



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

Facultad de Administración, Finanzas E Informática

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2023 – ABRIL 2024

Examen Complexivo de Grado o de Fin de Carrera

Comercio

Previo a la Obtención del Título de Licenciada en Comercio

TEMA:

**Gestión de proceso administrativo en el departamento sala de proyectos en el
GAD Parroquial Rural de Caracol, periodo fiscal 2023**

ESTUDIANTE:

Mazacon Brian Ahilis Olga

TUTOR:

Ing. Franklin Morales Reyna, MAE.

AÑO 2024

INDICE

RESUMEN	3
SUMMARY	4
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
2. JUSTIFICACION	6
3. OBJETIVOS	7
4. LINEA DE INVESTIGACION	8
5. ARTICULACIÓN.....	9
6. MARCO CONCEPTUAL	10
7. MARCO METODOLÓGICO.....	23
8. RESULTADOS.....	24
9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	26
10. CONCLUSIÓN.....	28
11. RECOMENDACIÓN	29
BIBLIOGRAFÍA	30
ANEXOS	32
ANEXO 1 CARTA DE AUTORIZACIÓN	32
ANEXO 2 RUC DE LA EMPRESA	33
ANEXO 3 CERTIFICADO DEL COMPILATIO.....	34
ANEXO 4 FICHA DE ENTREVISTA.....	35
ANEXO 5 EVIDENCIA DE LA ENTREVISTA	36

RESUMEN

La gestión de los procesos administrativos es fundamental para el funcionamiento eficaz del departamento espacial del proyecto, esto significa identificar, documentar, monitorear y optimizar los procesos clave involucrados en las operaciones diarias, algunos procesos de gestión importantes incluyen la planificación y programación de proyectos, la asignación de recursos, la adquisición de equipos y materiales, la gestión presupuestaria, el control de calidad, la gestión de riesgos, la comunicación entre equipos y la gestión de documentos.

Los gerentes de departamento deben asegurarse de que estos procesos estén claramente definidos, que los empleados comprendan sus responsabilidades y que los procedimientos se sigan adecuadamente. Le permite coordinar tareas, optimizar el consumo de recursos, cumplir plazos y garantizar resultados de alta calidad. Una buena gestión de procesos también requiere monitorear métricas clave como costos, productividad y satisfacción del cliente. Los procesos deben evaluarse periódicamente y, si es necesario, optimizarse. La automatización y las herramientas digitales ayudan a aumentar la eficiencia. La gestión eficaz de los procesos administrativos de la oficina de proyectos es esencial para coordinar actividades, utilizar los recursos disponibles, alcanzar objetivos y lograr resultados que satisfagan las expectativas del cliente y de la dirección.

Palabras Claves: Administración, control, eficiencia, gestión, proyectos

SUMMARY

Management of administrative processes is fundamental to the effective functioning of the project space department, this means identifying, documenting, monitoring and optimizing key processes involved in daily operations, some important management processes include project planning and scheduling, resource allocation, the acquisition of equipment and materials, budget management, quality control, risk management, communication between teams and document management.

Department managers must ensure that these processes are clearly defined, that employees understand their responsibilities, and that procedures are followed appropriately. It allows you to coordinate tasks, optimize resource consumption, meet deadlines and ensure high-quality results. Good process management also requires monitoring key metrics such as costs, productivity, and customer satisfaction. Processes should be periodically evaluated and, if necessary, optimized. Automation and digital tools help increase efficiency. Effective management of project office administrative processes is essential to coordinate activities, use available resources, achieve objectives and achieve results that meet client and management expectations.

Keywords: Administration, control, efficiency, management, projects

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno autónomo Descentralizado (GAD) de la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, con el número de Ruc 1260030050001 y presentado por González Cedeño Víctor Manuel, es una entidad pública encargada de gestionar proyectos y programas para el desarrollo integral de la parroquia, tiene como objetivo mejorar el entorno de donde viven las personas de la comunidad con el propósito de mejorar la calidad de vida de los habitantes, para esto fueron establecidas las juntas parroquiales eso le definiría una jerarquización y unidad de mando.

El problema más evidente en el GAD está enmarcado en la gestión de procesos administrativos en el departamento de sala de proyectos esta falta unida con el deficiente sistema de seguimiento y control en los proyectos genera problemas de finiquitación en tiempo adecuados. Esto ha generado una falta de transparencia y eficiencia operativa resumida en pocos controles en la gerencia de gestión de proyecciones y proyectos en curso, la asignación de recursos y una dificultad para evaluar el desempeño de los proyectos. Además, se ha identificado que existe una falta de coordinación entre los diferentes departamentos Del GAD Parroquial Rural de Caracol, lo que ha generado retrasos en la ejecución de los proyectos y una duplicación de esfuerzos.

La gestión de procesos administrativos es deficiente en el departamento de sala de proyectos gracias a la escasa capacitación del personal encargado de la gestión de los proyectos lo que genera descontentos con los presupuestos y tiempo establecidos, traducándose a ineficiencia proyectiva departamental, lo que ha generado una falta de conocimiento en la aplicación de herramientas y técnicas de gestión de proyectos, y afecta de forma directa a la credibilidad y calidad de proyectos con costes eficientes sin repetir acciones. Además, ineficiencia por la falta de recursos tecnológicos y de infraestructura adecuada para la gestión de los proyectos.

2. JUSTIFICACION

El presente estudio de caso justifica su realización dado por la necesidad y comprender y abordar los desafíos significativos que enfrenta el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) parroquial de Caracol en relación con la gestión de procesos administrativa en el departamento sala de proyectos durante el periodo fiscal 2023. Tener una gestión eficiente de los recursos para el beneficio publico requiere de un control estricto y estándares de calidad internos, a nivel local es esencial para satisfacer las necesidades de la comunidad. Se realiza con el fin de dar de conocer las problemáticas del Gad parroquial Caracol puedan mejorar como empresa pública, es fundamental abordar la desorganización en la documentación y el personal para mejorar nuestra eficiencia y brindar un servicio de calidad. Las quejas e inconvenientes con los usuarios deben ser atendidas mediante la capacitación y mejora del personal a fin de garantizar un entorno laboral óptimo y cumplir con los estándares de la Contraloría.

La presente indagación es viable dado que, la información que se necesitaba para elaborar el presente trabajo se logró recopilar de forma ética y sin las dificultades del gobierno autónomo descentralizado de la Parroquia Caracol es una iniciativa importante para mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión de proyecto en la parroquia. La puesta en marcha de un sistema de gestión de procesos administrativos permitirá una mejor organización y seguimiento de los proyectos lo que a su vez se traducirá en una mayor transparencia a la comunidad. Además, la gestión de procesos administrativos es fundamental para garantizar la correcta asignación de recursos y la optimización de los mismos, por último el estudio de caso beneficiara a muchas áreas y sectores tales como, emprendedores, empresarios, empresas, micro y macro negocios y también a la comunidad investigativa, científica incluso al mismo GAD, dado que contribuirá en la mejora continua, y mejorara sus sistemas de proyectos agilizando sus tiempos de respuesta y eficacia.

3. OBJETIVOS

Objetivo General

- Analizar los procesos administrativos del Gad Parroquial Rural Caracol mediante una investigación exhaustiva para lograr una gestión eficiente y efectiva en el desarrollo de proyectos y actividades.

Objetivos Específicos

- Evaluar la gestión administrativa del Gad parroquial de caracol mediante una entrevista al gerente para así identificar los problemas existentes en el GAD.
- Establecer las causas que influyen en la deficiente gestión de proyectos mediante el análisis de documentos, para la detección de puntos críticos.
- Proponer medidas de acción mediante el hallazgo de los resultados obtenidos para el mejoramiento en la administración de la sala de proyectos.

4. LINEA DE INVESTIGACION

El presente caso de estudio se enmarcará en la línea de investigación “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control”, el vínculo de esta línea en conjunto con el estudio de caso se da gracias a que en la empresa que se realizará la indagación se hará escudriñando en el área administrativa de la entidad, cuyo fin es inspeccionar el control de forma exhaustiva llevando a la práctica un sinnúmero de procedimientos ligados a la administración como tal. La línea de investigación rige de forma estricta la indagación para lograr obtener resultados apropiados

Por otra parte la sub-línea con el título de “Empresas e instituciones públicas y privadas”, tendrá una gran influencia dado que la investigación impartida estará en el margen de una entidad del gobierno lo que la hace parte del sector público siendo así un vínculo real e intrínseco entre la sub-línea de investigación y el estudio en desarrollo, para lo cual se analizarán los procesos administrativos llevados a cabo entorno al área de dirección de proyectos del GAD parroquial rural Caracol para así lograr una gestión eficiente y efectiva en el desarrollo de proyectos y actividades.

De acuerdo a las reglas impartidas por la entidad educativa tanto la línea como la sub-línea marcarán una guía que contribuirá a la elaboración, desarrollo, control ejecución y posterior corrección del trabajo presentado, las dos reglas impartirán normas y ética de desarrollo en el estudio de caso y de esta manera se logrará la elaboración de un trabajo con la vialidad correcta y que contribuirá a la comunidad científica a mejorar e impartir conocimientos, por su parte este trabajo ayudará a los futuros profesionales a desempeñar labores que se dan de forma habitual en el mundo real empresarial aportando conocimientos a los profesionales y experiencia, el aporte que generará el trabajo actual tendrá un valor muy grande dado que genera y amplía conocimientos que antes eran muy complejos pero que ahora son muy necesarios en la mejora.

5. ARTICULACIÓN

El estudio de caso presentado hace énfasis en el vínculo estrecho que existe entre el proyecto presentado en el estudio de caso y la elaboración de los informes de la práctica preprofesional, en el cual el tema principal era “aplicación de los procesos administrativos o comerciales en entidades o empresas públicas y privadas”, el estudio presentado bajo el análisis de la “Gestión de procesos Administrativos en el departamento sala de proyectos en el GAD Parroquial Rural de Caracol, periodo fiscal 2023” se relaciona de manera significativa con las prácticas preprofesionales, dado que durante este proceso se lograron identificar y abordar problemáticas en un entorno empresarial.

El trabajo de prácticas preprofesionales estuvieron enfocados en aplicaciones de procesos administrativos y comerciales sector público y privado bajo supervisión docente, este tipo de prácticas consideradas trabajo de campo permitieron la adquisición de conocimiento importante en este ámbito y sobre todo al ser una práctica en una empresa real con procedimientos del diario vivir de muchas empresas y negocios, la gestión administrativa que llevan a la organización, para previo identificar los errores que existen al aplicar los procesos de gestión administrativos dentro de este importante trabajo.

Los conocimientos y la experiencia adquiridos en las prácticas facilitaron la capacidad de detectar problemas, evaluar situaciones y analizar puntos de mejora en la gestión administrativa de la entidad. Además, es fundamental para entender los desafíos particulares que enfrenta esta entidad y para crear tácticas que fomenten una administración eficaz y transparente. Esta investigación, respaldada por las prácticas preprofesionales, es una demostración de la realidad y el profesionalismo.

6. MARCO CONCEPTUAL

Gestión de procesos administrativos en el departamento sala de proyectos en el GAD

Parroquial Rural de Caracol, periodo fiscal 2023

Proceso Administrativo

Como afirma (Madero, 2020), la actividad consta de varias etapas que se unen para formar un proceso cohesivo y estructurado, que abarca la organización, la ejecución, el control y la interacción entre funciones.

En la investigación de (Merelo, 2020) se afirma que el proceso de alcanzar un objetivo implica determinar un conjunto de pasos basados en una investigación exhaustiva y crear un plan de acciones detallado. Este conjunto de fases o etapas, categorizadas como procesos sucesivos, constituye la administración de una tarea.

- El proceso de planificación implica visualizar posibilidades futuras y fijar el rumbo de la empresa.
- Esto incluye varias etapas como la planificación estratégica, definición de la visión, filosofía, misión, objetivos, políticas, estrategias, programas y presupuesto.
- La organización abarca el diseño y establecimiento de estructuras, procesos, funciones y responsabilidades dentro de la empresa.
- Sus etapas incluyen dividir el trabajo y coordinar esfuerzos, así como integrar los recursos necesarios para la ejecución de las tareas.
- El proceso de planificación implica seleccionar, determinar, definir y elegir planes apropiados.

Según (Merelo, 2020), la gestión abarca la ejecución de todo el proceso administrativo, involucrando la orientación y dirección del factor humano, así como el ejercicio del liderazgo. Las etapas de la gestión incluyen la toma de decisiones, la motivación, la supervisión, la comunicación y el liderazgo. Por otro lado, el control es la fase del proceso administrativo que implica establecer estándares para evaluar los resultados alcanzados. Las etapas de control consisten en el establecimiento de estándares, medición, corrección y retroalimentación.

Como lo señalan (Amaro & Acevedo, 2019), se reseñan los antecedentes de la administración.

El término administración tiene sus raíces en la palabra latina "ad" y significa la ejecución de un deber bajo la autoridad de otra persona, específicamente la prestación de un servicio a otra persona. Sin embargo, la definición de este término ha sufrido una profunda metamorfosis. Actualmente, el papel de la gestión implica descifrar los objetivos establecidos por la organización y convertirlos en planes viables a través de los procesos de planificación, organización, dirección y control de todas las actividades realizadas en los distintos departamentos y niveles dentro de la empresa. El fin último es alcanzar estos objetivos de la manera más adecuada a las circunstancias imperantes.

El objetivo principal de cualquier organización, independientemente de su naturaleza, es lograr un desempeño óptimo mediante la utilización eficiente de sus recursos. Para lograr esto, es crucial implementar medidas de control y evaluaciones que evalúen con precisión los procedimientos de la organización, permitiendo una comprensión integral de su estado actual. Esto, a su vez, facilita procesos de toma de decisiones informadas que conducen a resultados efectivos.

Para adaptarse al panorama administrativo en constante cambio y satisfacer las demandas de un mundo dinámico, las organizaciones necesitan integrar herramientas administrativas innovadoras que les permitan utilizar eficientemente sus recursos disponibles. Esto es esencial para mejorar la eficacia del proceso administrativo en cada etapa.

Según (Chagñay, 2018) la Ciencia engloba un conjunto de principios, técnicas y prácticas que, combinadas con la participación humana, facilitan el establecimiento de sistemas cooperativos. Estos sistemas permiten el logro de objetivos comunes que los organismos no pueden alcanzar individualmente

Concepto de Proceso Administrativo.

El concepto de proceso denota una serie de pasos o cambios continuos que conducen a objetivos específicos. También puede abarcar la conversión de materias primas en productos terminados o la transformación de datos en información significativa para un propósito particular.

Dentro del ámbito de la administración, empleamos el término "proceso" para describir la conversión de ideas en planes ejecutables según lo establecido por la dirección de la empresa. Esto asegura el cumplimiento de objetivos predeterminados y, si es necesario, permite realizar las modificaciones o ajustes necesarios. (Rodríguez & Alpuin, 2019)

Antecedente de Proceso Administrativo,

Según (Aliaga, 2021); Recopilar un relato completo y exhaustivo de los autores involucrados en la administración no sólo sería largo sino también complicado de realizar. Sin embargo, es imperativo centrarse en las obras más influyentes. El inicio del proceso administrativo lo inician personas de gran intelecto, y su nivel de intensidad fluctúa según el escenario y depende

principalmente de los recursos disponibles. Se puede observar evidencia de esto en civilizaciones antiguas como Egipto, China, Grecia, Roma y varias comunidades indígenas de América. Sin embargo, en la mayoría de estas sociedades, las líneas entre gobierno, religión y comercio son borrosas debido a la importancia de los tres y a la importancia relativamente menor que se otorga a las empresas comerciales e industriales.

A lo largo de muchos años, las personas se han enfrentado a innumerables situaciones en el ámbito empresarial, lo que ha llevado a la aparición de numerosas necesidades. En respuesta a estas necesidades, han aportado multitud de ideas que han abordado y resuelto eficazmente diversas inquietudes.

En su investigación, Max Weber examinó los sistemas administrativos empleados en el antiguo Egipto alrededor del año 1300 a.C. Sus conclusiones revelaron la existencia de procedimientos administrativos bien definidos y organizados. Además, Weber descubrió un precedente notable registrado en el papiro de Harris durante el reinado de Ramsés III.

Según (Aliaga, 2021) dice que:

El paso inicial en el proceso de planificación implica definir el problema y examinar las soluciones anteriores, al mismo tiempo que se crea un plan de acción integral. El objetivo es explorar enfoques innovadores para lograr un cambio significativo. A lo largo de este proceso se presta especial atención a la estructura de la empresa, incluidos sus recursos humanos, materiales y técnicos. Una vez desarrollados los programas, se convierten en opciones potenciales que requieren toma de decisiones. Sin embargo, no basta con tomar una buena decisión. Es crucial que tanto los tomadores de decisiones como los subordinados estén motivados y comprometidos.

Además, una comunicación clara y eficaz es fundamental para poder transmitir el mensaje deseado (p. 45).

Según (Terranova , Lozano , & Caicedo, 2018) Dentro de los procesos administrativos se engloba el proceso de toma de decisiones de los directivos y la implementación de estrategias por parte de los miembros de una organización. El diseño organizacional requiere que los gerentes consideren los aspectos internos y externos de su empresa. Con el tiempo, nuestra comprensión del diseño organizacional ha avanzado. Inicialmente, los procesos administrativos se centraban principalmente en las operaciones internas de una organización. La división del trabajo, la departamentalización, la jerarquía y la coordinación han sido durante mucho tiempo principios fundamentales en la práctica de la administración.

Elementos básicos del proceso Administrativo

En el estudio realizado por (Alvarado, 2022) se encontró que los componentes claves del proceso de administración consisten en revisión, planificación, organización, integración, dirección y control.

Planeación

Según (Garza, 2019), “Planificar es un componente crucial del proceso administrativo, sin una planificación adecuada, no habría base para organizar, dirigir o controlar las actividades, para lograr una administración eficaz, es fundamental crear planes basados en información que puedan estructurar las actividades requeridas”.

Herramientas de Planeación:

Según: (Garza, 2019) estos instrumentos sirven para estructurar y orientar las operaciones de la empresa en el ámbito gerencial y administrativo.

Principios de la Planeación.

Según (Rodríguez & Alpuin, 2019)

- Principio de Planificación Precisa, los planes deben formularse con la máxima claridad y especificidad, evitando declaraciones vagas o genéricas.
- Principio de Flexibilidad, es imperativo incorporar un margen para posibles modificaciones, abarcando tanto escenarios positivos como negativos.
- El principio de unidad enfatiza la importancia de trabajar juntos de manera coordinada e integrada para lograr con éxito el objetivo deseado.
- Organización:

Según (Frias, 2021) el concepto de organización se refiere al proceso de estructuración y disposición de los diversos componentes o individuos dentro de una entidad colectiva u organizada. Esto implica establecer un marco sistemático que utilice eficazmente los recursos implementando jerarquías, coordinando actividades y agrupándolas. El objetivo final es facilitar y agilizar las funciones del grupo social mediante la organización y asignación racional de tareas.

Según (Hernández, 2022) el proceso administrativo involucra una fase donde se emplean técnicas administrativas para establecer la estructura de una empresa u organización social. Esto incluye definir funciones dentro de áreas, departamentos y puestos sustantivos, así como establecer autoridad en la toma de decisiones y asignar responsabilidades a los miembros de estas unidades.

Además, se establecen líneas de comunicación formales para potenciar la comunicación y cooperación entre los equipos de trabajo, todo con el objetivo final de alcanzar objetivos y estrategias.

Etapas de la organización

Según (Rodríguez & Alpuin, 2019), “Se afirma que el proceso de organización o reorganización de una empresa involucra varias etapas”.

La primera etapa implica la división del trabajo, que implica separar y definir actividades específicas para asegurar un desempeño óptimo con la máxima eficiencia y el mínimo esfuerzo. La segunda etapa es el establecimiento de una jerarquía, que implica ordenar las funciones dentro de la organización en función de su rango, grado o nivel de importancia.

El proceso de departamentalización implica dividir y categorizar funciones y actividades específicas según sus similitudes.

El concepto Departamentalizar implica organizar actividades dentro de cada área de trabajo para facilitar la especialización de los responsables y establecer una división de funciones en función de las actividades de la empresa.

Principios de organización

Según (Fayol, 2011), explica que:

“La eficacia de una estructura organizacional radica en su capacidad para promover la colaboración de sus miembros en la consecución de los objetivos de la empresa, según el Principio de Unidad de Objetivo”.

Las decisiones organizacionales y la comunicación se mejoran cuando hay claridad en las líneas de autoridad en cada nivel, de acuerdo con el Principio Jerárquico.

Al constituir una empresa, es responsabilidad del administrador garantizar una distribución justa de la carga de trabajo entre todos los miembros. Esto significa asignar tareas que se alineen con sus niveles de experiencia y capacidades técnicas, y al mismo tiempo permitirles completar su trabajo dentro de una jornada laboral estándar. Al definir con precisión estas responsabilidades, se puede implementar un sistema de pago que garantice una compensación equitativa para todos los empleados.

El concepto de Primicias de autoridad lineal sobre los asesores es un principio importante de comprender. Es crucial señalar que la autoridad dentro de una organización se clasifica en tres tipos: lineal, de personal (asesores) y normativa. Esta distinción se explica con más detalle en una sección dedicada. Sin embargo, el punto clave es que el individuo con autoridad lineal tiene el poder de toma de decisiones debido a su responsabilidad. Por otro lado, los asesores de una empresa únicamente brindan consejos y recomendaciones. En caso de conflicto, el asesor traslada el asunto a su superior, quien en última instancia toma la decisión final.

El principio de primicia regulatoria dicta que la autoridad regulatoria debe actuar como regulador y traductor de la estrategia en estándares operativos, en lugar de crear burocracia y aislamiento dentro de diferentes áreas. Este principio se alinea con el Principio de Unidad de Mando.

El principio establece que cada miembro de la organización debe responder ante una única autoridad, pero esto no significa que el individuo se aisle o carezca de espíritu de equipo.

Basado en el Principio #6, el Principio de unidad de mando, sostengo la creencia de que la rendición de cuentas abarca tanto rendir cuentas ante una autoridad como rendir cuentas de forma independiente. Es nuestra obligación asumir consistentemente la responsabilidad de lo que se nos confía. Esta confianza es lo que me lleva a no estar de acuerdo con su punto de vista.

Dirección

Según (Coelho, 2021) el acto de dirigir o guiar a individuos o a un colectivo es responsabilidad de quienes tienen encomendada la supervisión de una empresa, organización o emprendimiento. etc.

En el ámbito de los objetivos organizacionales y grupales, dirigir implica el acto de influir en los individuos para que contribuyan activamente. Esto engloba elementos como el liderazgo y la comunicación efectiva, tal y como afirmaba Koontz en 2011.

De acuerdo con los hallazgos presentados por (Hernández, 2022) los administradores realizan diversas actividades que sirven para establecer la identidad y atmósfera de su organización, abarcando valores, estilo de liderazgo, comunicación y motivación.

Principios de dirección

La eficiencia de la gestión depende del alineamiento de los objetivos, asegurando que todos los esfuerzos estén dirigidos a su consecución; el ejercicio de la autoridad dentro de una organización está impulsado por la necesidad de obtener resultados específicos, enfatizando la naturaleza impersonal del mando, poder proporcionar supervisión directa es esencial para que los líderes ofrezcan apoyo y mantengan una comunicación efectiva con sus subordinados mientras implementan los planes.

Control

Según Bernal (2017), dice que

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes (pág. 27).

Elementos del control:

- **Establecimiento de Estándares:** Estos estándares representan el estado ideal de ejecución, superando los objetivos definidos por la organización.
- **Medición de Resultados:** La medición de la ejecución y los resultados se logra mediante la utilización de unidades de medición predeterminadas que se alinean con los estándares establecidos.
- **Corrección:** El valor práctico y palpable del control radica en su capacidad para rectificar las desviaciones de las normas establecidas.
- **Retroalimentación:** Permite el perfeccionamiento continuo de la información recopilada, asegurando su alineación con el sistema administrativo a medida que avanza el tiempo (Bernal J, 2017).

Objetivos de Control en los procesos administrativos

De acuerdo con Bernal (2017), explica que:

El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos y por consiguiente como Empresa su papel fundamental es asegurarse que exista un sistema de control muy eficaz, de tal manera que se pueda ejercer las funciones de manera responsables y partiendo de lo que se quiere lograr como empresa (pág. 29).

Gestión de proyecto

Según Wallace& Roberts (2014), en su libro de Gestión de Proyectos explican que:

La gestión de proyecto, entonces, es el uso del conocimientos, habilidades y técnicas para ejecutar proyectos de manera eficaz y eficiente. Se trata de una competencia estratégica para organizaciones, que les permite vincular los resultados de un proyecto con las metas comerciales para posicionarse mejor en el mercado (pág. 17).

El paso inicial para comprender la gestión de proyectos es definir el término "proyecto" en un entorno empresarial. La definición es sencilla: abarca un conjunto de acciones emprendidas para implementar un plan de negocios. Vale recordar que este plan tiene que ser viable financiera y comercialmente y además considerar estrategias de corto, mediano y largo plazo.

Cuando se habla del asunto de esta manera, casi todo lo que hace su empresa, desde optimizar los procedimientos internos hasta brindar servicios subcontratados a un cliente, es un proyecto. Por eso los proyectos constituyen una parte integral del calendario de trabajo de la

empresa en un día cualquiera, y asegurar su éxito es crucial para el buen funcionamiento de todo lo demás.

Entendiendo esta idea, es evidente que la gestión de proyectos se refiere a los enfoques y estrategias necesarios para organizar y coordinar las diversas actividades que constituyen un proyecto, es decir, todos los procedimientos y operaciones creados con un propósito específico para desarrollar ese concepto.

El núcleo de la gestión de proyectos radica en establecer, implementar y controlar el logro de objetivos que sean específicos, alcanzables, medibles y realistas, que contribuyan a resultados significativos para la organización. Estos se logran con tres propósitos siempre recordados:

- Liderar el inicio y desarrollo de un proyecto.
- Identificar desafíos potenciales y diseñar estrategias para su resolución.
- Llevar el proyecto hasta su etapa final y obtener aprobación.

Ventajas de la gestión de proyectos

Para lograrlo, la empresa tendrá plena capacidad operativa, donde los proyectos estén bien gestionados y conduzcan a la eficiencia del trabajo diario, de modo que cada tarea se ajuste para hacerla más productiva. Además, se promueve la comunicación entre departamentos dentro de la empresa, lo que ayuda a garantizar que todos comprendan sus funciones y responsabilidades y se centren en ellas. Como resultado, el tiempo necesario para completar las tareas y los costes relacionados se reducen significativamente (Wallace W & Roberts A, 2014).

A través de una buena gestión de proyectos, se puede minimizar la posibilidad de errores y fracasos costosos. La gestión eficaz de proyectos contribuye a mejorar la imagen de una empresa, promoviéndola como una organización profesional, competente y confiable, factores que pueden contribuir significativamente a la competitividad de la marca. (Wallace W & Roberts A, 2014, pág. 31).

Tipos de gestión de proyectos

Cuando se trata de aplicar la gestión de proyectos, existen muchos métodos. El adecuado para ti viene determinado por cómo es tu empresa, sus necesidades y características específicas. Algunos de los más populares incluyen:

La metodología secuencial tradicional

Sigue un enfoque lineal donde cada fase del proyecto se completa antes de comenzar la siguiente. Esto garantiza que se produzca un documento de control para rastrear el logro de los objetivos planificados. Un beneficio clave es que permite un fácil seguimiento por parte de las personas responsables de garantizar la finalización de cada etapa (Wallace W & Roberts A, 2014).

La metodología ágil

En inglés significa ágil, es un tipo de enfoque de desarrollo de software que recibe su nombre de su flexibilidad. A diferencia de las metodologías rígidas donde los requisitos y las soluciones se fijan desde el principio, Agile permite el cambio y la evolución a lo largo del proceso en función de lo que funciona mejor. Si bien reduce el tiempo de planificación y ofrece una mayor adaptabilidad, puede generar sobrecostos debido a mecanismos de control inadecuados y no produce mucha documentación que pueda usarse más adelante (Wallace W & Roberts A, 2014).

7. MARCO METODOLÓGICO

Método

El presente estudio de caso de la gestión de Procesos Administrativos en el departamento sala de proyectos en el GAD Parroquial Rural de Caracol, periodo fiscal 2023, el método utilizado “exploratorio” dado que es una estrategia de investigación que se utiliza analizar y comprender y explorar campos que permiten mejorar la comprensión del investigador en este caso contribuyó para explorar acerca de temas relacionados a la gestión de proyectos en el GAP.

Técnica

Las técnicas utilizadas para el desarrollo de este caso de estudio fueron:

Entrevista: que contribuyo a recopilar información de forma más acertada, siendo el entrevistado, la persona a cargo del GAP.

Instrumento

El instrumento que se utilizó para este estudio de caso fue:

Ficha de Entrevista:

Esta ficha ayudo a elaborar preguntas dirigidas al jefe del GAD de la parroquia de Caracol, de este modo logramos conocer más de cerca los procedimientos que se ejecutan y los tiempos, este instrumento fue esencial para la recaudación de importantes hallazgos.

Población/ Muestra

La muestra y población se radico únicamente al coordinador de proyectos del GAD.

8. RESULTADOS

Entrevista dirigida a la coordinadora del área de proyecto del Gobierno Autónomo Descentralizado de Caracol

Tabla 1

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA CARACOL		
Cuestionamiento	Aspectos Relevantes	Observación
<i>1.- ¿Cómo considera usted que sea el ambiente de la sala de proyectos en el GAD parroquial Caracol?</i>	Desafortunadamente, el ambiente de la sala de proyectos en el GAD parroquial Caracol parece ser bastante deficiente y poco beneficioso para un trabajo productivo, dado que la sala se ve descuidada, con equipos obsoletos y una falta de organización que dificulta enfocarse en las tareas. El espacio parece inadecuado para fomentar la creatividad y la colaboración que se necesita en el desarrollo de proyectos.	Comparto su perspectiva sobre las deficiencias en el ambiente de trabajo de la sala de proyectos. Un espacio de trabajo óptimo es fundamental para la productividad y el buen desempeño.
<i>2.- ¿Cómo se ha evidenciado la escasa o nula capacitación de los colaboradores a cargo de la gestión administrativa de proyectos?</i>	Lamentablemente, la falta de capacitación del personal encargado de la gestión de proyectos en el GAD parroquial Caracol ha sido evidente. Al evaluar el desempeño y los resultados de los proyectos ejecutados, se ha notado una carencia de habilidades y conocimientos técnicos en áreas clave como la planificación, el control de cronogramas y presupuestos, y la resolución de problemas.	La falta de habilidades técnicas especializadas definitivamente afecta la eficiencia y calidad del trabajo.
<i>3.- ¿Cuáles son las consecuencias de la falta de recursos tecnológicos y de infraestructura en la gestión de proyectos?</i>	La falta de recursos tecnológicos y de infraestructura adecuada en la gestión de proyectos del GAD parroquial Caracol ha tenido consecuencias negativas evidentes. Al no contar con equipos y programas informáticos actualizados, el personal pierde mucho tiempo en tareas administrativas	La falta de recursos tecnológicos e infraestructura adecuada perjudica la gestión de proyectos. Invertir en soluciones informáticas integradas y en optimizar los

	manuales y el seguimiento de los proyectos es inadecuado. La precariedad de la infraestructura dificulta la coordinación entre equipos y la concentración necesaria para trabajos complejos. Esto se ha traducido en retrasos frecuentes, indicadores de desempeño pobres, sobrecostos por ineficiencias y una baja calidad en las entregas.	espacios de trabajo debe ser una prioridad.
4.- ¿El área de proyecto cumple sus objetivos planificados?	Sí, pero hay casos donde le cuesta llegar a objetivos por falta de recursos.	El coordinador expresa que si hay falencias o deficiencia
5.- ¿De qué manera se ejecuta la gestión administrativa en el área?	La administración y forma organizacional es jerárquica donde se responde a los altos mandos del gobierno o prefecturas en general.	Su respuesta es que hay niveles jerárquicos que no todo depende de él o los funcionarios.
6.- ¿Cuál es la es la situación actual de la comunicación y la toma de decisiones en el departamento de sala de proyectos?	La comunicación es buena más no excelente gracias a las falencias indicadas anteriormente.	Ninguna.

9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La Oficina Especial del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Caracol, tiene algunas deficiencias que han afectado negativamente su desempeño y resultados. De la información proporcionada se pueden identificar problemas importantes en las áreas de clima laboral, capacitación de los empleados, recursos e infraestructura técnica, cumplimiento de objetivos, administración y comunicación interna. El ambiente en la sala no parecía propicio para un trabajo eficiente y concentrado. El lugar parecía deteriorado, el equipo estaba viejo y fuera de servicio. Esto dificulta la concentración, creatividad y colaboración necesarias para el desarrollo del proyecto. Un ambiente de trabajo óptimo es muy importante para la motivación y el compromiso de los empleados. Es necesario mejorar el confort, el orden y la apariencia del local y actualizar el equipamiento.

Otro problema grave es la falta de formación del personal en gestión de proyectos. Al evaluar el trabajo realizado, notamos una falta de habilidades técnicas como planificación, control de cronogramas y presupuestos y resolución de incidentes. La gestión de proyectos requiere conocimientos que los empleados no parecen tener. Es necesario desarrollar programas de capacitación en estas áreas o continuarán los retrasos, los indicadores negativos y los malos resultados, asimismo, la falta de recursos técnicos e infraestructura adecuada es perjudicial para la productividad. No había equipos ni software de gestión de proyectos actualizados, por lo que los empleados perdían tiempo en tareas manuales y en un seguimiento inadecuado.

La infraestructura inestable dificulta la coordinación entre equipos, esto provoca retrasos, sobre costos e ineficiencias, es necesario invertir rápidamente en la integración de soluciones informáticas y la optimización de los lugares de trabajo. Se dijo que los objetivos se habían

logrado, pero hubo dificultades por falta de recursos. Esto indica un problema con la planificación y ejecución del proyecto, ya que los objetivos deben ser alcanzables con los recursos disponibles. Es necesario mejorar el alcance del proyecto y los procesos de gestión. En relación a la gestión administrativa, se implementa la gestión jerárquica para dar respuesta a la gestión de alto nivel.

A pesar de estar organizado, la excesiva verticalidad y los múltiples niveles burocráticos pueden retrasar la toma de decisiones y obstaculizar los procesos ágiles. La analítica puede descentralizar ciertas decisiones operativas para simplificar la gestión. Finalmente, la comunicación fue calificada como buena pero no excelente, lo cual es de esperar dadas las brechas existentes. Sin embargo, la comunicación es esencial para una coordinación eficaz entre equipos y departamentos. Se debe trabajar para mejorar los canales de comunicación formales e informales del proyecto. Aunque existe un orden jerárquico, puede volverse demasiado burocrático y lento. Para simplificar la gestión, se puede implementar una estructura más plana con roles multifuncionales que permitan una comunicación y coordinación más directa entre los participantes del proyecto.

Esto facilitará la toma de decisiones oportuna, mejorará el flujo de información y proporcionará una mayor flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes del proyecto. En última instancia, una estructura organizativa más flexible mejorará la eficacia de la gestión de proyectos. La oficina de proyectos GAD de Caracol, se enfrenta a grandes problemas en los ámbitos del entorno laboral, la formación, los recursos, la gestión administrativa y la comunicación interna. Eliminando estratégica y gradualmente estas deficiencias, se puede transformar el territorio para que funcione de manera más eficiente y logre de manera óptima sus objetivos, en beneficio de la parroquia. Pero requiere el esfuerzo de directivos y empleados en varias áreas. La situación actual muestra una enorme mejora.

10. CONCLUSIÓN

Dentro de la gestión de procesos administrativos en el departamento de sala de proyectos es crucial para garantizar la eficiencia dentro de la ejecución de iniciativas y el uso adecuado de los recursos públicos que posea el sector en el momento y lo que se estima poseer con el tiempo de la administrativa. Es importante establecer procedimientos claros, que estén de manera coordinadas con las actividades y supervisar el avance de proyectos a futuro o en proceso para asegurar el cumplimiento de objetivos. Además, la comunicación efectiva y la colaboración interdepartamental son esenciales para una gestión exitosa de procesos administrativos en este contexto.

En una entrevista realizada al coordinador del GAD parroquial de Caracol, se identificaron varios problemas en la gestión administrativa. El gerente reportó deficiencias en la planificación y ejecución presupuestaria, así como falta de capacitación del personal y equipos informáticos obsoletos. También mencionó debilidades en el seguimiento y control de proyectos, es necesario implementar medidas para fortalecer las capacidades del personal, modernizar los sistemas informáticos, mejorar los procesos presupuestarios y de planificación, y establecer mecanismos de monitoreo y evaluación de proyectos.

Con estas acciones, el GAD parroquial de Caracol podrá mejorar su eficiencia y prestar servicios de calidad a la comunidad. Estos incluyen la falta de un enfoque estandarizado para la gestión de proyectos, la capacitación inadecuada de los gerentes de proyectos, una definición débil de roles y responsabilidades, mecanismos limitados de seguimiento y control durante la ejecución y una cultura organizacional que no está particularmente orientada a los proyectos, para fortalecer la gestión de proyectos, las primeras tareas son desarrollar métodos estandarizados.

11. RECOMENDACIÓN

- Mejorar el ambiente de trabajo y la infraestructura, es importante revitalizar los espacios de trabajo para crear un entorno propicio que fomente la concentración y la colaboración. Esto incluye la actualización de mobiliario y la actualización de equipos tecnológicos para mejorar el confort y la eficiencia del trabajo diario. Un entorno renovado y completamente funcional aumentará significativamente la motivación y el compromiso de los empleados.
- Implementar un programa de capacitación en habilidades de gestión de proyectos como planificación, elaboración de presupuestos y resolución de problemas. Esta capacitación proporcionará a los empleados las herramientas que necesitan para desempeñar eficazmente sus funciones, reducir retrasos y mejorar los resultados del proyecto. La formación constante en estas áreas mejorará las habilidades técnicas del equipo y mejorará la capacidad para alcanzar los objetivos marcados. Optimizar la comunicación y la gestión administrativa:
- Mejorar los canales de comunicación formales e informales para facilitar la coordinación efectiva entre equipos y departamentos, esto incluiría implementar una estructura organizacional más plana con roles multifuncionales que faciliten la comunicación directa y la toma de decisiones ágil. Al reducir la burocracia y aumentar la flexibilidad administrativa, los procesos se simplificarán y adaptarán a las necesidades cambiantes del proyecto.

BIBLIOGRAFÍA

- Aliaga. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18–30. . Obtenido de <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Alvarado. (2022). *Caracterización de la gestión universitaria dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), Ecuador*. *Industrial Data*, 22(1), 133–152. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16531>
- Amaro, & Acevedo. (2019). “LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA INDUACERO INDUSTRIAS DE ACERO DEL ECUADOR CIA. LTDA.”. <chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcgkclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18302/1/T3219e.pdf>.
- Bernal J, J. (2017). *Principios basicos de Administración*. Mexico- Zaragoza: Iztapalapa Ediciones.
- Chagñay. (2018). *Los Procesos administrativos y la mejora en la gestion de la empresa Donoso constructores cia. ltda. periodo junio 2016 - junio 2017* [tesis de pregrado, Universidad nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4343/1/UNACH-EC-FCP-INGCOM-2017-0039.pdf>.
- Coelho. (2021). *Proceso Administrativo de una empresa : ejemplo y etepas*. Obtenido de Lemontech. <https://blog.lemontech.com/agilizar-procesosadministrativo-de-una-empresa/>.
- Frias. (2021). *Gestion del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado*. *Revista Enfoques*.
- Garza, M. (2019). *Etapas de la administración:hacia un enfoque sitémico*. *Revista Escuela De Administracion De Negocios*, (87).
- Hernández. (2022). *Alcanza la excelencia en la gestión con el modelo Malcolm Baldrige*. *HrTrends by Infoempleo*. . Obtenido de <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/alcanza-la-excelencia-en-la-gestion->
- Madero. (2020). *La satisfaccion laboral como efecto moderador entre las practicas organizacionales*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232020000400391&script=sci_abstract&tlng=es
- Mejía. (2021). *El proceso administrativo en el bachillerato y su incidencia en la calidad educativa*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33892/1/039%20ADP.pdf>
- Merelo. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador*. FIPCAEC.

- Pineda. (2021). *La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967002/html/>.
- Rodríguez, I., & Alpuin, D. (2019). *La gestión de procesos en las organizaciones*. Deloitte. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4569835>
- Señalín. (2021). *Gestión presupuestaria y planificación*. . Revista Venezolana de Gerencia.
- Sierra. (2020). *Proceso Administrativo de una empresa : ejemplo y etapas*. Obtenido de Lemontech. Obtenido de <https://blog.lemontech.com/agilizar-procesosadministrativo-de-una-empresa/>
- Terranova , G., Lozano , L., & Caicedo, F. (2018). *El sistema de gestión de calidad en base a las normas ISO 9001 y su relación con los niveles de satisfacción de los clientes*. Revista de Producción, Ciencias e Investigación, 1(2), 8–11. Obtenido de <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol1iss2.2017pp17-28>
- Wallace W, W., & Roberts A, A. (2014). *Gestion de Proyectos*. Mexico; Zaragoza: Gran Bretaña.

ANEXOS

ANEXO 1 CARTA DE AUTORIZACIÓN

**GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
CARACOL**
ADMINISTRACIÓN 2023 - 2027



Of. No. 0024- GADPRC
Caracol, 16 de Febrero del 2024

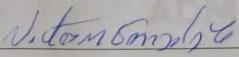
Magister
Eduardo Galeas Guijarro
**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el **Gobierno Autónomo
Descentralizado Parroquia Rural de Caracol**, del cantón **BABAHOYO**.

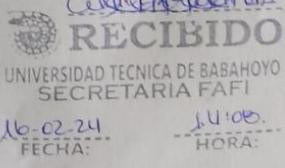
Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO**
al estudiante **MAZACON BRIAN AHILIS OLGA** de la carrera de comercio de la
Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de
Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **"GESTION DE PROCESO
ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO SALA DE PROYECTOS EN
EL GAD PARROQUIAL RURAL DE CARACOL, PERIODO FISCAL 2023"** el
cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente


Sr. Víctor González C.
PRESIDENTE GAD PARROQUIAL RURAL CARACOL.
C.I 120436349-1
E-MAIL: juntacaracol@hotmail.com
Teléfono: 0989057167



**RECIBIDO**
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
SECRETARÍA FAFI
16-02-24
FECHA: 11:00
HORA:

**Víctor
GONZÁLEZ**
PRESIDENTE

¡El cambio surge con trabajo en equipo!

 www.caracol.gob.ec
 [Juntacaracol@hotmail.com](mailto:juntacaracol@hotmail.com)
 Av. Buenaventura Burgos 2 y 10 de Agosto

ANEXO 2 RUC DE LA EMPRESA

ANEXO 3 CERTIFICADO DEL COMPILATIO

ANEXO 4 FICHA DE ENTREVISTA

ANEXO 5 EVIDENCIA DE LA ENTREVISTA