



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2024 – AGOSTO 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 DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN
VENTANAS, PERIODO 2023**

ESTUDIANTE:

MADÉLINE MICHELLE INTRIAGO INTRIAGO

TUTOR:

ING. FRANKLIN RAFAEL MORALES REYNA MAE.

AÑO 2024

ÍNDICE

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Planteamiento del problema.....	6
Justificación	8
Objetivos.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos específicos	9
Línea de investigación	10
ARTICULACIÓN.....	11
Marco Teórico.....	12
Proceso administrativo.....	12
Fases del proceso administrativo	13
Planificación	13
Organización.....	13
Dirección.....	14
Control	14
Gestión	15
La gestión administrativa.....	15
Beneficios de la gestión administrativa	18

Empresa pública.....	22
Metodología	24
Instrumentos.....	24
Población y muestra.....	25
Resultados.....	27
Discusión de los resultados.....	32
Conclusiones	35
Recomendaciones	36
Referencias.....	37
Anexos	41

RESUMEN

La gestión administrativa en las empresas públicas es importante para el desarrollo oportuno de las tareas desempeñadas, así como el manejo adecuado de los recursos. Es la conjunción de los pasos aplicados por los directivos estos son la planificación, organización, dirección y control dentro de la misma aportan experiencia a una empresa y se utiliza en todo el mundo porque permite el desarrollo y aprovechamiento de recursos y dinero. En este sentido, permite dar cumplimiento a las labores de una forma ordenada y tomar decisiones certeras. El presente estudio de caso se centró en realizar un análisis de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Ventanas durante el periodo 2023 es una institución pública dedicada a brindar servicio a la comunidad mediante la administración eficiente de los activos disponibles del cantón, se utilizó el método de investigación aproximación metodológica donde se usó técnicas de investigación mediante la aplicación de una encuesta al personal, y a los usuarios de la institución, asimismo se realizó una matriz de evaluación de los factores internos permitiendo la recolección de información relevante donde se obtuvo que el municipio presenta dificultades en el desarrollo de su funciones debido a una deficiente planificación y manual de procesos que encaminen al oportuno desenvolvimiento de sus acciones para ser eficientes, por lo consiguiente los tiempo de respuesta de solicitudes de la ciudadanía es alta por lo que sientes insatisfacción por el servicio poco eficiente que ofrece el municipio, además no capacitar constantemente a los empleados que le permitan ampliar sus conocimientos, desarrollar competencias para brindar servicios calidad a los ciudadanos.

Palabras claves. Gestión administrativa, empresas públicas, calidad, servicios, GAD.

ABSTRACT

Administrative management in public companies is important for the timely development of the tasks performed, as well as the proper management of resources. It is the conjunction of the steps applied by managers, these are planning, organization, direction and control within the same, they provide experience to a company and it is used throughout the world because it allows the development and use of resources and money. In this sense, it allows tasks to be carried out in an orderly manner and accurate decisions to be made. The present case study focused on carrying out an analysis of the administrative management of the Decentralized Autonomous Government of the Ventanas canton during the period 2023. It is a public institution dedicated to providing service to the community through the efficient administration of the available assets of the canton, the methodological approach research method was used where research techniques were used through the application of a survey to the staff, and to the users of the institution, likewise, an evaluation matrix of the internal factors was carried out allowing the collection of relevant information where it was obtained that the municipality presents difficulties in the development of its functions due to poor planning and manual of processes that lead to the timely development of its actions to be efficient, therefore the response time of requests from citizens is high, which is why they feel dissatisfaction with the inefficient service offered by the municipality, in addition to not constantly training employees that allow them to expand their knowledge, develop skills to provide quality services to citizens.

Keywords: Administrative management, public companies, quality, services, GAD.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal del cantón Ventanas es una entidad pública con Registro Único del Contribuyente No: 1260000810001 ubicado en la Avenida Seminario entre Malecón y 10 de agosto, Ventanas, Los Ríos, representado por el abogado Carlos Agapito Carriel Abad en calidad de alcalde, esta institución está dedicada a la prestación de servicios públicos, brindar ayuda oportuna a la comunidad garantizando el bienestar mediante la realización de proyectos, procesos y la gestión de recursos locales a fin de resolver problemas para el desarrollo sostenible dentro del cantón. El GAD Municipal de Cantón Ventanas presentó las siguientes problemáticas en el periodo económico 2023.

La carencia de la planificación de procesos municipales durante el desarrollo de funciones para la realización de tareas que son ejecutadas día a día sin considerar implementar un cronograma de actividades, ni planificar por semana o por mes para el cumplimiento de labores futuras afectando a la eficiencia del desempeño laboral por lo cual retrasa los procesos para pasar de un lugar a otro la documentación al no determinar los tiempos o horarios necesarios, creando brechas de comunicación para desempeñar sus operaciones a diario por ende los resultados son pocos efectivos.

Por otra parte, la documentación proporcionada por los ciudadanos al municipio a menudo se extravía por un manejo deficiente para resguardar los documentos, dado que suele dificultar la recuperación de los expedientes produciendo demoras, ocasionando molestia al usuario que se ven en la obligación de presentar nuevamente la misma información. Además, del extenso tiempo de espera para recibir alguna respuesta a las solicitudes entregadas dado que pueden tardar horas, días, incluso semana, esta situación al no tener una pronta contestación resulta en disgustos, quejas,

descontento por parte de los usuarios debido a la falta de atención oportuna a las consultas requeridas o necesidades locales que puedan cumplir con las expectativas.

Además, cada empleado trabaja por su cuenta, en ocasiones la misma solicitud atendida es realizada por varias personas habiendo una repetición en la resolución del trámite o a su vez no hay una respuesta al mismo, ya que el desarrollo de solicitudes municipales es deficiente, asimismo, no brindan seguimiento adecuado a ciertos procesos, esta situación es propensa cometer errores, retrasos en el procesamiento de solicitudes, por consiguiente sus acciones no están reguladas previamente lo que ocasionalmente produce en una sobrecarga de trabajo; generando pérdida de tiempo y gasto de recursos innecesarios.

Por otro lado, existen áreas donde las personas realizan funciones que no se ajustan a los perfiles de trabajo requerido; en algunos casos, los trabajadores no cuentan con la experiencia, ni los títulos necesarios para ocupar dicho puesto, de modo que su nivel de competencia laboral es mínimo; además de la ausencia de capacitaciones para expandir su conocimiento, habilidades, y generar motivación a los empleados, en efecto causa atrasos en las respuestas a los trámites, malentendidos en la realización del trabajo, muchas veces se ven obligados a improvisar sin brindar soluciones a las necesidades de los usuarios ventanéense.

Finalmente, la falta de interés para destinar recursos económicos para el mantenimiento y actualización de los sistemas técnicos que suele dificultar el avance del trabajo de los procedimientos municipales por las frecuentes interrupciones debido al mal funcionamiento del mismo, también compromete la seguridad, confidencialidad de la información, interrumpiendo así el desarrollo normal de las actividades de los servicios ofrecidos. Por consiguiente, crea una imagen negativa del municipio, reduce la confianza de la en su capacidad para prestar servicios que satisfagan sus necesidades.

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso se realizó en el GAD Municipal del Cantón Ventanas al evidenciar complicaciones en la gestión administrativa del mismo, ocasionando diversas situaciones que afectan tanto a la comunidad como a la imagen del municipio, generando descontento entre los ciudadanos, por lo cual abordar estos desafíos es importante por ello el proyecto buscará sugerir medidas para mejorar la planificación de actividades administrativas, llevar un mayor control del tiempo, recursos disponibles, direccionar cumplimiento de labores y demás procesos brindados por el municipio así generar calidad en los servicios prestados aumentando la satisfacción de los usuarios puesto que mediante una gestión administrativa propicia logrará ser productivo.

Este trabajo investigativo tiene la finalidad de obtener información necesaria, proporcionando datos de relevancia que permitan enriquecer los conocimientos previos para mejorar la gestión administrativa municipal por medio de la mejora continua, desarrollo de habilidades, actividades planificadas, establecer estrategias de efectividad en la administración para la asignación y uso oportuno de los recursos disponibles en beneficio a la sociedad mediante la correcta toma de decisiones, satisfaciendo los requerimientos de la ciudadanía ya que una administración eficaz asegura un futuro de éxitos.

La realización del proyecto beneficia a los ciudadanos del cantón se ven favorecidos con servicios públicos más eficientes, de calidad con seguridad en cada solicitud y gestionar eficientemente sus intereses garantizando sus derechos también se ven involucrados los funcionarios y el municipio ya que les permiten tener procesos eficaces aumentando la satisfacción laboral por medio de un ambiente propicio en el trabajo, por lo que mejora la reputación, legitimidad al optimizar la eficiencia en sus procesos y la gestión oportuna de los recursos públicos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ventanas durante el periodo 2023, aplicando técnicas de investigación para proponer alternativas de mejora en los procesos administrativos.

Objetivos específicos

Diagnosticar la gestión de procesos administrativos del GAD Municipal del cantón Ventanas aplicando una encuesta a los usuarios de la entidad y a los empleados para conocer su estado actual.

Identificar factores internos que afectan de la gestión administrativa mediante la matriz EFI para determinar los puntos fuertes y débiles que posee el GAD Municipal del cantón Ventanas

Sugerir alternativas de mejora de procesos de gestión administrativa en el GAD Municipal del cantón Ventanas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso titulado “Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ventanas durante el periodo 2023” es un análisis de la gestión administrativa realizada por la institución y ver de qué manera sus acciones pueden afectar o no a la institución, mediante la aplicación de técnicas de investigación que permitan la recolección de información necesaria, este trabajo se encuentra relacionado con la línea de investigación Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control se sitúa bajo la sublínea Empresas e instituciones públicas y privadas, debido a los motivos que a continuación se mencionan:

Existe un nexo entre la línea de investigación Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, debido a que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ventanas durante el periodo 2023” es una institución pública que se dedica a brindar servicios públicos mediante la administración de recursos locales promoviendo el desarrollo sustentable, procurando el bienestar de los ciudadanos que engloba diferentes funciones como mantenimiento de infraestructuras, recolección de basura, permisos, catastros y planificación de series de proyectos o obras que mejoren la calidad de vida de la comunidad ventanéense.

Este caso de estudio se enmarca dentro de la sublínea Empresas e instituciones públicas y privadas ya que la institución en cuestión es una empresa pública que gestiona de manera óptima los intereses de la población, promueve la participación de los mismos, busca resolver oportunamente las problemáticas, desarrolla actividades previamente planificadas, brinda servicios públicos mediante acciones previamente estipuladas mediante el desarrollo de procesos eficientes beneficiando de manera directa a la comunidad y promueve al desarrollo económico del cantón Ventanas.

ARTICULACIÓN

El presente estudio de caso se articula en la línea de prácticas pre profesionales “Aplicación de Procesos Administrativos y Comerciales en el Sector Público y Privado bajo supervisión docente” desarrollado por la Universidad Técnica de Babahoyo en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, donde se ha desarrollado habilidades necesarias para conocer mejor la gestión administrativa, dado que la información es de gran utilidad para la detección de falencias, deficiencias encontradas en el estudio de caso “Gestión Administrativa del GAD Municipal del cantón Ventanas durante el periodo 2023”

Cómo un profesional del sector administrativo se aplicó mecanismos del proceso administrativo basadas en la conjunción de destrezas y conocimientos obtenidos de la formación durante e periodo de actuación de prácticas, lo cual involucra uso de medios de gestión administrativa de una empresa para asegurar el adecuado uso de los recursos que posee, teniendo un control oportuno de personal y del tiempo, asimismo la forma en la que se debe tener al momento de tomar decisiones empresariales.

Los ciudadanos que usan el servicio se ven favorecidos con la detección de las deficiencias encontradas en el municipio de Ventanas, se usó los aprendizajes de las prácticas para interactuar con las personas por medio de una comunicación efectiva que permita entender los requerimientos, necesidades locales para proporcionar con datos cualitativos de la deficiencia procesos que permitan trabajar eficientemente y ofrecer a los usuarios atención oportuno.

MARCO TEÓRICO

Proceso administrativo

Según Almendaris & Proaño, (2020) los procesos administrativos son unos instrumentos aplicados a las empresas en el cumplimiento de objetivos planteados a corto, mediano o largo plazo, dando cumplimiento a cada una de las labores diarias de manera propicia en la consecución de respuestas positivas y obtener éxito empresarial, por ello los administradores deben trabajar de eficientemente en la realización de su gestión para aumentar productividad y calidad en el servicio o producto. Aplicando la unión de pasos como la planeación, organización, dirección y control dentro de una empresa aprovechando los recursos que la misma dispone y permite tomar decisiones asertivas (pág. 16).

Características que posee el proceso administrativo

Según (Obando, 2024) cualquier proceso administrativo consta con varias características:

Repetible: El desarrollo del proceso administrativo tiene tendencia de una repetición que va de forma circular.

Flexible: Las planificaciones pueden realizar cambios y adaptación en caso de que lo requiera para ayudar a mejor o corregir errores.

Simultanea: Puede aplicarse en diferentes áreas y actividades a la vez

Transversal: Incluye diversas personas para la realización de procesos, el compromiso empresarial es necesario para el logro de objetivos.

Jerarquía: Existe un orden de jerarquía y tiempo requerido para cada actividad que están enlistadas en la empresa.

Fases del proceso administrativo

El proceso administrativo es indispensable dentro de una empresa como elemento fundamental dentro de la administración sigue un orden y armoniza cada una de las acciones y cumplimiento de funciones, ayuda al el desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico que está basada en cuatro pilares importantes: planificación, organización, dirección y control (Gonzalez et al., 2020)

Planificación

Según Calderon et al. (2018) el proceso de planificar permite la consolidación de objetivos de la empresa, desarrollar mecanismos que permitan conseguirlos, además de ejecutar una serie de actividades que definan los planes a realizar” (pág.17).

Es el conjunto de diversas actividades dentro de la empresa por medio de la ejecución de diversas tareas estructurada y esfuerzos del recurso humano quienes se encargan de las funciones dentro de la misma para alcanzar metas, objetivos organizacionales, además una correcta gestión administrativa permite tomar decisiones correctas entre alternativas para ser eficiente dentro de la organización y fuera de ella, con las relaciones comerciales en el mercado, cultura organizacional, proveedores, clientes, entre otros (Gonzalez et al., 2020)

Organización

Es el conjunto de reglamentos, responsabilidades que los empleados deben seguir puntualmente dentro de la empresa para coordinar recursos, mediante la distribución oportuna de responsabilidades. En otras palabras, se utiliza para dividir las responsabilidades asignadas empleados entre los cuales se establece una conexión (Bustamante et al., 2023)

En esta etapa se define quienes son los encargados, cuando se va a realizar, y cómo será la forma para ejecutar lo planificado cada uno de los departamentos deben realizar teniendo en cuenta lo planeado, ya que cada uno de los puntos van enlazados entre sí, para ello debe hacer uso de recursos que permitan ayudar a cumplir con el objetivo empresarial.

Dirección

La acción orientación de actividades que realiza la empresa para seguir con el objetivo institucional, los directivos guían a los subordinados para brindar calidad en el producto o servicio, detecta errores en la ejecución de sus funciones y garantiza el cumplimiento de tareas, asimismo en la realización de proyectos en la institución mediante el uso de recursos para lograr mayor eficiencia (Bustamante et al., 2023)

Control

Es el proceso de tomar acciones oportunas para corregir deficiencias en la empresa, optando por medios de corrección para ser eficientes en las operaciones. Cualquier organización en un entorno público o privado requiere de controles internos efectivos que realicen una función de verificación que esencialmente sirvan como herramienta facilitadora para mejorar su gestión, de modo que quienes evalúan sus operaciones puedan comprender, con certeza razonable, su verdadera posición y establezca una mejor visión para su desempeño adecuado siendo productivos. Se garantizará que el proceso empresarial sea óptimo para su correcto funcionamiento al contar con sistemas de control apropiado, junto con mecanismos que tengan regulaciones actualizadas para servir a las empresas y a la comunidad en general de una manera eficiente, efectiva y eficaz y garantizar el uso adecuado de los recursos que posee la empresa (Ordoñez et al., 2021)

Gestión

La gestión es un continuado proceso en cualquier tipo de empresa, así como en la vida personal, admite la coordinación de acciones para la optimización del tiempo, dinero y ser productivos en el desarrollo de actividades, para conseguir ser exitosos en el proceso se debe ir disponiendo de las capacidades o habilidades, de comunicación, creatividad, fijando metas y obtener beneficios. Su importancia radica en aprovechar los recursos disponibles de la empresa para usarlos de forma correcta, dando cumplimiento a los objetivos, revisar los procedimientos y brindar una retroalimentación generando efectividad (Westreicher, 2024).

La gestión administrativa

La gestión administrativa es coordinar las diversas actividades realizadas en el trabajo de tal manera que sean eficientes, encargada de llevar un control de los recursos que posee la empresa para optimizar costos, tiempo, agilizar procesos, para alcanzar objetivos teniendo la capacidad de plantear directrices necesarias para la realización de roles laborales y obtener resultados beneficiosos, esto a su vez permite generar servicios y productos de calidad entregando valor para satisfacer necesidades de los consumidores (Peña et al., 2022)

La gestión administrativa lleva el desarrollo de analizar un contexto interno y externo de la empresa realizando un análisis general para determinar acciones que permita realizar estrategias fundamentales para mejorar el desempeño laboral y ser competitivo brindando servicios óptimos, de esta manera obtener resultados positivos.

La importancia de la gestión administrativa radica en la contribución del desarrollo productivo que permite el crecimiento de la empresa, y es esencial para efectuar una organización idónea, garantizar el cumplimiento, distribución de tareas o responsabilidades de los empleados, manteniendo control de las mismas, y el cumplimiento de objetivos trazados, para el éxito

organizacional. Esta gestión administrativa se basa en la combinación de diversas actividades realizadas por las partes de la organización responsables de una parte específica del proceso en la cadena que produce el producto o servicio. Se agiliza los procesos y aumenta la confianza de los usuarios en los servicios que brinda la institución implementando mecanismos que permitan a las organizaciones aprovechar al máximo los recursos disponibles, conducen a la consolidación de las actividades y definición de respectivas responsabilidades y funciones (Soto, 2022)

Por consiguiente, es importante para todo tipo de negocios porque evita la arbitrariedad en los momentos más difíciles y ayuda a tomar decisiones importantes, generar crecimiento empresarial y mantener el control de los recursos. La gestión administrativa también son un plan adicional para las empresas, ante situaciones que puedan complicar el logro de objetivos, serán de gran beneficio para las empresas, directivos de negocios y les permitirán elegir algo más adecuado a su entorno y buscar estrategias efectivas. para lograrlo mediante el uso de sus recursos y obtenga ganancias (Vasquéz et al., 2021)

La gestión administrativa para obtener mayor eficiencia en los recursos humanos, financieros y materiales de una empresa hace uso de la implementación de diversas técnicas y procedimientos, la utilización de dichos recursos es dirigidos acorde de los objetivos que se ha planteado la empresa por lo que la gestión administrativa es la encargada de emplear responsablemente los recursos de una institución para que dichos sean más eficientes. Por ello se debe planear, organizar, direccionar y controlar permitiendo el manejo razonable de trabajos, esfuerzos y recursos necesarios para proveer de futuras situaciones problemáticas y obtener un rendimiento eficiente en la organización (Peña et al., 2022)

La capacidad de controlar y coordinar las acciones y los diferentes roles que se desempeñan dentro de una empresa puede prevenir problemas y alcanzar objetivos. Una administración

adecuada de manera sistemática ayuda a la organización a lograr buenos resultados. La importancia de la gestión administrativa no es preparar a la organización y prepararla para la acción, sino pensar de antemano todos los medios y procedimientos necesarios para alcanzar sus objetivos y reducir los impactos negativos o problemas que puedan surgir (Peña et al., 2022)

La gestión administrativa está asociada con altos requisitos para desarrollar funciones como planificación, organización, coordinación, gestión y control de las actividades organizacionales, así como una gestión más eficiente de los activos de la empresa, incluidos los activos físicos, financiera y humana, para alcanzar las metas y tareas asignadas por la dirección de la empresa. Gestionar un proceso de gestión claramente definido es un principio fundamental del trabajo de un directivo, aunque en la mayoría de los casos estas tareas se resuelven empíricamente. De manera similar, las organizaciones deben esforzarse por mejorar los procesos desarrollados dentro de cada uno de los departamentos que los componen para centrar los esfuerzos de optimización, desarrollar mejores empleados y reducir el tiempo que lleva entregar información entre departamentos, etc. (Peña et al., 2022)

Actualmente las empresas requieren del adecuado funcionamiento de la empresa a través de la gestión administrativa, comprometiendo su imagen, para ello llevan a cabo una serie de pasos que reflejan la construcción paulatina de sus acciones diarias siendo eficientes en el uso de los recursos disponibles asignando responsablemente a cada departamento según sea necesario para garantizar la ejecución de funciones, además dar cumplimiento a los objetivos empresariales planteados, sea competitivo en el mercado generando productividad en sus operaciones (Montes de Oca & Pulla, 2019)

Cuando se trata de gestión se descifran los diversos trabajos de cada empleado, donde se debe utilizar los recursos de manera eficiente para alcanzar metas predeterminadas. En la labor

institucional, el líder o administrador educativo debe formular tareas administrativas con eficacia y eficiencia para lograr que todos los miembros y autores trabajen hacia un objetivo común. Las personas en una organización logran grandes resultados siendo eficientes con su desempeño. Además, la productividad significa la vinculación de actividades, métodos, herramientas y recursos para lograr cambios estimados en programas, proyectos y proyectos, mejorando con ello el desempeño general de la institución. El empleado a través de sus funciones tendrá en cuenta sus vivencias, intereses, destrezas, entre otras, para realizar un trabajo adecuado según sea el cargo y recibirán una remuneración por la prestación de sus servicios oportuno (Riffo, 2019).

Además, según Peralta et al. (2023) la gestión administrativa es la capacidad de identificar necesidades y requerimientos y delimitar la jerarquía y funciones de los subordinados, el respeto por las metas y objetivos fijados en base a los recursos propios, el liderazgo, la empatía, la comunicación, la confianza y, lo más importante, la motivación de los empleados. Promover continuamente el refuerzo de las metas organizacionales. Esto facilita la enseñanza y el aprendizaje de los estudiantes, así como el desarrollo profesional del personal institucional, logrando así estándares de calidad. Cabe mencionar que para que haya una buena gestión se necesita de un compromiso de todos los colaboradores de la institución para mejorar los procesos.

Beneficios de la gestión administrativa

Una empresa que utiliza de forma oportuna a la gestión administrativa obtendrá beneficios, según Peña et al., (2022) mencionan los siguientes beneficios de la gestión administrativa:

Incremento de la productividad. Si se usa los procesos administrativos de manera apropiada la gestión administrativa esta conlleva a la eficiencia de las labores implementadas en la institución, permite la corrección de errores, adaptar procesos a la actividad comercial que realice para ser productivos

Centrarse en el logro de los objetivos. Al unificar todas sus responsabilidades, tener como eje para dar cumplimiento a los objetivos con el afán de dirigirse hacia ellos. Para la obtención de dichos resultados es necesario de una planificación previa donde se haya asentado los diversos programas, mecanismos, contar con la disposición de los empleados en los horarios que se hayan establecidos.

Maximizar el uso de los recursos. Tener claros los objetivos, las estrategias y también el uso de los materiales necesarios para las actividades necesarias permitiendo reducir los costes en todos los recursos como tiempo, capital y recursos materiales, para mejorar la eficiencia, adquirir un rendimiento positivo, evitar cualquier tipo de gasto innecesarios (pág. 141-142).

La gestión administrativa contribuye al éxito de la empresa, los gerentes son los encargados de llevar a cabo esta acción, son los encargados de tomar decisiones y guiar, supervisar a los subordinados a cumplir con tareas, para ello debe desarrollar su habilidad de liderazgo de tal manera que los empleados lo sigan dando el ejemplo, esto repercute en la satisfacción laboral que realizar un proceso participativo, la gestión apropiada permite que los empleados puedan desarrollar profesionalmente, en conjunto lograr las metas. En la gestión se valora al talento humano como la clave principal para el cumplimiento de objetivos son el eje central, su participación activa en la institución desencadena procesos eficientes (Saavedra & Delgado, 2020)

Toda empresa con ambición de crecer debe implementar en sus procesos una adecuada administración, teniendo presente cada una de las políticas que se ha fijado a su vez. La gestión administrativa es importante, ya que colabora las labores diarias mediante la aplicación de diversas estrategias que gestione adecuadamente el tiempo y los recursos, considerando como base al personal, se sienta a gusto con lo que realizan ya que la disposición de sus habilidades permite integrar a los colaboradores en los proyectos, busca mantener un ambiente armonioso, tener en

cuenta sus opiniones, aumentando así el desempeño de sus labores para optimizar su desarrollo laboral, le permita tener satisfacción laboral y cumplir con las planificaciones que lleven al cumplimiento de los objetivos (Saavedra & Delgado, 2020)

Según (Obando, 2024) el encargado de la gestión administrativa son los gerentes, ellos cuentan con la facultad de realizar supervisiones de las actividades operacionales de una organización prohibiendo que realicen un uso adecuado de los recursos y además una transmisión de información rápida. Existe varias funciones que puede desempeñar los jefes, como pueden ser:

Desarrollar planes de capacitaciones de los empleados

Sugerir y realizar políticas, normas y procedimientos

Supervisión, manejo del presupuesto

Desarrollar estrategias de ventas como el uso de marketing, entre otros.

Propuestas para la aplicación para el mejoramiento del control de los trabajadores

Por otra parte, según autores (Vasqu ez et al., 2021) la gestión administrativa involucra la productividad, el personal, las estrategias, el uso de medios necesarios para contribuir con los objetivos, esta depende de la habilidad que tiene el jefe para gestionar las actividades mediante el esfuerzo grupal de los empleados, estas a su vez son controladas y supervisadas, además la clave para lograr ser eficientes con la actitud de participación del personal que la integra, para ello debe brindar motivación, creatividad, permita adaptarse a cambios necesarios para ser competentes hacer frente a las amenazas que se puedan presentar aumentando el nivel de productividad laboral.

Para el desarrollo de gestión es necesario tener en cuenta la rápida adaptación a los cambios en los ámbitos económicos, sociales, políticos y tecnológicos, también a cambios en horarios e

actividades empresariales que se ajustan a las necesidades de un plan organizacional, asimismo tener en cuenta a las personas que conforman la empresa, evitando un ambiente hostil que afecte su desempeño, compromiso grupal, teniendo como líderes personas que dirijan con actitud de positivismo, conocimientos amplios que orienten a buenos cambios (pág. 25).

Para un adecuado funcionamiento empresarial es necesario tener una gestión del personal adecuado desde el reclutamiento del personal hasta la capacitación para el desarrollo personal para garantizar que los procesos internos sean eficientes, cada integrante es un recurso que contribuye al funcionamiento óptimo de la actividad económica de una empresa, mediante la planificación de actividades y su asignación de acuerdo a su cargo y perfil para dar cumplimiento a cada una de ellas. A su vez implementando procesos de calidad que establezca parámetros para tomar acciones, evitar desperdicio de tiempo, dinero, reducir errores, generar productividad, mantener transparencia en cada una de las actividades (Vázquez et al., 2023)

El proceso administrativo todo tipo de empresa debe implementarlo para evitar caer en improvisar en situaciones complicadas, esta a su vez permite la toma de decisiones y mantiene el control sobre los recursos; su importancia radica en brindar la oportunidad de ser eficientes, efectivos y económicos, para conseguirlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo de los procesos administrativo de la organización (Muñoz et al., 2020)

Las empresas cada vez buscan la manera de ser eficientes para ellos están en la busca medios que le permita conseguirlo, obtener reputación por el buen manejo administrativo, compromiso social, ambiental, así como mejorar los procesos, transformando pérdida de tiempo y dinero en la productividad, para ello es necesario la revisión histórica del desarrollo de dicha actividades así evidenciar si han existido falencias a lo largo del tiempo con la intención de buscar estrategias, mecanismos que permita a la institución un desenvolvimiento activo en sus

funciones. Para lograr que una empresa tenga eficiencia es necesario que el director general a carga tome acciones planeadas en el tiempo con la definición de temas, tiempo a realizar, organizando esas actividades en un orden de jerarquía, asignado responsables en cada una de ellas, tomando en cuenta que los líderes organizaciones tiene una función importante de guiar el así mismo tener un control de cada una de ellas para dar cumplimiento de las misma logrando los objetivos empresariales y siendo eficientes.

Aunque en ocasiones algunas empresas solo se fijan en obtener ganancias monetarias, la gestión administrativa va más allá, por medio de brindar confianza de los productos y servicios de calidad de esa forma garantizar que se enganchen y se mantengan leales a la empresa y no vayan a la competencia, para conseguirlo se debe implementar la gestión administrativa Como mecanismo para trabajar eficientes, presentar manejo adecuado de los bienes de la organización, designar responsabilidades en una actividad en específico cumpliendo con los objetivos propuestos (Rodríguez et al., 2022)

Empresa pública

La institución pública es aquella institución que le pertenece al Estado de forma parcial o tal, es el encargado de la administración de los recursos de un país, brindando servicios oportunos mejorar condiciones económicas a la sociedad en general, esto bajo la regulación de un régimen normativo estatal que le permite guiar sus actividades para la gestión de procesos en beneficio a los ciudadanos, en la cual se encarga de apoyar al desarrollo económico para garantizar oportunidades, seguridad social, salud pública para mejor calidad de vida a los habitantes. La eficiencia en la administración pública siempre se crea conflictos porque los ciudadanos, como auditores primarios, observan y analizan llevar a cabo las funciones de las instituciones públicas, es decir, equilibrar la eficiencia (Idrovo et al., 2020)

La gestión pública consta de diversas etapas para dar cumplimiento a planes mediante sistema de planificación acorde a sus objetivos anuales, requiere que los funcionarios públicos que integran la empresa desarrollen procesos efectivos para la tramitación de documentaciones requeridas a la institución para su uso, control, almacenamiento y preservación pertinente para permitir aumentar la eficiencia de los resultados, ya que una mala administración retrasa todo procesamiento de requerimientos, además alarga el tiempo de espera para los ciudadanos ocasionando en ellos molestia para ello es necesario monitorear el desarrollo de procesos de gestión de trámites y mejorar continuamente los procesos (Bobadilla et al., 2023)

Las instituciones públicas mediante la planificación optimizan sus recursos, mantienen seguimiento de desarrollo de planes resultando ser eficientes con alto grado de competencia para brindar servicio de calidad, además debe tener en consideración que la innovación ayuda en la gestión de procesos, para aumentar la capacidad de respuesta, facilitar las funciones, incrementar productividad, brindar una mejor atención del usuarios, agilización de trámites, para ello es necesario una guía en el manejo de nuevas tecnologías para el uso eficiente de la misma (Silva & Caiza, 2023)

Las empresas públicas manejan diversas solicitudes, y se encuentran registros por normativos, preestablecido por la institución y que se encuentra en una dependencia de decisiones y opiniones del grupo ciudadano. Mediante la gestión de la ejecución de administrar recursos para brindar a la comunidad las condiciones adecuadas y brindar servicios de calidad óptimos, regidos por política diversas, donde se coordinan elementos en el manejo adecuado, donde en todo momento prevalezca valores, los empleados trabajen con responsabilidad y ética en sus funciones. La eficiencia de sus acciones se ve controversial ya que los ciudadanos son los principales en usar, analizar y evidenciar el desarrollo de labores (Ordoñez et al., 2022)

METODOLOGÍA

El método que se utilizó en este estudio de caso es la aproximación metodológica que determinó la forma en que se recolecta la información que fue un aporte al estudio porque permitió la recopilación de información cualitativa por medio del uso de matriz de evaluación de factores internos donde se identificó datos de relevancia y cuantitativa para recopilar la valores numérica arrojados por las encuestas para posterior realizar un análisis e interpretación de los resultados obtenidos para el caso de estudio gestión administrativa de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ventanas y sugerir soluciones a problemas encontrados en la institución.

Técnicas

Encuesta. La técnica que se utilizo es la encuesta que se aplicó a los usuarios del GAD Municipal del Cantón Ventanas para conocer la perspectiva acerca del servicio que ofrece la entienda pública, asimismo se realizó una encuesta a los trabajadores que integran el municipio para obtener información directa y conocer mejor el proceso administrativo dentro del mismo.

Matriz EFI. Se aplicó la matriz de evaluación de factores internos que permitió la identificación de fortalezas y debilidades de la institución para encontrar los puntos fuertes fortaleciéndolos y débiles para mejorar y corregir mediante acciones oportunas

Instrumentos

Cuestionario. Se utilizó dos cuestionarios de 8 preguntas de selección múltiple, una dirigido a los ciudadanos que usan el servicio y otra se aplicó a los empleados que laboran en la institución

Formato de Matriz de EFI. Se utilizó la matriz donde se redactó factores debilidades y fortalezas del municipio para posterior tomar la información compararla y analizarla

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población es la cantidad de personas de un lugar en específico que servirá de referencia para sacar la muestra por medio de la implementación de una formula finita que se muestra a continuación.

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

Dónde:

N = Total de la población

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = (1 – p) Probabilidad de fracaso

e = Margen de error

Muestra para los usuarios

La población a considerar para la encuesta son los ciudadanos del cantón ventanas según la página del INEC en el (CENSO ECUADOR, 2022) se obtuvo una población referencial de 66551 y luego de realizar el proceso de proyección de la población mediante mínimos cuadrados se tuvo un total de 73.211 personas que será nuestra población de estudio, la misma que se aplicó la fórmula de muestra y se obtuvo una muestra a encuestar que es de 382 personas.

Datos:

N = 73211

$$Z = 95\% (1.96)$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{73211 * (1.96)^2 * 0.05 * 0.05}{0.05^2 * (73211 - 1) + (1.96)^2 * 0.05 * 0.05} = 382$$

Muestra para encuesta a trabajadores del Municipio de Cantón Ventanas

La población para realizar las encuestas son los trabajadores del municipio del cantón Ventanas, según el departamento de Talento Humano de la institución es de 190 personas que laboran en oficina para la cual se procedió a sacar la muestra, arrojando como resultado 128 personas que serán seleccionadas por cada departamento.

Datos:

$$N = 559$$

$$Z = 90\% (1.65)$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{559 * (1.96)^2 * 0.05 * 0.05}{0.05^2 * (559 - 1) + (1.96)^2 * 0.05 * 0.05} = 128$$

RESULTADOS

Resultados de encuestas a los usuarios del Municipio del cantón Ventanas

Tabla 1

Presencia de obstáculo en el proceso de trámites en el Municipio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	8%
Casi Siempre	116	30%
Ocasionalmente	127	33%
Casi nunca	78	20%
Nunca	29	9%
Total	382	100%

Nota. La tabla anterior muestra en que cantidad hay obstáculos para realizar trámites

Análisis: El 33% de los usuarios menciona que Ocasionalmente han presenciado de algún obstáculo cuando han solicitado algún requerimiento ciudadano, el 30% Casi siempre presenta situaciones que afecta al proceso, 20% Casi nunca, 8% Siempre y el 9% nunca ha tenido problemas.

Tabla 2

Pérdida de documentación de los usuarios del municipio del cantón Ventanas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	8%
Casi Siempre	127	33%
Ocasionalmente	113	30%
Casi nunca	78	20%
Nunca	35	9%
Total	382	100%

Nota. La tabla brinda información de frecuencia de pérdida de documentación de usuarios del Municipio de Ventanas

Análisis: El 33% de los usuarios mencionan que casi siempre se les ha perdido la documentación que han entregado al municipio, el 30% Ocasionalmente ha presenciado perdidas, el 20% Casi nunca, el 9% nunca ha presenciado esta situación y el 8% siempre ha presentado este inconveniente.

Tabla 3

Tiempo de espera para realizar un trámite

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy corto	30	8%
Corto	51	13%
Ni largo, ni corto	81	21%
Largo	126	33%
Muy Largo	94	25%
Total	382	100%

Nota. La tabla anterior valores de tiempo que deben esperar los usuarios para realizar un trámite.

Análisis: El 33% Los encuestados consideran que Largo el tiempo que deben esperar para obtener respuesta, el 21% considera que es Muy Largo para poder concretar un trámite deben esperar mucho, 21% Ni largo, ni corto, el 13% Corto y el 8% Muy corto

Tabla 4

Satisfacción al usuario en el servicio del municipio de Ventanas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	27	7%
Satisfecho	64	17%
Algo satisfecho	96	25%
Insatisfecho	153	40%
Totalmente insatisfecho	42	11%
Total	382	100%

Nota. La tabla anterior refleja que tan satisfechos se encuentran los usuarios con el servicio que brinda el Municipio

Análisis: Los usuarios el 40% de los usuarios se encuentra insatisfecho, el con el servicio brindado por el GAD de Ventanas se siente agobiados por largas demoras y retrasos 25% Algo satisfecho con el proceso de los trámites, el 17% satisfecho, el 11% Totalmente insatisfecho y el Totalmente satisfecho.

Resultados de encuestas Trabajadores

Tabla 5

Manual de procesos para definir tiempo de las actividades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	76	59%
No	52	41%
Total	128	100%

Nota. La tabla anterior menciona si el municipio existe un manual de procesos.

Análisis: El 59% de los trabajadores mencionan que si cuentan con un manual de procesos en el municipio y el 41% mencionan que No hay una manual de procesos en su área de trabajo trabajan bajo instrucciones informales por lo que los directivos no le dan mucha importancia por el tiempo, a su vez desconocen la forma en cómo se debe realizar

Tabla 1

Planificación en los procesos de actividades del Municipio de Ventanas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	24%
Casi Siempre	62	48%
Ocasionalmente	24	19%
Casi nunca	11	9%
Nunca	0	0%
Total	382	100%

Nota. La tabla anterior plantea si los trabajadores del Municipio realizan planificación previa al desarrollo de sus funciones

Análisis: El 24% siempre realizan planificación en su accionar, el 48% de los empleados casi siempre, 19% ocasionalmente, 9% casi nunca, 0% casi nunca.

Tabla 7

Personal adecuado según el perfil de puesto requerido

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	20%
De acuerdo	28	22%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	28	22%
En desacuerdo	35	27%
Totalmente en desacuerdo	12	9%
Total	382	100%

Nota. La tabla muestra si en el municipio cuenta con personal de acuerdo al puesto requerido.

Análisis: El de los encuestados empleados 20% están Totalmente de acuerdo que el municipio cuenta con personal adecuado según el perfil de puesto requerido, 22% De acuerdo, 22% Ni de acuerdo, ni desacuerdo, 27% En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo 9%

Tabla 8

Verificación de desarrollo de actividades diarias

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	20%
Casi Siempre	37	29%
Ocasionalmente	49	38%
Casi nunca	16	13%
Nunca	0	0%
Total	128	100%

Nota. La tabla muestra la verificación por parte de directivos a los empleados del municipio.

Análisis: El 20% considera que Siempre realizan verificación de sus labores, el 29% casi siempre ejecutan esta acción casi siempre, 38% Ocasionalmente, 13% casi nunca hacen revisión de actividades y 0% nunca

Tabla 9*Matriz Evaluación de Factores Interno*

Factores	Peso	Pond.	Peso Pond.
Fortalezas			
Acceso de información	0.03	2	0.05
Manejo de recursos financieros	0.05	2	0.05
Políticas bien definidas	0.05	3	0.10
Facilidad de pagos para tramites	0.05	2	0.08
Niveles de ausentismo bajo	0.04	1	0.05
Infraestructura adecuada	0.05	2	0.10
Cumplimiento normativo	0.05	2	0.10
Subtotal de Fortalezas			0.53
Debilidades			
Deficiencia en manual de procesos	0.14	4	0.19
Planificación deficiente en las actividades	0.15	4	0.20
Falta de capacitación	0.03	1	0.08
Falta de control en las tareas	0.05	3	0.15
Alto tiempo de espera en tramites	0.02	2	0.10
Comunicación inadecuada	0.05	1	0.10
Asignación Deficiente de puestos acorde al perfil solicitado	0.06	2	0.15
Coordinación entre departamentos	0.05	2	0.08
Carencia en la actualización de sistemas	0.02	1	0.07
Deficiencia en la atención al usuario	0.06	1	0.10
Subtotal de debilidades			1.12
Total	1.00		1.65

Nota. La tabla anterior muestra los factores internos que afectan la gestión del GAD

Municipal del Cantón de Ventanas

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Las encuestas realizadas a los trabajadores y a la ciudadanía que usan el servicio del municipio arrojaron los siguientes puntos de relevancia. Según respuestas de los empleados el 59% cuenta con un manual de procesos, aunque no todas las áreas lo manejan ya que 41% mencionan que no existe manuales de procesos en su área de trabajo, lo que indica que hay deficiencia en el mismo esto porque los directivos no le dan la importancia necesaria a este documento por el tiempo, dedicación que requiere o a su vez desconocen la forma en cómo se debe realizar por lo cual realizan sus labores bajo instrucciones informales y al no estar 100% comprometidos se van a presentar dificultades en la implementación de procedimientos en su lugar de trabajo afectando su productividad.

El 28% del municipio tiene planificación deficiente en las funciones que desempeña ya que no en todas las áreas lo implementan causando un desajuste en sus actividades que deberían estar programadas o reguladas ocasionando errores que deben ser mitigados. Además, los trabajadores en un 69% no reciben capacitaciones, por lo tanto, al no implementarlas no les permite actualizar conocimientos, desarrollar destrezas que vayan a la par con el mundo globalizado actual que está en constante innovación para ser cada vez más eficientes

El municipio cuenta con personal calificado, aunque también el 58% hay áreas en las que personal no se ajusta al perfil solicitado para el puesto de trabajo, esta situación se debe a que no realizan una adecuada selección del personal, promesas de campaña, favoritismo, falta de tiempo para la elección de candidatos ya que es un proceso largo. Actualmente los trabajadores si tienen claro la jerarquía de los puestos en su trabajo, aunque el 51% considera que cuentan con una verificación mínima de actividades por parte de los directivos, además, 57% están en desacuerdo en contar con una buena comunicación entre las áreas departamentales lo cual no permite un

adecuado intercambio de información entre si para trabajar en conjunto y ser rápidos en sus actividades.

Por otro lado, el 62% de los usuarios que usan el servicio del municipio están de acuerdo en que han presenciado obstáculos que retrasan la atención oportuna de sus requerimientos como ciudadanos como la pérdida de la documentación que han entregado al municipio en un 59% puesto que demuestra un deficiente manejo en la gestión de documentos, asimismo consideran que el tiempo de espera para obtener respuestas o resoluciones a las solicitudes que han dejado en el municipio es un 79% largo por lo que es tedioso para los ciudadanos que no puedan resolver con eficiencia sus requerimientos que van desde trámites de planeamiento urbano, previos, catastros, permisos, obras dentro del cantón , entre otros

Por consiguiente, existe una desconformidad con la atención brindada por lo funcionarios, muchos consideran que cuando han ido al municipio no tienen predisposición para ayudarle con la resolución o guía oportuna de determinados trámites. Además, están en desacuerdo en que la página web del municipio brinde información de relevancia que ayude a despejar ciertas dudas, también existe ciudadanos que aún no manejan ese tipo de sitios web por lo que su forma de acceder debe ser física o redes sociales que se encuentran en auge.

Las situaciones antes mencionadas por los usuarios son el reflejo de tener errores al no contar con procesos que garantice la efectividad de sus funciones, al no ser detectadas con rapidez causan estragos en las actividades que desempeñan debiéndose a una deficiencia en la gestión administrativa para ser eficientes en su accionar, por consiguiente esto ha ocasionado que la ciudadanía que utiliza el servicio ofrecido por el municipio del cantón Ventanas se sientan insatisfechos por los malestares presentados que refleja un deficiencia en la atención al usuario.

La matriz Evaluación de los factores internos realizada al Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Ventanas, arroja un subtotal de fortalezas de 0,53 y un subtotal de debilidades de 1,12 con un total ponderado de 1,65 es un valor que está por debajo de la media, entonces se observa una mayor cantidad de debilidades que afectan el funcionamiento interno de la institución, consta de aspectos positivos que puede aprovechar para fortalecer y de aspectos negativos que debe tener en consideración para mejorar para ser más eficaces en la operación de sus funciones habituales en favor de la comunidad. Los puntos positivos son la información a través de sus medios digitales, pagos rápidos para determinados trámites, cuenta con políticas definidas por lo que promueve transparencia en su accionar, cumple con las leyes y normativas legales impuestas por el país, cuenta con niveles de ausentismo de trabajadores bajo por lo que están día a día en disponibilidad de su trabajo, un manejo adecuado de recursos financieros en el uso de obras públicas, su establecimiento brinda la infraestructura adecuada para laboral y brindar servicio de forma segura.

Asimismo, presenta debilidades en la planificación para el desarrollo de funciones al día, altos tiempos para la culminación de tramites causando una experiencia tediosa al usuario, una comunicación inadecuada por lo que las coordinaciones de actividades se ven afectados, puesto que la coordinación de departamentos también se ve afectada y la capacidad de respuesta disminuye, la carencia de programas de capacitaciones para ampliar conocimientos previos, por lo consiguiente una selección de personal no acorde al perfil de puesto requerido para ser más eficientes, a su vez no contar con actualizaciones en los sistemas para trámites que produce retrasos para brindar seguridad y ser rápidos en sus operaciones diarias, esta situaciones a su vez causa una atención al usuario deficiente, por las diversas manifestaciones que le causan molestias al no resolver oportunamente sus necesidades.

CONCLUSIONES

La gestión administrativa actual del GAD Municipal del Cantón Ventanas cuenta con manuales de procesos y planificación deficiente en sus procesos puesto que es deficiente puesto que su control interno no detecta a tiempo los errores de los procesos que se deben llevar a cabo en la institución, hay una comunicación poca asertiva entre departamentos que le permita agilizar los procesos, actualmente presenta inconvenientes en el desarrollo de actividades lo que produce que las solicitudes entregadas por los ciudadanos tarden mayor tiempo en ser atendidas a su vez un de control deficiente de la gestión de documentos importante, los funcionarios tienen poca predisposición para brindar ayuda por consiguiente los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio que ofrece el municipio para resolver sus requerimientos

Factores que afectan internamente la gestión administrativa del Municipio del cantón Ventanas son: no maneja una adecuada asignación de puestos acorde al perfil solicitado, que generalmente se debe a compromisos por promesas de campañas, favoritismos en la selección del candidato, además el personal no lo capacitan para ocupar dicho puesto dado que realiza sus funciones de forma empírica siendo pocos eficientes, también la falta de coordinación entre departamentos para desarrollar de trámites de los usuarios, mantenimiento deficiente de sistemas que ocasiona retrasos

La institución no tiene control de tiempo de procesos de ejecución que le permitan un monitoreo de las áreas departamentales para que lleven a cabo sus actividades diarias, por lo que no establecen horarios necesarios para el inicio o culminación de solicitudes, los responsables a ejecutarlo, lo que ocasiona prolongados tiempos de espera a los usuarios del municipio, además la existencia de extravió de documentación de los usuarios que ocasiona demoras en la resolución de las solicitudes siendo poco eficientes en sus procesos.

RECOMENDACIONES

Realizar un manual de procesos en todos los departamentos donde se detallan las tareas ejecutadas, responsables, también se plasmará los objetivos, políticas con las que cuente, dicha guía permitirá claridad en sus funciones para obtener eficiencia ya que es necesario mantener documentado y controlado toda actividad dentro de la misma. Además de realizar una revisión en los departamentos para verificar que en cada uno de ellos este implementando correctamente planificaciones ya sea a corto, mediano, largo plazo, asimismo identificar prioridades de acuerdo al proceso que se ejecute minimizando las falencias incurridas en el desarrollo de actividades.

Revisar los perfiles profesionales municipales para la adecuada asignación de puestos sea acorde al perfil de trabajo adecuado para desempeñar oportunamente sus operaciones de esta manera tener un control eficaz y eficiente de todas las áreas para brindar transparencia en la selección del personal. Asimismo, desarrollar programas de capacitaciones una vez al año para la obtención de nuevos conocimientos, fortalecimientos de previos y desarrollo de habilidades, que le permita interactuar oportunamente con su entorno laboral, así como en la atención al usuario.

Plantear estrategias que permitan mejorar los tiempos para la resolución de requerimientos de los ciudadanos siendo más eficientes, además, mantener un control propicio de los archivos donde se encuentra información confidencial entregada por los usuarios, mediante la asignación de personal donde se determine quienes serán los encargados de ingresar al archivo, asimismo realizar la debida clasificación de documentación según la solicitud atendida y manejar el tiempo de caducidad para no tener documentos obsoletos, para ello es importante que todos los departamentos trabajen conjuntamente para que no haya una duplicación de información, por consiguiente, disminuir el grado de insatisfacción de los usuarios siendo más eficientes en el servicio que ofrece a través de las debidas correcciones que afectan su complacencia.

REFERENCIAS

- Almendaris Menendez, J. Z., & Proaño Ponce, W. P. (2020). Procesos administrativos y su incidencia en el departamento de planificación y territorio del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencias. Revista científica Multidisciplinaria*, 4(4), 15-28. doi:<https://doi.org/10.47230/unesciencias.v4.n4.2020.344>
- Bobadilla Quinteros, J. L., Rodríguez Figueroa, J. J., Quezada Vidal, C. M., & Seminario Carbonel, J. L. (2023). Procesos en la gestión pública. *RELIGACIÓN*, 8(38), 1-15. Obtenido de <https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/1080/1278>
- Bustamante Díaz , R. E., & Fernández Puma, Y. J. (2023). Importancia de un adecuado desarrollo de procesos administrativos en las empresas entre los periodos 2018-2020. *Horizonte empresarial*, 10(1), 122-137. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2478>
- Calderon Angulo, R. J., Huilcapi Masacon, M. R., Montiel Díaz, P. A., Mora Aristega, J. E., & Naranjo Chavez, D. G. (2018). Desempeno laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *REVISTA DE PRODUCCION, CIENCIAS E INVESTIGACION*, 2(7), 15-22. Obtenido de https://web.archive.org/web/20180722015356id_/http://journalprosciences.com/index.php/ps/article/download/43/52
- CENSO ECUADOR*. (2022). Obtenido de https://www.censoecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/2022_CPV_NACIONAL_DENSIDAD_POBLACIONAL.xlsx
- Equipo editorial, Etecé. (28 de noviembre de 2023). *Econopedia*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>

- Gonzalez Rodríguez, S. S., Viteris Intriago, D. A., Izquierdo Morán , A. M., & Verdezoto Cordova , G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros de la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Idrovo Toala, R. R., Allauca Amaguaya, M., & Chang Camacho, L. B. (2020). Sistema de gestión de calidad en las organizaciones Gubernamentales. *Parámetro de la gestión pública. Ciencias económicas empresariales*, 5(10), 118-133. doi:10.23857/pc.v5i10.1792
- Montes de Osa Sánchez , J. E., & Pulla Ochoa, C. A. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII(Edición Especial), 1-14. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1.1191>
- Muñoz Jaime , L. P., Napa Molina, Y. M., Pazmiño Barragán, W. M., & Posligua Pícrez, M. L. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las pymes. *Revista Científica Multidisciplinaria* , 4(4), 29-49. doi:<https://doi.org/10.47230/unesciencias.v4.n4.2020.334>
- Obando, R. (16 de abril de 2024). *Huspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo#:~:text=La%20principal%20caracter%C3%ADstica%20del%20proceso,d e%20manera%20eficiente%20y%20efectiva.>
- Ordoñez Parra , J., Cardenas Muñoz, J., Cuadrado Sánchez , G., & Zamora Zamora , G. (2021). Gestión Administrativa de las Instituciones de Eucación Superior de la Universidad Católica de Cuenca - Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(1), 347-356. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817703>

- Peña Ponce , D. K., Milligan Alvia , K., & Galarza Rodríguez , E. (2022). Gestión administrativa y su aporte empresarial al caso Cooperativa de TaxI de Puerto López. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 136-151. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2563>
- Peña Ponce , D. K., Sanchez Chancay , M. R., & Sancan Lopez, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(1), 120-131. doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Peralta Tapia , M. a., Horna Torres , E., Horna Torres, E., & Heredia LLatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 634-645. doi:<https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Riffo San Martín , R. S. (2019). Gestión administrativa y de la calidad en los centros escolares chorrillos. *Revista Cientific*, 4(Edición Especial), 153-172. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Rodríguez Tóala , A. J., & Peñafiel Loor, J. F. (2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALM. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1056-1069. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2621>
- Saavedra Meléndez , J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa . *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Silva Borja , G. P., & Caiza Robalino, V. H. (2023). Gestión administrativa a través del pensamiento estratégico de la Unidad de Nivelación y Admisión, Universidad Nacional de Chimborazo. *Tesla Revista Científica* , 3(1), e174. doi:<https://doi.org/10.55204/trc.v3i1.e174>

- Soto Grant , A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Revistas Actualidades Investigativas en Educación*, 22(2), 1-24. doi:<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/48726/50800>
- Vázquez Erazo , E. J., Estupiñan Tello , D. E., & Vásquez Álvarez , J. S. (2023). Gestión administrativa motor de sostenibilidad de los emprendimientos ecuatorianos . *CIENCIAMATRIA*, 1(9), 679-706. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v9i1.1093>
- Vasquez Ponce , G. O., Parrales Piloza , D. H., & Morales Chávez , V. E. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Westreicher, G. (19 de febrero de 2024). *econopedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

ANEXOS**Anexo 1. Matriz Evaluación de Factores Interno**

Factores	Peso	Pond.	Peso Pond.
Fortalezas			
Subtotal de Fortalezas			
Debilidad			
Subtotal de debilidades			
Total			

Anexo 2. encuesta a trabajadores**Tabla 11***Manual de procesos para definir tiempo de las actividades*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	76	59%
No	52	41%
Total	128	100%

Nota. La tabla anterior menciona si el municipio existe un manual de procesos.

Tabla 12*Planificación en los procesos de actividades del Municipio de Ventanas*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	24%
Casi Siempre	62	48%
Ocasionalmente	24	19%
Casi nunca	11	9%
Nunca	0	0%
Total	382	100%

Nota. La tabla anterior plantea si los trabajadores del Municipio realizan planificación previa al desarrollo de sus funciones

Tabla 13*Capacitación a trabajadores de acuerdo con las funciones*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	9%
Casi Siempre	28	22%
Ocasionalmente	31	24%
Casi nunca	37	29%
Nunca	21	16%
Total	382	100%

Nota. La tabla anterior muestra si los trabajadores cuentan con capacitación.

Tabla 14*Personal adecuado según el perfil de puesto requerido*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	20%
De acuerdo	28	22%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	28	22%
En desacuerdo	35	27%
Totalmente en desacuerdo	12	9%
Total	382	100%

Nota. La tabla muestra las respuestas del personal si el municipio cuenta con personal de acuerdo con el perfil de puesto requerido.

Tabla 15*Jerarquización de puestos en las áreas departamentales*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	54	42%
De acuerdo	39	30%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	22	17%
En desacuerdo	11	9%
Totalmente en desacuerdo	2	2%
Total	382	100%

Nota. La tabla muestra si los empleados tienen claro la jerarquización en las áreas departamentales

Tabla 16*Verificación de desarrollo de actividades diarias*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	20%
Casi Siempre	37	29%
Ocasionalmente	49	38%
Casi nunca	16	13%
Nunca	0	0%
Total	128	100%

Nota. La tabla muestra si en el municipio los directivos realizan verificación de las labores diarias de los empleados

Tabla 17*Comunicación entre áreas para el desarrollo de actividades*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	26	19%
De acuerdo	31	24%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	25	21%
En desacuerdo	45	36%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	128	100%

Nota. La tabla muestra si el municipio del cantón Ventanas consta de una comunicación asertiva entre áreas

Tabla 18*Rapidez para resolución de problemas*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	54	41%
Casi Siempre	25	19%
Ocasionalmente	30	23%
Casi nunca	14	11%
Nunca	8	6%
Total	128	100%

Nota. La tabla muestra si los empleados toman acciones rapidez en la presentación de un problema

Anexo 3. *Encuesta a los ciudadanos que usan el servicio del municipio***Tabla 19***Realización de trámites del municipio*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy fácil	29	8%
Fácil	66	17%
Regular	114	31%
Difícil	128	34%
Muy difícil	41	10%
Total	382	100%

Nota. La tabla muestra índice de facilidad para realizar todo tipo de trámites en el municipio.

Tabla 20

Pérdida de documentación de los usuarios del municipio del cantón Ventanas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	8%
Casi Siempre	127	33%
Ocasionalmente	113	30%
Casi nunca	78	20%
Nunca	35	9%
Total	382	100%

Nota. La tabla brinda información de frecuencia de pérdida de documentación de usuarios

Tabla 21

Presencia de obstáculo en el proceso de trámites en el Municipio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	8%
Casi Siempre	116	30%
Ocasionalmente	127	33%
Casi nunca	78	20%
Nunca	29	9%
Total	382	100%

Nota. La tabla anterior menciona con que cantidad hay obstáculos se le presentan a los usuarios para realizar trámites.

Tabla 22*Tiempo de espera para realizar un trámite*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy corto	30	8%
Corto	51	13%
Ni largo, ni corto	81	21%
Largo	126	33%
Muy Largo	94	25%
Total	382	100%

Nota. La tabla anterior valores de tiempo que deben esperar los usuarios para realizar un trámite.

Tabla 23*Predisposición de funcionarios para resolver inquietudes de tramitación*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	35	9%
De acuerdo	81	21%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	113	30%
En desacuerdo	144	38%
Totalmente en desacuerdo	9	2%
Total	382	100%

Nota. La tabla anterior muestra si los usuarios consideran que los funcionarios están predispuestos a brindar ayuda.

Tabla 24*Rapidez para procesar solicitudes del municipio*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy rápido	29	8%
Rápido	46	12%
Ni rápido, ni lento	102	27%
lento	172	44%
Muy Lento	33	9%
Total	382	100%

Nota. La tabla anterior muestra la rapidez que tiene el municipio para procesar las solicitudes

Tabla 25*Relevancia de información de página web del municipio*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	3%
De acuerdo	86	23%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	133	35%
En desacuerdo	148	38%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
Total	382	100%

Nota. La tabla anterior si los usuarios consideran que la página web del municipio tiene información relevante del proceso de tramitación

Tabla 26*Satisfacción al usuario en el servicio del municipio de Ventanas*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	27	7%
Satisfecho	64	17%
Algo satisfecho	96	25%
Insatisfecho	153	40%
Totalmente insatisfecho	42	11%
Total	382	100%

Nota. La tabla anterior refleja que tan satisfechos se encuentran los usuarios con el servicio que brinda el Municipio

Anexo 4. Permiso del GAD Municipal del catón Ventanas para estudio de caso



Oficio N°048-DGTH-GADMCV-2023
Ventanas, 05 de junio de 2023

Licenciado.
Eduardo Gales Guijarro, MAE.
DECANO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
En su despacho. -

Asunto: Permiso para estudio de caso
Srta. Madeline Michell Intriago Intriago

De mi consideración:

En referencia a su oficio D-FAFI-UTB-00395-2024, en el cual solicita el debido permiso para que la Srta. **Madeline Michell Intriago Intriago**, estudiante de la carrera de Comercio, previo la obtención de su título profesional universitario, realice su estudio de caso con el tema tentativo: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VENTANAS PERIODO 2023"

Ante lo expuesto; le informamos que la Dirección de Gestión de Talento Humano, previa autorización de la máxima autoridad, le concede lo solicitado, para que realice su estudio con el tema tentativo: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VENTANAS PERIODO 2023**, mismas que estarán bajo la supervisión del Ing. Crithian Freire Alban – **Director de Gestión Administrativa**.

Particular que informo a usted para los fines pertinentes

Atentamente;


Ab. Gioconda Solís Arias
DIRECTORA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (E)

C.c.: Ing. Crithian Freire Alban
Director de Gestión Administrativa


RECIBIDO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
SECRETARIA FAFI
07-06-24 07:17
FECHA: HORA:

 CALLE 9 DE OCTUBRE Y
10 DE AGOSTO
VENTANAS - LOS RÍOS



alcaldia@ventanas.gob.ec
carloscarriabad@ventanas.gob.ec



0981388002

 **Abriendo Ventanas al Progreso**

Anexo 5. Registro único del contribuyente del Municipio del cantón Ventanas

Estado		Régimen
ACTIVO		GENERAL
Fecha de registro	Fecha de actualización	Inicio de actividades
28/11/1997	06/06/2023	10/11/1952
Fecha de constitución	Reinicio de actividades	Cese de actividades
10/11/1952	No registra	No registra
Jurisdicción		Obligado a llevar contabilidad
ZONA 5 / LOS RIOS / VENTANAS		SI
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial
SOCIEDADES	SI	SI
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: LOS RIOS Cantón: VENTANAS Parroquia: VENTANAS		
Dirección		
Calle: AVENIDA SEMINARIO Número: S/N Intersección: MALECON Y 10 DE AGOSTO		
Referencia: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS		
Medios de contacto		
Teléfono trabajo: 052973483		
Actividades económicas		
<ul style="list-style-type: none"> • E36000101 - ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE AGUA DE: RÍOS, LAGOS, POZOS, LLUVIA ETCÉTERA; PURIFICACIÓN DE AGUA PARA SU DISTRIBUCIÓN; TRATAMIENTO DE AGUA PARA USO INDUSTRIAL Y OTROS USOS; DISTRIBUCIÓN DE AGUA POR MEDIO DE: TUBERÍAS, CAMIONES (TANQUEROS) U OTROS MEDIOS, A USUARIOS RESIDENCIALES, COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE OTRO TIPO. • L68200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES). • O84110101 - DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES EJECUTIVAS Y LEGISLATIVAS DE LOS ÓRGANOS Y ORGANISMOS CENTRALES, REGIONALES Y LOCALES. • O84121401 - ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE PROGRAMAS DESTINADOS A PROMOVER EL BIENESTAR PERSONAL EN MEDIO AMBIENTE; ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO ADOPTADAS EN ESTE ÁMBITO Y DE LOS FONDOS CORRESPONDIENTES, ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE. • O84129201 - ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE RECOLECCIÓN Y ELIMINACIÓN DE DESPERDICIOS. • S96090705 - ACTIVIDADES DE SERVICIOS DIVERSOS. 		

Anexo 6. Certificado Antiplagio

CERTIFICADO DE ANÁLISIS

magister

Intriago Final 4 docx

6%

Textos sospechosos

6% Similitudes

< 1% similitudes entre comillas

2% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Intriago Final 4 docx.docx

ID del documento: 19db0b05bb7832c017167a7e1fd289e62b6745f7

Tamaño del documento original: 2,03 MB

Depositante: FRANKLIN MORALES REYNA

Fecha de depósito: 30/7/2024

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 30/7/2024

Número de palabras: 9630

Número de caracteres: 65.582

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #dcd428 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (97 palabras)
2	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/105674/E-UTB-FAFI-JNG.COM-000693.pdf.txt 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (46 palabras)
3	estudiocasoquendo.docx estudiocasoquendo #4827ab El documento proviene de mi grupo 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (42 palabras)
4	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/107663/E-UTB-FAFI-JCA-000514.pdf.txt 15 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (45 palabras)
5	Documento de otro usuario #06bf18 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (41 palabras)