



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2023 - MARZO 2024

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO

PARROQUIAL RURAL SAN JUAN, PERIODO 2023.

NOMBRE DEL ALUMNO:

LIMBER JIMMY OQUENDO CAAMAÑO

NOMBRE DEL TUTOR:

ING. DARWIN FABIAN TOSCANO RUIZ

AÑO 2024

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo analizar los procesos de la gestión administrativa que influye en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Juan, periodo 2023, sabiendo que está relacionada de manera directa con el proceso administrativo, esto es; con la planeación, organización, dirección y control. El estudio nos ha permitido determinar como la ciudadanía valora la administración, siendo parte importante de los clientes internos quienes son los que califican la gestión del GAD para satisfacer sus necesidades como comunidad. Se usa el enfoque descriptivo como metodología para la recolección de la información, como técnica de investigación se utilizará a las encuestas y como instrumento investigativo se implementará un cuestionario, con el fin obtener los datos para realizar el análisis adecuado, se obtuvo la información necesaria.

Palabras clave: Gestión, Administración, GAD, procesos, análisis, estrategias.

Abstract

The objective of this study is to analyze the administrative management processes that influence the San Juan Rural Parochial Decentralized Autonomous Government, period 2023, knowing that it is directly related to the administrative process, that is; with planning, organization, direction and control. The study has allowed us to determine how citizens value the administration, with an important part of the internal clients being the ones who rate the GAD's management to satisfy their needs as a community. The descriptive approach is used as a methodology for collecting information, surveys will be used as a research technique and a questionnaire will be implemented as a research instrument, in order to obtain the data to carry out the appropriate analysis, the necessary information was obtained.

Keywords: Management, Administration, GAD, processes, analysis, strategies.

Contenido

Planteamiento del problema.....	1
Justificación	3
Objetivos de estudio.....	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4
Línea de investigación	5
Marco conceptual.....	6
Marco metodológico	18
Método	18
Técnica	18
Muestra.....	18
Resultados	19
Discusión de resultado	20
Conclusiones	22
Recomendaciones	23
Bibliografía	25
Anexos	27
Anexo 1 Preguntas de encuestas a los clientes internos.....	29
Anexo 2 Tabulación de las encuestas y analisis.....	40
Anexo 3 Carta de autorizacion	41
Anexo 4 Análisis Urkund.....	42
Anexo 5 Ruc.....	43

Planteamiento del problema

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Juan es un organismo perteneciente al sector público encargado de la administración de los proyectos y obras concernientes al desarrollo parroquial, conformado a su vez por diversos departamentos de secretaria, tesorería, entre otros, algunos de ellos están principalmente encargados de brindar y prestar servicios a la ciudadanía en general.

Dentro del Gad Parroquial Rural San Juan se observan diversos problemas de manejo en la gestión administrativa que se enfrenta a dificultades y la optimización de procesos tecnológicos, esto hace que persistan inconvenientes como: exceso de tareas, falta de integración de sistemas, acumulación de documentación en formato físico y digital, y obstáculos para acceder a información necesaria de manera rápida y precisa.

La problemática afecta directamente a la productividad y la toma de decisiones dentro de la entidad, por lo tanto, los procesos administrativos ineficientes pueden dar lugar a retrasos en la ejecución de tareas, pérdida de información importante, falta de transparencia en la gestión y aumento de costos.

Además, la carencia de una gestión administrativa efectiva puede impactar negativamente en la satisfacción de los empleados, causa retrasos en los procesos a realizar y puede traducirse en respuestas tardías a solicitudes, reflejando a su vez errores en los servicios ofrecidos.

Es necesario el fortalecimiento de una gestión administrativa eficiente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Juan pues al existir las deficiencias administrativas dentro de la empresa pública.

La gestión administrativa demuestra las falencias que afectan en la productividad del Gad Parroquial Rural San Juan en su mandato, de tal modo se establecerá mejoras en el

momento de brindar sus servicios, como también en sus funciones. Este estudio será de mayor utilidad para el correcto manejo de la empresa, en la cual se reflejarán las anomalías que surgen de la falta de conocimiento en el área de administración.

El Gad Parroquial Rural San Juan está en estado activo, los usuarios adquieren y prestan el servicio, pero las deficiencias en los procesos administrativos que existen como empresa ha impedido que se trabaje con nuevas herramientas tecnológicas y no se busque la implementación de nuevas técnicas de alta gestión, la capacitación del personal, la definición de procesos para eliminar medidas que permitan una administración más ágil, y orientada a resultados.

Problema de investigación.

¿Cuáles son las estrategias de gestión administrativa que se aplicaría en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Juan, periodo 2023?

Justificación

El presente estudio de caso nos permite conocer la situación del Gad parroquial Rural San Juan que presenta anomalías en sus actividades, tiene dificultad con la planeación que efectúan dentro de la organización, puede ser afectado en la administración como también la calidad y el servicio.

Este estudio de caso también se evidencio la actualización de conocimientos que tienen los empleados dentro del Gad Parroquial Rural San Juan, realizar una mejor gestión administrativa a fin de cumplir los objetivos, que impactará en forma positiva al ofrecer un servicio de calidad a la comunidad; con el fin de ayudar y viabilizar la rendición de cuentas por parte de los funcionarios en sus requerimientos y necesidades de manera precisa y oportuna.

Como aporte a esta investigación se justifica al obtener información de los empleados se pudo conocer con autenticidad el manejo de la gestión administrativa y en caso de ser aplicada los beneficios que han logrado con su correcta implementación, conociendo si ha influido, siendo elemento clave que toda empresa debe cumplir, usando técnicas que conlleve a un aumento de intereses de manera equitativa y se utilicen en proyectos y programas que beneficien verdaderamente a la comunidad.

Los beneficiarios de esta investigación serán los que conforman la parte administrativa del Gad Parroquial Rural San Juan, cumplen un papel fundamental en la provisión de servicios públicos de calidad, fomenta la participación ciudadana, impulsa el desarrollo local, garantiza la transparencia y rendición de cuentas, y promueve la preservación de la identidad cultural y el patrimonio de las comunidades locales.

Objetivos de estudio

Objetivo General

Analizar los procesos de la Gestión Administrativa que influye en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Juan, periodo 2023.

Objetivos Específicos

Identificar las causas que se ve afectada la empresa por una deficiente gestión administrativa.

Formular estrategias para que mejore la Gestión Administrativa del GAD parroquial Rural San Juan.

Determinar el desempeño de la gestión administrativa por parte del personal.

Línea de investigación

La línea de investigación de este caso de estudio se relaciona con Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, en la sub línea Empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que se analizará los procesos administrativos de los encargados y se lo realizara mediante la metodología descriptiva que nos permite a través de los empleados obtener información de manera ágil, mediante de recopilación de datos utilizando la técnica de encuestas y así poder analizar, interpretar la problemática del Gad Parroquial Rural San Juan en cuanto a las falencias.

Sub Línea. Empresas e instituciones públicas y privadas. La gestión empresarial es un trabajo continuo y permanente que requiere de profesionales preparados que se adapten a nuevas tendencias de mercado y que estén dispuestos a identificar oportunidades de mejora, implementar nuevas estrategias y tomar decisiones acertadas en momentos de incertidumbre. Un mal manejo administrativo puede causar pérdidas en la empresa, por ello es importante tener claro que la gestión es necesaria desde el inicio siendo fundamental para las bases del éxito y garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa.

Este proyecto de investigación se articula con las prácticas profesionales debido a la gestión administrativa que tiene la empresa, para conocer los problemas que presento en el año 2023, ya que esto proporciona una experiencia práctica, que complementa el aprendizaje en el aula y así desarrollar un plan que beneficie mutuamente el intercambio de conocimientos y la formación de futuros profesionales bien formados y capacitados.

Marco conceptual

Gestión administrativa

Según Garcia, (2020) La gestión administración se refiere:

Al conjunto de actividades, procesos y decisiones que se llevan a cabo en una organización para planificar, organizar, gestionar y controlar los recursos disponibles para lograr efectiva y eficientemente los objetivos planteados. Implica coordinar personas, tecnología, información y otros recursos para garantizar que las operaciones diarias se desarrollen sin problemas y logren los resultados deseados la administración abarca áreas funcionales como recursos humanos, finanzas, operaciones, marketing y ventas y se adapta a las necesidades y características específicas de una organización individual es esencial para el éxito y la sostenibilidad de cualquier entidad, ya que proporciona la base para tomar decisiones informadas y optimizar los procesos organizacionales (p. 40).

Para Hortiguela & Sanchez, (2020) Se define como:

El proceso mediante el cual se planifica, coordinan, ejecutan y controlan todas las actividades y recursos de una organización para lograr efectiva y eficientemente sus metas y objetivos. Este proceso implica tomar decisiones estratégicas y operativas y asignar recursos humanos, financieros, materiales y técnicos adecuados para llevar a cabo las operaciones diarias de la organización. La administración abarca áreas como la planificación estratégica, la organización estructural y funcional, la gestión de personal y la gestión de procesos para asegurar el óptimo desempeño y la competitividad de la organización en su entorno (p. 23).

Es un área donde las organizaciones intentan utilizar los recursos disponibles de la manera más eficiente para garantizar una producción fluida, generar mayores

ganancias, garantizar la rentabilidad, aumentar la resiliencia y garantizar el crecimiento empresarial.

Importancia de la gestión administrativa

Según Acosta, (2022) Desempeña un papel vital en la productividad organizacional proporcionando estructura y garantizar el uso eficiente de los recursos financieros y físicos adoptando una flexibilidad al cambiante entorno competitivo ayudando a identificar oportunidades y facilita la implementación de estrategias para abordar esas oportunidades. Además, el directorio es responsable de evaluar y mejorar los procesos internos para asegurar la mejora continua y lograr la excelencia operativa lo que significa una mayor eficiencia y la capacidad de proporcionar productos y servicios de alta calidad, cabe señalar que la administración también desempeña un papel crucial a la hora de tomar decisiones informadas y basadas en datos proporcionando la información necesaria para el análisis y la planificación, permitiendo a las organizaciones anticipar problemas y optimizar resultados (p. 43).

Para Torres, (2020) La administración se basa en los siguientes puntos:

La gestión se llevará a cabo mientras exista la organización.

El éxito de una empresa u organismo público depende de su buena gestión.

Para las grandes empresas la gestión científica es fundamental.

Para las pequeñas y medianas empresas, la mejor manera de competir con otras empresas es mejorar su nivel de gestión, es decir, coordinar mejor los recursos, incluidos los recursos humanos.

Lograr ganancias de productividad dependerá de una gestión adecuada.

Para una organización en desarrollo, el factor más importante para mejorar su productividad y competitividad con otras organizaciones es mejorar la calidad de la gestión (p. 60).

La gestión administración puede pasar a un segundo plano frente a aspectos más obvios, como la estrategia de marketing o el desarrollo de productos o para subestimar la importancia de una gobernanza eficaz en una empresa suiza puede tener consecuencias costosas y, en ocasiones, desastrosas la administración eficaz para el éxito a largo plazo de su negocio y destacaremos los beneficios que puede aportar.

Administración

Para Hortiguera & Sanchez, (2020) La gestión es un proceso continuo que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar actividades de determinados recursos, que pueden ser organizacionales o personales, a partir del cual se busca el desempeño óptimo y el logro de determinadas metas, teniendo en cuenta las condiciones de la organización. Condiciones especiales del entorno y la administración donde confluyen varios conceptos, en parte el campo del conocimiento que contiene todas las ideas y teorías que se han desarrollado en torno al tema, en parte la práctica de implementar estas teorías y, finalmente, las personas que las implementan (p. 76).

Es un conjunto de funciones o procesos básicos de planificación, organización, dirección, coordinación y control que, cuando se realizan adecuadamente, afectan positivamente la eficacia y eficiencia de las operaciones de una organización.

Planificación

Según Arenal, (2022) Es un proceso sistemático y pensado en el que se fijan metas, se determinan los medios para alcanzarlas y las acciones necesarias para alcanzar y analizar el

entorno, evaluar los recursos disponibles, anticipar obstáculos potenciales y desarrollar estrategias para superar esos obstáculos, abarcando diferentes niveles desde el estratégico hasta el operativo y puede ser de corto, mediano o largo plazo dependiendo de la naturaleza y alcance de los objetivos. Implica el desarrollo de planes, programas y proyectos que guían el trabajo de individuos, equipos y organizaciones es fundamental en cualquier ámbito de la vida, ya sea personal, profesional o empresarial, ya que proporciona una hoja de ruta para alcanzar el éxito y aprovechar al máximo los recursos disponibles. Para el cambio en el entorno o nuevas oportunidades y desafíos (p. 25).

Para Torres, (2020) Es un proceso sistemático y reflexivo que implica establecer metas y determinar los cursos de acción necesarios para alcanzarlas, lo cual es fundamental en todas las áreas de la vida, desde la planificación personal hasta la planificación empresarial y gubernamental (p. 65).

Es el proceso de determinar adónde se quiere ir y determinar los requisitos para llegar allí de la manera más eficiente y efectiva posible.

Desarrollo organizacional

Según Torres, (2020) Es un conjunto de cambios estratégicos y planificados en la empresa, cuyo principal soporte es el elemento humano que debe ir acompañado de herramientas, prácticas y objetivos donde ayudara a equilibrar la calidad de vida y la pertenencia y alinear los objetivos de la empresa y los socios para aumentar su productividad. Se trata de promover el funcionamiento y crecimiento de la organización (p. 44).

Para Arrogante, (2022) Un conjunto de valores, creencias y técnicas de intervención diseñadas para mejorar la capacidad de una organización para resolver y aprender de los problemas, y para desarrollar y fortalecer la organización como un sistema holístico para lograr sus objetivos de manera más efectiva (p. 43).

Es una disciplina que busca lograr el desarrollo organizacional a través de una planificación basada en una mejor gestión de los valores, la infraestructura y los recursos dentro de una organización.

Proceso administrativo

Según Hortiguera & Sanchez, (2020) Los procesos administrativos son un conjunto de funciones administrativas que realiza una empresa o institución, que incluyen capital humano, capital técnico y financiero, y están diseñados para utilizar los recursos disponibles de manera rápida y eficiente e incluso te permite agilizar tareas como facturación y cobros que se pueden registrar la jornada laboral de cada profesional de RRHH lo permite medir la productividad y el desempeño de su empresa (p. 77).

Enfatiza el proceso mediante el cual los gerentes, independientemente de su nivel y función, participan continuamente en actividades interrelacionadas como planificación, organización, dirección y control para lograr las metas deseadas. Es una serie de pasos o etapas desarrolladas por los gerentes para elegir el curso de acción que mejor se adapte a los intereses de la empresa y desarrollar acciones basadas en reglas para lograr los objetivos establecidos.

Capacitación

Según Rodriguez, (2020) Es un ciclo de actividades educativas diseñadas para ampliar los conocimientos, habilidades y habilidades de las personas que trabajan en la empresa para que los empleados puedan desempeñarse mejor en sus puestos actuales y futuros y adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno, este proceso educativo de corta duración, que utiliza técnicas especializadas y planificadas, con ayuda de las cuales los empleados de la empresa adquirirán los conocimientos y habilidades necesarios para incrementar su eficiencia en el logro de los objetivos de planificación de la organización del trabajo (p. 98).

Es un proceso educativo sistemático y organizado de corta duración durante el cual las personas adquieren conocimientos y desarrollan habilidades y capacidades de acuerdo con los objetivos fijados.

Funciones administrativas

Según Hortiguera & Sanchez, (2020) Son roles gerenciales universales planteadas por Henry Fayol como uno de los principales aportes a la administración moderna, las cuales se basa en cinco funciones, que son: planificación, organización, dirección, coordinación y control, y que permiten generar aportes de valor en las organizaciones, para el logro de los objetivos de manera eficiente (pág. 40).

Estas son las tareas a realizar como parte del proceso administrativo, comenzando con la planificación, siguiendo con la organización, siguiendo con la dirección y terminando con el control.

Control

Según Perez, (2022) El control de gestión es un proceso de gestión que evalúa el cumplimiento de diversas metas fijadas por el equipo directivo o la estructura directiva de la empresa actúa como una herramienta para evaluar la gestión en un momento determinado y principalmente para coordinar diferentes áreas de la empresa y recopilar la información y datos necesarios para tomar las decisiones mejor orientadas según el plan de negocio (p. 44).

Para Zualaga, (2022) Es una de las funciones administrativas principales, junto con la planificación, la organización y la dirección, cuya tarea es garantizar que las actividades organizativas se lleven a cabo de acuerdo con los planes o evaluar el desempeño organizacional la validez de los resultados obtenidos, es decir, qué tan cerca están del ideal esperado la dinámica del control administrativo suele implicar la obtención de información sobre los procesos y resultados del negocio y la aplicación

de acciones correctivas relacionadas con la corrección de errores y el aumento de la eficiencia. Es el mecanismo de retroalimentación en el sistema organizacional que depende del funcionamiento de las tres primeras etapas, especialmente la planificación, las expectativas y el establecimiento de objetivos en teoría, una organización cuyos procesos y resultados estén más alineados con los planes será más eficaz que una que se desvíe de lo que se está haciendo, evaluar y, si es necesario, tomar medidas correctivas para mantener el proceso funcionando según lo planeado (p. 65).

El proceso administrativo es su etapa final y es responsable de aprobar las actividades y planes planificados para determinar si se han logrado los objetivos planteados y recomendar medidas correctivas y de mejora si es posible.

Organización

Según Martínez, (2022) Implica la recopilación y coordinación de recursos humanos, financieros, materiales, de información y otros necesarios para lograr las metas, e incluye actividades tales como atraer personas a la organización, aclarar responsabilidades laborales, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear oportunidades (p. 29).

Son las acciones y efectos de formular, organizar e implementar una serie de medios, factores o elementos para lograr un objetivo específico, La estructura y disposición de elementos, recursos y actividades dentro de un sistema o unidad para lograr objetivos específicos de manera efectiva y eficiente esto incluye la asignación de roles, responsabilidades y recursos, así como el establecimiento de procedimientos y relaciones entre componentes para coordinar y optimizar el desempeño de actividades y tareas dentro de

una unidad o grupo para coordinar recursos y actividades de manera sistemática y coordinada para lograr los resultados deseados.

Satisfacción del personal

Según Uribe, (2024) Es un estado emocional y psicológico de satisfacción y bienestar subjetivo arraigado en la evaluación interna de la correspondencia de las expectativas personales, los logros y los valores personales, que se manifiesta como un sentimiento de armonía interior, felicidad y satisfacción, derivado de diversos aspectos de la vida, como el logro de metas, el éxito profesional, las relaciones significativas, la autorrealización, el sentido de propósito y significado, refleja un equilibrio dinámico entre las aspiraciones personales y las realidades de la vida (p. 42).

Para Acosta, (2022) Se define como un estado emocional y psicológico complejo que implica una profunda sensación subjetiva de bienestar resultante de la percepción de un individuo de que sus necesidades, deseos, valores y expectativas personales básicos en todos los aspectos de la vida se han satisfecho o logrado un estado caracterizado por una evaluación positiva de la propia existencia y el logro de metas personales, un sentido de armonía interior y autenticidad, y una perspectiva favorable sobre las relaciones, el trabajo, la recreación y otros aspectos importantes de la vida de malestar o insatisfacción, pero también emociones positivas como la felicidad, la satisfacción y la gratitud, que reflejan un equilibrio dinámico entre las necesidades externas y las capacidades personales, entre los deseos y la realidad (p. 27).

La satisfacción personal es un estado en el que una persona se siente profundamente satisfecha y en paz consigo misma y con su vida, las relaciones, el crecimiento personal y el sentido de propósito surgen cuando las necesidades, expectativas y valores de un individuo

están alineados con las experiencias y logros en diversos aspectos de la vida tener sentimiento positivo y gratificante que proviene de la satisfacción personal, la autenticidad y las conexiones significativas con uno mismo y con los demás.

Motivación

Según Garcia, (2020) Es un conjunto de aspectos físicos y psicológicos que satisfacen las necesidades básicas de un individuo, lo que lleva a comportamientos diferentes que conducen a mejores resultados dentro de los objetivos de que la empresa aumente la creatividad y mejora las habilidades es esencial para establecer metas y guiar nuestro comportamiento, y es la base del logro académico y profesional (p. 93).

Para Bello, (2023) Es la fuerza motriz que nos impulsa hacia adelante, para enfrentar desafíos y alcanzar las metas que buscamos y deseamos, ya sea un logro personal, profesional o cualquier otra meta que nos hayamos propuesto, la motivación es una fuerza impulsora interna o externa que activa y dirige el comportamiento humano para alcanzar metas o satisfacer necesidades. Esto puede provenir de diversas fuentes, como la ambición personal, el deseo de reconocimiento, la búsqueda de recompensa o presión externa. Es un proceso dinámico, cuya intensidad y dirección cambia con el tiempo y bajo diferentes condiciones puede ser intrínseca cuando surge de intereses personales o satisfacción intrínseca, o extrínseca cuando está impulsada por factores externos como incentivos financieros o sociales, puede verse influenciado por factores emocionales, cognitivos, sociales y ambientales que comprender la motivación es muy importante en campos como la psicología, la educación, el trabajo y el deporte porque afecta al rendimiento, la satisfacción y la felicidad de las personas (p. 78).

Es un impulso que dirige, motiva y sostiene el comportamiento humano para alcanzar determinadas metas, ayudar a las personas a actuar de determinada manera, continuar trabajando o alcanzar una determinada meta.

Estructura empresarial

Según Uribe, (2024) Se refiere a una estructura jerárquica que determina la asignación de roles dentro de una empresa es necesario definir una estructura empresarial que cumpla con los objetivos individuales de la empresa por ejemplo, aumentar la producción o el crecimiento futuro y determinar cómo funcionan el flujo de comandos y el flujo vertical de información, de esta manera, la estructura organizacional crea un marco general que define las funciones que realiza la empresa y forma la base para determinar los procedimientos y rutinas de trabajo diario. Se perfeccionan y complementan con otros medios (como la planificación y la gestión) y actividades implicadas en la práctica dependiendo de los objetivos marcados por la empresa, su estructura organizativa puede diferir toda esta información se registra en un organigrama para guiar a la dirección y a los (nuevos) empleados utiliza para determinar la propiedad de la empresa y para determinar en qué departamento se llevan a cabo las actividades de control y gestión, así como la forma de jerarquía y la distribución de responsabilidades y obligaciones en proyectos rentables (p. 110).

Para Martinez, (2022) Es un sistema en el que varios componentes de una organización están organizados y dirigidos para lograr los objetivos establecidos, donde se pueden incluir reglas, roles y responsabilidades y alinear y conectar diferentes partes de la organización, la estructura organizacional permite que los equipos trabajen juntos en sus áreas funcionales y determina el flujo de información entre los diferentes niveles de la empresa, lo que permite a la empresa lograr el

máximo rendimiento, elegida afecta la capacidad de la organización para implementar con éxito sus estrategias y objetivos (p. 60).

La estructura organizacional es un sistema de deberes y roles deliberadamente dispuesto para que cada miembro comprenda y asuma su rol, de modo que todos trabajen armoniosamente para desempeñarse al más alto nivel posible y alcanzar las metas marcadas en el plan.

Rendición de cuentas

Según Lopez, (2022) Un proceso constituido por un conjunto de normas, procedimientos, métodos, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las unidades administrativas públicas y los funcionarios del nivel nacional y regional informan, interpretan y publican los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otros sociedad, unidades estructurales y estructuras de control, promoviendo el diálogo (p. 100).

Para Rendon, (2022) La rendición de cuentas es una expresión de control social e incluye acciones para solicitar información y explicaciones, así como evaluaciones de la gestión, es el pilar principal de las democracias modernas, ya que permite no solo controlar formalmente las actividades de las instituciones, sino que también es una herramienta esencial para fortalecer la legitimidad del estado y la confianza de los ciudadanos en las instituciones, los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil. La sociedad exige que las instituciones públicas sean más abiertas y transparentes, y los procesos de rendición de cuentas se están volviendo más importantes como parte de esfuerzos institucionales más amplios para promover la buena gobernanza y la participación ciudadana en los asuntos públicos (p. 98).

La rendición de cuentas consiste en un conjunto de medios, mecanismos y métodos de controles, frenos y contrapesos y seguimiento de gobernantes, funcionarios y agentes

privados que administran los recursos públicos e implementados por los actores sociales, las instituciones nacionales e internacionales para verificar el desempeño del gobierno y en consecuencia de la administración pública se democratiza y se protegen los derechos de los ciudadanos.

Marco metodológico

El presente caso de estudio se está realizando bajo el cumplimiento de los objetivos que determinan los problemas específicos que influyen en la gestión administrativa del Gad Parroquial Rural San Juan, periodo 2023, con el fin de lograr detallar los aspectos fundamentales con los que están enmarcados dentro del proceso administrativo, ya que se podrá plasmar los datos que se obtendrán del análisis de las encuestas que están direccionada a los empleados. Por lo tanto, se aplica el método descriptivo porque se pretende identificar la situación anterior de la empresa como también de los aspectos importantes de una Gestión Administrativa, cuya finalidad se basa en mejorar la capacitación, falta de tecnología y de rendición de cuentas.

Método

En el desarrollo de este estudio de caso, se utilizó el método descriptivo, con el fin de recopilar información relevante y cuantificable para analizar los resultados que se obtuvieron de las encuestas que se hicieron a los clientes internos del Gad, con el fin de remediar las anomalías que tiene la empresa pública.

Técnica

A través de una encuesta se logró determinar los problemas que sufren los clientes internos en la empresa pública, las encuesta se realizó por google forms, la misma que fue enviada al whatsapp.

Muestra

Dentro de la muestra se pudo obtener que debemos encuestar a 29 clientes internos del Gad Parroquial San Juan.

Resultados

Tabla 1

Capacitación continua del personal administrativo.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	10%
Muy bueno	5	20%
Bueno	3	20%
Regular	10	40%
Deficiente	8	10%
Total	29	100%

Fuentes: Encuestas aplicada a los clientes Internos de Gad Parroquial San Juan.

Tabla 2

La gestión administrativa que desarrolla el GAD Parroquial San Juan.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	10%
Muy bueno	6	10%
Bueno	9	15%
Regular	5	45%
Deficiente	5	20%
Total	29	100%

Fuentes: Encuestas aplicada a los clientes Internos de Gad Parroquial San Juan.

Tabla 3

La implementación de nuevas herramientas tecnologías.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
----------------	-------------------	-------------------

Muy importante	4	10%
Importante	15	55%
Moderadamente importante	8	25%
De poca importancia	1	5%
Sin importancia	1	5%
Total	29	100%

Fuentes: Encuestas aplicada a los clientes Internos de Gad Parroquial San Juan.

Tabla 4

La rendición de cuentas.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	10%
De acuerdo	15	48%
Indeciso	2	5%
En desacuerdo	7	20%
Totalmente en desacuerdo	3	17%
Total	29	100%

Fuentes: Encuestas aplicada a los clientes Internos de Gad Parroquial San Juan.

Discusión de resultado

Como se evidencia en las encuestas aplicadas a los clientes internos del Gad Parroquial San Juan sobre la capacitación continua del personal se evidencia que el 40% es regular siendo el más relevante, este porcentaje implica un incumplimiento en la responsabilidad de la gerencia administrativa de identificar y mejorar las anomalías que han ocasionado una gestión deficiente, en la que se debe desarrollar capacitaciones de manera continua.

En el Gad Parroquial Rural San Juan calificaría la gestión administrativa señala que el 45% es regular como punto más relevante siendo que la administración implemente estrategias fundamental para mejorar su funcionamiento, lo que contribuirá a sentirse más cómodos y satisfecho en su entorno laboral, potenciando así su rendimiento.

Se implementen nuevas herramientas tecnológicas en el Gad Parroquial San Juan, por lo tanto los encuestados seleccionaron que es muy importante que tengas equipos tecnológicos actualizados, con la finalidad de obtener mayor facilidad en sus actividades y mejorar la eficiencia, ya que esto es indispensable para la organización.

De la misma manera se evidencia en la rendición de cuentas es un requisito fundamental para ganar la confianza de la comunidad en el Gad Parroquial San Juan, en la encuestas consideran que si estaría de acuerdo que durante la administración demuestre transparencia y responsabilidad ante los ciudadanos, proyectándose hacia el futuro sobre lo que se desee priorizar y fortalecer este aspecto en la gestión que permite a la comunidad involucrarse activamente en su desarrollo local.

Con respecto al personal encuestado manifiestan que está insatisfecho en la infraestructura del Gad Parroquial Rural San Juan, debido a que no realizan evaluaciones detalladas, mantenimiento y mejora en las instalaciones, esto podría ser un papel crucial para

satisfacer las necesidades y expectativas específicas, lo cual es crucial para el bienestar y la eficiencia operativa de la organización.

Los datos obtenidos demuestran los problemas que se presentaron en la gestión administrativa de la empresa, conllevando a que diferentes ideas que desean aplicarse para el beneficio de la empresa no ha sido posible, por la capacitación continua del personal que les corresponde llevar un control adecuado , por lo tanto este caso de estudio ha permitido conocer información relevante y falencias que llevan en sus actividades administrativas que han impedido a cumplir con los objetivos y metas de la empresa.

Conclusiones

En base al estudio realizado se observa que, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San mediante esta investigación se pudo analizar los clientes internos presentan inconformidades, además se evidencia que las problemáticas internas están incidiendo a la comunidad, por lo tanto se utilizaron herramientas de investigación la mismas que se realizaron para recolectar información necesaria

Loa resultados obtenidos de estas herramientas facilitaron la identificación de las causas que se presentan en la gestión administrativa por parte del GAD; su nivel de satisfacción es regular porque muchas veces no han recibido solución a las solicitudes establecidas y que los tramites se han retrasados porque ha existido algún cambio de personal.

Por otro lado, en las encuestas que se realizó en el GAD manifestó que todas estas inconformidades se dieron debido a que el personal no se ha estado capacitando la misma manera comunico que los departamentos no han trabajado de una manera conjunta debido a las diferencias políticas y que estas inclinaciones no permitían la correcta comunicación y eficiencia.

Recomendaciones

Se debe implementar un sistema de gestión de procesos administrativos para asegurar la revisión exhaustiva de los documentos necesarios para respaldar la adquisición del Gad Parroquial San Juan, esto se puede lograr desarrollando protocolos claros de revisión de documentos y procedimientos estandarizados.

Por consiguiente, es necesario realizar controles internos de manera semestral con la finalidad de llevar un mejor control permitiendo de esta manera se ejecuten de manera adecuada.

Por ultimo para evitar inconvenientes se debe capacitar al personal encargado de llevar a cabo estos procesos administrativos considerando herramientas tecnológicas que ayuden a monitorear y gestionar la transparencia y responsabilidad de las actividades administrativas.

Bibliografía

- Acosta, N. (2022). *Administracion II*. Mexico: Klik souciones educativas.
- Arenal, C. (2022). *Planificación y apertura de un pequeño comercio*. UF2380. Mexico: Editorial tutor formacion.
- Arrogante, A. (2022). *Organizacion de eventos empresariales*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Bello, S. (2023). *Imagen y Derecho de la Moda 2022-2023: 10 años de Derecho de la moda Argentina*. Buenos Aires: Editorial Albrematica S.A.
- Galarza, R. (2022). *Gestion organizacional humanizada*. Argentina: Editorial autores de argentina.
- Garcia, E. (2020). *Empresas y administracion*. España: Paraninfo S.A.
- Hortiguela, A., & Sanchez, O. (2020). *Gestion administraiva del proceso comercial UF0350*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Lopez, M. (2022). *Contabilidad General. Curso práctico*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Martinez, A. (2022). *Organizacion de equipo de ventas*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Perez, J. (2022). *Manual para el control integral de las nóminas*. Mexico: Primera ediccion 2012.
- Rendon , B. (2022). *Contabilidad financiera*. Bogota: ediciones de la U, 2022.
- Rodriguez, M. (2020). *Manual practicode planeacion estrategica*. Bogota: Ediciones Diaz de Santos.
- Torres, L. (2020). *Administracion de empresas elementos basicos*. Ecuador: Pons Publishing house / pons absI.

Uribe, L. (2024). *Plan de cuentas para sistemas contables*. Colombia: Ecoe ediciones.

Zualaga, J. (2022). *Estatuto tributario 2022*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Anexos

Anexo 1

Encuestas para los clientes internos del Gad Parroquial Rural San Juan

1. ¿Cree usted que la capacitación continua del personal administrativo es fundamental para mantener altos estándares de desempeño en el GAD Parroquial San Juan?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

2. Cómo calificaría la gestión administrativa que desarrolla el GAD Parroquial San Juan?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

3. ¿Considera usted que es importante la implementación de nuevas herramientas tecnológicas en el GAD Parroquial San Juan?

Muy importante

Importante

Moderadamente importante

De poca importancia

Sin importancia

4. Considera usted que la rendición de cuentas es un requisito fundamental para ganar la confianza de la comunidad en el GAD Parroquial San Juan?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5. ¿Qué nivel de satisfacción le daría usted a la infraestructura del GAD Parroquial San Juan?

Muy satisfecho

Satisfecho

Bastante satisfecho

Ni satisfecho ni insatisfecho

Bastante insatisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

6. Que probabilidad existen en el GAD Parroquial San Juan cree nuevo proyecto, para cambiar el bienestar de la comunidad?

Muy improbable

Improbable

Neutro

Probable

Muy probable

7. Cree usted que el exceso de trabajo afecte a los empleados del el GAD Parroquial San Juan?

Probable

Muy probable

Poco probable

Nada probable

8. A tenido usted inconveniente al momento de recibir los pagos en el GAD Parroquial San Juan?

Muchas veces

Muy a menudo

Pocas veces

Rara vez

Nunca

Anexo 2

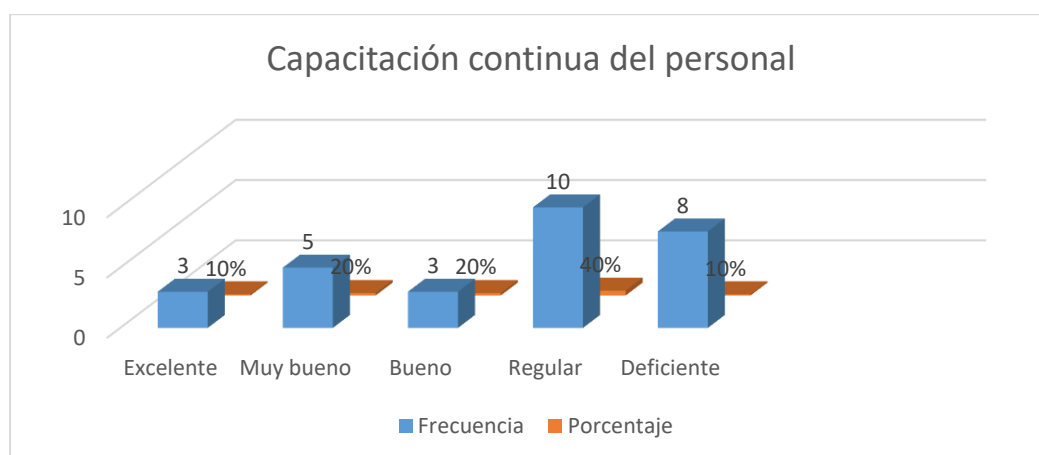
Pregunta

Tabla 5

¿Cree usted que la capacitación continua del personal administrativo es fundamental para mantener altos estándares de desempeño en el GAD Parroquial San Juan?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	10%
Muy bueno	5	20%
Bueno	3	20%
Regular	10	40%
Deficiente	8	10%
Total	29	100%

Fuentes: Encuestas aplicada a los clientes Internos de Gad Parroquial San Juan.



Nota: La figura muestra las cifras de la capacitación del personal contra los clientes internos en el año 2023.

Análisis

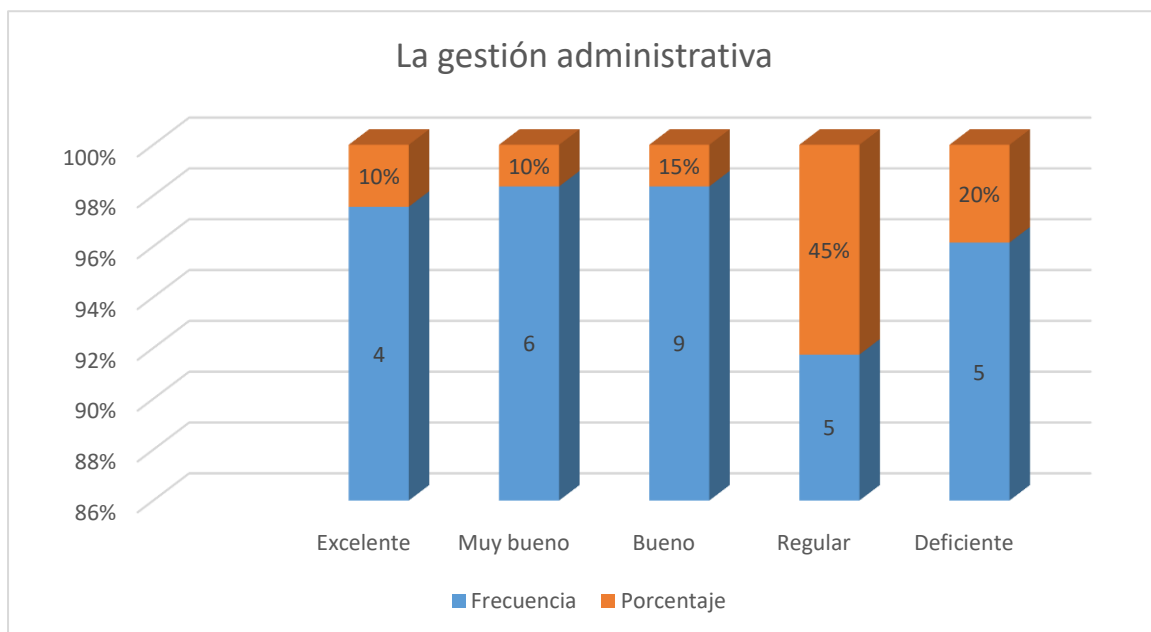
Se pudo obtener de los 29 clientes internos del Gad Parroquial San Juan, que el 40% de los dijo que es regular la capacitación continua del personal administrativo para mantener altos estándares, mientras hubo dos 20% que dijeron que es muy bueno y bueno la capacitación continua del personal administrativo para mantener altos estándares.

Tabla 6

Cómo calificaría la gestión administrativa que desarrolla el GAD Parroquial San Juan

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	10%
Muy bueno	6	10%
Bueno	9	15%
Regular	5	45%
Deficiente	5	20%
Total	29	100%

Fuentes: Encuestas aplicada a los clientes Internos de Gad Parroquial San Juan.



Nota: La figura muestra la cifra de la gestión administrativa en el año 2023

Análisis

A base de las encuestas realizadas a los 29 clientes internos del GAD Parroquial San Juan, se pudo obtener que el 45% dijeron que es regular la gestión administrativa que desarrolla el GAD, mientras hubo un 20% que dijeron que es deficiente la gestión administrativa que desarrolla el GAD.

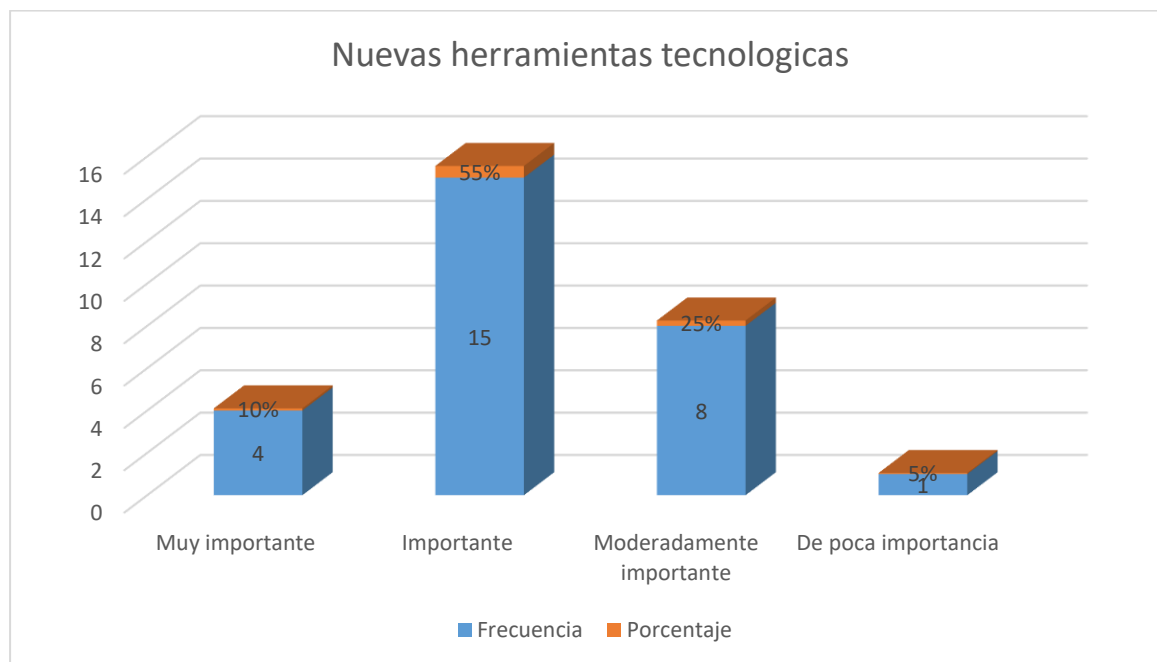
Tabla 7

Considera usted que es importante la implementación de nuevas herramientas tecnológicas en el GAD Parroquial San Juan.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	4	10%
Importante	15	55%
Moderadamente importante	8	25%

De poca importancia	1	5%
Sin importancia	1	5%
Total	29	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los clientes Internos de Gad Parroquial San Juan.



Nota: La figura muestra las cifras de nuevas herramientas tecnológicas en el año 2023

Análisis

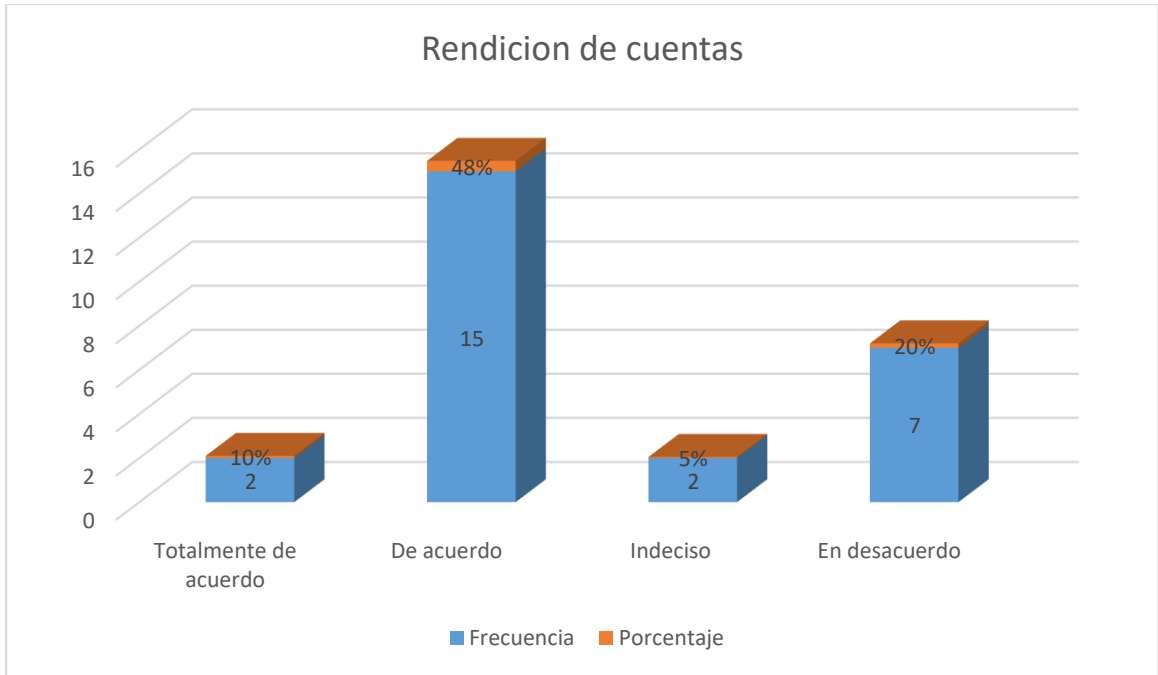
De los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los 29 clientes internos del GAD, se considera que el 55% dijeron que es importante la implementación de nuevas herramientas tecnológías, mientras otros dieron que es moderadamente importante la implementación de nuevas herramientas tecnológías, y al final hubo dos 5% que dijeron que es de poca importancia y sin importancia la implementación de nuevas herramientas tecnológías.

Tabla 8

Considera usted que la rendición de cuentas es un requisito fundamental para ganar la confianza de la comunidad en el GAD Parroquial San Juan.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	10%
De acuerdo	15	48%
Indeciso	2	5%
En desacuerdo	7	20%
Totalmente en desacuerdo	3	17%
Total	29	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los clientes Internos de Gad Parroquial San Juan.



Nota: La figura muestra cifra de la rendición de cuentas en el año 2023

Análisis:

Según las encuestas realizadas a los 29 empleados del GAD, se pudo obtener que el 48% dijeron que están de acuerdo en que la rendición de cuentas es un requisito fundamental para ganar la confianza de la comunidad, mientras hubo un 20% dijeron que están en desacuerdo en la rendición de cuentas es un requisito fundamental para ganar la confianza de la comunidad.

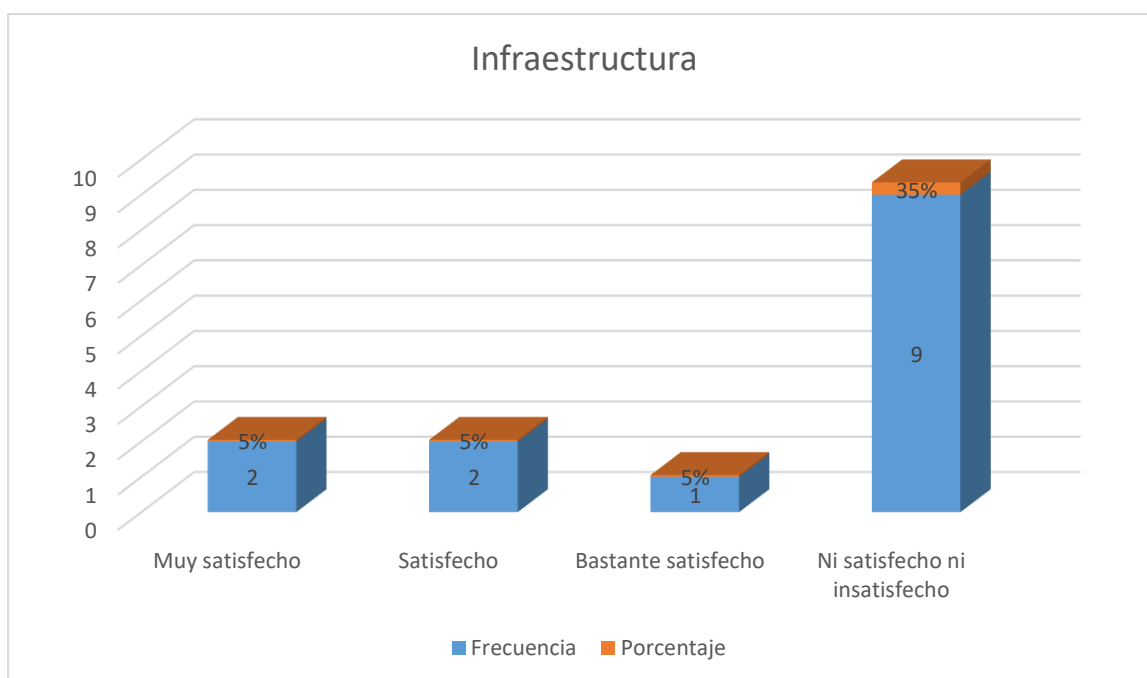
Tabla 9

Qué nivel de satisfacción le daría usted a la infraestructura del GAD Parroquial San Juan.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	2	5%
Satisfecho	2	5%

Bastante satisfecho	1	5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	35%
Bastante insatisfecho	7	20%
Insatisfecho	5	20%
Muy insatisfecho	3	10%
Total	29	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los clientes Internos de Gad Parroquial San Juan.



Nota: La figura muestra la cifra de infraestructura en el año 2023

Análisis

De los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los 29 clientes internos del GAD, se considera que el 35% dijeron que ni satisfecho ni insatisfecho con la infraestructura

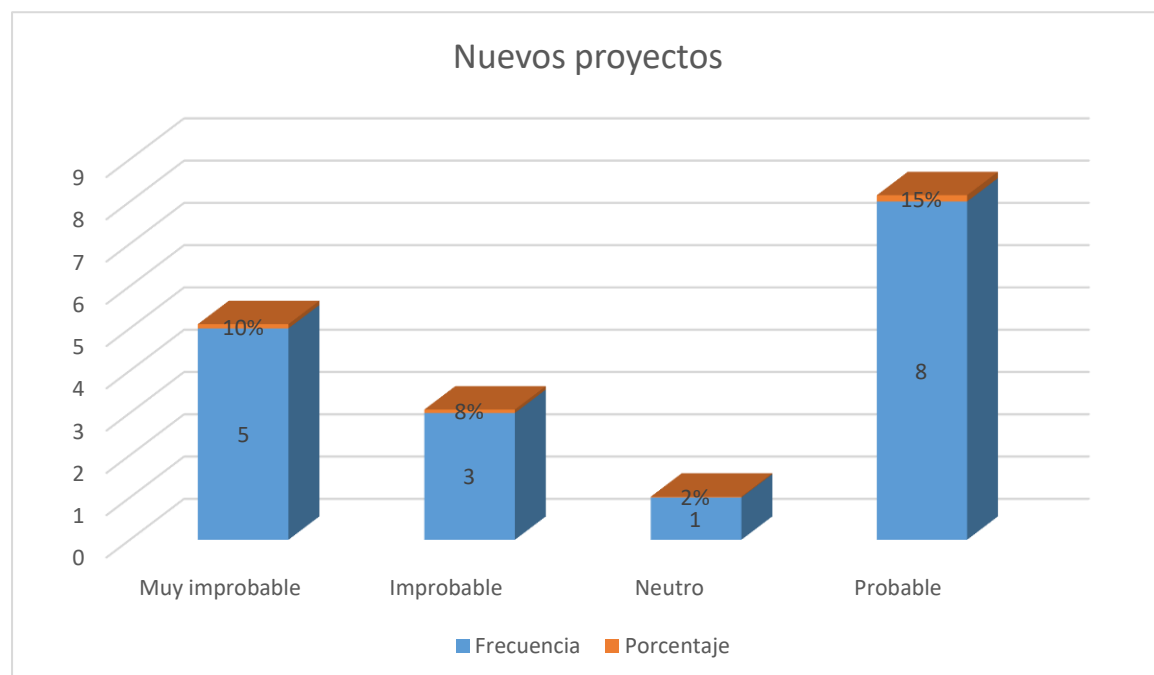
del Gad Parroquial San Juan, mientras hubo dos 20% que dijeron que están bastante insatisfecho de la infraestructura del GAD Parroquial San Juan?

Tabla 10

Que probabilidad existe en el GAD Parroquial San Juan cree nuevo proyecto, para cambiar el bienestar de la comunidad

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy improbable	5	10%
Improbable	3	8%
Neutro	1	2%
Probable	8	15%
Muy probable	12	65%
Total	29	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los clientes Internos de Gad Parroquial San Juan.



Nota: La figura muestra las cifras de nuevos proyectos contra los clientes internos en el año 2023

Análisis:

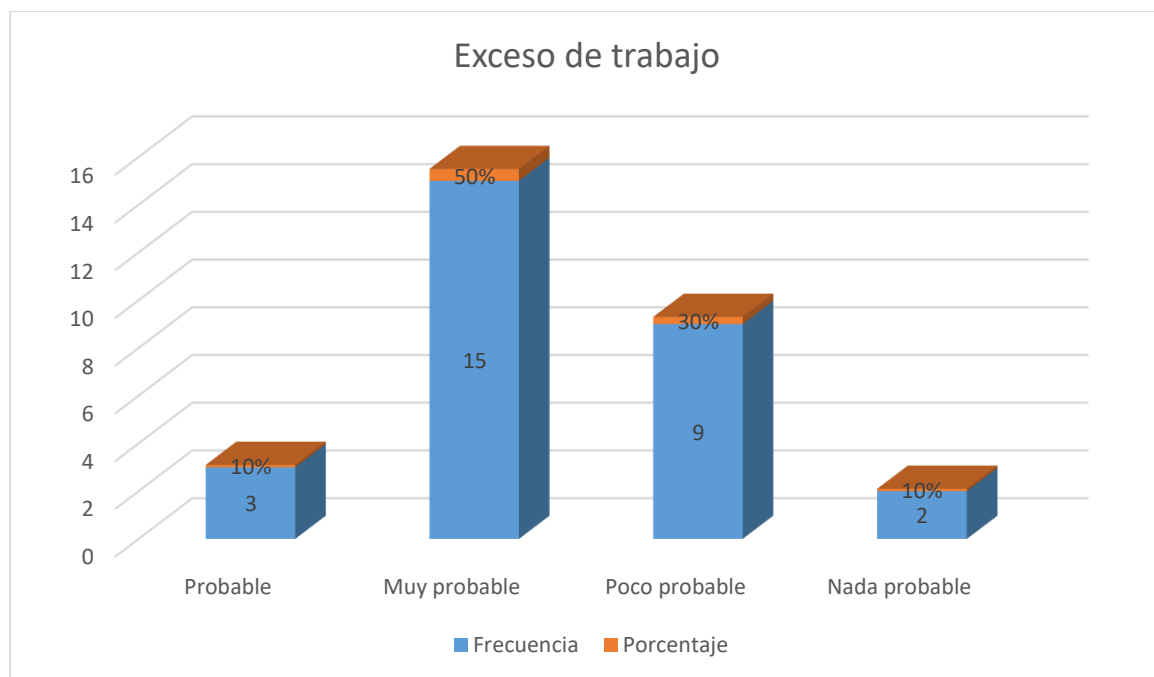
Según las encuestas realizadas a los 29 clientes internos del GAD, se pudo obtener que el 65% dijeron que si necesaria la rendición de cuentas es un requisito fundamental para ganar la confianza de la comunidad en el GAD Parroquial San Juan, hubo un 20% que dijo que casi nunca es necesaria la rendición de cuentas es un requisito fundamental para ganar la confianza de la comunidad en el GAD Parroquial San Juan, y finalmente un no con un 15%.

Tabla 11

Cree usted que el exceso de trabajo afecte a los empleados del el GAD Parroquial San Juan

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Probable	3	10%
Muy probable	15	50%
Poco probable	9	30%
Nada probable	2	10%
Total	29	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los clientes Internos de Gad Parroquial San Juan.



Nota: La figura muestra las cifras de exceso de trabajo contra los clientes internos en el año 2023

Análisis:

Según las encuestas realizadas a los 29 clientes internos del GAD, se pudo obtener que el 50% dijeron que es muy probable que el exceso de trabajo afecte a los empleados, mientras hubo un 30% que dieron que es poco probable que el exceso de trabajo afecte a los empleados, y finalmente hubo dos 10% que dijeron que es probable y nada probable es el exceso de trabajo afecte a los empleados.

Tabla 12

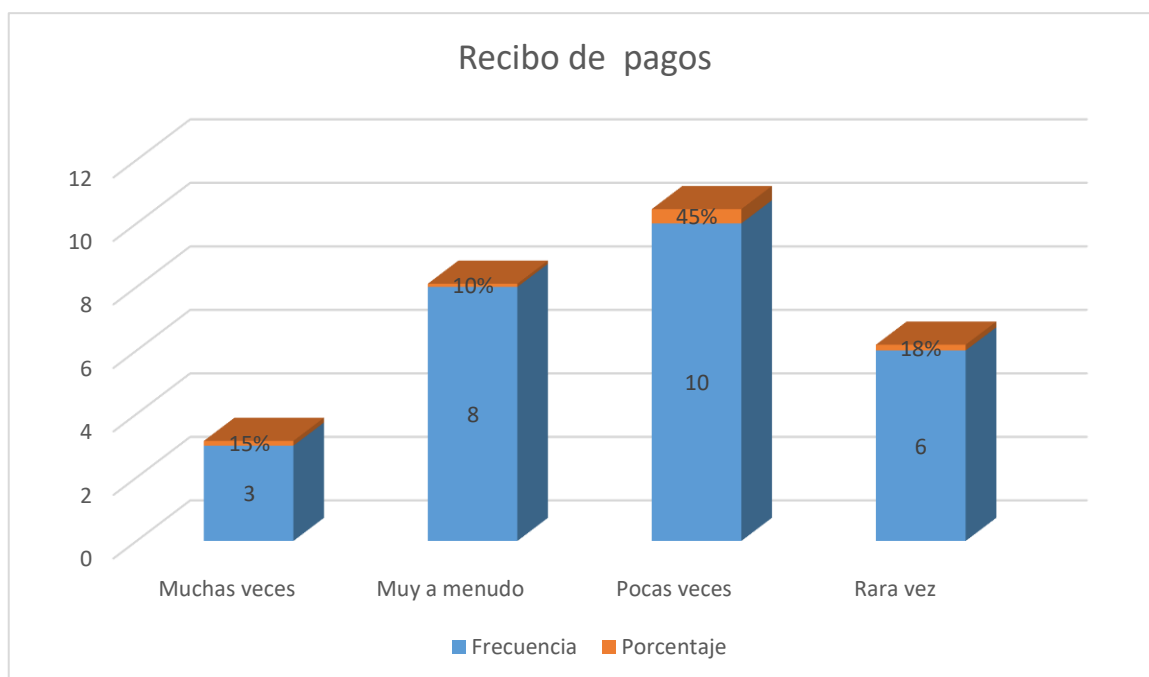
A tenido usted inconveniente al momento de recibir los pagos en el GAD Parroquial

San Juan

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muchas veces	3	15%
Muy a menudo	8	10%

Pocas veces	10	45%
Rara vez	6	18%
Nunca	2	7%
Total	29	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los clientes Internos de Gad Parroquial San Juan.



Nota: La figura muestra la cifra de recibo de pagos contra los clientes internos en el año 2023

Análisis:

De los resultados obtenidos de las encuestas de los 29 clientes internos del Gad Parroquial San Juan, se pudo obtener que el 45% dijeron que pocas veces sufren de inconveniente al momento de recibir los pagos, mientras hubo un 18% que dijeron que rara vez sufren de inconveniente al momento de recibir los pagos.

Anexo 3



Gobierno Autónomo Descentralizado
Parroquial Rural San Juan de Juana de Oro
Juntaparroquiasanjuan@hotmail.com
Dirección: Calle 24 de Mayo y León de Febres Cordero
RUC: 1260023860001
Administración 2023-2027



Oficio # 037-GAD-PSJ-S
Parroquia San Juan, 22 de Enero del 2024

Mgs.

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conforman el **Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Juan**, del cantón Pueblo Viejo, de la Provincia de Los Ríos.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **LIMBER JIMMY OQUENDO CAAMAÑO** de la carrera de **COMERCIO REDISEÑADO** de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice mi estudio de caso con el tema: **Gestión Administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Juan, Periodo 2023** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular que infórmale me despido de usted con consideración y estima.

Atentamente

Sr. José Edgar Flores Trejo
120213643-6
65joseflo@gmail.com
052959122



RECIBIDO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
SECRETARÍA FAFI

22-01-24
FECHA: 12:46
HORA:

Anexo 4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE COMERCIO

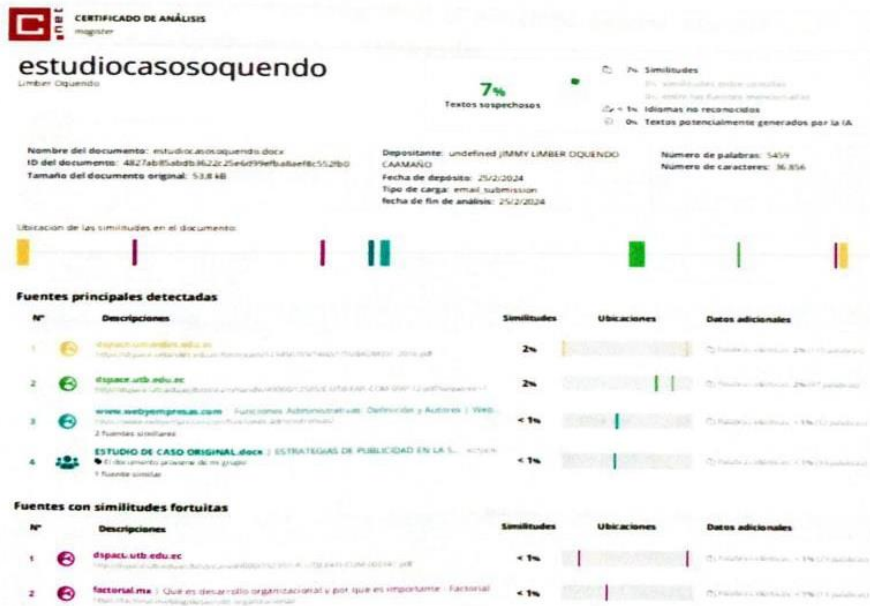


Babahoyo, 27 de Febrero del 2024

**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES
EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación del Señor: OQUENDO CAAMAÑO LIMBER JIMMY, cuyo tema es: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN JUAN, PERIODO 2023.**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio, obteniendo como porcentaje de similitud de [7%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

Dr. Fabian Toscano Ruiz.
DOCENTE FAFI.

Anexo 5

Razón Social

GOBIERNO AUTONOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL
DE SAN JUAN

Número RUC

1260023860001



Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: RCR1708443784683407

Fecha y hora de emisión: 20 de febrero de 2024 10:43

Dirección IP: 10.1.2.25

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.