



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHYO FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2023 – SEPTIEMBRE 2023

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA PRUEBA
PRÁCTICA PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

LICENCIATURA EN COMERCIO

TEMA:

**GESTION ADMINISTRATIVA DE LA CASA DE LA CULTURA BENJAMIN
CARRION NÚCLEO LOS RÍOS 2022**

ESTUDIANTE:

GINGER ALEXANDRA LOPEZ CHUNGA

TUTOR:

JULY YOJANA GAIBOR GAIBOR

AÑO

2023

Contenido

Resumen.....	3
Abstractt.....	4
Planteamiento del problema.....	5
Justificación.....	6
Objetivos.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Líneas de Investigación.....	8
Marco Conceptual.....	9
Marco Metodológico.....	21
Resultados.....	21
Discusión de Resultados.....	28
Conclusiones.....	30
Recomendaciones.....	31
Referencias.....	32
Anexos.....	34
Anexo 1.....	34
Encuestas y tabulaciones.....	34
Anexo 2.....	38
Entrevista.....	38
Carta de autorización.....	41
Reporte de anti plagio.....	42

Resumen

La Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos, es una institución cultural que se dedica a promover y difundir las expresiones artísticas y culturales del país. En primer lugar, el estudio de caso que se presenta a continuación se presenta la problemática sobre la gestión administrativa de la institución, analizando el objetivo general del presente caso de estudio, analizar la gestión administrativa y determinar su eficiencia y eficacia en los procesos.

En segundo lugar, mediante la fundamentación teórica de diversos autores se sustenta los conceptos básicos y relacionados a la gestión administrativa de la casa de la Cultura, en el marco metodológico se explica los métodos y técnicas que se utilizan para determinar los problemas internos en los procesos de la gestión administrativa, mediante la aplicación de un FODA se determinó las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la institución.

Y, en tercer lugar, en los resultados de la aplicación de las técnicas ya mencionadas se procede a realizar la discusión de los resultados, mismo que fueron expuestos por medio de las entrevistas y cuestionarios, expresando finalmente las conclusiones del desarrollo del estudio investigativo y las recomendaciones para la administración mejorar los puntos débiles de la institución.

Palabras claves: gestión administrativa, conceptos, eficiencia, eficacia, procesos

Abstractt

The Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos House of Culture is a cultural institution that is dedicated to promoting and disseminating the artistic and cultural expressions of the country. Firstly, the case study presented below presents the problem of the administrative management of the institution, analyzing the general objective of this case study, analyzing administrative management and determining its efficiency and effectiveness in the processes.

Secondly, through the theoretical foundation of various authors, the basic concepts related to the administrative management of the House of Culture are supported, in the methodological framework the methods and techniques used to determine the internal problems in the processes are explained. of administrative management, through the application of a SWOT the strengths, opportunities, weaknesses and threats presented by the institution were determined.

And, thirdly, in the results of the application of the aforementioned techniques, the discussion of the results is carried out, which were presented through the interviews and questionnaires, finally expressing the conclusions of the development of the investigative study and the Recommendations for administration to improve the weak points of the institution.

Keywords: administrative management, concepts, efficiency, effectiveness, processes

Planteamiento del problema

La casa de la cultura Benjamín Carrión, núcleo Los Ríos, está ubicada en la ciudad de Babahoyo, provincia de los Ríos, en las calles Gral. Barona entre 9 de noviembre y Jaime Roldós, esta organización brinda los servicios de bibliotecas, ludotecas, auditorio, talleres culturales de danzas, músicas, artes plásticas, teatro y otras actividades generalmente gratuitas o a precios accesibles para la comunidad que se encuentran dentro del cantón y sus alrededores.

La casa de la cultura Benjamín Carrión, núcleo Los Ríos fue fundada el 4 de diciembre de 1954, iniciando sus operaciones en las salas del Teatro de Babahoyo, luego se trasladó a las oficinas de la parte de abajo del colegio Eugenio Espejo donde funcionó algunos años.

La problemática que se aprecia dentro de la casa de la cultura Benjamín Carrión, núcleo Los Ríos es sin duda la falta de una correcta aplicación de la gestión administrativa, en la cual los colaboradores se encuentran desempeñando funciones y realizando las tareas, actividades sin ningún tipo de planificación y muchas de las veces actividades que están fuera de su área de conocimiento o especialización por la cual fue contratado, lo cual no permite el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Este comportamiento y manejo ineficiente de la gestión administrativa ha generado un ambiente laboral en el que los trabajadores no se sientan tranquilos, en la cual el cumplimiento de sus funciones y actividades cotidianas no son eficientes y este comportamiento colectivo va deteriorando cada vez más al desarrollo institucional y organizacional.

Es necesario saber cómo se encuentra la asignación de actividades y el cumplimiento de procesos establecidos de acuerdo a las normativas legales vigentes

es y de no ser así se debe tomar los correctivos necesarios para que la institución pueda seguir mejorando continuamente y así poder determinar falencias como duplicidad de cargos, esto da lugar a la falta de comunicación y conjuntamente el desorden en las tareas asignadas.

Justificación

Los cambios en el entorno empresarial en términos de estructura, innovación y sostenibilidad han creado la necesidad de un modelo de acuerdo con los requisitos, y han absorbido esta idea como una inversión en la entidad para alcanzar las metas y objetivos.

La presente investigación tiene como objetivo de realizar un diagnóstico de las actividades en la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos, en razón de que en el campo institucional se ha determinado falencias como duplicidad de cargos, esto da lugar a la falta de comunicación y conjuntamente el desorden en las tareas asignadas, por ello se recomienda la implementación del Modelo de sistema de gestión, estableciendo indicadores y estándares que faculte el control de las funciones, con rutas de mejora, lo cual permitirá identificar los puntos débiles que existen y buscar cambiarlos o mejorarlos.

Los administrativos deberán enfocarse en las debilidades del área y así poder implementar con los resultados obtenidos del modelo, para brindar a todo el personal un documento que disponga de información organizada para que tengan en claro los procesos que deben seguirse.

Para ayudar al crecimiento institucional se busca brindar una ayuda para que el desarrollo progresivo de la gestión sea mayor y pueda así brindar un mejor servicio a la comunidad dentro de su gestión administrativa dentro de áreas estratégicas e

importantes para la mejora en sus procesos administrativos y de esta manera poder contar con colaboradores internos eficientes en su desempeño laboral dentro de la organización, optando así por brindar un servicio de calidad para sus usuarios.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la gestión administrativa de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos para determinar el grado de eficiencia y eficacia en los procesos.

Objetivos Específicos

1.- Diagnosticar la situación administrativa de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos, que permita establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas mediante métodos de investigación apropiada.

2.- Comparar los conceptos teóricos de autores con la gestión administrativa utilizada en la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos.

3.- Evaluar los procesos de la Gestión administrativa de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos mediante teorías de investigación.

Líneas de Investigación

En el presente caso de estudio titulado “Gestión administrativa de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos, se encuentra direccionado bajo la línea de investigación de Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, se centra en determinar los lineamientos de los procesos administrativos para garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

En relación a esta línea de investigación se desglosa la sublínea: Empresas e instituciones públicas y privadas, marketing y comercialización, gestión financiera, tributaria y compromiso social, se enfoca en explorar la gestión administrativa y el control que utiliza la administración en la asignación de los recursos de la institución.

También la aplicación de procesos administrativos o comerciales en el sector público y privado bajo supervisión docente desempeña un papel fundamental en la optimización de la gestión administrativa de instituciones culturales como la Casa de la Cultura. En este estudio de caso, los estudiantes colaboran estrechamente con un docente supervisor para aprender y aplicar conceptos clave de administración, como la planificación, organización, dirección y control, tanto en el ámbito público como privado.

Utilizando herramientas tecnológicas y metodologías actualizadas, los estudiantes pueden analizar y mejorar los procesos administrativos de la Casa de la Cultura, identificando áreas de mejora y proponiendo soluciones que contribuyan al eficiente funcionamiento de la institución, promoviendo así el acceso y disfrute de la cultura en la comunidad. Esta experiencia proporciona a los estudiantes una comprensión práctica de la gestión administrativa, preparándolos para futuras carreras en el ámbito público y privado.

Marco Conceptual

Fundamentación Teórica

En la investigación, la fundamentación teórica es primordial, su principal objetivo es el estudio a través de la bibliografía; como revistas, textos, artículos científicos, tomando en cuenta conceptos de diferentes autores y considerando lo más relevante y realizando una síntesis analítica y con ello conseguir una base coherente, secuencial y lógica en los términos necesarios que afronten directamente con el problema investigativo y un sustento de la propuesta.

Empresa

Según (Zapata, 2019), “la empresa es un ente económico con responsabilidad social, creado por uno o varios propietarios para realizar actividades de comercialización o producción de bienes o para prestar servicios, y requiere la ayuda de recursos humanos, financieros y tecnológicos”. Esta tiene la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente de acuerdo con el entorno en el que ejerza.

Sistema Nacional de Cultura

El Sistema Nacional de Cultura fue desarrollado gracias a la Función Legislativa, para disponer reglas y políticas, en las entidades que participan en ocupaciones creativas, artísticas y patrimoniales, para robustecer la identidad nacional y promocionar las expresiones culturales.

(Ramos, 2018) menciona en su redacción sobre la casa de la cultura ecuatoriana: “Entre sus objetivos está la libre creación artística y la producción, difusión, distribución, servicios artísticos culturales y salvaguardar la memoria social y el patrimonio cultural

para garantizar el ejercicio pleno de los derechos culturales”. La misma que rige todas las casonas provinciales y la sede principal, con el propósito de tener una gestión adecuada.

Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión

La Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión es un espacio democrático e inclusivo, mediante el cual se promueven y se difunden las artes, letras, pensamiento nacional e internacional, por medio de la administración de recursos, bienes, productos y servicios culturales, para la ejecución y promulgación a la sociedad. La Ley Orgánica menciona diferentes artículos, de los cuales los siguientes fueron considerados relevantes para el presente estudio.

Filosofía empresarial

Misión

La misión ayuda a orientar el uso y la aplicación de los recursos de la entidad para que logre funcionar acorde a sus actividades. Según (Pérez, 2019) “La misión es una de las variables que representa un comportamiento emprendedor ya que expresa las expectativas que tiene el empresario, mejorando el desempeño y desarrollo de las organizaciones, pues constituye la razón de estas.”

La definición de misión se considera el campo de actividad de la entidad, por lo cual pretende introducirse en su entorno específico, a diferentes grupos de interés.

Visión

(Peter, 2018) afirman que: “La visión representa las aspiraciones de los administradores de la entidad, en mayoría de ocasiones se presenta como parte de la misma declaración. Cuando esto sucede y se presenta de forma independiente, regularmente se desarrolla en una sola oración para crear un gran impacto” En la entidad es necesario plantear la visión en función a las actividades económicas que se

realicen de forma clara, y luego ser compartida con todas las personas que integran la institución.

Valores

Es fundamental el establecimiento de valores y principios en la organización para una continua mejora, por ello, (Elizondo, 2020) señala que; “los valores y la cultura organizacional deben ser analizados en el proceso de la gerencia, estos le proveen a la organización establecer una identidad propia, una cultura organizacional fuerte y clara como guía a los miembros de la organización para asegurar que sus actuaciones y decisiones sean consistentes con su visión”.

Un apropiado manejo de los principios y valores en la institución, ayudará en robustecer al equipo de trabajo, regular su comportamiento para los fines de mediano y largo plazo.

Objetivos

A los objetivos se les debe realizar un seguimiento continuo para el control del desarrollo y calificar el cumplimiento de las metas implantadas en la entidad, por parte de (Rosado, 2017) se define que: “los objetivos empresariales se establecen en función de la misión y visión, de tal manera que son los propósitos de la empresa, que en conjunto definen su propia razón de ser”.

Es esencial una formulación clara de los objetivos, para evitar duplicidad de funciones, o confundirlas con actividades habituales.

Políticas

Para (Casanovas, 2018), “las políticas emitidas por las empresas pueden alcanzar un nivel de concreción al que no alcanzan las normas establecidas por los ordenamientos jurídicos, con una vocación más general, refuerzan el contenido de las normas jurídicas, permitiendo su concreta interpretación y aplicación en el contexto de las actividades

empresariales”. Las políticas en la entidad permiten la dirección de sus operaciones y laborar sin pedir tics de sus superiores.

Organigrama

En la estructura organizacional de la entidad se debe contar con esta herramienta, porque facilita ubicar las áreas en que se compone, uno de los conceptos más aceptados menciona (García, 2021) que el organigrama es; “representaciones gráficas de la estructura formal de una organización lineo funcional, que muestran las interrelaciones, funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existente dentro de ella”.

El organigrama será vital en la entidad, porque permitirá a cada funcionario identificar el orden jerárquico y cumplir con sus tareas asignadas.

Sistema

Para (Antúnez, 2022): “El sistema es un modelo metódico de distintos elementos, es decir, es un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, permitiendo el cumplimiento de metas y objetivos”. (Camarena, 2019) menciona: “que es un todo conformado por partes, normas, elementos y procedimientos interrelacionados”.

Es importante su orden, considerando diferentes componentes como sociales, políticos y económicos, además de comprender reglas, controles, normas y principios a lo existente en la institución.

Herramientas estratégicas

Matriz FODA

El FODA es la herramienta más efectiva que permite conocer la situación actual de la entidad, siendo efectiva para conseguir un diagnóstico preciso acorde a los objetivos y políticas planteadas en la institución. (Weihrich, 2018) menciona que

el FODA ofrece: “Un análisis sistémico que posibilita la comparación de amenazas y oportunidades externas respecto a las fortalezas y debilidades internas de la organización”.

La matriz permite identificar cuatro elementos internos y externos, que son:

- Fortalezas: Constan de factores positivos internos como las capacidades y recursos que posee la entidad.
- Oportunidades: Son factores que se pueden explotar, obteniendo ventajas en el entorno institucional.
- Debilidades: Son aquellos factores externos que perjudican como recursos que carecen, habilidades o actividades que no realizan correctamente los funcionarios, entre otros.
- Amenazas: Estos aspectos comprometen riesgo a la institución, considerando su clase privada, pública o mixta puede atentar hasta su permanencia.

Las cinco fuerzas de PORTER

Las cinco fuerzas han sido analizadas por varios autores donde Koontz, (Weihrich, 2018) mencionan que: “Porter sugiere la formulación de estrategias que requieren un análisis del atractivo de una industria y la posición de la compañía dentro de ella, y este análisis se convierte en la base para formular las estrategias genéricas”.

Las cinco fuerzas de PORTER, es método externo que permite orientar a las organizaciones a producir nuevos productos y servicios, en caso de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos, es necesario evaluar internamente su gestión, por ende, este modelo no ayuda a determinar el funcionamiento, siendo irrelevante en el estudio presente.

Gestión por procesos

Con la aplicación de técnicas y métodos se unifica y se logra cumplir los objetivos, según (Agueldo, 2017): “La gestión por procesos es una concepción gerencial básica para dinamizar la gerencia diaria, mediante la relación de las personas y los procesos en el trabajo diario y que se debe aplicar disciplinadamente”. Esta es una forma de relacionar al personal y las actividades en las que adoptan una perspectiva que permite orientar esfuerzos para el cumplimiento de las metas de la entidad.

Cadena de valor

(Díaz, 2017) señala: “la cadena de valor proporciona un modelo de aplicación general que permite representar de manera sistemática las actividades de cualquier organización, ya sea aislada o que forme parte de una corporación se basa en los conceptos de costo, valor y margen”. De esta manera se puede crear y mantener la ventaja competitiva de la entidad en el medio, creando una mayor rentabilidad de la misma.

Mapa de procesos

El mapa de procesos ayuda a visualizar y analizar todos los componentes y subcomponentes que tiene la organización, (Ochoa, 2017) refiere al mapa de procesos como una: “visión general del sistema de gestión en la que se representa los componentes del sistema, así como sus relaciones principales. Dichas relaciones se indican mediante flechas y registros que representan los flujos de información”.

(Moreira, 2019) define: como una representación gráfica de los procesos en donde se muestran entradas y salidas y existe la capacidad de descomponer a la cadena de valor de la misma en macro procesos, en procesos, subprocesos ligados diariamente”. El mapa de procesos facilita la determinación de las actividades y tareas de los procesos que se efectúan en cada área.

Manual de procedimientos

(Burgos, 2019) manifiesta que: “los manuales de procedimientos representan para las empresas una herramienta de consulta, revisión, análisis y reestructuración de sus procesos claves y de apoyo, que en muchos casos estos facilitan la obtención de certificaciones de calidad.” A su vez (Ortega, 2021) señala que: “un manual de procedimientos es un documento que describe de forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una unidad organizativa de acuerdo a sus atribuciones”.

Es decir, busca entablar una sucesión lógica de los procedimientos y actividades que se desarrollan, donde se identifican las políticas como causantes para cada acción.

Indicadores de procesos

El objetivo principal del indicador de procesos es promover una gestión eficaz y eficiente en la entidad, impulsando el desempeño de los miembros y obtener una evaluación periódica y mejora continua. Se hacen referencia las siguientes características de los indicadores de procesos:

- **Medibles:** Para poder verificar en la realidad su grado de cumplimiento, la medición puede ser cuantitativa o cualitativa.
- **Disponibles:** Deben encontrarse en algún sistema de información.
- **Determinantes:** Seleccionados o configurados de manera que sean lo mejor que expresen la naturaleza del resultado de medida.

Control interno

(Coopers, 2015) afirma que: “El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

Por otro lado, (Parra, 2020) menciona que: “el control de gestión en las empresas debe conducir a que los componentes operativos les permitan alcanzar los objetivos estratégicos, las cuales para sobrevivir en este contexto se han visto obligadas a formalizar los procesos de planificación y de control de todas las operaciones.

El control interno es una expresión que se usa para describir las acciones determinadas por los directivos de la entidad para su evaluación, debe implementarse en el proyecto de investigación, y planes de mejora tanto técnicos como administrativos y específicos para un funcionamiento efectivo.

Sistema de control de gestión

El Sistema de control de gestión ayudará a entender y controlar los procesos y actividades de una entidad. Ciertos autores lo denominan como: “un instrumento básico para la conducción de empresas que provee a la alta dirección de un sistema de información integrado, cuyo diagnóstico y recomendaciones facilitan y optimizan el proceso de toma de decisiones”.

Con esto se logra analizar las razones de comportamiento de la entidad, y las técnicas, con el fin de saber si se cumplen las metas propuestas por la organización, por medio de optimización de estándares. Es fundamental mencionar que un Sistema de Control de Gestión sirve para identificar a tiempo los errores y corregirlos, para alcanzar el cumplimiento de objetivos considerando su presupuesto.

Objetivos del sistema de control de gestión

(González, 2019) menciona: “Los objetivos de control de gestión van unidos al desarrollo del sistema de información que posee la empresa. A continuación, los siguientes objetivos:

- Controlar la evolución de la empresa desde un punto de vista de valores económicos e indicadores.
- Atribuir responsabilidades a los diferentes responsables mediante el establecimiento de objetivos y posterior cumplimiento.
- Desarrollar un sistema de control a corto plazo y mediante el reporte de control de gestión.
- Controlar la evolución de la empresa desde un punto de vista de evaluación de datos económicos general.
- Medir la actuación de los diferentes responsables mediante el establecimiento de objetivos y su posterior cumplimiento”. Estos permitirán medir, controlar y evaluar los procesos y actividades de la entidad, contribuyendo en la toma de decisiones y correcciones preventivas de las mismas.

Indicadores de gestión

(Stoner, 2018) señalan que: “Son relaciones de datos numéricos que hacen posible medir el desempeño y los resultados en cada componente de gestión clave para la organización. Permiten determinar qué tan cerca se está de cumplir con las metas y objetivos trazados. Los indicadores están expresados en unidades de medida como: horas, días y porcentajes.”

Estos ayudarán a evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión logística de la entidad, así como el manejo de la tecnología y la información.

Utilidad del indicador de gestión

La evaluación entre los recursos y los resultados genera indicadores de efectividad para la entidad. (Salguero, 2020) menciona que: “es necesario realizar la comparación respectiva entre los resultados y objetivos y metas de cualquier actividad

humana que se realice, ya sea esta un proyecto, proceso, programas o tarea sirve como indicador de eficacia”.

Para afianzar que las tareas de la organización se cumplan rectamente, tienen que ser medidos con parámetros enfocados para la toma de decisiones, estos indicadores ayudarán para monitorear la gestión que tiene la entidad.

Gestión administrativa

Según Quintana y Del Carmen, manifiesta que la gestión empresarial es considerada como una herramienta pero también como una estrategia de administración con lo cual mediante ella se desarrolla las actividades y las 4 fases del proceso administrativo determinadas por Henry Fayol, enfocadas en lograr los objetivos que fueron propuestas por las organizaciones mediante la incorporación de estrategias, en la cual una mirada hacia el futuro es esencial para prevenir cualquier problema que se pueda presentar y así evitar pérdida de recursos y que la empresa pudo haber prevenido con anterioridad.

La gestión administrativa es de suma importancia para las empresas y organizaciones que se encuentran en constante crecimiento y desarrollo enfocado en el trabajo en conjunto con todos los integrantes de la organización en la que la consecución de los objetivos sea su principal razón de realizar las actividades de la mejor manera posible.

Cumpliendo con los roles asignados dependiendo de la experiencia y el conocimiento en su ámbito de trabajo que aporte para una gestión mucho más eficiente mediante el cumplimiento de las cuatro fases que son: planificación, organización, dirección, control.

Fases del proceso administrativo

Planificación

Es el primer paso o fase de la gestión administrativa en la cual se plantean los objetivos organizacionales y empresariales en la cual también se detallarán todos los medios y recursos necesarios para poder realizarlos.

Organización

Consiste en la distribución de las responsabilidades y de las tareas dentro de los grupos, equipos, áreas de trabajo de la cual se compone la organización al igual que se distribuyen los recursos para alcanzar objetivos específicos.

Dirección

Es una de las fases del proceso administrativo más dinámicas en las que la motivación al personal y la orientación de las diferentes actividades es permanente al igual que la comunicación entre las áreas que conforman la empresa.

Control

Consiste en la verificación de las actividades finalizadas que deben estar realizadas como fueron planificadas, en las que se realizará una respectiva evaluación y de ser necesario realizar las medidas correctivas.

Herramientas de gestión administrativa

Análisis DAFO

Es una herramienta que sirve para realizar un análisis o diagnóstico completo ya sea de la organización o de un proyecto en concreto en la que se desea tomar una decisión mediante el análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades dentro de las empresas, organizaciones o también dentro del mercado.

Cuadro de mando integral

Es una herramienta de control de gestión en la cual las estrategias se convierten en objetivos que son medidos a través de indicadores en la cual se determinan los planes de acción que se deben realizar (Páez, 2012).

Indicadores de rendimiento

Es un conjunto de datos que ayudan a la realización de una evaluación del rendimiento de una organización o empresa por lo que proporcionan información cuantitativa en las diferentes áreas, estos indicadores ayudan a la toma de decisiones ya que miden el rendimiento y el resultado de las acciones realizadas ya sean una o varias (Canossa, 2022).

Diagrama de flujos

Es un sistema de símbolos donde se describe un proceso en el cual se determina, planifica, comunica cualquier proceso a realizarse en donde sea claro y conciso, además fácil de comprender en donde se deben seguir los pasos que están determinados (Amaro, 2019)

Estrategias

La estrategia es determinada como el procedimiento para la toma de decisiones y acciones respectivas frente a escenarios determinados dentro de cualquier contexto con el objetivo de alcanzar los objetivos planteados ya sean estas individuales, organizacionales o empresariales (Villagran, 2021).

Una estrategia es muy importante para cualquier organización ya que es un plan mediante esto se busca alcanzar los objetivos empresariales por ende le dará una ventaja competitiva en relación de la competencia dentro de los mercados al momento de aplicarlo correctamente.

Marco Metodológico

La metodología que se utilizó para la elaboración de este estudio de caso sobre la gestión administrativa de la casa de la Cultura Benjamín Carrión núcleo Los Ríos, fue la investigación descriptiva: también se utilizaron técnicas cualitativas y cuantitativas. En primer lugar, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con la gestión cultural y administrativa de instituciones similares. Esto proporcionó un contexto teórico que sirvió de base para el análisis.

En segundo lugar, se recopiló los datos a través de la técnica de las entrevistas semiestructuradas con el personal de la Casa de la Cultura y otros actores relevantes, como miembros de la comunidad local y autoridades municipales. Estas entrevistas proporcionaron información detallada sobre los procesos administrativos, los desafíos enfrentados y las oportunidades de mejora.

Finalmente, se analizó los datos recopilados utilizando herramientas cualitativas y cuantitativas. Se identificó las áreas de eficiencia o deficiencias en la gestión administrativa de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos y se propondrán recomendaciones específicas para optimizar su funcionamiento.

Este enfoque metodológico permitió obtener una comprensión integral de la gestión administrativa de la institución y contribuirá a su desarrollo sostenible y su impacto en la comunidad.

Resultados

En efecto, los temas tratados en el estudio de caso que consiste en la recopilación, ordenamiento y obtención de los datos, se analizaron las variables administrativas de la institución, mismas que permitieron conocer la realidad actual de la organización, través del estudio de todas las áreas, media

nte instrumentos como la encuesta, entrevista y ficha de observación, identificando las fortalezas y debilidades, con el fin de diseñar un instrumento de mejora en toda la entidad.

Siendo el objetivo llevar a cabo el diagnóstico situacional de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión “Núcleo Los Ríos”, que permitió establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas mediante métodos y técnicas instrumentos de investigación apropiada.

En el análisis de las encuestas se realizó a diez personas que labora en la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos, en las diferentes áreas de Administración, Mantenimiento y Enseñanza Cultural; obteniendo así, datos relevantes y significativos. A continuación, se detalla los resultados de la investigación con su correspondiente análisis.

Pregunta 1:

¿Cómo califica el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Opciones	Frecuencia	%
Muy Bueno	7	70%
Bueno	3	30%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal

Autor: Ginger Lopez

Análisis: Hay un alto cumplimiento de los objetivos institucionales, debido a que el 70% calificó de muy bueno y el 30% bueno sobre las normativas vigentes, aportando en el Núcleo el incentivo de divulgar la cultura por medio de eventos, ediciones, exposiciones, así como el salvaguardar obras pictóricas y esculturas de patrimonio provincial. Se da fe del cumplimiento por medio de una evaluación mensual.

Pregunta 2:

¿Se han realizado evaluaciones de control interno?

Opciones	Frecuencia	%
Si	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal

Autor: Ginger Lopez

Análisis: Existe un porcentaje del 50% positivo y un porcentaje del 50% negativo, esto se debe que por áreas si se realiza un Control, no obstante, no hay documentos oficiales que lo validen, además no ha existido una Auditoría Externa durante muchos períodos.

Pregunta 3:

¿Cuál cree usted que es el factor mas importante para implementar un sistema de control de gestión en la institución?

Opciones	Frecuencia	%
Eficacia y eficiencia	4	40%
Cumplimiento de objetivos	3	30%
Toma de decisiones	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal

Autor: Ginger Lopez

Análisis: Existe una dispersión de opiniones, los encuestados escogieron varias respuestas, dando un mayor porcentaje a la eficiencia y eficacia del 40% en

las actividades internas de la institución, un 30% en el cumplimiento de objetivos y un 30% en las tomas de decisiones, en efecto creen que se debe mejorar la asignación de las funciones debido a que una persona realiza varias a la vez, impidiendo mejorar el rendimiento de la institución.

Pregunta 4:

¿Cuál es la forma de comunicación que tiene la casa de la cultura?

Opciones	Frecuencia	%
Escrito	3	30%
Verbal	5	50%
Virtual	2	20%
Ninguna	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal

Autor: Ginger Lopez

Análisis: Se usan diferentes métodos de comunicación en la institución, el 50% mencionó que mal por dar más valor a lo verbal, el 30% escrito, y el 20% virtual, se demostró que no tienen muchos documentos oficiales que emitan los comunicados de alguna eventualidad extra de las actividades asignadas en cada cargo. Este error causa muchos problemas internos por ese motivo se retrasan muchos eventos a la comunidad.

Pregunta 5:

¿Con que frecuencia se emiten informes en la institución?

Opciones	Frecuencia	%
Frecuentemente	7	70%
Ocasionalmente	3	30%
Nada	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal

Autor: Ginger López

Análisis: Se emiten diferentes informes, entre ellos internamente y de igual forma se los presenta a la Matriz, además anualmente se realiza un informe final en el que se plasma la rendición de cuentas de todo el período, esta es abierta a todos los miembros, gestores culturales y público en general, además de estar disponible toda la información en la página web oficial.

Pregunta 6:

¿En que medida usted considera que el organigrama permite orientar las dentro de la institución?

Opciones	Frecuencia	%
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal

Autor: Ginger Lopez

Análisis: El organigrama es muy básico, por lo que se limita a mencionar sólo la jerarquía, no obstante, en los reglamentos especifica cada función del personal. Consecuentemente el 80% del personal considera que el organigrama no orienta las funciones, mientras que el 20% considera que sí.

Matriz FODA

Luego de la recopilación de información en las encuestas, entrevista, y ficha de observación se analiza y mediante la elaboración de una matriz FODA, se logra identificar los factores internos y factores externos, al ser analizado se procede a los cruces estratégicos, para obtener los aspectos positivos y negativos, para mitigarlos o disminuirlos.

Matriz FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
1.- Capital social alto. 2.- Desarrollo de una planificación estratégica; objetivos, plan operativo anual y presupuesto. 3.- Apoyo por el directorio, gestores culturales y comunidades de la provincia de Los Ríos. 4.- Buena relación laboral y motivación del personal. 5.- Apertura y apoyo a los artistas de la provincia.	1. La institución es propensa a errores de gestión como logística, comunicación, por falta de indicadores. 2. No existe un Supervisor encargado en evaluar las actividades que se llevan a cabo dentro de la institución 3. No cuenta con un Sistema de Control Interno. 4. Duplicidad de Funciones. 5. Falta de coordinación en los eventos culturales. 6. Carencia de manuales internos, filosofía institucional según sus necesidades, todos se basan en la Casa Matriz. 7. Ausencia de manuales de procesos. 8. Ausencia de indicadores operativos.

Matriz FODA

FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none">1.- Financiamiento gubernamental y privado para proyectos culturales.2.- Capacitaciones gratuitas por convenios con la comunidad y alcaldía.3.- Incremento de gestores culturales cada año.4.- Financiamiento a proyectos culturales por la Matriz, Ministerio de Cultura y GADs Municipales.5.- Convenios nacionales e internacionales para eventos artísticos.	<ol style="list-style-type: none">1. Cambios de normativas en el país, provocan reducción de presupuesto, y disminución del apoyo de los socios accionistas estratégicos públicos y privados.2. Cambio del director al momento de incorporarse afectando las gestiones de los proyectos por desconocimiento.3. Pérdida de interés en el sector artístico, priorizando otros sectores.4. Falta de ética en las nuevas administraciones, derivando a pérdidas económicas.5. Inestabilidad en la normativa jurídica del país.

Fuente: investigación propia

Elaborado por: Ginger López

Discusión de Resultados

Una vez procesada y analizada la información primaria a través de técnicas e instrumentos como la encuesta, entrevista, ficha de observación y la información secundaria, se obtiene evidencia que comprueban diferentes debilidades en la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos.

Sobre la comunicación entre áreas se determinó que se realiza de forma verbal y por lo tanto se debe comunicar al área administrativa falta de documentos formales para informar comunicados, además no se han diseñado un manual interno de funciones, debido a que se basan en la normativa de la Matriz, perjudicando y siendo notable la duplicidad de funciones en el personal.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos institucionales, más del 50% calificó de muy bueno sobre las normas vigentes, generando al núcleo el incentivo de divulgar la cultura de la institución en los eventos que realizan y se observa el cumplimiento de aquello en los resultados que arrojan las evaluaciones mensuales.

Sobre las evaluaciones de control interno se pudo notar que no existen documentos oficiales que validen el control que se realiza, además se evidenció que no ha existido una auditoría externa durante algunos periodos.

En los resultados se evidenció la necesidad de implementar un Sistema de Control de Gestión, debido que es trascendental en la entidad, razón que desempeña un papel fundamental, porque puede medir el grado de ejecución de los planes y actividades asignados a sus funcionarios, además de verificar estos planes y actividades si se introducen de una manera efectiva y económica, y también diagnóstica si se han logrado las metas institucionales para lograr los objetivos de la entidad.

En la forma de comunicarse internamente en la institución, se evidenció una variedad de opiniones diversas, por lo que es necesario generar documentos oficiales escritos, por medios digitales como correo, que notifiquen una vez leído, y constatar que el mensaje difundido fue de total conocimiento y así evitar problemas internos que retrasen los eventos a realizarse.

La matriz FODA que se aplicó se enumeró las fortalezas de la institución evidenciando las debilidades, tales como la mala gestión de la logística, comunicación y falta de indicadores, además de no existir un supervisor que evalúe las actividades que se ejecuten en la institución, como también la existencia de la duplicidad de funciones que generan malestar en el ambiente laboral.

También la evidencia de la carencia de un manual de funciones interno, la falta de un manual de procesos e indicadores operativos reflejan la mala gestión administrativa de la institución.

Conclusiones

La fundamentación teórica referente al estudio presente, se efectuó la conceptualización de varios términos de carácter administrativo, legal, de gestión y control, aportando la comprensión en la terminología y lectora, ayudando al desarrollo del modelo de sistema de gestión en la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos.

A través del diagnóstico situacional con la aplicación de los métodos, se corroboró la duplicidad de funciones, y falta de control en la prestación de servicios, con el desarrollo de la matriz FODA, y herramientas de recolección de información, como la observación directa, permitió obtener información del desenvolvimiento y conducta institucional, además se aplicó una entrevista al director y secretaria de la casona, de igual forma la aplicación de las encuestas a los empleados, detectando los puntos débiles de la institución.

En conclusión, el estudio realizado reveló una serie de problemas relacionados a la gestión administrativas que deben de abordarse de manera urgente para restaurar su funcionalidad y capacidad para cumplir con su misión cultural en la comunidad.

Recomendaciones

Se recomienda a la administración considerar la optimización de procesos ya que un excelente trabajo en la descripción de procesos y la identificación de ineficiencias, sería beneficioso para aumentar la eficiencia y reducir los costos operativos. Considerando la implementación de tecnología para automatizar tareas repetitivas y simplificar flujos de trabajo.

Sobre la comunicación se recomienda establecer un plan de comunicación que incluya tanto la comunicación interna como la externa, definir los objetivos, audiencias y mensajes claves. Utilizar una variedad de canales de comunicación abierta y transparente entre el personal y los miembros de la comunidad, escuchar sus ideas y preocupaciones.

Se recomienda realizar periódicamente un análisis interno y externo para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrentan la

Casa de la Cultura, y utilizar estos resultados del análisis FODA para establecer objetivos estratégicos y prioridades.

En las evaluaciones de control interno se recomienda implementar sistemas de control interno para garantizar la eficiencia y la integridad en la gestión administrativa. Realizar auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de políticas y procedimientos, además de capacitar al personal en la importancia de los controles internos y en la detección y prevención de fraudes.

Referencias

- Agueldo, A. (2017). *La gestión en los procesos, definiciones*. Madrid, España: Editorial Kolima.
- Antúnez, S. (2022). *Sistema Metódico, que es...* Barcelona: Editorial Planeta.
- Burgos, R. (2019). *Manual de procedimientos*. Sevilla. España: Editorial Universidad de Sevilla.
- Camarena, E. (2019). *Que es un metodo en la administración*. Nuevo Mexico: Editorial Alianza.
- Casanovas, D. (2018). *Las políticas en las organizaciones y sus efectos*. Quito: Editorial Don Bosco.
- Coopers, H. (2015). *Que es el control interno*. Nueva Jersey: Writers Republic LLC Editorial.
- Díaz, J. M. (2017). *Como crear la rentabilidad en la empresa*. Chile: Editorial NovenoSur.

- Elizondo, D. (2020). *Qué son los valores y la cultura dentro de la entidad*. La Plata, Aegentina: Atlantida Editorial.
- García, P. (2021). *Qué es el organigrama dentro de una empresa*. Montevideo: Editorial Contexto.
- González, M. (2019). *Objetivos de la gestión de control*. Madrid: Caliópe Editorial.
- Moreira, R. (2019). *Representación gráfica de los procesos*. Medellín, Colombia: Editorial Mundo Libro.
- Ochoa, J. (2017). *Componentes y subcomponentes de la organización*. Lima, Perú: Editorial Ámbar.
- Ortega, C. (2021). *Estructura de un Manual de Procedimientos*. Guayaquil: Universidad Católica de Guayaquil.
- Parra, J. (2020). *Control interno*. Quito, Ecuador: Editorial Don Bosco.
- Perez, D. B. (2019). *Que es la misión de una entidad*. Madrid: Editorial El Olé.
- Peter, R. (2018). *La visión de una empresa*. Londres: The hurst Books.
- Ramos, R. (21 de noviembre de 2018). La Ley Orgánica de Cultura. *La Casa de la Cultura Ecuatoriana*, págs. 10 - 15.
- Rosado, M. (2017). *Las empresas y sus objetivos*. Cuenca: Editorial Stadium.
- Salguero, A. (2020). *Evaluación de recursos y de resultados*. Cali, Colombia: Tres Editoriales S.A.S.
- Stoner, F. &. (2018). *Indicadores de gestión*. New York: Bloomsbury Publishing.
- Weihrich, H. (2018). *FODA, definición*. Los Angeles: Editorial Angel City Press.
- Zapata, J. (2019). *La empresa y su papel dentro de la sociedad*. Quito: Editorial El Páramo Andino.

Anexos

Anexo 1

Encuestas y tabulaciones

1.- ¿Tiene conocimiento si la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión

Núcleo Los Ríos cuenta con misión y visión?



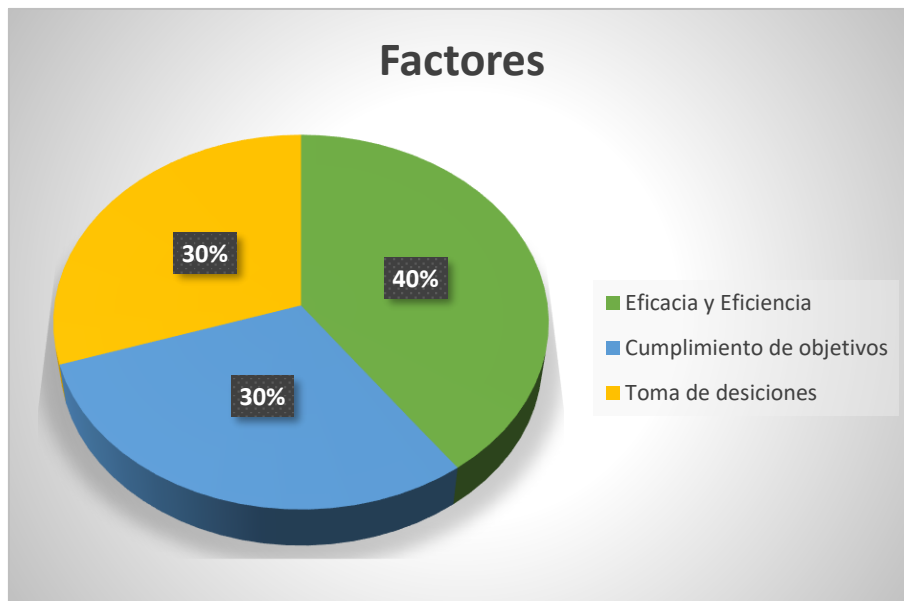
2.- ¿Cómo califica el cumplimiento de los objetivos institucionales?



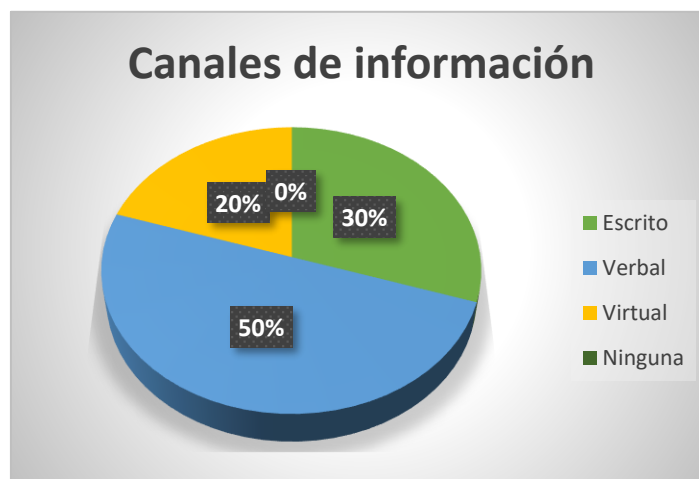
3.- ¿Se han realizado evaluaciones de Control Interno?



4.- ¿Cuál cree que es el factor más importante para implementar un Sistema de Control de Gestión en la Casa de la Cultura?



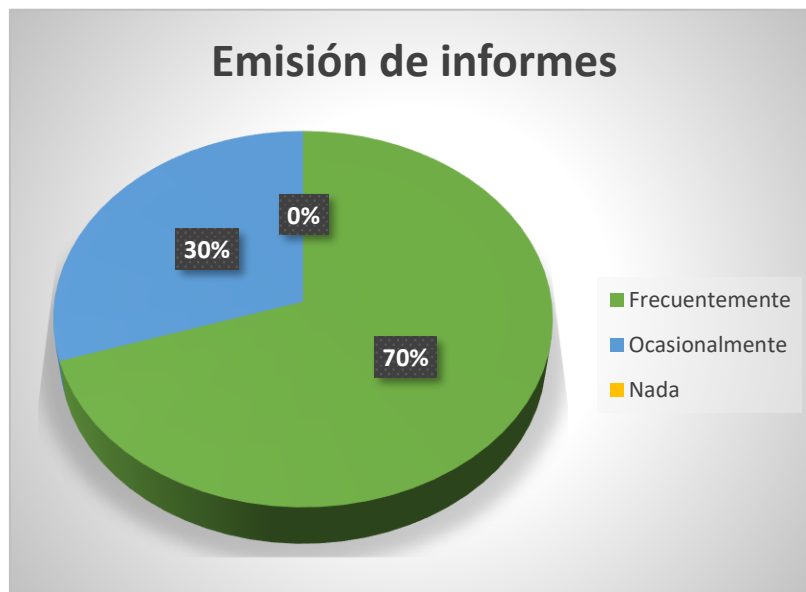
5.- ¿Cuál es la forma de comunicación que tiene la Casa de la Cultura Benjamín Carrión?



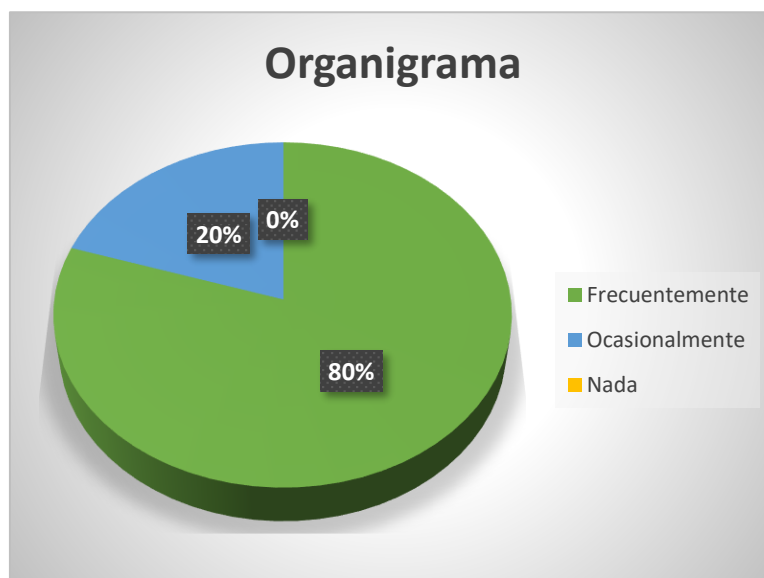
6.- ¿Cómo califica los canales de comunicación de la Institución?



7.- ¿Con qué frecuencia se emiten informes en la Casa de la Cultura Benjamín Carrión?



8.- ¿En qué medida usted considera que el organigrama permite orientar las funciones dentro de la Institución?



Anexo 2

Entrevista

Entrevista dirigida a la secretaria de la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos.

1. ¿Se estableció una estructura organizacional con su respectivo organigrama en la Institución?

Si, la institución adoptó una parte del organigrama de la Matriz, se estructuró con todas las normativas que permanecían en esos periodos, sin embargo, en la actualidad se encuentra algo incompleto porque no se visualiza las funciones de los empleados.

2. ¿Con cuántos empleados consta la entidad? ¿Se considera un manual de funciones?

Actualmente la institución cuenta con 7 empleados de planta, sin embargo, se suele realizar contrataciones para mejoras por períodos determinados, no existe un manual de funciones, pero en la ley que rige a todas las Matrices si se identifica todas las funciones y las sanciones.

3. ¿La Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos cumple con las normas de la matriz en las actividades que realiza? ¿Cuáles son las principales?

Si cumple con todas las normas, entre ellas son Culturales, fiscales.

4. ¿Con cuántos socios cuenta la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos?

Actualmente la Casa de la Cultura cuenta con más de 100 miembros gestores culturales, además de tener un aproximado de 16 miembros accionistas.

5. ¿Los oficios y certificaciones son emitidas oportunamente? ¿Cuál es su procedimiento?

Los oficios y certificados se emiten con anticipación, sea para la contratación de las diferentes salas que tiene la institución u otras actividades, el procedimiento consta primero de realizar un oficio dirigido al director, el cual es aprobado y en caso de necesitar presupuesto también debe ser aceptado por la contadora.

6. ¿Cómo se realiza un control de jornada laboral al personal?

El personal debe timbrar por medio de un timbre electrónico ubicado a la entrada y de igual forma a la salida, de esta forma se controla el cumplimiento de los horarios.

Carta de autorización



Babahoyo, 13 de septiembre del 2023

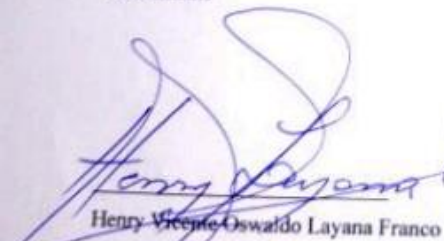
Magister
Eduardo Galeas Guijarro
DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" Núcleo de Los Ríos.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** a la estudiante **Ginger Alexandra Lopez Chunga** de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **Gestión administrativa de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" Núcleo de Los Ríos**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



Henry Vicente Oswaldo Layana Franco



Director Provincial de la Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" Núcleo de Los Ríos

Telf.: 0991031021



Reporte de plagio

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

Gestion administrativa de la casa de la cultura benjamin carrion nucleo de los rios

Caso de estudio

1% Similitudes

20% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas

14% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Ginger Lopez Gestión administrativa de la Casa de la Cultura Benjamin Carrión.docx ID del documento: D94a09405d99e8128e8e734a9fbd36636fb7f33a Tamaño del documento original: 47,96 kB Autor: Ginger alexandra lopez chungu	Depositante: Ginger alexandra lopez chungu Fecha de depósito: 28/9/2023 Tipo de carga: url_submission fecha de fin de análisis: 28/9/2023	Número de palabras: 3677 Número de caracteres: 37.980
---	--	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuente principal detectada

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.utm.edu.ec Elaboración de un modelo de sistema de gestión en la ca... http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/12291/6/02_ICA_1768_TRABAJO_GRADO.pdf	1%		 Palabras idénticas: 1% (77 palabras)