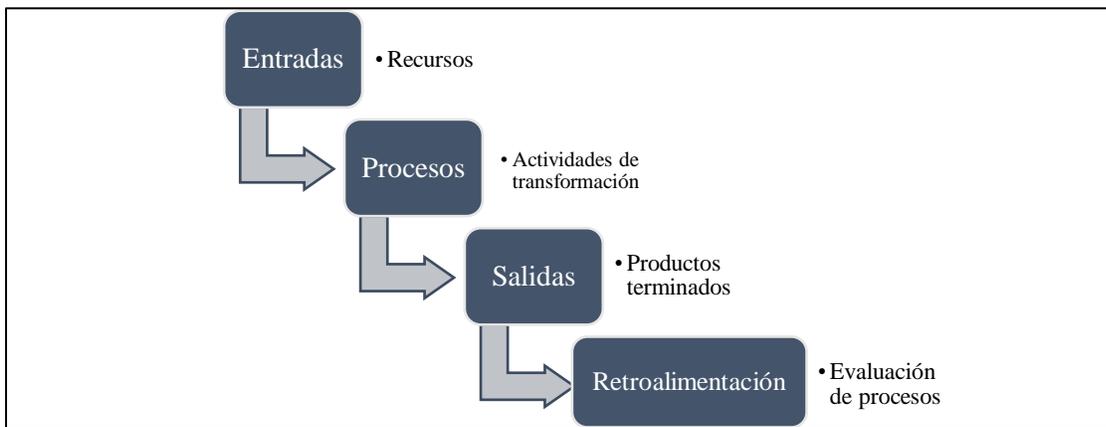
La planeación se considera un proyecto, que se basa en la utilización adecuada e inteligente de los recursos disponibles, y aplicarlos en disposición de operaciones las cuales busca el desarrollo organizacional, identificando mediante previo estudio las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas del entorno. También se puede analizar, como la organización rediseñada la aplicación de los recursos hacia futuro, permitiendo alinear sus objetivos y acciones para lograrlos. (p. 30)

## Organización

La organización se define como un elemento el cual integra varios recursos los cuales buscan como resultado una armonización para lograr alcanzar propósitos objetivos en la actividad de la empresa en referencia de Bueno Blanco (2018):

### Figura 3

*Elementos de la organización.*



*Nota.* La figura 3 resalta los elementos de la organización en referencia de (Elementos básicos de la administración). Autor. Garcia Prado (2020).

## Dirección

La dirección administrativa cumple la función de controlar las actividades de manera continua para así lograr los aspectos ya planificados, según Arguello A, & Gavilanez V, (2020) en su libro administración de empresas resalta que:

La dirección administrativa se considera al proceso donde incluye la autoridad administrativa en relación a los planes de acción, compartiendo con sus empleados información mediante la comunicación, la supervisión y la motivación, la direcciones, la

acción fundamental de lograr un interrelación entre los empleados y las actividades, la cual logran concretar los objetivos antes planteados.

Los elementos fundamentales de la dirección son:

1. Toma de decisiones.
2. Motivación.
3. Liderazgo.
4. Comunicación.
5. Supervisión

El proceso de administración como dirección permite la guía continua al personal para si lograr una estabilidad fundamental en el funcionamiento de la organización. (p. 33)

## **Control**

El control se aplica como la guía y evaluación de las actividades planificadas y organizadas previamente, este proceso de administración permite controlar el sistema dentro de una empresa como lo menciona en el libro administración de empresas Hernández Ortiz (2018):

El control se plantea como la revisión y seguimiento de los objetivos logrados mediante las actividades planificadas, estudiar las variaciones existentes, aplicar correcciones necesarias para permanecer con las actividades organizacionales dentro de aspectos limítrofes, que cumplan con expectativas de la organización. Es una función íntimamente unida a la planificación, argumentándose, incluso, que se hace difícil precisar el límite entre una y otra función, puesto que desde la propia fase de planificación se va definiendo el

control a través de la determinación de las variables clave de éxito asociadas a los objetivos.  
(p. 300)

## **Gestión**

La gestión es una actividad la cual permite el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y económicos, para lograr los objetivos de mediano y largo plazo de una empresa:

Etimológicamente, la palabra gestión remite al latín “gestio”, se define como la acción de administración, o manejo de algunos recursos o acciones. Entonces se dice que la gestión es el conjunto de actividades que realiza un individuo con el fin de administrar un negocio o una empresa para lograr un objetivo planteado a largo plazo. Y a su vez, la gestión institucional se da ya dentro de una empresa luego del planeamiento, convirtiendo en realidad los propósitos consignados en dichas organizaciones. (Mercedes Fajardo Ortiz, 2018, p. 45)

## **Gestión administrativa**

La gestión administrativa se define por Suarez I, (2020) como “La actividad encargada de que los procesos se den de manera eficaz y eficiente dentro de la organización, para así cumplir con: procesos oportunos, procesos en costos mínimos, procesos seguros y complejos, en los diferentes departamentos, logrando procesos estandarizados continuos optimizando tiempo y recursos económicos”, otro factor que se involucra en una buena gestión administrativa para su conservación dentro de la organización es el registro y orden de su documentación registrada y contemplada en cada acción a realizar. (p. 242)

## **Factores que influyen en la gestión administrativa**

Los factores los cuales identificación dentro de la gestión nos permitan conocer el estado de la gestión es la adecuada con la organización, Miguel Fajardo (2018) explica que:

Los factores relacionados con la gestión administrativa enfocados internamente se presentan como conocimiento del personal sobre las ideologías de la empresa, existencia de estructura organizacional, sistema de comunicación transparente y continuo entre segmentos de la organización, ética profesional del personal y sus directivos, operaciones en las áreas de trabajo, planificación de acciones, información coherente, disciplina por parte de la organización. (p. 153)

## **Liderazgo**

Se considera liderazgo según Martín (2018) a “la acción y capacidad que le permite a un individuo guiar, influir, en las decisiones y acciones de un grupo de personas, con el fin de lograr los objetivos previamente planteados”. La perspectiva de la influencia puede darse en varios ámbitos, sin embargo no se considera a todo directivo un líder, ya que no dirigen con eficacia, las instituciones necesitan liderazgo y una gestión sólida, que influyan en las visiones, dirigir estructuras eficientes, controlar operaciones, y elaborar planes con fin de lograr todas sus visiones a futuro. (p. 68)

## **Eficacia y eficiencia en la actividad organizacional**

La eficiencia y eficacia es una característica del éxito de la gestión dentro de una institución:

La eficacia y la eficiencia resaltan las dimensiones del desempeño de una organización. La eficacia representa un punto específico de empeño por parte de la empresa lo cual se refleja en los objetivos alcanzados. La eficiencia se plasma en la optimización, el uso, y el alcance que se da con los recursos disponibles de la organización. En conclusión quien aplique y logre alcanzar sus fines dentro de la organización obtendrá eficacia. En cambio, la eficiencia se relaciona netamente con el personal y características materiales e insumos. (Federico Marco & Fedi, 2019, pp. 24,25)

### **Motivación**

El personal comprometido con infligir dentro de una organización, desarrollando todas las actividades designadas con el único fin de lograr los objetivos planteados inicialmente por la organización, mediante el cumplimiento de horas laborales, rigurosas funciones, todo esto por metas en equipo, comprende a una responsabilidad propia de la institución a estimular, incentivar, a los colaboradores de manera formativa, constructiva, y educativa al desarrollo de capacidades a mejora continua, para lograr excelencia laboral. (Luis Torres Euan, 2020, p. 58)

### **Evaluación de desempeño**

En definición de Garrido (2021) “Las medidas continuas de calificar, identificar, sobre las capacidades de desempeño que genera el personal”. Para aplicar para un puesto de trabajo se debe cotejar los requisitos, características, estatus académico y profesional, tomando en cuenta el empeño en mejora y capacitación continua que el personal disponga, o se requiera dentro de las instituciones, permitiendo así obtener el máximo esfuerzo profesional de los mismos. (p. 45)

## **6. MARCO METODÓLGICO**

### **Método**

El método aplicado se basa dentro del análisis causa raíz, el cual se enfoca en identificar los factores originarios del problema, mediante la investigación de tal manera que se plasme el problema real que se da dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Vinces, aplicando tal método se podrán conseguir los factores los cuales afectan a la gestión administrativa, este método de investigación permitirá plasmar las posibles soluciones mediante recomendaciones y sugerencias las cuales fomentaran mejoras dentro de la institución.

### **Técnicas**

Las técnicas que se aplicaron dentro del caso de estudios permitieron obtener un resultado más certero de los aspectos negativos de gestión administrativa, implementando técnicas como: la encuesta que implica al personal laboral del Gobierno Autónomo Cantón Vinces, y como influyen el en desempeño laboral, seguida de una entrevista aplicada al director administrativo de la institución , con la finalidad de identificar falencias dentro de la gestión administrativa aplicada en las diferentes áreas de la institución.

### **Instrumentos**

Los instrumentos que se aplicó dentro del caso de estudio son dos: la ficha encuesta el cual se enfocó en la participación del personal, el desempeño, y condiciones laborales con el fin de conocer los problemas que afecten a los proceso de gestión administrativa, y la entrevista de preguntas abierta dirigida al director administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Vinces, con el objetivo de recabar información sobre los procesos y gestión administrativa que se dan dentro de la institución

## 7. RESULTADOS

**Tabla N.º1** Resultados de la entrevista a el director administrativo del Gad Municipal Del

*Cantón Vinces*

Orden	Cuestionamientos	Aspectos relevantes
1	¿Considera que la institución realiza la gestión administrativa?	En lo que respecta a mi conocimiento los procesos aplicados con respecto a la gestión se aplican de manera continua dentro de esta institución, con el objetivo de garantiza una actividad eficaz al brindar el servicio público.
2	¿Realizan el control permanente de actividades en las diferentes áreas de la institución?	Las actividades de control se dan dentro de periodos no muy continuos, ya que existen muchas áreas y los directivos hacen pequeños espacios de tiempo para la revisión de actividades pero no se dan de manera compleja.
3	¿Considera que se realizan correctamente la planificación de las actividades dentro de la institución?	Las actividades de planificación dentro de la institución se dan mediante cronogramas los cuales representa las actividades municipales, como reuniones de directorios, concejalías, y diferentes actividades las cuales se desarrollaran en un corto y largo plazo, dependiendo de las actividades a realizar.
4	¿Considera usted que la institución tiene equipos, y	Los equipos que posee la organización son limitados, se cuenta con las herramientas justas,

---

herramientas necesarias como computadoras limitadas, los recursos para el desarrollo de las actividades? materiales un poco escasos ya que a veces se los adquiere con recursos propios de los directivos, ya que existen retrasos por parte de la institución.

---

5 ¿ Considera correcta la aplicación de los procesos administrativos dentro de la institución y como se refleja en el servicio al público? Los procesos administrativos hasta ahora aplicados han sido receptados por parte del personal de manera responsable, se dan momentos en los cuales se genera una descoordinación por la falta de comunicación, pero se tratan de solucionar a tiempo, para no influir al brindar el servicio, o para entregar trabajos a tiempo.

---

6 ¿Qué factores cree usted que inciden del desempeño laboral dentro de la institución? Dentro de la institución rige mucho la comunicación entre departamentos al gestionar una documentación especifica, o alguna actividad por organizar, se espera por parte del personal responsabilidad y puntualidad al realizar su trabajo, en algunos casos dificulta tales actividades por los factores como, discordia entre personal, retraso de gestión en documentos, abuso de poder, lo que implica que no haya funcionalidad eficaz dentro de los departamentos.

---

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Vinges  
**Elaborado por:** Adriana Vera Yépez

**Tabla N° 2:** Cuestionario de encuesta aplicada al personal laboral del del Gad Municipal Del

Cantón Vinces

**Tabla 1**

**1. ¿Como considera la gestión administrativa en la institución?**

<b>Orden</b>	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Excelente	0	10,00%
2	Muy buena	1	10,00%
3	Buena	2	20,00%
4	Regular	6	60,00%
5	Deficiente	1	10,00%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces

*Elaborado Por:* Adriana Vera Yépez

**Tabla 2**

**2. ¿Con que frecuencia realiza las actividades según el manual de funciones de la institución pública?**

<b>Orden</b>	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Nunca	0	0,00%
2	Casi nunca	4	40,00%
3	Ocasionalmente	4	40,00%
4	Casi todos los días	1	10,00%
5	Todos los días	1	10,00%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces

*Elaborado Por:* Adriana Vera Yépez

**Tabla 3**

**3. La estrategia de comunicación aplicada en la institución en procesos de gestión como la organización, y dirección de actividades es la adecuada.**

<b>Orden</b>	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Excelente	0	0,00%
2	Muy buena	0	0,00%
3	Buena	3	30,00%
4	Regular	6	60,00%
5	Deficiente	1	10,00%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces*  
*Elaborado Por: Adriana Vera Yépez*

**Tabla 4**

**4. Se realizan actividades de supervisión y control por parte de los directivos.**

<b>Orden</b>	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Nunca	0	0,00%
2	Casi nunca	5	50,00%
3	Ocasionalmente	4	40,00%
4	Cada mes	1	10,00%
5	Una vez a la semana	0	0,00%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces*  
*Elaborado Por: Adriana Vera Yépez*

**Tabla 5**

**5. Considera que las condiciones de infraestructura de la institución influyen de manera negativa en el sistema laboral. ¿Mejorando la institución se crearían mejores condiciones de trabajo?**

<b>Orden</b>	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Totalmente de acuerdo	8	80,00%
2	Poco de acuerdo	2	20,00%
3	Indeciso	0	0,00%
4	En desacuerdo	0	0,00%
5	Totalmente	0	0,00%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces*  
*Elaborado Por: Adriana Vera Yépez*

**Tabla 6**

**6. Considera que las autoridades poseen conocimientos necesarios para desarrollar su cargo en la institución**

<b>Orden</b>	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Excelente	0	0,00%
2	Muy buena	1	10,00%
3	Buena	2	20,00%
4	Regular	7	70,00%
5	Deficiente	0	0,00%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces  
Elaborado Por: Adriana Vera Yépez*

**Tabla 7**

**7. ¿ Realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral dentro de la institución?**

<b>Orden</b>	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	Nunca	4	40,00%
<b>2</b>	Casi nunca	4	40,00%
<b>3</b>	Ocasionalmente	2	20,00%
<b>4</b>	Cada mes	0	0,00%
<b>5</b>	Una vez por semana	0	0,00%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces  
Elaborado Por: Adriana Vera Yépez*

**Tabla 8**

**8. Considera que se deben mejorar los procesos dentro de la institución como organización, dirección y control, en las actividades para lograr eficiencia institucional.**

<b>Orden</b>	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	Negativo	0	0,00%
<b>2</b>	Muy negativo	0	0,00%
<b>3</b>	Neutro	1	10,00%
<b>4</b>	Positivo	1	10,00%
<b>5</b>	Muy positivo	8	80,00%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces  
Elaborado Por: Adriana Vera Yépez*

## **8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados recabados según los instrumentos aplicado dentro del caso de estudio, la entrevista aplicada a representante del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinges en el área administrativa, permitió dar indicios sobre el tipo de control que se lleva a cabo dentro de la institución el cual no es muy continuo ya que por falta de tiempo los directivos no aplican actividades tan continuas de control, los que genera descoordinación entre el personal, falta de información entre los mismo, complicando la gestión laboral.

Otros de los factores que influyen en los procesos de gestión aplicados es la comunicación interna departamental, esta es indebida ya que se presentan diferencia entre el personal el cual perjudica la eficiencia dentro del área de trabajo, y retrasa el procesamiento de documentación y el servicio al usuario. También presentan defectos dentro de la infraestructura, los recursos, y herramientas que permiten realizar las actividades, estas dificultades presentan en el ambiente laboral, ya que en caso de la infraestructura esta esta deterioradas, existen fugas de agua, los equipos son limitados, y gastos en materiales aportados por parte del personal directivo, por el retraso que se da con los materiales por parte de la organización, creando situaciones de molestia para los mismos.

El instrumento de encuesta, aplicado al personal de la institución, permitió establecer condiciones sobre la gestión administrativa que se da en esta institución, el 60% del personal manifiesta que la gestión es regular, ya que no se dan actividades de motivación al personal, las condiciones laborales son poco favorables, las capacitaciones no son continuas, el acondicionamiento es precario de áreas de trabajo, mala actitud de autoridades, lo que influyen negativamente en el desarrollo de las actividades de la institución.

El manual de funciones es una herramienta de guía para el personal que se encuentra distribuido dentro de una organización, en este caso se manifiesta que el 40% ocasionalmente y el otro 40% casi nunca dentro de Gad de Vinces no se cumplen tales funciones, normas, y acciones específicas, lo que resalta el déficit de control de funciones que se dan en esta institución, como consecuencia se genera trabajo empírico, desordenado y poco profesional lo que repercute en un servicio insuficiente al usuario.

Otro factores que da como resultado la encuesta es la comunicación en relación a un 60% regular, con los proceso de organización y planificación de actividades la cual no se maneja de manera acorde a la normativa de la institución, esta se presenta de manera reducida, a grupos minoritas de personal, con ausencia de reuniones generales para la distribución uniforme de la información y los planes a seguir, lo que provoca retraso en las actividades, retroceso de gestión documentaria, disfunción en las áreas de trabajo, lo que da de manera generalizada un trabajo poco organizado, y direccionado hasta los objetivos de la institución.

La encuesta sustenta que la infraestructura con un 80% del Gad Vinces se encuentra deteriorada, según la opinión del personal, ya que cuenta con área reducidas, áreas específicas las cuales presentan desgaste, sistemas de ventilación expuestas, la propiedad planta y equipo se encuentran limitada y con sistemas obsoletos, tales condiciones tanto de infraestructura y herramientas produce inestabilidad, incomodidad, falta de motivación, y eficiencia al desarrollar la actividad al personal que laboral en sus instalaciones.

Otro factor el cual influyen dentro de la gestión administrativa del Gad Vinces, en este caso es el 70% regular, es personal poco profesional que maneja cargos importantes dentro de la organización este se refleja con actitudes de prepotencia, retraso en mandato de actividades, descoordinación con planes de acción, y abandono de puesto de trabajo generando inestabilidad.

## 9. CONCLUSIONES

Los factores identificados dentro de la gestión administrativa que afectan el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Vinces son: Falta de control continuo de las actividades departamentales, lo que provoca la desorganización del personal, retraso en la entrega de trabajos; la ausencia de la comunicación promueve el déficit de la retroalimentación dentro del área de trabajo lo que implica falta de ejecución de acciones designados, la ausencia de organización crea inconsistencias en el manejo de los recurso dentro de la institución.

Las condiciones laborales identificadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Vinces son; carencia de capacitaciones continuas, lo que implica que los colaboradores no sean productivos dentro de su área de trabajo, crea desmotivación e incompetencia en el personal, otro aspecto es el sistemas de cómputo e infraestructura deteriorado y limitado, lo cual genera malestar en el ambiente laboral, con un trabajo desactualizado y poco agilizado al brindar el servicio al publico perjudicando el desempeño de la institución y sus colaboradores.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Vinces para fomentar mejoras en el sistema de gestión administrativa, infraestructura, y condiciones del ambiente laboral, tiene que implementar objetivamente una planificación estratégica de actividades y socialización de la misma con el personal de la institución, aplicar un modelo de capacitación, control, dirección y evaluación continua del desempeño de los colaboradores y directivos, otorgar los recursos y materiales necesarios a para una mayor eficiencia

## **10. RECOMENDACIONES**

Planificar y ejecutar un plan de control continuo dentro de la institución, mediante la supervisión de actividades semanales o mensuales por parte de los directivos a los subordinados.

Promover la comunicación mediante actividades de integración entre colaboradores, mediante reuniones, socialización de temas que involucren la participación de los mismos.

Implementar una reestructuración de recursos humanos, mediante la distribución específica del personal en las áreas y cargos según sus conocimientos, capacidades y habilidades, permitiendo genera trabajo eficiente y resultados profesionales.

Implementar un plan de capacitaciones regulares a los colaborados, para mejorar su rendimiento y motivación, para otorgar un mejor servicio al público.

Incentivar en la inversión para mejoras en los sistemas operativos, tecnológicos, para un mayor desempeño de los colaboradores en la agilización de procesos, registro, y emisión documentación a la comunidad.

Mejorar las condiciones de las instalaciones y adecuación de áreas de oficina, para comodidad e incentivo de un mejor desempeño del personal de trabajo.

## 11. BIBLIOGRAFIA

- Arguello, A., & Gavilánez, V. (2020). *Administración de Empresas. Elementos Básicos. 1era Edición*. Bolivar - Guayas, Ecuador: Pons Publishing House. Recuperado el 2 de Febrero de 2023
- Atahualpa, c. E. (2018). *Sistemas de gestion de calidad*. Guayaquil ecuador: © Ediciones Grupo Compás.
- Cardona, C. R., Salazar, M. R., & Salazar, F. (2022). Fundamentos de administración - 5ta edición. En M. D. Carlos Evelio Ramírez Cardona, *Fundamentos de administración* (pág. 271). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones S.A.S.
- ESPARZA, Á. M. (2020). *Operaciones administrativas de recursos humanos 2.ª edición*. España: Ediciones Paraninfo.
- Federico Marco, H. A., & Fedi, J. L. (2019). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Buenos Aire: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- G. G. (23 de Febrero de 2023). *Gad municipal del canton vinces*. Obtenido de gad municipal del canton vinces.
- García Prado, E. (2020). *Empresa y Administración*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Recuperado el 2 de Febrero de 2023
- Garrido, s. (2021). *Fundamentos de gestion de empresas*. Madrid: editorial universitaria ramon areces.
- Luis Torres Euan. (2020). *Administracion 1*. Mexico: Klik Soluciones Educativas. Recuperado el 2 de Febrero de 2023

Martin, f. D. (2018). *Fundamentos de gestion financiera marketing y produccion*. España: Omm Press.

Mercedes Fajardo Ortiz, C. S. (2018). *Gestion financiera empresarial*. Machala Ecuador : Utmach.

Miguel, J. A. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Alicante: Editorial Area de Innovacion Y Desarrollo, S.L.

Ortiz, M. J. (2018). *Administracion de empresas 2° edición*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Plata Cano, C. A. (2018). *La admonistracion y el procesoa administrativo*. Bogota: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Raymundo Bueno Blanco, M. R. (2018). *Elementos Básicos de Administración*. Mexico.

Suarez, I. V. (2020). *Introduccion a la gestion de empresas*. España: Piramide.

## ANEXOS

### 1. Gestion administrativa del Gad Municipal Del Cantón vinctes periodo 2022

Resgistro Unico Del Contribuyente (Ruc) de la isntitución

[🏠](#) > [RUC](#) > [Consulta](#)

## Consulta de RUC

RUC

1260001030001

Razón social

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON VINCES GADMV

Estado contribuyente en el RUC

**ACTIVO**

Representante legal

Nombre/Razón Social:

MONTALVAN CEREZO JUAN ALFONSO

Identificación:

1203911241

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Actividad económica principal

DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES EJECUTIVAS Y LEGISLATIVAS DE LOS ÓRGANOS Y ORGANISMOS CENTRALES, REGIONALES Y LOCALES.

Tipo contribuyente

SOCIEDAD

Régimen

GENERAL

Categoría

Obligado a llevar contabilidad

SI

Agente de retención

SI

Contribuyente especial

SI

Fecha inicio actividades

1845-06-14

Fecha actualización

2023-02-09

Fecha cese actividades

Fecha reinicio actividades

2014-09-25

Ocultar establecimientos

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001		LOS RIOS / VINCES / VINCES / SUCRE Y 9 DE OCTUBRE	ABIERTO

Nueva consulta

## 2. Esquema del Marco Conceptual del Estudio de Caso

RED DE TEMAS DEL MARCO CONCEPTUAL DEL ESTUDIO DE CASO				
TEMA: Comportamiento de los consumidores en la empresa ABC de la ciudad de Babahoyo				
VARIABLE	ASPECTO	SUBTEMAS	DETALLE	LIBROS Y AUTORES
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Definición de Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición</li> </ul>		Administración de empresas Alexandra Maribel Arguello Pazmiño 2020
	Importancia de la gestión administrativa			Administración de empresas Arguello Alexandra 2020
	Definición Procesos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>conceptos cada uno</li> <li>Características</li> <li>Importancia</li> <li>utilidad</li> </ul>		Administración II editado Luis Enrique Pereyra 2022
	Beneficios de la gestión administrativa			Empresas y Administración. Enrique García Prado 2020
	Objetivo de la gestión administrativa			Sistemas de gestión de calidad Atahualpa Carrera Endara Carlos Fernando Atahualpa carrera Endara Carlos Fernando 2018
	Procesos administrativos			Elementos básicos de administración Raymundo bueno blanco 2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación</li> </ul>			El gerente efectivo los fundamentos de la Administración, el trabajo en equipo y liderazgo J. Carlos Reza Trosino

				2019
	• Organización		4	Proceso integral de la actividad comercial José Rey Pombo
	• Dirección		23	Fundamentos de administración - 5ta edición De Carlos Evelio Ramírez Cardona, María del Pilar Ramírez Salazar, Carlos Fernando Ramírez Salazar
	• Control			Administración de empresas Maria Jesús Ortiz Hernandez 2018
	Factores que influyen en la gestión administrativa			La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano Miguel E. 2018
	Liderazgo			Fundamentos de gestión financiera marketing y producción Martin Francisco Diez. 2018
	Eficacia y eficiencia en la actividad organizacional			Introducción a la gestión y Administración. Federico Marco & Fedi, 2019
	Motivación			Administración Luis Torres Euan 2020
	Evaluación de desempeño			Fundamentos de gestión de empresas. Santiago Garrido 2021
	Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Vinces	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> </ul>		

### 3. Instrumentos de investigación aplicado según objetivos específicos

**Tabla N.º1** Cuestionario de la entrevista a el director administrativo del Gad Municipal Del Cantón Vinces

Orden	Cuestionamientos	Aspectos relevantes
1	¿Considera que la institución realiza correctamente la gestión administrativa?	
2	¿Realizan el control permanente de actividades en las diferentes áreas de la institución?	
3	¿Considera que se realizan correctamente la planificación de las actividades dentro de la institución?	
4	¿Considera usted que la institución tiene equipos, y herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades?	
5	¿ Considera correcta la aplicación de los procesos administrativos dentro de la institución y como se refleja en el servicio al público?	
6	¿Qué factores cree usted que inciden del desempeño laboral dentro de la institución?	

*Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Vinces*

*Elaborado por: Adriana Vera Yépez*

**Tabla N° 2:** Cuestionario de encuesta aplicada al personal laboral del del Gad Municipal Del Cantón Vinces

**1. ¿Como considera la gestión administrativa es la institución?**

- Excelente

- Muy buena
  - Buena
  - Regular
  - Deficiente
2. **La estrategia de comunicación aplicada en la institución en procesos de gestión como la organización, y dirección de actividades es la adecuada.**
- Excelente
  - Muy buena
  - Buena
  - Regular
  - Deficiente
3. **Considera que las condiciones de infraestructura de la institución influyen de manera negativa en el sistema laboral. ¿Mejorando la institución se crearían mejores condiciones de trabajo?**
- Negativo
  - Muy negativo
  - Neutro
  - Positivo
  - Muy positivo
4. **Considera que las autoridades poseen conocimientos necesarios para desarrollar su cargo en la institución**
- Totalmente de acuerdo
  - Poco de acuerdo
  - Indeciso
  - En desacuerdo
  - Totalmente
5. **¿ Realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral dentro de la institución?**
- Excelente
  - Muy buena
  - Buena
  - Regular
  - Deficiente
6. **Considera que se deben mejorar los procesos dentro de la institución como organización, dirección y control, en las actividades para lograr eficiencia institucional.**
- Nunca
  - Casi nunca
  - Ocasionalmente
  - Cada mes
  - Una vez por semana



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**DECANATO**

Babahoyo, 13 de marzo del 2023  
D-FAFI-UTB-0099-2023

Señor.

Alfonso Montalván Cerezo.

**ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DEL CANTÓN VINCES.**

Ciudad. -

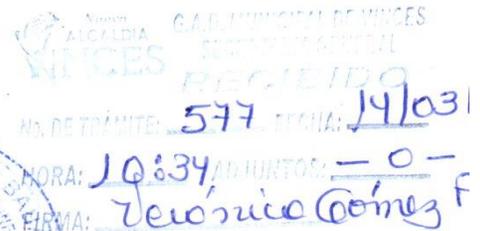
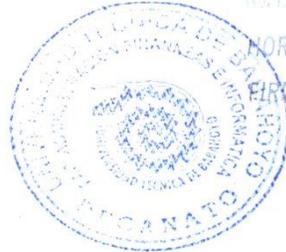
De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo por parte de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde formamos profesionales altamente capacitados en los campos de Tecnologías de la Información y de Administración, competentes, con principios y valores cuya practica contribuye al desarrollo integral de la sociedad, es por ello que buscamos prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

La Señorita, **VERA YEPEZ ADRIANA MAITE**, con cédula de identidad No. **093203546-2** Estudiante de la Carrera de Comercio, matriculada en el proceso de titulación en el periodo Diciembre 2022 – Mayo 2023, trabajo de titulación modalidad Estudio de Caso, previo a la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **LICENCIADA EN COMERCIO**, solicita por intermedio del Decanato de esta Facultad el debido permiso para realizar el Estudio de Caso, el cual titula: “ **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VINCES PÉRIODO ACADEMICO 2022**”.

Atentamente,

**Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro MAE.**  
**DECANO**





Ab. Carolina Camacho Piedrahita, Coordinadora de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces.

**AUTORIZA:**

Que la Srta. **VERA YEPEZ ADRIANA MAITE**, con cedula de identidad N°- 093203546-2, realice su Estudio de Caso "Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces Periodo Académico 2022" en esta Institución.

Autorización otorgada a los veintidós días del mes de marzo de 2023.

Atentamente

Ab. Carolina Camacho Piedrahita  
**COORDINADORA DE TALENTO HUMANO  
DEL GADMCV.**