



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2018 – MARZO 2019**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL GAD DEL CANTÓN VINCES**

**EGRESADA:**

**MEYBI REBECA VERA LEÓN**

**TUTOR:**

**ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY**

**AÑO 2019**

## **Introducción**

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces como toda institución pública tiene como obligación la administración de recursos públicos que contribuyan al desarrollo social y económico de los ciudadanos vinceños, por medio de una gestión caracterizada con la participación ciudadana de forma activa, y de tal manera poder elaborar políticas, planes y todo tipo de acciones que vayan alineadas a las necesidades principales del cantón y sus habitantes.

La administración pública siempre debe desarrollar las actividades, bajo un marco legal, de respeto, responsabilidad y de suma participación entre todos los actores sociales que se relacionan con la administración de recursos públicos para el desarrollo urbano y rural del cantón Vinces, he ahí la importancia de contar con un talento humano capacitado con conocimientos profesionales, relaciones humanas y que estén comprometido con los servicios que presta la institución para con la ciudadanía, cuya atención debe ser eficiente y oportuna.

La presente investigación tiene como objetivo analizar situaciones internas de la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, y determinar los factores negativos en la gestión del talento humano que influyen en el desarrollo de los procedimientos internos y en el desempeño individual de los miembros de la organización, puesto que el rol del servidor público estará siempre sujeto a observación por parte de sus mandantes que es el pueblo vinceño. Además, en la institución se presentan problemas en la segregación de funciones y la presencia de personas que ocupan puestos de trabajo sin contar con un perfil laboral lo que incide relevantemente en el rendimiento colectivo de la institución.

El estudio de caso está relacionado con la línea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, puesto que analiza acciones negativas que se suscitan en la gestión de la institución, como la impuntualidad, el absentismo laboral, el perfil profesional, los conflictos laborales, y todo tipo de situación anómala que evidencie las principales debilidades y riesgos laborales en la administración pública del Gobierno Autónomo del cantón Vinces.

Para el desarrollo del estudio de caso se aplicó los tipos de investigación exploratoria y descriptiva, las cuales permitieron el análisis de todos los datos obtenidos en la investigación campo, por medio de la aplicación de la técnica de investigación como la encuesta la cual está dirigida a los miembros de la organización y a la ciudadanía Vinceña, debido que permite conocer la percepción de las personas investigadas y que sirva de contraste con la opinión del investigador, además también se aplicó el método inductivo en el cual se analiza situaciones particulares de la institución para así poder culminar con conclusiones generales en el estudio de caso.

## **Desarrollo**

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces está ubicado en las Calles Sucre S/N y 9 de octubre, cuya misión es la de liderar, construir, coordinar e implementar políticas públicas que ayuden al desarrollo territorial de la ciudad, además, también tiene como competencias la ejecución de planes, servicios públicos y todo tipo de actividades productivas, con un enfoque participativo que permita impulsar el bienestar social, económico y turístico de toda la ciudadanía tanto a nivel rural como urbano.

La investigación está direccionada a relatar los principales problemas en cuanto al desempeño laboral de los funcionarios de la institución, debido a que en la administración interna se presentan conductas inadecuadas que influyen en el desarrollo normal de los procedimientos institucionales, lo que afecta relevantemente al rendimiento organizacional del Gobierno Municipal de Vinces.

Uno de los principales problemas que se presenta en la institución es el inadecuado perfil laboral en determinados puesto administrativos que posee la institución, como es el caso de la dirección del Talento Humano, la cual era ocupada por un abogado, perfil profesional adecuado para todas las actividades que implica el cargo, como la elaboración de contratos y todo tipo de cláusulas que se realizan en el proceso de contratación del personal, sin embargo dicho profesional no poseía conocimientos y habilidades necesarias que demanda el puesto de trabajo, lo que habría provocado el retraso de procesos internos y molestias entre compañeros.

Lo mencionado en el párrafo anterior es una muestra que dentro de la institución se contratan personas por compromisos políticos y no por competencias, habilidades, y méritos necesarios que conlleven a la realización adecuada de los procedimientos administrativos que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, debido a que no contar con

personas con experiencia en el cargo de trabajo y en el rol del servidor público ocasiona a que compañeros que si realizan una adecuada labor, sean objetos de un aumento en la carga de trabajo.

Para Arribas (2014) La única forma de alcanzar los objetivos organizacionales es por medio de talento humano con habilidades, y conocimientos capaces de desempeñarse satisfactoriamente en su puesto de trabajo. En relación con lo que cita el autor se considera que el contar con talento humano sin perfiles profesionales necesarios ocasiona que existan una rotación interna dentro de la institución y que todos los procesos que se realizan de un departamento a otro tenga que atrasarse por la rotación que existe, sin embargo no siempre la rotación es un factor negativo, pero la que se da en el Gobierno Municipal si se considera como tal, debido a que el personal que se rota es porque no rindió en un determinado puesto de trabajo y se le asigna otro lugar por el simple hecho de que permanezca en la institución, porque se resalta que existen compromisos con el nivel directivo de la institución, los cuales van más allá de las competencias profesionales.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces ha sido objeto de una renovación del personal debido a contratos ocasionales, especialmente en el departamento de Secretaria, situación que ha generado que en determinadas ocasiones no exista el registro adecuado de procedimientos internos, la pérdida de documentación, o registros desordenados de archivos oficiales, una situación más que demuestra que por lo general en las instituciones públicas municipales, no existe el reclutamiento de talento humano acorde para lo que demanda el perfil laboral. Según Cipriano & González (2014) el perfil laboral son las capacidades, destrezas y habilidades de una persona para desempeñarse eficientemente en el ambiente laboral.

Problemas como la pérdida de documentación demuestran que no existe un sistema de gestión documental que permita llevar un archivo de todos los documentos oficiales que posee la institución, y ocasiona a que no haya registro histórico de datos que son de vital importancia para el desarrollo de un proceso o la continuación de contratos prolongados en la administración municipal.

Por lo general la institución no cumple con su misión, debido a que no se realiza la administración y gestión de los fondos públicos con un elevado relacionamiento con la ciudadanía, puesto que se han suscitado casos en el que el pueblo vinceño pide ser escuchado en las sesiones que realiza el Gobierno Municipal, pero esto no sucede, lo que evidencia que no existe una participación e interacción activa con la ciudadanía, la cual sirva de apoyo en la realización de algún programa que vaya acorde a las necesidades de los ciudadanos.

Dentro de la institución no existe un ambiente propicio para el desempeño y ejecución de los planes operacionales, debido a que se han presentado problemas entre los departamentos por la realización de procesos institucionales elaborados inadecuadamente, lo que provoca que haya procedimientos devueltos de un departamento a otro, tal cual como pasa con la Dirección Financiera del Gobierno Municipal de Vinces, debido a que es el área encargada de verificar la partida presupuestaria para cada proceso, y su correcta elaboración, el cual al existir procesos con errores en su estructura es rechazado y dicho trámite no se despacha para que no existan problemas institucionales con el paso del tiempo, lo que denota que en la administración de la institución no existe un trabajo en equipo eficiente. Tal como lo resalta el siguiente autor:

El trabajo en equipo es una forma de coordinar las tareas de la organización, en el que el talento humano intercambie conocimientos, y experiencias que ayude al desempeño óptimo para el logro de los objetivos, las ventajas de

realizar labores mediante un trabajo en equipo son muchas, como la oportunidad de aprendizaje, crear un adecuado clima laboral y agilizar el desarrollo de los programas y planes internos Manso (2015).

Los problemas institucionales en ocasiones también son ocasionados por la inadecuada comunicación interna, debido a que no existe una sinergia en el desarrollo de las actividades, puesto a que cuando se despacha de forma equivocada un proceso este es devuelto y genera malestares en los miembros de la institución, porque muchas veces no se conoce el motivo de la devolución, situaciones que generan aún más el retraso de procedimientos internos, y evidencia debilidades institucionales como la ausencia de un correcto flujograma de procesos.

El desempeño inadecuado de los servidores públicos en cada una de las áreas que integran la institución provoca a que existan programas y planes sociales que no se desarrollen en el tiempo previsto en el POA (Plan Operativo Anual), debido a que constantemente tienen que realizarse resoluciones POA - PAC, por el inadecuado rendimiento individual que existe, ocasionando distorsiones y conductas negativas con el nivel gobernante de la institución, el cual solicita de manera inmediata el desarrollo de algún programa social, y éste no es posible por irregularidades en el proceso. Según Ramos & Sánchez (2014) el plan operativo anual representa la planificación de proyecto, planes y programas que se deben cumplir en un periodo de tiempo establecido de forma previa.

Todo proceso de contratación o implementación de programas ya sea interno o externo debe iniciar en el área administrativa, el segundo paso es en el Departamento de Planificación Institucional, el cuál es el encargado de verificar si el proceso solicitado está contemplado en el POA, de ser así, dicho proceso continua en el Departamento Jurídico, para luego llegar a la Dirección Financiera que es la encargada de asignar la partida presupuestaria

correspondiente, y por último interviene el departamento de compras públicas, donde se licitará proveedores que faciliten lo que se requiere para el proceso o programas a implementar.

Sin embargo el proceso detallado en el párrafo anterior no se realiza de forma eficaz y eficiente, debido a que existen procesos que llegan a la Dirección financiera y son devueltos, porque no están contemplado en el Plan Operativo Anual, lo que evidencia claramente que en los otros departamentos involucrados en el procedimiento no realizaron sus tareas de forma debida, y ocasiona la existencia de relaciones laborales no propicias para el ambiente de trabajo, y se tenga que modificar la planificación institucional, provocando aún más el retraso de algún procedimiento, cabe mencionar que estas resoluciones son ordenadas por el Burgo Maestro de la Institución Municipal. Según Torres & Torres Martínez (2014) “la planificación institucional engloba la misión, la visión, las metas, planes, programas, políticas y todos los objetivos que se plantee la institución a corto y largo plazo” (p. 95).

Los jefes de áreas que devuelven un proceso por los errores con el que se lo elaboró provoca a que cuando se realizan reuniones de los directores departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces, exista un ambiente tenso, porque no existe el compañerismo y la unión de equipo, debido a que cuando el alcalde pide una explicación del por qué no se ejecutó determinado proceso, los directores de la institución se echan la culpa entre ellos, los cuales son situaciones que demuestran que no existe el ambiente apropiado para el desarrollo normal de las actividades, lo que genera condiciones no propicias en el ambiente de trabajo e influyen en la satisfacción laboral de ciertos colaboradores. Según Milagros & Mamani (2014) la satisfacción laboral es la sensación que tienen los trabajadores dentro del ambiente de trabajo, que representa el equilibrio de las necesidades de cada colaborador.

Para Flores(2014) La gestión del talento humano tiene como objetivo el logro de los objetivos institucionales por medio de la adecuada labor de los miembros de la institución, la cual debe estar orientada a buscar las mejores formas de trabajo que ayuden al rendimiento del talento humano.

De acuerdo con lo que cita el autor se menciona que en la institución existen problemas internos en la gestión del talento humano, debido a que muchos servidores públicos son impuntuales en los horarios de la jornada laboral, un motivo más para que se promuevan actitudes negativas dentro del ámbito de trabajo, puesto a que si existen colaboradores que realizan sus actividades bajo un marco de respeto, responsabilidad y compromiso laboral para con la institución, y no les parece justo a que otros compañeros no cumplan con la jornada de trabajo normalmente.

La ausencia de valores personales y corporativos como la puntualidad genera a que exista molestias a la interna de la organización, pues aducen que no existe un debido control que permita terminar con actos indisciplinarios de parte de ciertos colaboradores, lo que provoca el deterioro del clima laboral, el cual también es el resultado de una comunicación deficiente entre los niveles de la organización.

Otra situación negativa que adolece la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, es el absentismo laboral, debido a que han existido casos en el que la ciudadanía no ha sido atendida de manera oportuna, provocado por la ausencia de un servidor público en horarios laborales, lo que evidencia claramente que no existe unas capacidades institucionales sólidas que permitan garantizar el adecuado desarrollo de procedimientos dentro de la institución.

La presencia de conflictos laborales ocasionados por la inadecuada comunicación dentro la institución, la impuntualidad, y el absentismo laboral, son factores que condicionan

fuertemente las conductas, valores y actitudes del resto del personal del Gobierno Municipal, es decir dentro la administración existen problemas laborales que afectan gravemente al comportamiento organizacional. Según Alles(2013):

El comportamiento organizacional se refiere al accionar de las personas dentro de la organización, desde el nivel directivo hasta el operativo, son todas las acciones, valores, conductas y todo tipo de factores internos que influye en el clima laboral de la institución y por ende en el comportamiento de cada trabajador.

Las situaciones negativas narradas en párrafos anteriores evidencian una tarea deficiente por parte de la Dirección de Talento Humano y del nivel gobernante de la institución, debido a que son problemas que deben controlarse con la aplicación del reglamento interno que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces o en su defecto la aplicación de leyes que rigen el accionar de todo servidor público.

La Dirección de Talento Humano tiene como principales competencias la gestión del personal, controlar la impuntualidad, y el absentismo, sin embargo, esta área no ejecuta correctamente sus funciones porque no posee la autoridad moral para aplicar acciones correctivas, puesto a que también son actores que no cumplen sus labores con total responsabilidad, porque en determinadas ocasiones también no llegan a reuniones puntuales y se ausentan en determinadas horas del día de sus puestos de trabajo.

De igual forma pasa cuando se acaba la jornada laboral, debido a que el horario de trabajo de todo servidor público es de las 08:00am hasta las 17:00 pm, el cual no se cumple, debido a que existen colaboradores que salen de la institución una hora antes de su jornada ordinaria de trabajo, lo que evidencia que no existe el control debido, mediante el cual se implemente acciones correctivas a la situación problemática. Para (Ricalde, 2016) el control implica la

revisión de todo lo planificado y alcanzado, donde se determinará las actividades que tienen que ser controladas y los medios por el cual se controlará.

El no cumplir con la jornada laboral de trabajo son situaciones que pueden acarrear sanciones verbales, administrativas, pecuniarias, y la destitución definitiva del cargo, sin embargo, esto no sucede, debido a que la gestión del talento humano es endeble, lo cual no permite evitar o disminuir el problema de la ausencia de un servidor público en horas de trabajo, hay que resaltar que dichos actos negativos son regulados por la Ley Orgánica del Servidor Público, ley que no se aplica en la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces. Según Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP (2016):

En su artículo 43 menciona que toda falta disciplinaria según su gravedad o reincidencia será castigada con:

- Amonestación verbal
- Amonestación escrita
- Sanción pecuniaria administrativa
- Suspensión temporal sin goce de remuneración; y,
- Destitución

Las sanciones se asignarán según la gravedad de la falta, en caso de reincidencia se aplicará la sanción administrativa, multa que no excederá el 10% de la remuneración o en su defecto la destitución.

Durante el desarrollo de la investigación de campo se consultó si existe la presencia de biométricos para el control de la asistencia y permanencia de los servidores públicos dentro de la institución, donde se pudo evidenciar que existen servidores públicos que desconectan el biométrico con la intención de no ser controlados de forma adecuada, dichas acciones son

una clara muestra de una débil cultura organizacional de parte del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces. De acuerdo con Barros (2014):

La cultura organizacional representa, la conducta, los valores, principios, hábitos y creencias que tienen los miembros de la organización, los cuales surgen de la relación laboral y determinan patrones de comportamientos que contribuye a formar la identidad de la institución, lo que es el elemento distintivo de otras instituciones.

La impuntualidad y el absentismo laboral son acciones negativas que afectan al flujo normal de todos los procesos internos, puesto que se necesita de la presencia de determinados servidores públicos para la continuación de alguna tramitología interna, además que incide directamente al deterioro de la imagen institucional tanto para los ciudadanos como proveedores que posee el Gobierno Municipal de Vinces. Para Aced (2014):

La imagen corporativa es la forma en como el público percibe a la institución, es decir es la identidad que se comunica y se quiere transmitir, para que los clientes identifiquen las diferencias de otras compañías, por lo que es una representación mental de las características de la organización.

Para González & Hernández Moreno (2015) la planificación estratégica tiene como objetivo que todas las personas, y actividades estén bien estructuradas para su correcto desempeño y poder alcanzar los objetivos organizacionales. De acuerdo con el autor se menciona que dentro de la institución no existe una adecuada planificación de las actividades a desempeñar, debido a que existen confusiones a la hora de determinar las funciones que tienen que realizar determinados departamentos, como es el caso de Catastro, Rentas y Administración del Cementerio, esta última unidad adscrita de la institución, la cual genera

predios sobre los espacios físicos aledaños al cementerio, acción que no es competencia de dicha unidad, lo que evidencia claramente que no existe una separación de funciones, y al mismo tiempo demuestra la ausencia de aplicación de las normas de control interno para instituciones públicas.

Todas las situaciones anómalas que se suscitan en la institución dan muestra de la débil gestión liderada por el Alcalde, debido a que son situaciones negativas que empañan el prestigio y la reputación de la institución municipal, por lo que no se emplean acciones correctivas por parte de las máximas autoridades, que permitan mitigar las problemáticas que se presentan dentro del ambiente de trabajo, las cuales inciden en el desempeño laboral de los servidores públicos, en gran medida por la ausencia de indicadores de desempeño que promuevan el desarrollo de actividades con un alto nivel de efectividad. Según Palacios Acero (2018) el desempeño de una organización debe ser monitoreado y evaluado constantemente para aplicar correctivos correspondientes y alcanzar los objetivos propuestos.

La presencia de problemas institucionales que afectan directamente al rendimiento organizacional demuestra que dentro de la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces no se aplica un adecuado control interno que permita eliminar acciones negativas como la impuntualidad y el absentismo laboral, factores que son rutinarios en el ámbito de trabajo de la institución.

Según Paradiso (2014) El liderazgo es la herramienta capaz de movilizar toda una organización para el logro de los objetivos, en el cual se debe emplear una correcta comunicación que genere impacto en cada trabajador. Hay que mencionar que todas las debilidades institucionales del Gobierno Municipal se debe al inadecuado liderazgo directivo por parte del alcalde, debido a que se permite la contratación de personas por recomendaciones internas y no se lo realiza por medio de un proceso de evaluación

correspondiente, en el que se puede seleccionar aquella persona que cumpla con el perfil personal y profesional, y de esa manera evitar situaciones que afecten al desarrollo normal de los procesos que realiza la institución.

Según los resultados de la investigación realizada a la ciudadanía, mencionan que dentro de la institución hay personas contratadas por recomendación del alcalde, situación que evidencia la inadecuada gestión, lo que probablemente incide a no contar con talento humano con competencias laborales acordes, y que contribuyan al correcto desempeño de las labores internas, evidencia de dicha problemática es la presencia de una persona que labora en la institución y tiene relación consanguínea con el Burgo Maestro, lo que lo convierte en autor del delito de Nepotismo. Como lo resalta la Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP (2016):

El artículo 6 de la Ley Orgánica del Servidor Público menciona que ninguna autoridad nominadora podrá contratar en la misma organización personas que tengan relación consanguínea hasta el cuarto grado y segundo de afinidad, o el cónyuge con el que mantuviese unión de hecho.

Por lo general el Gobierno Autónomo Descentralizado aún sigue siendo una institución pública en la que las personas se contratan por ser amigos de políticos, y no porque realmente poseen habilidades profesionales y sociales que les permitan desempeñar adecuadamente todo lo que implica el rol de un servidor público, para así poder tener una productividad individual adecuada que compagine con una atención ciudadana de calidad, participativa e incluyente.

Al no existir una de las etapas del proceso administrativo como el control interno, dentro del Gobierno Municipal del Cantón Vinces es un detalle de suma importancia, que se debe considerar en el desarrollo de los procedimientos internos por parte de los colaboradores

públicos, debido a que no contar con medidas de control por parte del nivel directivo de la institución, justifica de alguna manera el inadecuado compromiso que poseen los servidores públicos con la institución y la ciudadanía.

Posiblemente la presencia de conductas inadecuadas dentro del ámbito laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, se deba a la no aplicación de códigos de éticas, reglamento interno y la LOSEP, debido a que son normativas que no se cumplen en la institución por la ausencia de un control concurrente que monitoree todo tipo de acciones negativas que afecten el desempeño colectivo de la organización.

## Conclusiones

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, posee talento humano que no cumple con el perfil laboral que demanda ejercer un cargo administrativo y el rol del servidor público, ocasionando que exista procedimientos internos desarrollados inadecuadamente, esto se debe principalmente porque no se realiza un proceso de contratación y selección de personas de forma correcta.

El talento humano de la institución no posee un compromiso laboral adecuado con los ciudadanos y para con la institución, puesto que existen comportamientos no propicios que demuestra irresponsabilidad en sus labores, como la impuntualidad, el absentismo y deficiente trabajo en equipo, factores negativos que influyen en el clima laboral de la institución.

La institución no se aplican las bases legales que rigen toda administración pública como la LOSEP, y las Normas de Control Interno, debido a que existen confusiones en las competencias entre unidades o dependencias de la organización y al mismo tiempo no se sancionan las faltas administrativas que se presentan en la institución como la ausencia de un servidor público en su jornada laboral ordinaria.

Se presentan irregularidades en el personal que labora en la institución, debido que existen personas que tienen relación consanguínea con el Burgo Maestro, por lo que existe el delito de Nepotismo, situaciones negativas que demuestran las debilidades institucionales que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, debido a que no existe un sistema de control interno que regule todo tipo de anomalía, además, existe la pérdida de documentación por la constante rotación y renovación del talento humano de la institución, ocasionando el retraso de procesos administrativos.

## Bibliografía

- Aced, C. (2014). *Relaciones públicas 2.0: Cómo gestionar la comunicación corporativa en el entorno digital*. Barcelona: Editorial UOC.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Arribas, E. R. (2014). *UF0345 - Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Madrid: Editorial Elearning, S.L.
- Barros, M. (2014). *Dimensiones histórico-sociológicas de la tortura en comisarías de Brasil: el caso de Pernambuco*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Cipriano, A., & González, L. (2014). *Administración Estratégica*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Flores, R. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Digital UNID.
- González, A. G., & Hernández Moreno, G. (2015). *Planeación Estratégica Total: El método para planeación estratégico preferido*. México: Lulu.com.
- Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP. (28 de Marzo de 2016). Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010. Quito, Ecuador: Lexis.
- Manso, M. A. (2015). *UF0317 -Planificación de la auditoría*. Madrid: Ediciones Parainfo, S.A.
- Milagros, Y., & Mamani, J. (2014). SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO – PUNO – PERÚ, 2013. *Comuni@cción vol.5 no.1 Puno* , 2219-7168.
- Palacios Acero , L. (2018). *Dirección Estratégica*. Bogota: Ecoe Ediciones.

Paradiso, G. (2014). *Es el liderazgo, ¡estúpido! Dime cómo trabaja tu equipo, y te diré cómo lideras*. Buenos Aires: Editorial Dunken.

Ramos, B., & Sánchez , C. (2014). *Planificación Estratégica como método de gestión pública: experiencias en la administración española*. Madrid: INAP.

Ricalde, M. d. (2016). *Proceso Administrativo*. Mexico: Editorial Digital UNID.

Torres, Z., & Torres Martínez , H. (2014). *Planeación y Control*. México: Grupo Editorial Patria.

# **ANEXOS**

## **Anexo A. Encuesta dirigida a los miembros de la organización**

**1. ¿Dentro de la institución se abstienen de promover comentarios que dañen la integridad moral de los compañeros de trabajo?**

Si

No

**2. ¿En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces se promueve el desarrollo de las actividades a través del trabajo en equipo?**

Si

No

A veces

**3. ¿Dentro de la institución existe una comunicación interna adecuada entre departamentos que permita el desarrollo adecuado de los procesos internos?**

Si

No

A veces

**4. ¿Existe puntualidad en los funcionarios públicos cuando se organizan reuniones o algún otro tipo de eventos?**

Si

No

A veces

**5. ¿Existe compañeros de trabajo que se ausentan en hora laborales de su puesto de trabajo?**

Si

No

A veces

Desconoce

**6. ¿El clima laboral dentro de la institución es adecuado para el desarrollo de las actividades internas?**

Si

No

A veces

**7. ¿Conoce Ud. si en la administración municipal existe algún delito de corrupción?**

Si

No

Desconoce

**8. ¿Existe una atención ciudadana efectiva, oportuna y esperada en la institución?**

Si

No

A veces

**9. ¿Se entrega respuesta oportuna a los pedidos que realiza la ciudadanía en el tiempo previsto?**

S

No

**10. ¿Cómo evalúa Ud. el liderazgo del alcalde de la institución?**

Malo

Bueno

Muy Bueno

Excelente

**Anexo B. Encuesta dirigida a los ciudadanos de Vinces.**

**1. ¿Existe una atención de calidad en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces?**

Si

No

**2. ¿Considera Ud. que existe delitos de corrupción en la institución municipal?**

Si

No

Desconoce

**3. ¿Se permite a la ciudadanía participar en las sesiones del Consejo Municipal?**

Si

No

A veces

**4. ¿Cómo evalúa Ud. la administración municipal?**

Mala

Buena

Muy buena

Excelente

**Anexo C. Organigrama de la Institución**

