



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

## **TÍTULO**

***LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA  
GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DE SAN PEDRO DE PELILEO.***

***“PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL”***

**AUTORA**

Erika Jazmina Pilla Tite

**TUTORA**

ING. MARIETA LEONOR TAPIA MUÑOZ MGS.

**RIOBAMBA – ECUADOR  
2019**



## CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Proyecto de investigación para la obtención del título de Ingeniera Comercial. “LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN PEDRO DE PELILEO”.

**Ing. Marieta Tapia**  
Tutor

10  
Nota

[Firma]  
Firma

**Ing. Patricia Chiriboga**  
Miembro 1

10  
Nota

[Firma]  
Firma

**Ing. Luis Paucar**  
Miembro 2

10  
Nota

[Firma]  
Firma

Nota 10 (sobre 10)

## **VISTO BUENO DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborada por la Srta. Erika Jazmina Pilla Tite, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cuyo título es **“LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN PEDRO DE PELILEO”**, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el tribunal designado.



-----  
Ing. MARIETA LEONOR TAPIA MUNÓZ Msg  
**TUTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

“Yo, Erika Jazmina Pilla Tite, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados expuestos en el presente trabajo de investigación y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo”.



---

Erika Jazmina Pilla Tite  
C.C 180493133-3

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios y la Virgen María por acompañarme cada día de mi vida, y me han permitido llegar al momento más importante la formación profesional.

A mi madre María Tite, la que me ha brindado un apoyo incondicional y con su amor verdadero me ayudo a lograr el cumplimiento de este gran sueño, a mi madre le debo todo lo que soy ya que ha sabido direccionarme por caminos indicados y son los caminos de Dios.

A mis queridas hermanas por ser mi ejemplo a seguir y mi gran orgullo.

A mi verdadero amor mi hija, por ser esa luz que ilumina mi vida una gran bendición.

Erika Jazmina Pilla Tite

## **AGRADECIMIENTO**

Primero le agradezco a Dios, por ser él que me ha brindado sabiduría, para crecer día a día como persona. A mi madre María Tite, por ser mi pilar fundamental en mi vida y por su infinito apoyo para poder cumplir con una más de mis metas.

Mi más sincero agradecimiento a cada uno de los docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo, quienes con sus conocimientos me permitieron crecer profesional, moral, espiritualmente.

# ÍNDICE GENERAL

CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....	II
VISTO BUENO DEL TUTOR.....	III
DERECHOS DE AUTOR .....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
ÍNDICE GENERAL .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	X
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT .....	XII
1. INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPITULO I</b> .....	2
1. MARCO REFERENCIAL.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.2 OBJETIVOS .....	4
1.2.1 GENERAL .....	4
1.2.2 ESPECÍFICOS .....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	4
<b>CAPITULO II</b> .....	5
2. MARCO TEÓRICO .....	5
2.1 ANTECEDENTES .....	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	7
UNIDAD I.....	9
2.2.1 GAD MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO .....	9
UNIDAD II.....	13
2.2.2 La Administración .....	13
2.2.3 La Administración Pública en el Ecuador .....	14
2.2.4 Proceso Administrativo .....	15
2.2.5 Concepto de procesos .....	21
UNIDAD III .....	24
2.2.6 Gestión Empresarial .....	24
<b>3. CAPÍTULO III</b> .....	28
3.1 MÉTODO .....	28

3.1.1 MÉTODO HIPOTÉTICO – DEDUCTIVO .....	28
3.2 Tipo de investigación .....	28
3.3 Diseño de la Investigación.....	29
3.4 Población y muestra .....	29
3.4.1 Población .....	29
3.4.2 Muestra .....	29
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	30
3.5.1 Técnicas .....	30
3.5.2 Instrumentos .....	31
3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	31
3.7 PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	31
3.7.1 Resultados de las entrevistas realizadas a las autoridades del GAD municipal de San Pedro de Pelileo.....	31
3.7.2 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL INTERNO Y EXTERNO DEL GAD MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO.	35
3.7.3 VERIFICACION DE HIPÓTESIS.....	50
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>54</b>
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
4.1 CONCLUSIONES.....	54
4.2 RECOMENDACIONES .....	55
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>56</b>
5. MODELOS DE ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS.....	56
6. BIBLIOGRAFÍA .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> La administración.....	13
<b>Tabla 2:</b> Administración Pública .....	14
<b>Tabla 3:</b> Proceso Administrativo .....	15
<b>Tabla 4:</b> Pasos para la formulación de la planificación institucional .....	17
<b>Tabla 5:</b> Pasos básicos para organizar .....	19
<b>Tabla 6:</b> Control.....	21
<b>Tabla 7:</b> Gestión Administrativa .....	25
<b>Tabla 8:</b> Importancia de un Modelo de Gestión .....	27
<b>Tabla 9:</b> Resultado de la Entrevista .....	31
<b>Tabla 10:</b> Resultado de la Entrevista .....	32
<b>Tabla 11:</b> Resultado de la Entrevista .....	33
<b>Tabla 12:</b> Género .....	35
<b>Tabla 13:</b> Proceso Administrativo .....	36
<b>Tabla 14:</b> Etapas de Proceso Administrativo.....	37
<b>Tabla 15:</b> Importancia de la Gestión Institucional .....	38
<b>Tabla 16:</b> Visión y Misión.....	39
<b>Tabla 17:</b> Normas y Reglas .....	40
<b>Tabla 18:</b> Definición de tareas .....	41
<b>Tabla 19:</b> Sistemas Administrativos .....	42
<b>Tabla 20:</b> Liderazgo.....	43
<b>Tabla 21:</b> Coordinación y delegación.....	44
<b>Tabla 22:</b> Sistema de Control .....	45
<b>Tabla 23:</b> Desempeño Laboral .....	46
<b>Tabla 24:</b> Procesos.....	47
<b>Tabla 25:</b> Plan de capacitación .....	48
<b>Tabla 26:</b> Servicio.....	49
<b>Tabla 27:</b> Tabla de Frecuencias Observadas .....	51
<b>Tabla 28:</b> Tabla de Frecuencia Esperadas .....	52
<b>Tabla 29:</b> Aplicación de la formula Chi2 .....	52
<b>Tabla 30:</b> Modelo de Administración por Procesos .....	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Género .....	35
<b>Gráfico 2:</b> Proceso Administrativo.....	36
<b>Gráfico 3:</b> Etapas del Proceso Administrativo.....	37
<b>Gráfico 4:</b> Importancia de la Gestión Institucional .....	38
<b>Gráfico 5:</b> Visión Misión.....	39
<b>Gráfico 6:</b> Normas y Reglas .....	40
<b>Gráfico 7:</b> Definición de Tareas .....	41
<b>Gráfico 8:</b> Sistemas Administrativos .....	42
<b>Gráfico 9:</b> Liderazgo.....	43
<b>Gráfico 10:</b> Coordinación y delegación.....	44
<b>Gráfico 11:</b> Sistema de Control .....	45
<b>Gráfico 12:</b> Desempeño Laboral .....	46
<b>Gráfico 13:</b> Procesos .....	47
<b>Gráfico 14:</b> Plan de capacitación.....	48
<b>Gráfico 15:</b> Servicio .....	49

## **RESUMEN**

El presente trabajo sobre Los Procesos Administrativos y su incidencia en la Gestión Institucional, consta de la siguiente manera; la primera parte hace referencia al Marco Referencial en el cual se refleja sobre que se fundamenta este proyecto; el planteamiento del problema, justificación y objetivos.

La segunda fase hace referencia al Marco Teórico, está compuesto por las generalidades de la organización, como también por cada variable de investigación; la primera variables los procesos administrativos, donde se manifiesta que es un conjunto de fases o etapas sucesivas las cuales se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos, además un proceso administrativo es el flujo de las actividades de planeación, organización, dirección y control su correcto funcionamiento está encaminado a facilitar el desarrollo de la organización en el sentido de aumentar la productividad y la competitividad en el sector al que pertenece; la segunda variables tenemos la gestión institucional es aquella que describe las actividades fundamentales del proceso administrativo convirtiéndose para la organización en un escenario que identifica y determina las estrategias que buscan su crecimiento, permitiéndoles enfrentar los nuevos retos de la competitividad, para sobrevivir al constante cambio de la globalización.

Dentro de la metodología se planifica los procedimientos específicos para determinar los hallazgos, los cuales se respaldan de las encuestas, mientras que en los resultados y discusión se realiza el análisis y la interpretación de nuestra investigación y a su vez se pudo comprobar nuestra hipótesis.

Finalmente emito mis conclusiones y recomendaciones a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo.

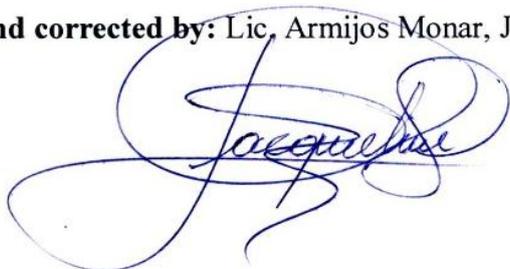
**PALABRAS CLAVES:** Proceso Administrativo, Gestión Institucional.

## ABSTRACT

This research is about Administrative processes and their impact on Institutional Management. It consists on some phases as it follows; the first part refers to the framework reference which reflects on the background of the project, its problem statement, justification and objectives. The second phase refers to the theoretical framework which is composed by generalities of the organization, as well as each variable of the research. The first variable is the administrative processes where states a set of successive stages or phases. They are interrelated and form an integral process with the purpose of achieving its objectives. In other words, an administrative process is the flow of the planned activities, organization, and management and control its correct functioning, facilitates the organization development, increases productivity, and its competitiveness in a focused sector. The second variable is the institutional management. It describes fundamental activities on administrative process. It becomes a scenario that identifies and determines the strategies for the organization growth by allowing facing new competitiveness challenges in order to survive under constant globalization changes. Within the methodology, specific procedures have been planned to determine some findings, which were supported by the employed surveys; meanwhile, analysis and interpretation were carried out based on the results and discussion. Therefore, the hypothesis was tested. Finally, some conclusions and recommendations are provided to San Pedro de Pelileo Decentralized Autonomous Government Officials.

**Key words:** Administrative Process, Institutional Management.

**Reviewed and corrected by:** Lic, Armijos Monar, Jacqueline, MsC.



## INTRODUCCIÓN

La mejora en los procesos y sistemas de administración, preocupan a todos los niveles de una organización sean estas públicas o privadas con o sin fines de lucro. La tecnología día con día va teniendo avances relevantes dentro de las organizaciones es así como en la época de los 90's tuvo una gran revolución en los procesos administrativos, y los diversos cambios no solo se han evidenciado a la validez de los individuos sino también a las operaciones que esta ejecutan, no solo es significativo enfocarse en la elaboración de planes estratégicos y en la definición de las correspondientes tácticas, ellos tienen que adicionar que es mejor implementar controles internos que minimicen el impacto de los riesgos de auditoría en las funciones de la organización (Romero, 2017).

Según Constitución de la República del Ecuador (2008), en su Art. 227 menciona que Administración pública establece un asistencia a la población que se administra por los principios de virtud, eficiencia, disposición, jerarquía concentración, descentralización, coordinación, intervención, organización, transparencia y evaluación.

Se puede indicar que el proceso administrativa conforma una herramienta principal en toda institución, ya que ofrece información, amplia y capaz permitiendo que las empresas estén estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se relaciona el recurso humano y la ejecución de las actividades tomando en cuenta la participación de todos los que integran la organización, uno de los puntos principales es establecer planes de acción estratégicos caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones dentro de una organización.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar, como los Procesos Administrativos inciden en la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo, que tiene como finalidad conocer cuáles son sus debilidades dentro del área Administrativa, de la misma manera analizar la inadecuada gestión, que da como resultado quejas de los señores usuarios por el retraso e incumplimiento de las técnicas trabajo, incumplimiento de actividades las cuales van encaminados a mejorar la calidad de vida de la población de esta ciudad.

## **CAPITULO I**

### **1. MARCO REFERENCIAL**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Pelileo está estratégicamente ubicado en el centro del Ecuador, en la Ruta de los Volcanes. Pelileo es conocido como la Ciudad azul por su zona agropecuaria y artesanal, se ha convertido en uno de los cantones más sobresalientes dentro de la provincia de Tungurahua por su avance en diversos ámbitos, siendo estos sociales, culturales, turísticos y productores de prendas de jeans.

Un buen proceso administrativo es aquel que reúne el esfuerzo y los intereses de todos para dirigirlos al objetivo esperado y deseado de la organización, generando a la vez nuevas oportunidades en el ámbito social y laboral del entorno.

Los procesos administrativos del gobierno municipal de San de Pelileo deriva de una inadecuada gestión, dando como resultado quejas de los señores usuarios por el retraso e incumplimiento de los planes de trabajo, contratación de obras, los mismos que están encaminados a mejorar la calidad de vida de los habitantes de esta ciudad.

Cabe recalcar que la institución utiliza un proceso administrativo tradicional, esto ocasiona que el personal que labora en la institución realice sus tareas de una manera inadecuada ocasionando así un reproceso en la Elaboración de las tareas.

Saldivia & Carrizales (2011), en su trabajo de investigación titulado: “Los Procesos Administrativos del Liceo Nacional Manuela Sáenz” ubicada en Calabozo Estado <Guárico, para optar al Grado de Magíster en Gerencia Educativa. Describen que el proceso administrativo en la educación es Temporal, porque se distinguen etapas, fases y/o elementos del proceso educativo en su parte administrativa y pedagógica. Por último, se tiene una Unidad Jerárquica debido a que todos los docentes que tienen carácter de jefes en una institución, forman un único cuerpo administrativo (Colectivo Directivo de Gestión), que va desde el Director hasta el último coordinador pedagógico institucional. Tola (2015) en su investigación sobre: “Influencia a los Procesos Administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de Essalud de la Region Puno – 2012”, Universidad Andina Néstor Cáceres, presentado para optar el grado de Magister en Administración. Nos precisa que los procesos hospitalaria por el Estado, en el estudio realizado, señala conocer claramente las políticas del hospital, por lo que entiende que los procesos administrativos del hospital debe cumplir con desarrollar actividades que se enfoquen en mejorar los resultados clínicos, incrementar el impacto social de éstos y

hacer el mejor uso de los recursos humanos y económicos; refiere que el personal no busca la excelencia institucional y que no se exige a los profesionales de la salud para que se incluyan en la gestión administrativa. En lo referente a la capacitación especializada, se cree que, no se le da la debida importancia a la capacitación por competencias, es decir los directores de los hospitales no generan lineamientos que promuevan la alta especialización de los servidores de salud. Se establece que los directivos no enfocan los procesos administrativos en una base de competencias, por lo que no se permite el desarrollo de talento de los recursos humanos y se evita transformar esta en una cultura de organización de alto desempeño. Los procesos de organización del talento humano influye directamente en la calidad de servicio que se ofrece al usuario, el desenvolvimiento del personal en el centro de labor es indispensable para generar un mayor beneficio y optimizar los recursos del estado.

La administración se destaca entre todas las operaciones de la empresa, pues con ella se logra coordinar todos los objetivos de la empresa y posicionarla por encima de las circunstancias particulares de cada uno de los sectores que la integran. Especialmente en las empresas en las que trabajan gran cantidad de personas sucede que las funcionalidades de cada uno de los sectores a veces dejan a un lado los objetivos generales de la compañía.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 GENERAL**

Determinar cómo los Procesos Administrativos inciden en la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo.

### **1.2.2 ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la situación del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo, mediante el buen funcionamiento de los procesos administrativos.
- Identificar los procesos administrativos dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo
- Proponer un modelo de Administración por Procesos que facilite la administración en el Gobierno Autónomo descentralizado de San Pedro de Pelileo.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

Mediante la realización del presente trabajo se desea conocer los procesos administrativos y la importancia que constituyen como una herramienta indispensable para el eficiente funcionamiento y el registro de las actividades del GAD de Pelileo, debido a que representa una guía para la realización de un labor específico dentro de tantas funciones que allí se ejecutan, sin embargo son de gran utilidad dentro de la elaboración de trabajos, además los procedimientos deben cumplirse con cierta regularidad en el tiempo para agilizar las labores de control y coordinación.

La necesidad de mejorar los procesos administrativos en el GAD de Pelileo, se enfoca en mejorar el servicio que esta institución brinda, además que sirva como una herramienta para conseguir la calidad total del mismo, dándole un valor agregado a los procesos de gestión administrativa.

Con esta investigación se impulsará el talento técnico administrativo para así fortalecer la ejecución efectiva para procurar una eficaz dirección del proceso de desarrollo juntamente con el apoyo del gobierno de implementar programas económico - sociales para el mejoramiento del bienestar de la población.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES

El proceso administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol, y a partir de ese momento se le ha identificado como la estructura básica de la práctica administrativa, otorgándole a ésta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las organizaciones, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador.

En la actualidad ha cobrado importancia el tema de procesos de administración dentro de una organización, por lo que ha convertido en motivo de interés para empresarios y directivos. Existen diferentes investigaciones con correlación al tema de procesos administrativos dándoles a conocer posteriormente.

Salazar & Vegas (2013) en su trabajo titulado: “Gestión de Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio en los usuarios de la UGEL N° 04 de Comas, Lima, Perú”, UCV., elaborado para optar el grado de magister, nos señala que se ha desarrollado bajo un enfoque descriptivo y correlacionar, permitió determinar las características de la Gestión de Procesos Administrativos y su relación con la Calidad del Servicio en los usuarios de la UGEL N° 04 de Comas en el año 2013, en lo que respecta a comprender la influencia sobre la opinión favorable o desfavorable de los usuarios de dicha entidad para ello se tuvo en cuenta una muestra de 350 usuarios elegidos al azar, en tres semanas, en seis días al azar, encuestándose cada día a 50 usuarios de la referida UGEL. El método que se utilizó en dicha investigación fue el deductivo, en la fase descriptiva correlacionar entre las dos variables, para ello se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, el mismo que se diseñó con la escala de Likert, para el método de análisis de datos se utilizó la RHO de Spearman.

Esta investigación demuestra que la gestión administrativa influye directamente en la calidad de atención de los usuarios a un servicio, tomare este punto como referencia en mi investigación para demostrar que un inadecuado manejo del proceso administrativo podría generar deficiencias en el uso de los recursos lo que va a determinar en una mala gestión.

Entre los estudios consultados, se encuentra realizada por Campos & Quiérales (2011). Titulado: Análisis de la Gestión Administrativa en el Manejo de la gerencia directiva del Liceo nacional José Leonardo Chirinos, de Barinas Presentado ante la universidad Experimental Libertador del Estado Zulia, para optar por el título de Pedagogo, mención Administración Educativa, estableciendo como objetivo general analizar la gestión administrativa de la gerencia directiva del Liceo nacional José Leonardo Chirinos, con la finalidad de sugerir mejoras en su administración.

Dicho estudio, se realizó bajo la modalidad investigación de campo tipo descriptiva y reforzada con una investigación documental las técnicas e instrumentos de recolección de datos implementados fueron la observación directa y la guía de encuesta con un cuestionario estructurado, las cuales fueron aplicadas a una muestra de ocho (8) personas.

Los investigadores concluyeron que al realizar un análisis de la gestión administrativa el mismo permitiría contar con información veraz y confiable de las actividades gerenciales realizadas, por medio de la gestión administrativa en función al manejo de los listados de notas, permitiendo de esta manera apoyarse en soportes (sabanas de notas y resúmenes finales) para así tener un adecuado manejo del departamento, impidiendo deficiencias y debilidades en su gestión.

Por tal motivo, esta investigación se vincula con el presente trabajo, ya que ambas buscan tener una eficiente administración y gerencia de los departamentos o coordinaciones de la institución, teniendo una información veraz y confiable de los reportes que se efectúen en dicha área, permitiendo así, llevar un control preciso de las actividades inherentes a esos departamentos.

## 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

*Proceso Administrativo:* De acuerdo a Lourdes (2014), resalta que “Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean”.

Un proceso Administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, creadas para lograr los objetivos que planea la organización o de los objetivos que se piensan efectuar para el fortalecimiento de la misma. En la actualidad, la importancia de un adecuado Proceso Administrativo aplicado en las organizaciones es de vital importancia para el funcionamiento de la organización. (Romero Barrozo & Mosquera, 2017).

En efecto el proceso administrativo comprende una serie de etapas, que su correcto establecimiento está encaminado a facilitar la administración y constituyen una base fundamental para el desarrollo de una empresa u organización en el sentido de aumentar la productividad y la competitividad en el sector al que pertenece.

*Gestión Empresarial:* Posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que éste aplicado en una empresa o en un negocio examine algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma. La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. (Domínguez, 2016).

La gestión empresarial describe las actividades fundamentales del proceso administrativo, precisándose así: planeación, visualiza la empresa y su entorno, orientando los objetivos, definiendo metas, estrategias y coordinando actividades; organización, integra los recursos empresariales, logrando el aprovechamiento de estos, determinando las tareas y quien las realizará; dirección, se convierte en el pilar de la comunicación, entre todas las áreas de la empresa, permitiendo alcanzar objetivos, generando responsabilidades y compromisos con las personas que la integran; control, cuantifica el desempeño del proceso en comparación con las metas establecidas identificando desviaciones y tomando medidas respectivas. La gestión empresarial se convierte para las empresas en el escenario que identifica y determina las estrategias que buscan su crecimiento, permitiéndoles enfrentar los nuevos retos de la competitividad, para sobrevivir al constante cambio de la globalización. (Martínez, 2013, pág. 26)

*GAD Municipal de San Pedro de Pelileo*: El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pelileo es una institución que realiza su actividad en la prestación de bienes y servicios públicos para satisfacer las necesidades; garantizando los derechos de la población.

Al mencionar estos conceptos los cuales aportaran al desarrollo de la presente investigación se considera necesario determinar la correlación que existe entre las mismas, ya que mediante el conocimiento y correcta aplicación del proceso administrativo y su incidencia en la gestión institucional la finalidad es obtener mejores resultado dentro del GAD Municipal de San Pedro de Pelileo.

## **UNIDAD I**

### **2.2.1 GAD MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO**

#### **2.2.1.1 Misión y Visión**

- Misión

Mejorar la calidad de vida de los habitantes del Cantón Pelileo, con una cuidadosa planificación, regulación y entrega de servicios e infraestructura pública.

- Visión

Ser un gobierno participativo, ejemplo de trabajo e integridad, generador de oportunidades, y garante de derechos de los ciudadanos, del medio ambiente y del patrimonio cantonal.

#### **2.2.1.2 Principios**

Las y los servidores públicos del GADMSPP, guían sus acciones en los principios:

- Honradez
- Responsabilidad social
- Justicia y equidad
- Respeto y pluralismo
- Protección al medio ambiente
- Eficiencia y eficacia
- Trabajo en equipo
- Participación

#### **2.2.1.3 Fines**

Los fundamentales del GADMSPP –COOTAD- son:

- a. El desarrollo equitativo y solidario mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización;
- b. La garantía, sin discriminación alguna y en los términos previstos en la Constitución de la República, de la plena vigencia y el efectivo goce de los derechos individuales y colectivos constitucionales y de aquellos contemplados en los instrumentos internacionales;
- c. El fortalecimiento de la unidad nacional en la diversidad;

- d. La recuperación y conservación de la naturaleza y el mantenimiento de un ambiente sostenible y sustentable;
- e. La protección y promoción de la diversidad cultural y el respeto a sus espacios de generación e intercambio; la recuperación, preservación y desarrollo de la memoria social y el patrimonio cultural;
- f. La obtención de un hábitat seguro y saludable para los ciudadanos y la garantía de su derecho a la vivienda en el ámbito de sus respectivas competencias;
- g. El desarrollo planificado participativamente para transformar la realidad y el impulso de la economía popular y solidaria con el propósito de erradicar la pobreza, distribuir equitativamente los recursos y la riqueza, y alcanzar el buen vivir;
- h. La generación de condiciones que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución a través de la creación y funcionamiento de sistemas de protección integral de sus habitantes; y,
- i. Los demás establecidos en la Constitución y la ley.

#### **2.2.1.4 Políticas**

- a. Garantizar el uso eficiente de los recursos institucionales bajo principios de seguridad, eficiencia, sostenibilidad y responsabilidad en función de los estándares del ciudadano.
- b. Asegurar la diversidad de funciones y de las operaciones institucionales; y, canalizar los recursos hacia la inversión y gasto social prioritario.
- c. Propender a la universalización de las operaciones expandiendo la cobertura a todo el Cantón, procurando compatibilidad entre los fondos institucionales, las transferencias y la inversión con el servicio y obra pública.
- d. Promover condiciones competitivas dentro de la dinámica productiva y comercial del Cantón.
- e. Garantizar transparencia y eficiencia en la gestión del Gobierno Municipal, incorporando mecanismos de evaluación y rendición de cuentas, respetando la aplicación de normas, manuales y resoluciones.
- f. Fomentar la observancia plena del COOTAD, LOSEP, Reglamentos Código de ética en los diferentes procesos y en la gestión del GADMSPP.
- g. Instrumentar mecanismos que permitan mitigar el riesgo en las operaciones de inversión pública municipal.

- h. Incorporar como parte de la cultura del Gobierno la administración integral de riesgos y la política de mejoramiento continuo de la calidad para el Buen Vivir.
- i. Asegurar el cumplimiento de los procesos operativos a través del seguimiento y acompañamiento. (Pelileo, 2016).

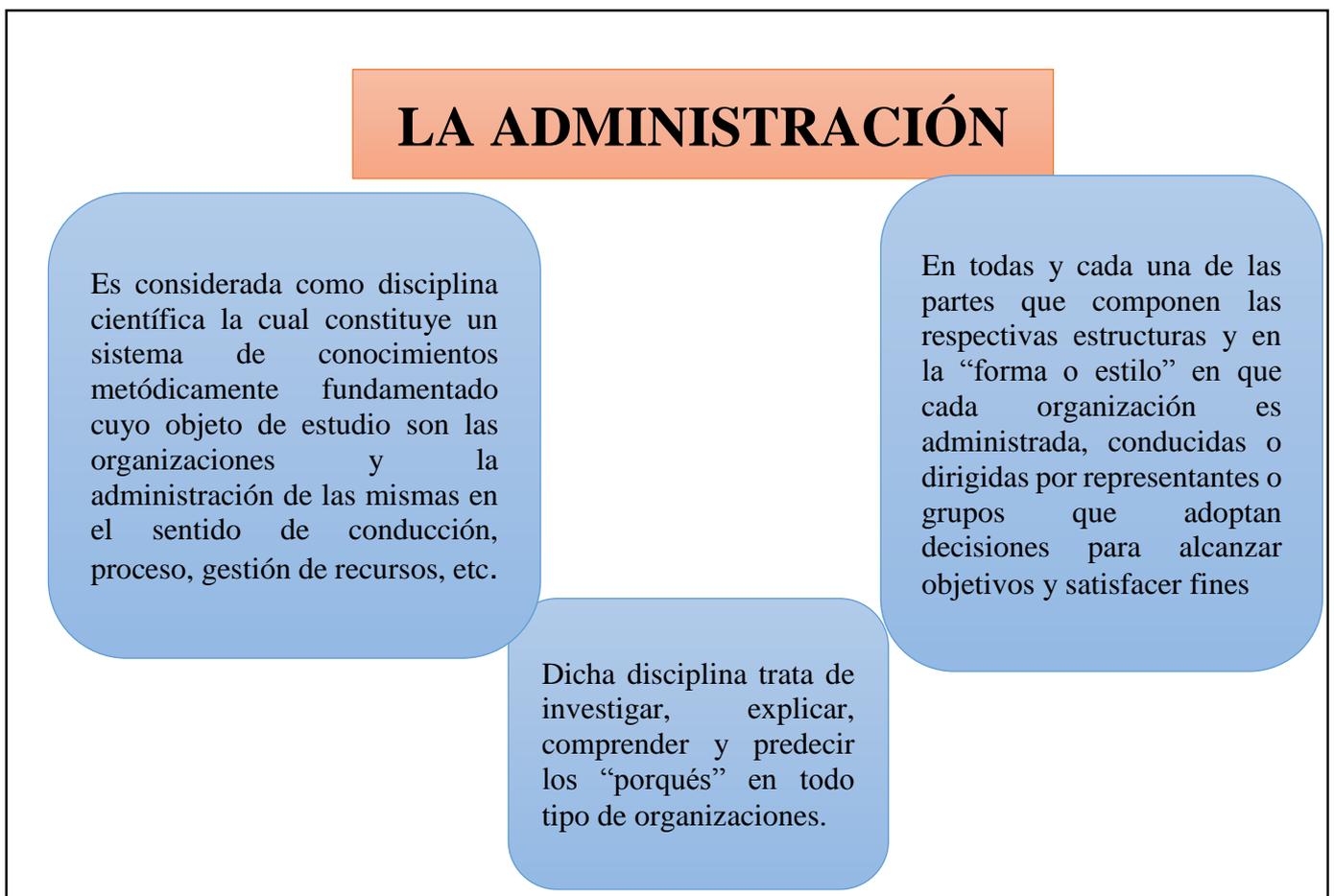


## UNIDAD II

### 2.2.2 La Administración

Según (Jaramillo, 2015), “La Administración es la expresión del pensamiento humano en su forma comercial inteligente, es la forma de direccionar recursos, personas, materiales, ideas, normas para lograr objetivos o metas. Administrar es un modelo de cualificación de los componentes de una organización, departamento, sección, en forma detallada para optimizar los recursos y lograr las metas definidas (un día, mes, semestre, año) en términos cuantitativos. Del manejo apropiado de la planificación se logrará la coordinación de todo lo existente y de lo por venir” (pág. 24).

**Tabla 1:** La administración



**Fuente:** Definición de Administración

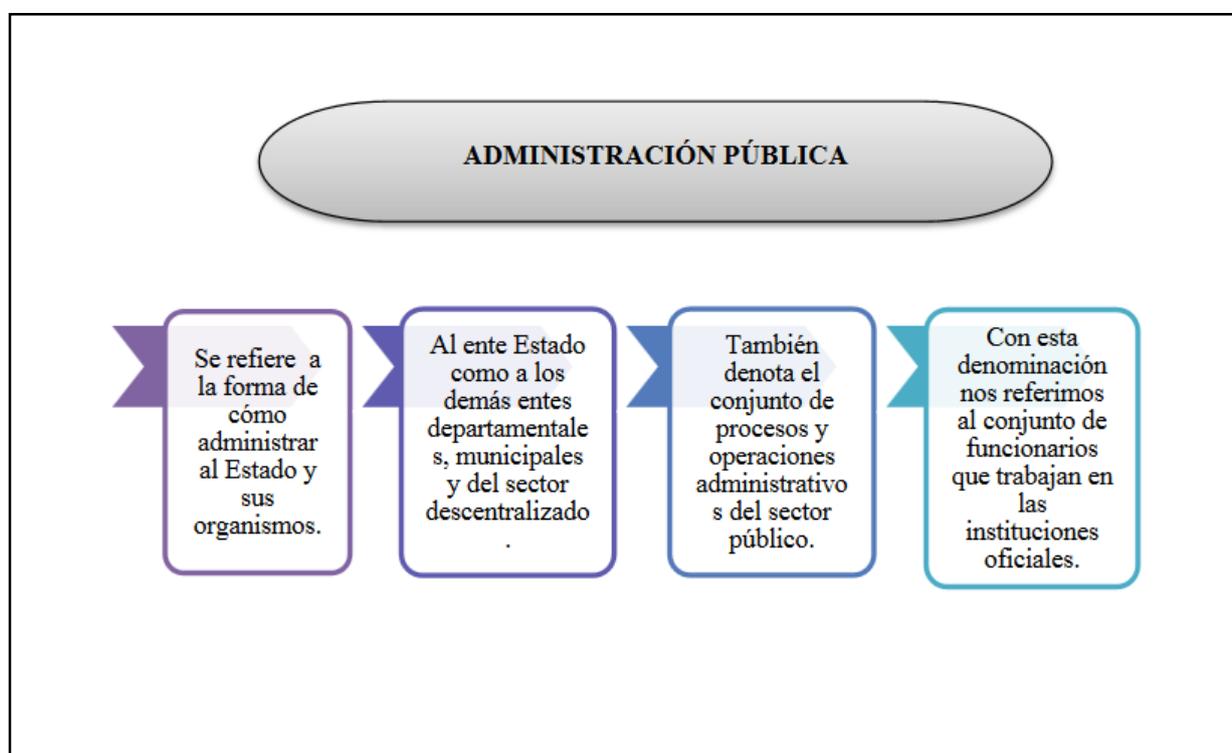
**Elaborado por:** (Álvarez Gelves, 2011, pág. 14)

### 2.2.3 La Administración Pública en el Ecuador

Según Constitución de la República del Ecuador 2008, en su Art. 227, hace referencia a la Administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Las Entidades y Organismos del Sector Público deben regirse a lo que estable el artículo 227 de la Constitución, sobre la Administración Pública que tienen como misión buscar el Buen Vivir de la ciudadanía en diferentes componentes sociales: vivienda, seguridad, salud, educación, etc. procurando que el cumplimiento de estos servicios sean rápidos, oportunos y transparentes. En la actualidad existen avances significativos en cuanto a la adaptación de la normativa legal, capacitación del recurso humano, el mejoramiento, la optimización y automatización de los procesos con la ayuda de la tecnología informática, aún falta mucho trabajo por efectuar para que los procesos de las entidades públicas mejoren y contribuyan a servir con calidad y eficacia a la ciudadanía a nivel nacional.

**Tabla 2:** Administración Pública



**Fuente:** Definición de Administración Pública

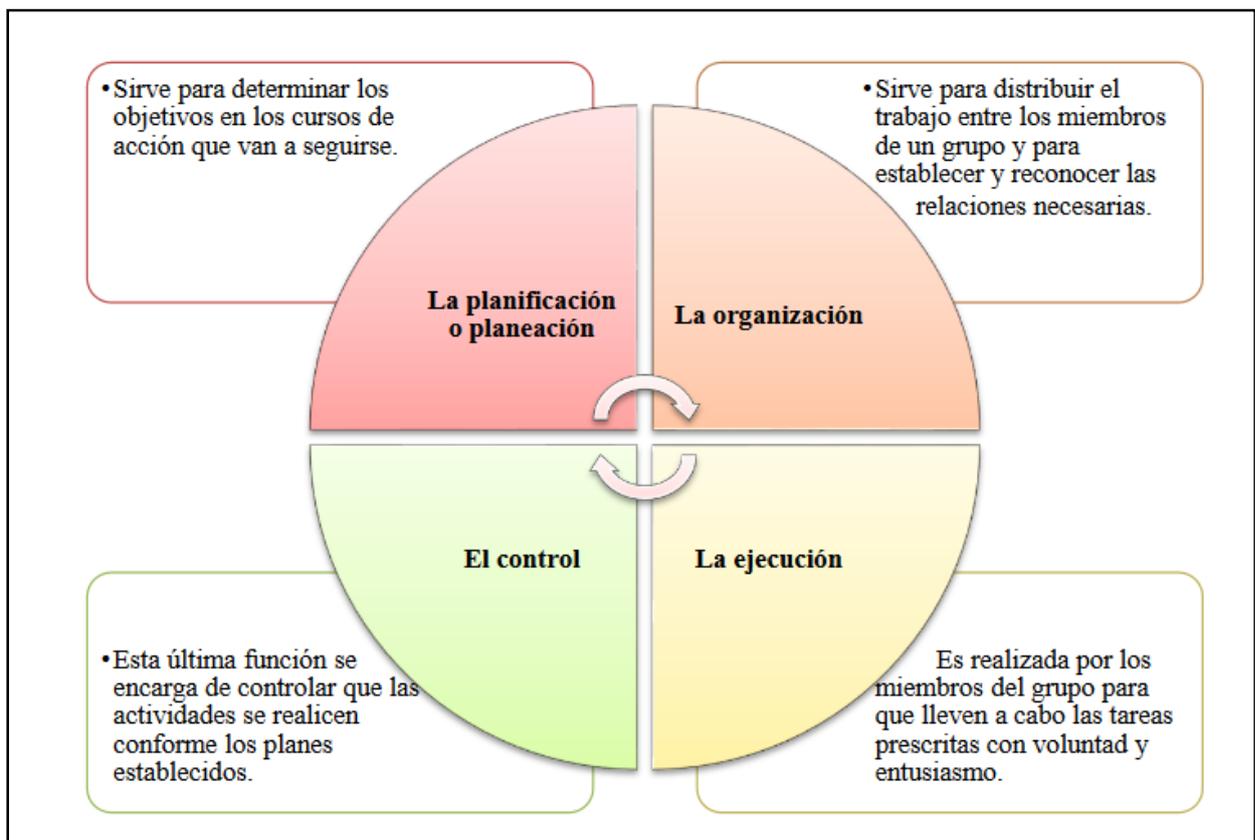
**Elaborado por:** (Ramírez Cardona, 2010, pág. 12)

## 2.2.4 Proceso Administrativo

Según **Rosa Aguilar**, el proceso administrativo considera a la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales: planificación o planeación, organización, ejecución o dirección y control.

- **La planificación o planeación:** sirve para determinar los objetivos en los cursos de acción que van a seguirse.
- **La organización:** sirve para distribuir el trabajo entre los miembros de un grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias.
- **La ejecución o dirección:** es realizada por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.
- **El control:** esta última función se encarga de controlar que las actividades se realicen conforme los planes establecidos. (Aguilar, 2009, pág. 4)

**Tabla 3:** Proceso Administrativo



**Fuente:** Proceso Administrativo

**Elaborado por:** (Aguilar, 2009, pág. 4)

### **2.2.4.1 Planificación**

La SENPLADES considera que la planificación o planificación institucional es el proceso guía con el cual cada entidad establece, sobre la base de su situación actual y del contexto que la rodea, de las políticas nacionales, intersectoriales, sectoriales y territoriales, y de su rol y competencias, cómo debería actuar para brindar de forma efectiva y eficiente servicios y/o productos que le permitan garantizar derechos de los ciudadanos, a través del cumplimiento de las políticas propuestas y sus correspondientes metas. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011, pág. 21)

Con la ayuda de la planificación se podrá establecer el direccionamiento y la forma de cómo se va a dirigir en este caso el gobierno autónomo descentralizado de San Pedro de Pelileo, buscando la mejora de su administración para lograr el cumplimiento institucional y los requerimientos de todos de los ciudadanos.

#### **2.2.4.1.1 El proceso de Planificación Institucional**

De acuerdo a la SENPLADES los procesos de la Planificación institucional permitirán a cada entidad:

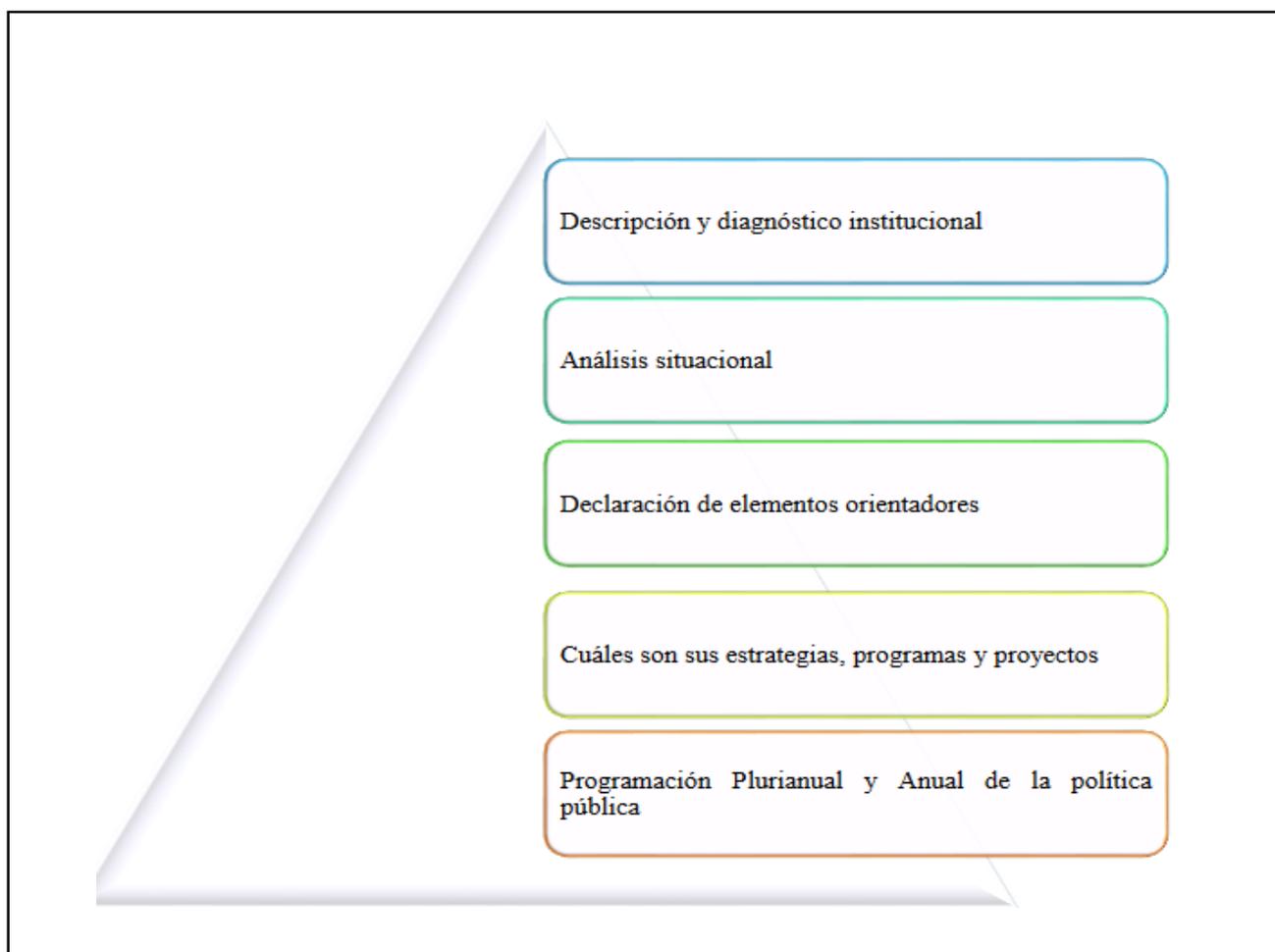
- Lograr coherencia y racionalidad de las acciones, a través del enlace entre las políticas nacional y sectorial y los medios propuestos para alcanzarlos.
- Introducir nuevas y mejores formas del quehacer público, a través del reconocimiento de las competencias y responsabilidades de cada entidad.
- Ubicar un mecanismo al más alto nivel para la sostenibilidad de los enfoques transversales.
- Mejorar su desempeño a través del establecimiento de un sistema de seguimiento permanente.
- Crear un sentido de pertenencia la institución.
- Mejorar las relaciones entre las y los servidores de la institución, a través del diálogo y la construcción de una visión compartida.
- Comprometer a las y los directivos a impulsar el logro de los objetivos planteados y evitar que el proceso de planificación quede en buenas intenciones.
- Optimizar dinero, tiempo y esfuerzo.
- Trabajar con una visión integral del desarrollo orientada hacia el buen vivir y la igualdad entre actores/as diversos/as.

- Planificar para modificar modelos anacrónicos, que mantienen injusticias, pobreza, desarraigo, y desempoderamiento de segmentos significativos de la población. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011, pág. 13)

#### 2.2.4.1.2 Pasos para la formulación de la planificación institucional

La SENPLADES ha definido los siguientes pasos para el desarrollo del proceso de planificación institucional.

**Tabla 4:** Pasos para la formulación de la planificación institucional



**Fuente:** Pasos para la formulación de la planificación institucional

**Elaborado por:** (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011, pág. 16)

- **Descripción y diagnóstico institucional:** Comprende el análisis de las competencias y atribuciones otorgadas a la institución así como también conocer la realidad en la cual opera.
- **Análisis situacional:** Consiste en el conocimiento y análisis del ambiente externo e interno y principalmente del sector al cual pertenece.

- **Declaración de elementos orientadores:** La misión, visión, los valores y los objetivos estratégicos institucionales constituyen elementos orientadores para el accionar de la entidad. Los objetivos estratégicos institucionales son los puntos futuros adonde la organización pretende llegar y cuyo logro contribuye al cumplimiento de las políticas sectoriales y, a través de éstas, al Plan Nacional para el Buen Vivir.
- **Cuáles son sus estrategias, programas y proyectos:** Las estrategias constituyen los medios que permiten plantear los cursos de acción factibles y necesarios para el logro de objetivos y metas institucionales y, por ende, para el cumplimiento de la política pública.
- **Programación Plurianual y Anual de la política pública:** La vinculación de los objetivos estratégicos institucionales de cada una de las instituciones a las políticas públicas definidas por las entidades rectoras de cada sector, y su proyección en el tiempo de acuerdo al plan formulado, constituye la Programación Plurianual y Anual de la política pública. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011, pág. 16)

#### **2.2.4.2 Organización**

La organización es una función que persigue obtener un fin, que fue previamente definido a través de la planeación. Busca efectuar una serie de actividades y después coordinarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actué como una sola, para lograr propósitos comunes (Álvarez Gelves, 2011, pág. 73)

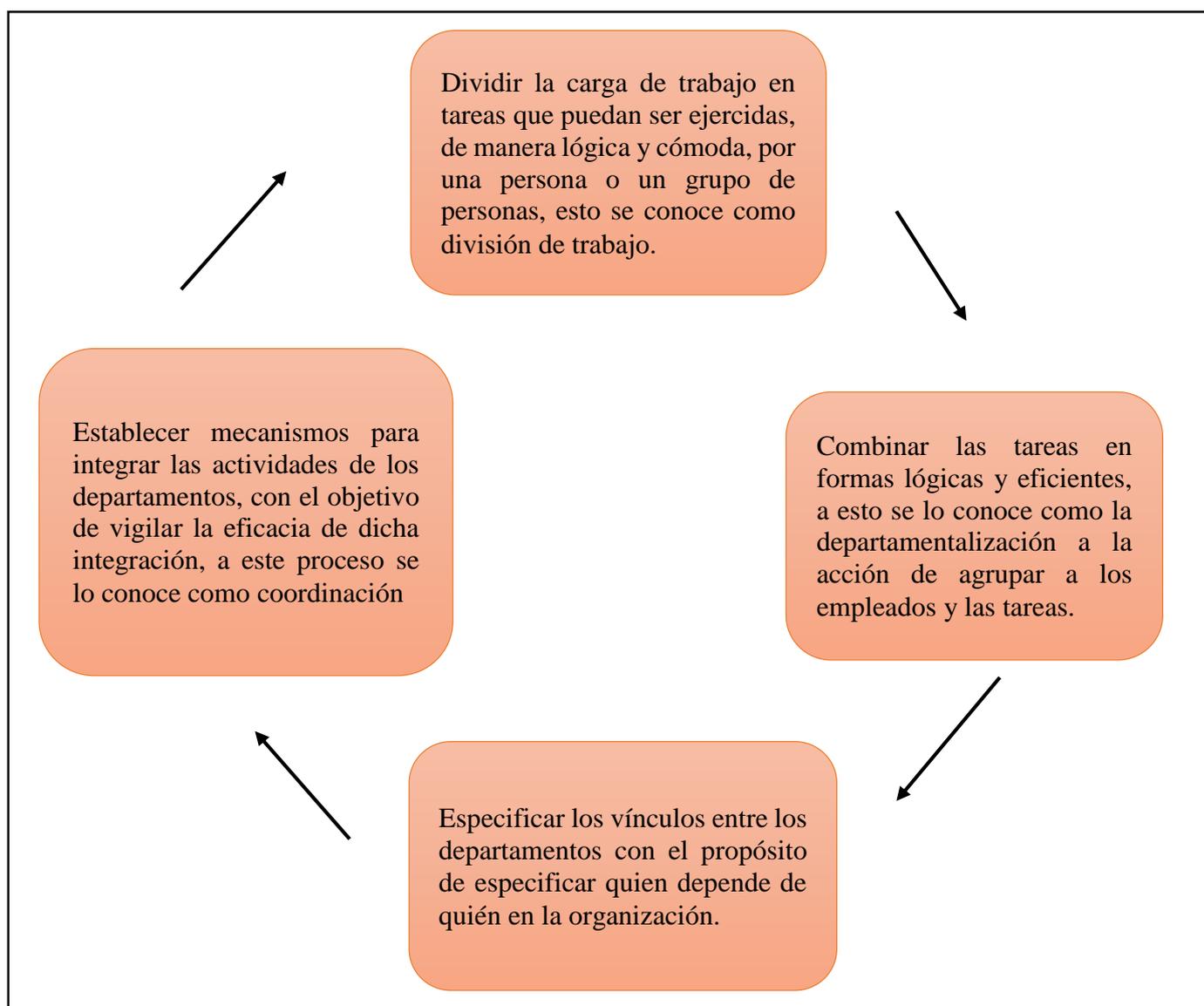
Esta fase del proceso administrativo ayudara a desarrollar la parte de la Organización ya que es la estructura técnica o el proceso de establecer y distribuir el trabajo y definir relaciones que deben existir entre las funciones otorgadas a cada uno de los miembros y actividades que están realizando, con el fin de lograr si máxima eficiencia dentro de los objetivos y metas definidos por las autoridades del gobierno autónomo.

Según Sánchez M. (2014). Propósito de la organización:

1. Permitir la consecución de los objetivos primordiales de la institución, lo más eficientemente y con un mínimo de esfuerzo.
2. Eliminar la duplicidad del trabajo.
3. Establecer canales de comunicación.
4. Representar la estructura oficial de la institución.

(Sánchez Delgado, 2014, pág. 94)

**Tabla 5:** Pasos básicos para organizar



**Fuente:** Pasos básicos para organizar

**Elaborado por:** (Sánchez Delgado, 2014, pág. 95)

### **2.2.4.3 Dirección**

En esta fase se busca impulsar, coordinar las acciones de cada miembro y grupos de la empresa, institución u organización, con el fin de que en conjunto realicen eficazmente los planes.

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las autoridades que dirigen buscan convencer a los demás para que se les unan para lograr los pasos de la planificación y la organización, provocando un ambiente adecuado que ayude al desempeño y logro personal e institucional.(Sánchez Delgado, 2014, pág. 97)

### 2.2.4.3.1 Elementos de la Dirección

De acuerdo a Sánchez M. (2014). Los elementos de la dirección son los siguientes:

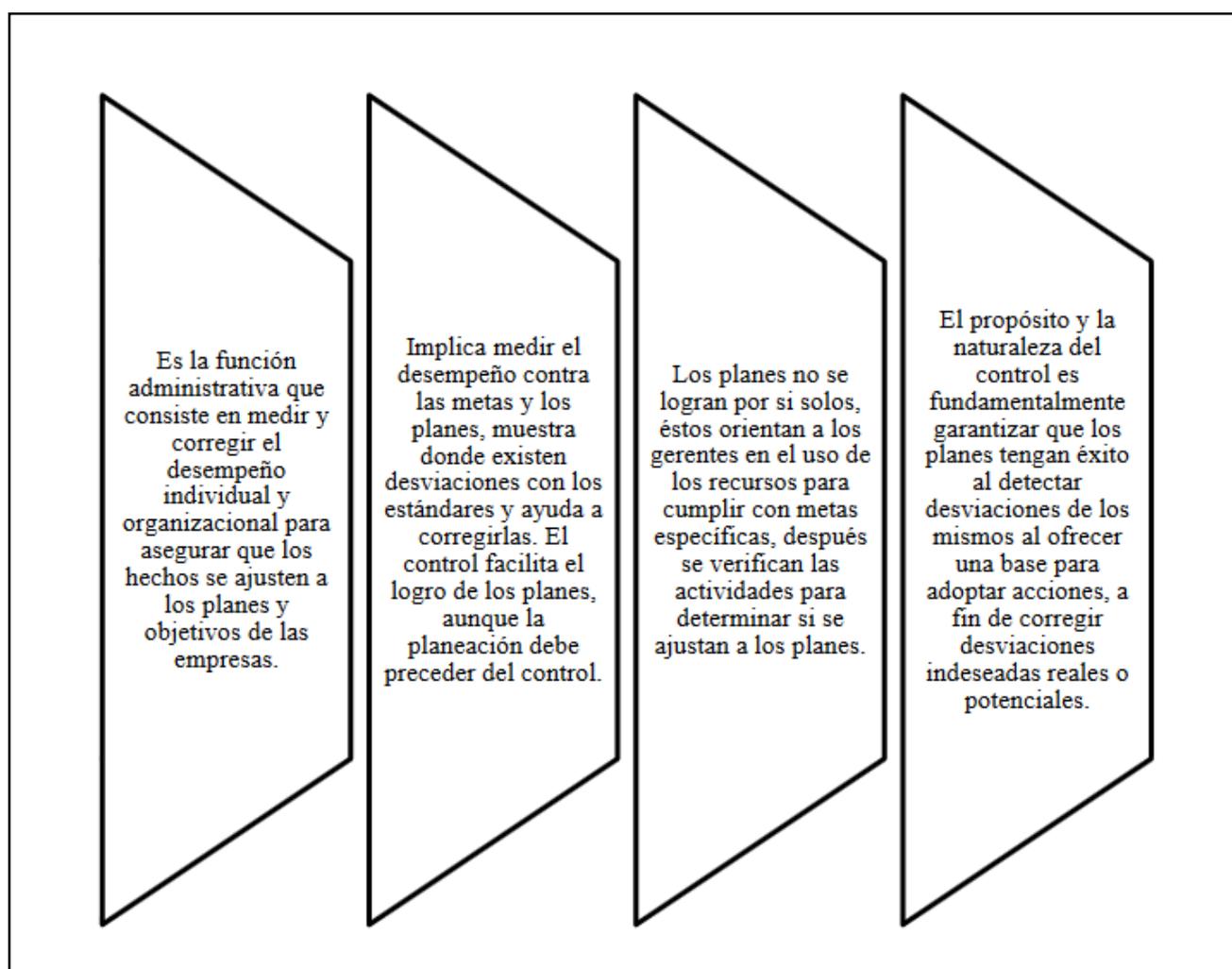
- **Motivación:** es parte de la psicología humana que influye el grado de compromiso de las personas en realizar las actividades encomendadas, para las autoridades y los administradores de una institución es un tema de importancia donde se debe determinar las formas de motivar a sus trabajadores, mediante un incentivo salarial por cumplimiento de objetivos, un reconocimiento a nivel institucional, etc., para identificar la forma de motivar al personal se deberá analizar las posibles necesidades sociales del grupo de personas que conforman la institución.
- **Liderazgo:** es el proceso donde la autoridad de la institución deberá dirigir o encaminar a que los trabajadores cumplan con las actividades designadas y de influir en ellas.
- **Comunicación:** es el proceso fundamental y vital para una entidad, en la comunicación han existido errores que han ocasionado daños severos a las instituciones, por tanto se debe procurar que dentro de la misma exista una comunicación efectiva que busque mejorar la equidad entre todos.
- **Equipo y trabajo en equipo:** estos están conformados por dos o más personas que interactúan y trabajan para lograr un propósito y alcanzar un objetivo en común.(Sánchez Delgado, 2014, págs. 98, 99)

### 2.2.4.4 Control

El control básicamente consiste en el establecimiento de sistemas que nos permiten medir los resultados actuales de los objetivos planteados con la finalidad de conocer que se ha obtenido, lo que se esperaba, y también los resultados servirán para corregir, mejorar y formular nuevos planes que incrementen el desarrollo de las organizaciones.

Para Sandoval V. (2010). El control es:

**Tabla 6:** Control



**Fuente:** Definición del Control

**Elaborado por:** (Sandoval, 2010, pág. 27)

### 2.2.5 Concepto de procesos

Las empresas para poder ejecutar sus actividades de manera efectiva necesitan poner en práctica ciertas técnicas y métodos que conllevan a desarrollar coordinadamente las operaciones. Dentro de esta técnica se encuentran los procedimientos como medios de trabajos que facilitan la efectividad de las operaciones diarias. A tal efecto Gómez, R. (2012), define procedimientos:

Los procedimientos tienen una actuación muy importante en la consecución de los objetivos de toda organización progresista, puesto que esto indica la manera de ejecutar las diferentes rutinas laborales que allí se llevan a cabo, facilitando las funciones administrativas.

### **2.2.5.1 La administración del talento humano para mejorar los procesos**

“Se interpreta entonces que el talento es la capacidad con la que cuentan las personas para resolver problemas inteligentes, aplicando todas sus habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias y aptitudes, comprometidos hacia el progreso de organización, es decir añadiéndole valor. Para que se logren resultados superiores, las organizaciones deben de facilitar que el talento de las personas fluya y se libere, para que así aporten el máximo valor posible y colaboren a la generación de talento organizativo” (Prieto 2013,pag.18).

“La administración adecuada del talento humano es la responsabilidad de todo gerente. El departamento de talento humano existe para apoyar y asesorar a la gerencia mediante sus recursos y conocimientos especializados. En último término, el desempeño y el bienestar de cada trabajador son responsabilidad tanto de su supervisor inmediato como del departamento de talento humano” (Pardo 2011, pág. 172).

“Es tal la importancia que hoy se le otorga al Talento Humano que se le considera la clave del éxito de una empresa y, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Gestionando el talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo” (Marulanda 2011, pág. 31).

“En un mercado competitivo, la gestión de talentos es un impulsor del éxito organizacional y de la creación de valor. La gestión de talentos es la puesta en práctica de estrategias diseñadas para aumentar la rentabilidad de la empresa, siendo este un activo estratégico y no un gasto. El desarrollo de subsistemas mejorados para atraer, desarrollar, conservar y aprovechar a las personas con las habilidades y aptitudes requeridas para resolver las necesidades comerciales actuales y futuras del mercado es una necesidad del día a día.

El desafío más grande en la gestión de la fuerza laboral es crear la capacidad de competir por talento y generar a partir de este una ventaja competitiva. Efectivamente, es un punto de apalancamiento estratégico de los negocios en la actualidad” (Gutiérrez 2011, pág. 2).

### ***2.2.5.2 Conceptualización de Sistema***

Según Burgos (2015), el sistema funciona permanentemente y es posible que sea muy eficiente y satisfaga las expectativas de los clientes, trabajadores y propietarios de la empresa. Los sistemas juegan un papel muy importante en la sociedad, por ser una herramienta poderosa y alterna para apoyar a los gerentes individuales a tomar mejores decisiones cuando los problemas no sean los habituales y cambien constantemente y a la gente que trabaja en grupo a tomar decisiones de manera más eficiente, así como también, ayudan a la alta dirección a monitorear el desempeño de la empresa o institución a identificar problemas estratégicos y oportunidades. Los beneficios que pueden aportar los sistemas son apoyo a la toma de decisiones administrativas para la organización estarían reflejados en la cadena de abastecimiento, relaciones con el cliente y/o usuarios y la planeación de escenarios de negocios. Se debe utilizar procedimientos operativos para maximizar la eficiencia, información precisa de toda la empresa o institución y proporcionar las herramientas para facilitar los procesos de toma de decisiones que ayudarán a la empresa o institución a alcanzar sus objetivos estratégicos.

## UNIDAD III

### 2.2.6 Gestión Empresarial

La gestión empresarial es importante para las operaciones en una organización, enfrentan limitaciones cuando existen errores administrativos, para iniciar una organización más eficiente la gestión administrativa no sólo ha creado una estable plataforma administrativa, sino que también trabaja en coordinación regular con los departamentos para asegurar que las diversas actividades de coordinación caminen sin problemas, se trabaja para implementar las metas de una organización, por lo tanto la gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros. (Gordón, 2013, pág. 78).

Interpretado a Koontz & O' Donnell (2014) la gestión empresarial está relacionada al cumplimiento de las acciones, políticas, metas, objetivos, misión y visión de la Gestión eficaz. Por lo tanto, es el conjunto de acciones que permiten obtener el máximo rendimiento de las actividades que desarrolla la empresa. Es hacer que los miembros de una empresa trabajen juntos con mayor productividad, que disfruten de su trabajo, que desarrollen sus destrezas y habilidades y que sean buenos representantes de la empresa.

Según el instituto de Investigación El Pacifico (2014), la gestión empresarial es administrar y proporcionar servicios para el cumplimiento de las metas y objetivos, proveer información para la toma de decisiones, realizar el seguimiento y control de la recaudación de los ingresos del manejo de las cuentas por cobrar, de las existencias, etc. Dentro de la gestión se incluye la planeación, organización, dirección

#### 2.2.6.1 Gestión Administrativa

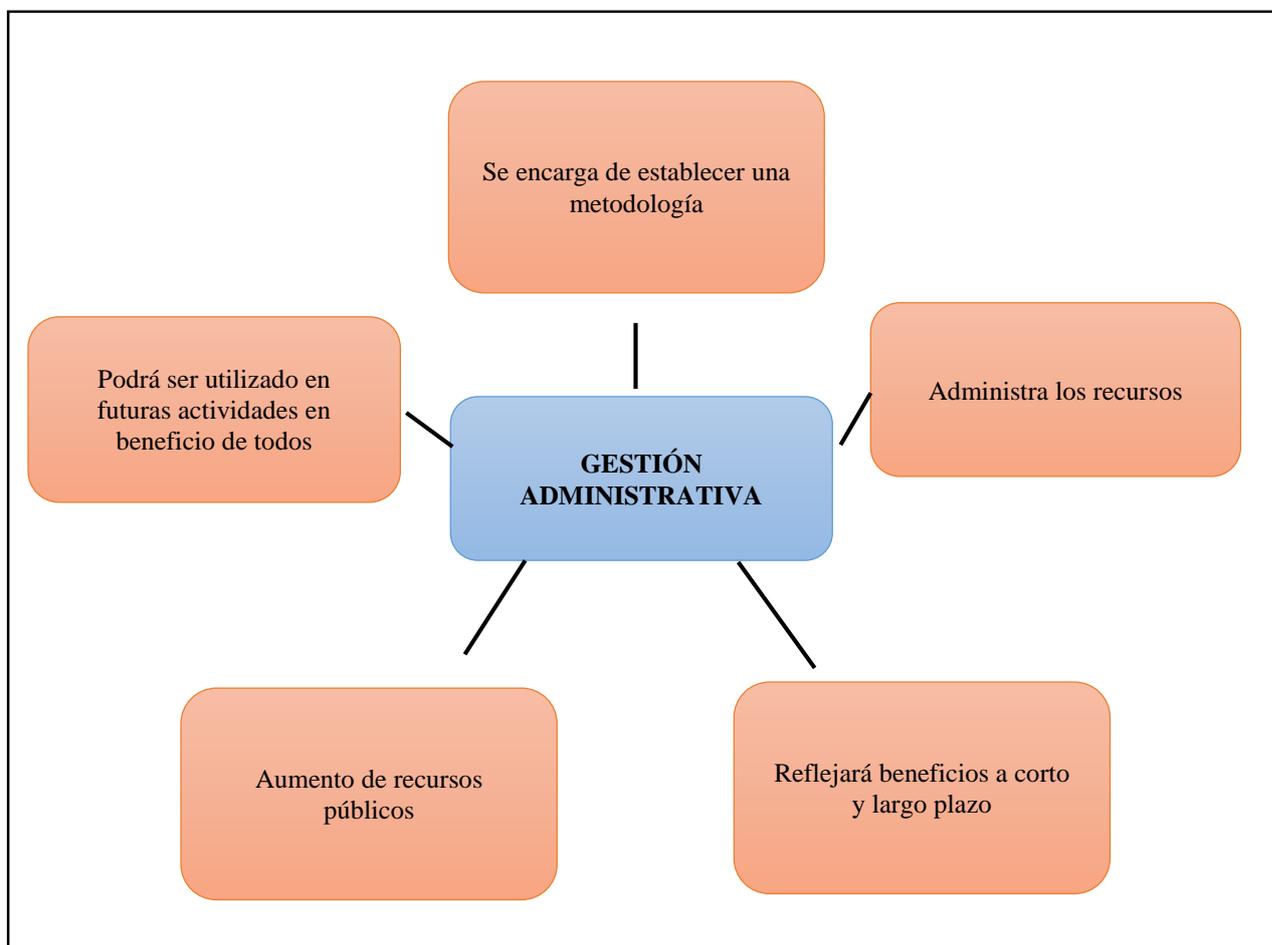
Gestión Administrativa: de acuerdo al artículo 69 del COOTAD, los gobiernos autónomos descentralizados tienen como gestión administrativa, elegir una autoridad con los requisitos y regulaciones previstas por la ley electoral.

##### 2.2.6.1.1 Importancia de la Gestión Administrativa

La importancia de la gestión administrativa, implica en hacer las cosas bien y organizadas, procurando realizar reducción de elementos administrativos, materiales y financieros, lo que significa que la institución reflejará beneficios a corto y largo

plazo como dinero o aumento de recursos públicos, que podrán ser utilizados en futuras actividades en beneficio de todos.

**Tabla 7:** Gestión Administrativa



**Fuente:** Importancia de la Gestión Administrativa

**Elaborado por:** Erika Pilla

#### **2.2.6.1.1 Objetivos de la Gestión Administrativa**

La inserción de un modelo de gestión administrativa expresa una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual de una institución, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los que serán que intervienen en ellos, tanto personal como material.

La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa persigue los objetivos siguientes:

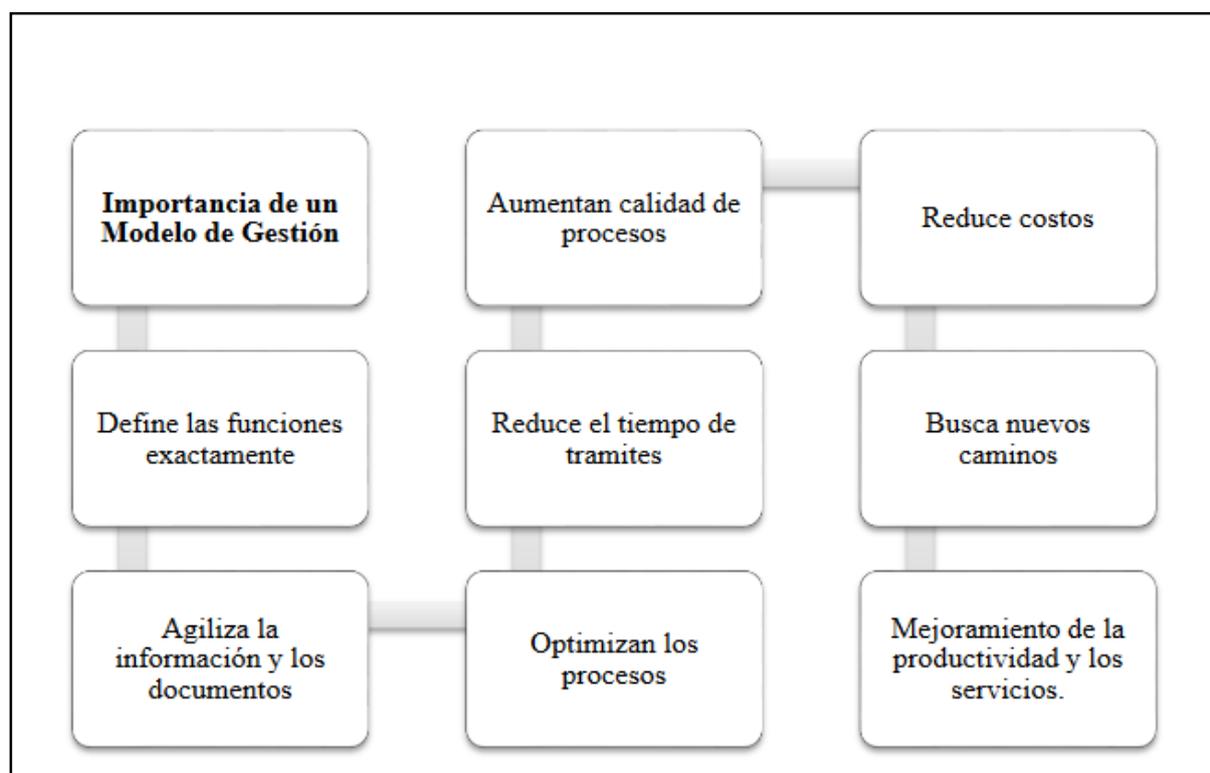
- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- Mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los clientes.
- Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica.
- Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.(Administrador, 2008, pág. 1)

#### **2.2.6.1.2 A Importancia del Modelo de Gestión Administrativa**

Los modelos de gestión administrativa son considerados como una herramienta que permitirá optimizar la ejecución de los procesos, con el fin de aumentar la eficiencia y eficacia en la gestión de los servicios de las organizaciones. Establecer un modelo de gestión a los procedimientos administrativos permite la reducción de tiempo en el trabajo que realizan los empleados en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que están recibiendo los usuarios.

En los últimos años muchas instituciones incluyendo a las del sector público han incorporado nuevos sistemas de gestión o modelos de gestión, se busca que las organizaciones optimicen recursos. Estos sistemas denominados flujo de trabajo son sistemas administrativos que permiten la integración de los distintos procesos y procedimientos así como, el control automático de los distintos elementos que conforman los modelos de gestión, así también de esta forma se llevará un control más preciso de la ejecución de actividades de los funcionarios.(Administrador, 2008)

**Tabla 8:** Importancia de un Modelo de Gestión



**Fuente:** Importancia de la Modelo de Gestión Administrativa

**Elaborado por:** Erika Pilla

### ***2.2.6.2 Gestión Estratégica por Procesos***

La gestión estratégica por procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar u valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

Se concentra la atención en el resultado de los procesos no en las tareas o actividades. Hay información sobre el resultado final y cada quien sabe cómo contribuye el trabajo individual al proceso global; lo cual se traduce en una responsabilidad con el proceso total y no con su tarea personal. (Daysi, 2014)

### ***2.2.6.3 Rendimiento Empresarial***

Según la Real Academia Española, el rendimiento es un concepto asociado al trabajo realizado por equipos designados, se sabe que obtener un buen rendimiento supone obtener buenos y esperados resultados con poco y el justo trabajo.

## CAPÍTULO III

### 2.3 MÉTODO

#### 2.3.1 MÉTODO HIPOTÉTICO – DEDUCTIVO

En la presente investigación se recurre al Método Hipotético –Deductivo por lo tanto este método se caracteriza por ciertos pasos, el método hipotético – deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados comparándolos con la experiencia. (Popper, 2018)

El método hipotético – Deductivo se aplicó siguiendo las siguientes fases.

- **Observación:** Se realiza la observación de cómo el proceso administrativo incide en la gestión Institucional y cómo afectará a sus usuarios.
- **Formulación de la hipótesis:** Se investiga las causas o motivos del porque surge dichos problemas. (Ho: Hipótesis Nula, HI: Hipótesis Alternativa)
- **Ho:** Verificación de la hipótesis. Al concluir la investigación se podrá comprobar que la gestión administrativa no incide en el riesgo Institucional del Gobierno Descentralizado de San Pedro de Pelileo.
- **Hi:** Verificación de la hipótesis. Al concluir la investigación se podrá comprobar que la gestión administrativa incide en el riesgo Institucional del Gobierno Descentralizado de San Pedro de Pelileo.

#### 2.4 Tipo de investigación

En la presente investigación se emplea la siguiente investigación:

**Estudio explicativo:** La investigación se realizará directamente con el Gobierno Descentralizado de San Pedro de Pelileo, obteniendo información por parte del departamento Administrativo, Talento Humano ya que se tiene la finalidad de poder formular un criterio acerca de la gestión administrativa y el riesgo Institucional y al respecto dar alternativas para solucionar la problemática establecida.

## **2.5 Diseño de la Investigación**

Esta investigación es de un diseño no experimental porque no se manipularán las variables, ya que se basará fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlas con posterioridad.

## **2.6 Población y muestra**

La población implicada en la presente investigación está conformada por los colaboradores del Gobierno Descentralizado de San Pedro de Pelileo, tanto interno como externa.

### **2.6.1 Población**

**Población N° 1:** La población externa estuvo establecida por los presidentes de cada uno de las parroquias. Los que forman parte del GAD Municipal de San Pedro de Pelileo a quien se le realizara una encuesta.

**Población N°2:** La población interna estuvo establecida por el Sr. Alcalde del GAD de San Pedro de Pelileo y sus 5 concejales, a los cuales se aplicara una entrevistas, dentro de esta población se encuentra el personal que forma parte de la institución a los cuales se les realizara una encuesta, en donde ellos permitirán conocer su percepción del proceso administrativo y su incidencia en la gestión Institucional del GAD.

### **2.6.2 Muestra**

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (pág. 195).

**Muestra N°1:** Para la población N°1 no se debe emplear muestra ya que la población es pequeña.

**Muestra N°2:** Para la población N°2, se aplicara la fórmula de la muestra cuando se conoce la población que es 200 trabajadores, para determinar a cuantas personas se debe aplicar la encuesta.

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

En donde:

**N**= tamaño de la población

**Z** = nivel de confianza

**p** = probabilidad de éxito, o proporción esperada

**q** = probabilidad de fracaso

**e2** = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

**n= 131.52**

$$n = \frac{192.08}{1.46}$$

**N= 200**

**Z= 95% (1,96)**

**n = 131.52**

**p= 50% (0.5)**

**e= 5% (0.05)**

Con el cálculo establecido podemos determinar que la muestra es de 131 trabajadores.

## **2.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La presente investigación demando la utilización de las siguientes técnicas:

### **2.7.1 Técnicas**

Según la investigación se empleará las técnicas de la encuesta, la entrevista y estas servirán de apoyo para la investigación.

**Entrevista:** Esta técnica se aplicara a los directivos del Gobierno Descentralizado de San Pedro de Pelileo, los mismos que se encargan de la gestión administrativa. De esta manera se procura obtener información más minuciosa y precisa del proceso en la gestión administrativa y el riesgo laboral.

**Encuesta:** Esta técnica permitirá recolectar la información del problema que se va a investigar y se aplicara de manera directa a los trabajadores del Gobierno Descentralizado de San Pedro de Pelileo.

### **2.7.2 Instrumentos**

- Guía de Entrevista
- Cuestionario de la Encuesta

## **2.8 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Para el procesamiento de datos se utilizara cuadros y gráficos estadísticos de la información obtenida mediante las diferentes técnicas e instrumentos.

Para realizar el presente análisis, para el procesamiento de datos se considerara necesario la utilización de Microsoft Office Excel, mediante el cual se llegara a establecer porcentajes exactos, como cuadros y gráficos estadísticos

## 2.9 PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 2.9.1 Resultados de las entrevistas realizadas a las autoridades del GAD municipal de San Pedro de Pelileo.

**Tabla 9:** Resultado de la Entrevista

<b>RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL SEÑOR ALCALDE, SEÑORES Y SEÑORAS CONCEJALES DEL CANTÓN SAN PEDRO DE PELILEO</b>			
<b>LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>			
	<b>ALCALDE</b>	<b>CONSEJAL</b>	<b>CONSEJAL</b>
<b><u>PREGUNTAS</u></b>	HOLGER LEONARDO MAROTO LLERENA Edad: 34 AÑOS Grado de instrucción: Tercer Nivel	ARAUJO REYES ADRIANA PAULINA Edad: 36 AÑOS Grado de instrucción: Tercer Nivel	CÁRDENES PAREDES WILMER HOLGER Edad: 42 AÑOS Grado de instrucción: Tercer Nivel
<u>Conoce Ud., como autoridad municipal acerca del tema de los procesos administrativos y la gestión institucional, y como debe ser ejecutada:</u>	<i>Como autoridad manifiesto el conocimiento sobre los procesos administrativos, ya que se les considera como una herramienta que permite a la organización enfocarse en sus recursos en la consecución de los resultados, además el proceso administrativo garantiza el crecimiento de la organización, el bienestar del recurso humano, con la ayuda de sus componentes tales como planeación, organización, dirección y control, dicho componente debe ser ejecutado en una colección de tareas y actividades que pueden ser realizadas al mismo tiempo, otorgan posibilidades de nuevos desarrollos logran orden y eficiencia, selección de las personas para ejecutar las labores asignadas y un trabajo en conjunto que lleven a un logro final.</i>	<i>Como autoridad manifiesto, principalmente se debe gestionar una Administración por objetivos, ya que así cambiaría aún más la gestión Institucional, además la administración es función no de individuos sueltos más bien de la organización, conocida como una herramienta que se encarga de organizar, dirigir un grupo para posteriormente realizar el cumplimiento de sus fines aprovechando óptimamente los recursos humanos, materiales y técnicos en conclusión la administración se preocupa por lograr los objetivos de una manera productiva, eficaz y eficiente.</i>	<i>Respondiendo a su pregunta puedo decir que como autoridad del municipio tengo conocimiento de los procesos administrativos, ya que son importante para el cumplimiento de los objetivos, la buena ejecución de los procesos administrativos trae como resultado servicios eficientes y eficaces para lograr y satisfacer necesidades para lograr un desarrollo económico, social y cultural</i>

**Fuente:** Entrevista  
**Elaborado por:** Erika Pilla

**Tabla 10: Resultado de la Entrevista**

<p><u>Se siente Ud., satisfecho a nivel personal por la gestión que ha realizado en el cumplimiento de las actividades de planeación, organización, ejecución y control los mismos que ayudan a determinar el alcance de los objetivos institucionales.</u></p>	<p><i>Al relacionar esta pregunta me siento satisfecho en cuanto a la gestión que se ha otorgado dentro del Gad Municipal, de San Pedro de Pelileo como mencione anteriormente los componentes del proceso administrativo, se lo considera como una forma sistemática de hacer las cosas o actividades los cuales nos ayudan al buen desarrollo de las actividades en cada uno de las áreas de trabajo.</i></p>	<p><i>Manifiesto que me siento satisfecho en relación al cumplimiento de las actividades mencionadas anteriormente ya que una de nuestras obligaciones como concejales es planear, programar, coordinar y evaluar el desempeño de las unidades administrativas, además conducir la elaboración y el desarrollo de las actividades municipales, los programas urbanos y vigilar el cumplimiento de las acciones.</i></p>	<p><i>Al mencionar el cumplimiento de las actividades de planeación, organización, ejecución y control puedo establecer que se cumplen en su mayor parte ya que cada etapa realiza un papel importante dentro del municipio, la planificación ayuda a determinar los objetivos, la organización se encarga de distribuir el trabajo entre los diferentes departamentos para así establecer diferentes relaciones, la ejecución se encarga de llevar a cabo las tareas prescritas con entusiasmo y el control se encarga de controlar las actividades dirigidas, para así poder cumplir con los objetivos.</i></p>
<p><u>Conoce las necesidades actuales de la población, dentro del área administrativa en base a su respuesta que implementaría para el mejoramiento y cumplimiento de los procesos administrativo dentro del GAD Municipal de San Pedro de Pelileo.</u></p>	<p><i>Las necesidades de la población dentro del área administrativa son el control y seguimiento de selección de personal a través de los concursos de méritos y oposición, otro de las necesidades es el análisis, control, evaluación y mejoramiento del clima laboral existente en la organización. Para dar un mejor cumplimiento al proceso administrativo dentro del GAD mi punto de vista es controlar el desempeño laboral en cada uno de las áreas, en cuanto a los concursos de méritos y oposición el personal debe pasar pruebas de conocimientos en los diferentes departamentos.</i></p>	<p><i>Puedo mencionar que las necesidades involucran la gestión de financiamiento el mismo que se le conoce como un instrumento importante ya que nos ayuda a cumplir los objetivos propuestos, ya que la administración pública según la constitución de la Republica constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.</i></p>	<p><i>Las necesidades de la población dentro del área administrativa son el control y seguimiento de selección de personal a través de los concursos de méritos y oposición, otro de las necesidades es el análisis, control, evaluación y mejoramiento del clima laboral existente en la organización. Para dar un mejor cumplimiento al proceso administrativo dentro del GAD mi punto de vista es controlar el desempeño laboral en cada uno de las áreas, en cuanto a los concursos de méritos y oposición el personal debe pasar pruebas de conocimientos en los diferentes departamentos.</i></p>

**Fuente:** Entrevista  
**Elaborado por:** Erika Pilla

**Tabla 11: Resultado de la Entrevista**

	CONSEJAL	CONSEJAL
	MASQUIZA MASQUIZA ELENA Edad: 30 AÑOS Grado de instrucción: TERCER NIVEL	PICO RODRIGUÉZ MAYRA PAOLA Edad: 35 AÑOS Grado de instrucción: TERCER NIVEL
<u>Conoce Ud., como autoridad municipal acerca del tema de los procesos administrativos y la gestión institucional, y como debe ser ejecutada:</u>	<i>Desde mi punto de vista principalmente se debe cambiaria aún más la gestión Institucional, además los procesos administrativos forma parte de todo el cuerpo municipal, es decir consta de las distintas tareas que tienen que realizarse para el Orden de la misma, realizándose además una sectorización de los trabajos en distintas Áreas Especializadas, y logrando que cada una de ellas no funcione como entes autónomos, sino que se realicen Acciones.</i>	<i>Respondiendo a su pregunta puedo decir que como autoridad del municipio tengo conocimiento de los procesos administrativos, este proceso debe ejecutarse con el cumplimiento de cada actividad asignada dentro de cada departamento empleando que de la mejor manera sus recursos con el objetivo de lograr la satisfacción de la población.</i>
<u>Se siente Ud., satisfecho a nivel personal por la gestión que ha realizado en el cumplimiento de las actividades de planeación, organización, ejecución y control los mismos que ayudan a determinar el alcance de los objetivos institucionales.</u>	<i>Me siento satisfecho ya que el cumplimiento de las actividades se le conoce como un conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración e involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos</i>	<i>Me siento satisfecho ya que el cumplimiento de las actividades se le conoce como un conjunto de elementos en donde cada uno interviene para lograr los objetivos planteados, es decir el buen funcionamiento no solo depende del área administrativa sino más bien de todos los que le rodean, con este proceso la dirección está al tanto de cada una de las operaciones de los errores y de las buenas decisiones.</i>
<u>Conoce las necesidades actuales de la población, dentro del área administrativa en base a su respuesta que implementaría para el mejoramiento y cumplimiento de los procesos administrativo dentro del GAD Municipal de Pelileo.</u>	<i>Dentro de las necesidades de la población en el área administrativa es la falta de compromiso de los empleados, contratación de mano de obra no calificada es decir personas que no cumplen de manera adecuada las etapas del proceso administrativo, es por ello que yo implementaría capacitaciones al personal nuevo para que este apto al desenvolvimiento en cada área de trabajo, para sí poder satisfacer las necesidades de la población.</i>	<i>Dentro de las necesidades de la población en el área administrativa es la falta de compromiso de los empleados, contratación de mano de obra no calificada es decir personas que no cumplen de manera adecuada las etapas del proceso administrativo, es por ello que yo implementaría capacitaciones al personal nuevo para que este apto al desenvolvimiento en cada área de trabajo, para sí poder satisfacer las necesidades de la población.</i>

**Fuente:** Entrevista  
**Elaborado por:** Erika Pilla

## **COMENTARIO**

Mediante los resultados obtenidos puedo decir que el señor Alcalde los señores y señoras concejales, manifiestas que tienen conocimiento sobre los procesos administrativos y consideran que son una herramienta muy importante dentro de la organización, además el proceso administrativo se lo conoce como una forma sistemática de realizar las actividades. La ejecución de los procesos administrativos debe ser con responsabilidad en cada uno de los departamentos designados, utilizando al máximo cada recurso los cuales ayudan al cumplimiento de los objetivos y por ende lograr la satisfacción de la población.

Al mencionar el cumplimiento de las actividades de planeación, organización, dirección y control puedo establecer que se cumplen en su mayor parte ya que cada etapa realiza un papel importante dentro del municipio, la planificación ayuda a determinar los objetivos, la organización se encarga de distribuir el trabajo entre los diferentes departamentos para así establecer diferentes relaciones, la ejecución se encarga de llevar a cabo las tareas prescritas con entusiasmo y el control se encarga de controlar las actividades dirigidas, para así poder cumplir con los objetivos.

Dentro de las necesidades de la población en el área administrativa es la falta de compromiso de los empleados, contratación de mano de obra no calificada es decir personas que no cumplen de manera adecuada las etapas del proceso administrativo, es por ello que la implementación de capacitaciones al personal nuevo para que este apto al desenvolvimiento en cada área de trabajo, para sí poder satisfacer las necesidades de la población, además las necesidades de la población dentro del área administrativa son el control y seguimiento de selección de personal a través de los concursos de méritos y oposición, otro de las necesidades es el análisis, control, evaluación y mejoramiento del clima laboral existente en la organización. Para dar un mejor cumplimiento al proceso administrativo dentro del GAD mi punto de vista es controlar el desempeño laboral en cada uno de las áreas, en cuanto a los concursos de méritos y oposición el personal debe pasar pruebas de conocimientos en los diferentes departamentos.

## 2.9.2 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL INTERNO Y EXTERNO DEL GAD MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PELILEO.

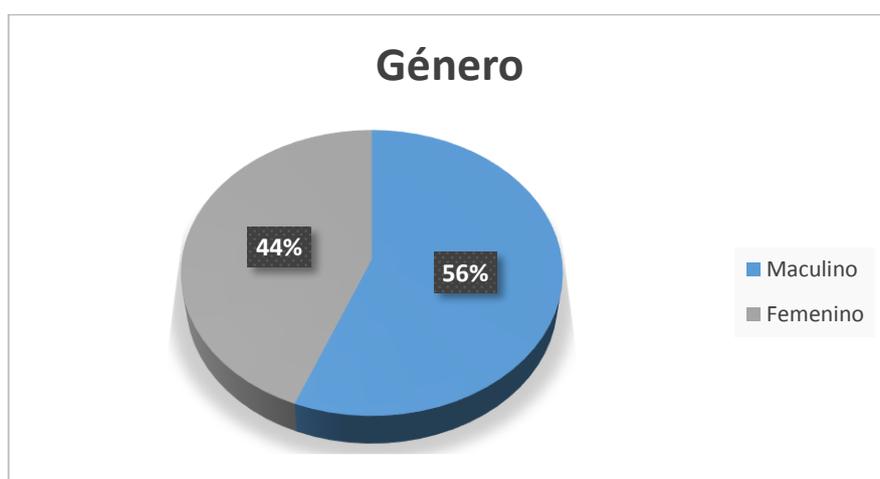
### PREGUNTA N°1

#### 1. Género

**Tabla 12:** Género

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Masculino</b>	79	56 %
<b>Femenino</b>	62	44%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla



**Gráfico 1:** Género  
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, se ha determinado que el 56% de la población tanto interna como externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo pertenece al género masculino, mientras que el 44% de los encuestados pertenecen género femenino.

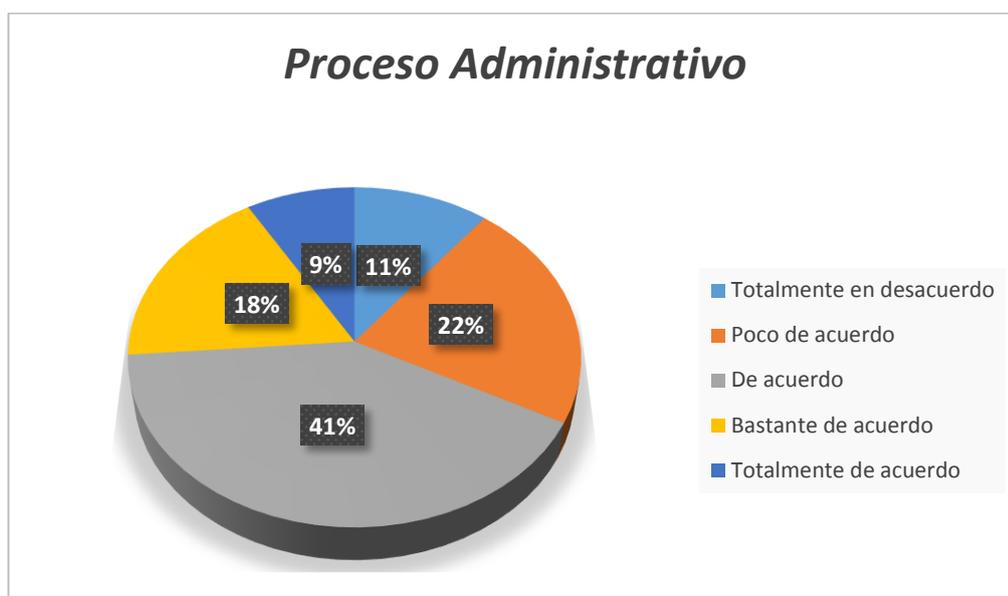
## PREGUNTAN°2

2. Conoce usted si se aplica el proceso administrativo del GAD

**Tabla 13:** Proceso Administrativo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	15	11%
<b>Poco de acuerdo</b>	31	41%
<b>De acuerdo</b>	58	23%
<b>Bastante de acuerdo</b>	25	18%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	12	9%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Erika Pilla



**Gráfico 2:** Proceso Administrativo

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Erika Pilla

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, se trata sobre si se aplica el proceso administrativo en el GAD el 41% está poco de acuerdo, mientras que el 9% manifiesta que está totalmente de acuerdo, se puede determinar que la mayoría de encuestados dentro de la aplicación del procesos administrativo en el GAD están poco de acuerdo, en lo que existe un inadecuado control dentro de las actividades.

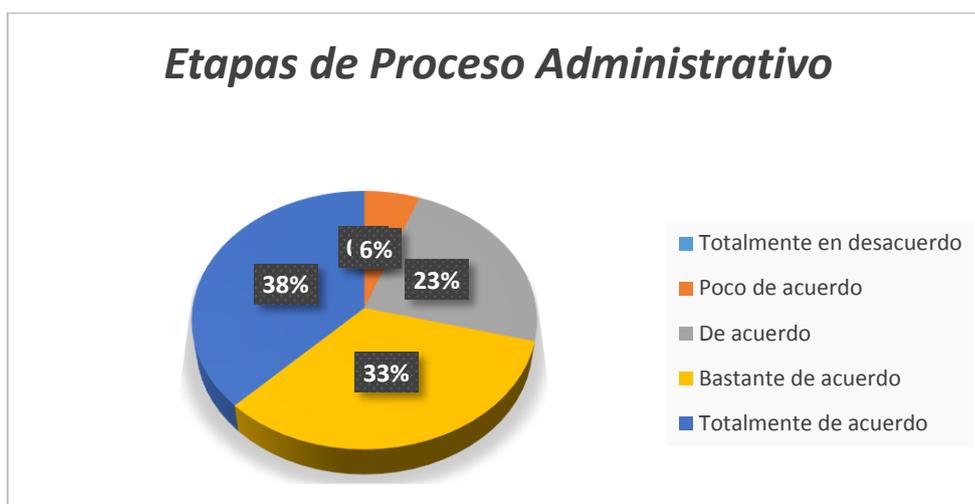
### PREGUNTA N°3

3. Cree usted que las etapas de proceso administrativo tales como: planeación, organización, dirección y control son instrumentos que ayudan al buen funcionamiento de las actividades de la institución.

**Tabla 14:** Etapas de Proceso Administrativo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco de acuerdo</b>	8	6%
<b>De acuerdo</b>	33	23%
<b>Bastante de acuerdo</b>	47	33%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	53	38%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla



**Gráfico 3:** Etapas del Proceso Administrativo

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, las etapas de proceso administrativo ayudan al funcionamiento de las actividades de la institución el 38% respondió estar totalmente de acuerdo, mientras que el 6% en cambio está poco de acuerdo. La mayoría de los encuestados considera importante las etapas de los procesos administrativos dentro de las actividades ya que dichos componentes permiten agilizar los procesos en cada una de las áreas.

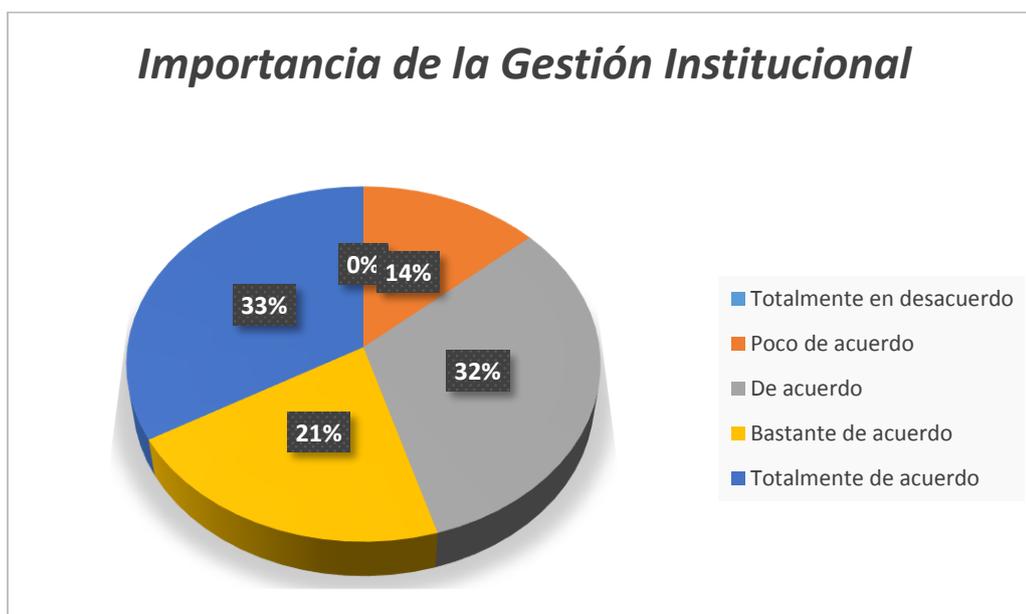
#### PREGUNTA N°4

4. Cree usted que el proceso administrativo es importante dentro de la gestión institucional del GAD.

**Tabla 15:** Importancia de la Gestión Institucional

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco de acuerdo</b>	19	14%
<b>De acuerdo</b>	45	32%
<b>Bastante de acuerdo</b>	30	21%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	47	33%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla



**Gráfico 4:** Importancia de la Gestión Institucional

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, se trata sobre la importancia del proceso administrativo dentro de la gestión institucional en donde el 33% respondió estar totalmente de acuerdo, en cambio el 14% manifiesta estar poco de acuerdo. La mayoría de los encuestados afirma estar totalmente de acuerdo con el proceso administrativo dentro de la gestión institucional.

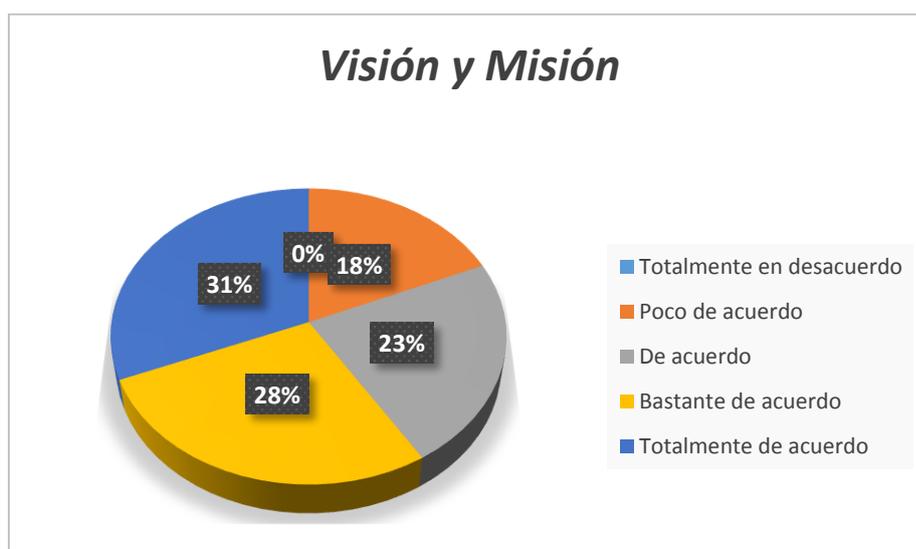
## PREGUNTA N° 5

5. Dentro de la planificación. ¿Considera Usted que la visión y misión institucional responde a la realidad de la Institución?

**Tabla 16:** Visión y Misión

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco de acuerdo</b>	26	18%
<b>De acuerdo</b>	32	23%
<b>Bastante de acuerdo</b>	39	28%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	44	31%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista  
**Elaborado por:** Erika Pilla



**Gráfico 5:** Visión Misión  
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, se ha determinado que el 31% contestó que está totalmente de acuerdo, mientras que el 18% está poco de acuerdo, se puede identificar que la mayoría de los encuestados manifiestan que la misión y visión juega un papel muy importante dentro de la entidad, por lo que es necesario su revisión continua.

## PREGUNTA N° 6

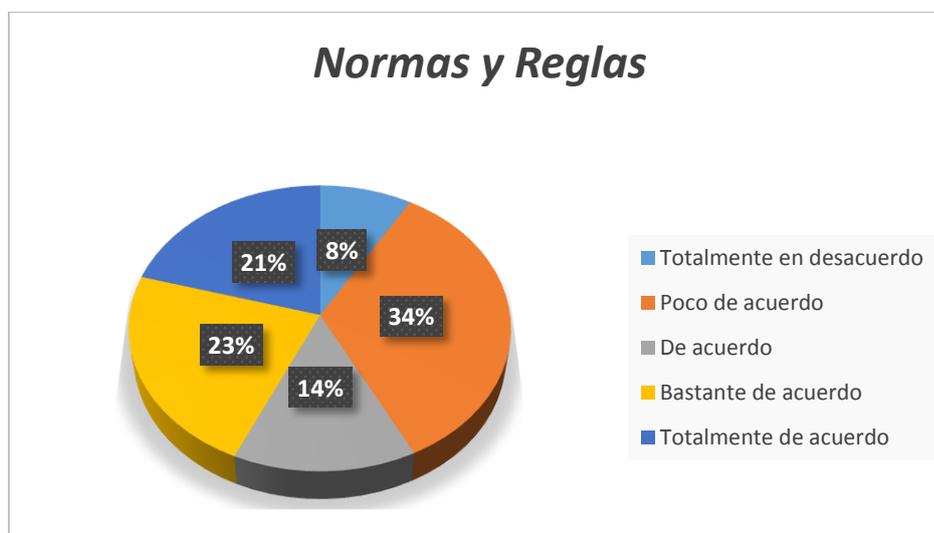
6. En base a la organización, los procedimientos, normas y reglas establecidas agilitan los proceso dentro de la institución

**Tabla 17:** Normas y Reglas

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	12	8%
<b>Poco de acuerdo</b>	48	34%
<b>De acuerdo</b>	20	14%
<b>Bastante de acuerdo</b>	32	23%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	29	21%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Erika Pilla



**Gráfico 6:** Normas y Reglas

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Erika Pilla

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, se trata sobre si los procedimientos, normas y reglas establecidas agilitan los procesos dentro de la institución el 34% está poco de acuerdo, el 8% contestó que está totalmente desacuerdo, se puede manifestar que la mayoría de encuestados los procedimientos, normas y reglas, no agilitan de manera precisa os procesos, no están desarrollados de manera precisa según las actividades de cada área y departamento, por lo cual se presentaron problemas e la entidad.

## PREGUNTA N°7

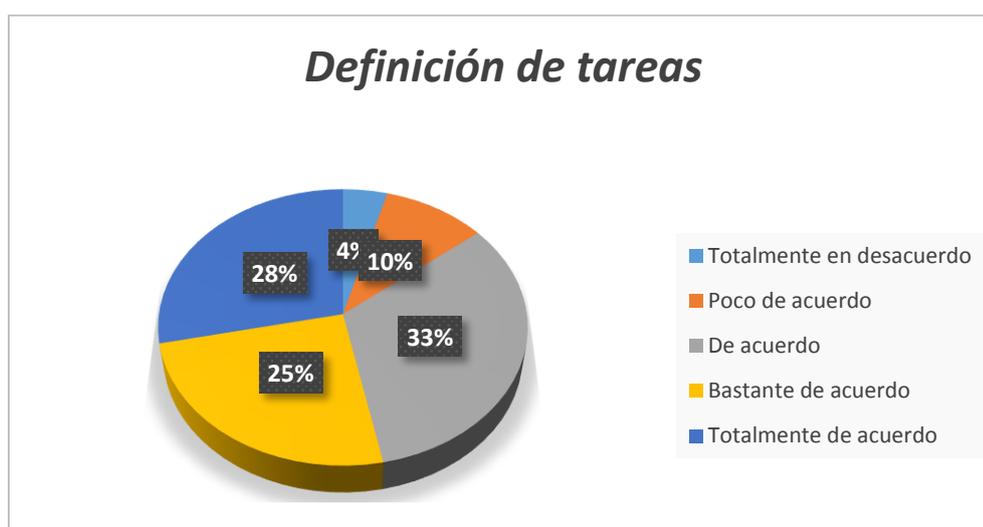
7. Considera usted que la definición de tareas de los directivos y personal administrativo permite agilizar los procesos administrativos y organizativos.

**Tabla 18:** Definición de tareas

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	6	4%
<b>Poco de acuerdo</b>	14	10%
<b>De acuerdo</b>	46	33%
<b>Bastante de acuerdo</b>	35	25%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	40	28%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Erika Pilla



**Gráfico 7:** Definición de Tareas

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Erika Pilla

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, la definición de áreas de los directivos y personal administrativo permite agilizar los procesos administrativos y organizativos, el 33% está poco de acuerdo, mientras que el 6% contestó que está totalmente en desacuerdo. La mayoría de encuestados considera que las tareas de los directivos y personal administrativo permite agilizar los procesos, puesto que existe un buen trabajo según área y funciones.

## PREGUNTA N°8

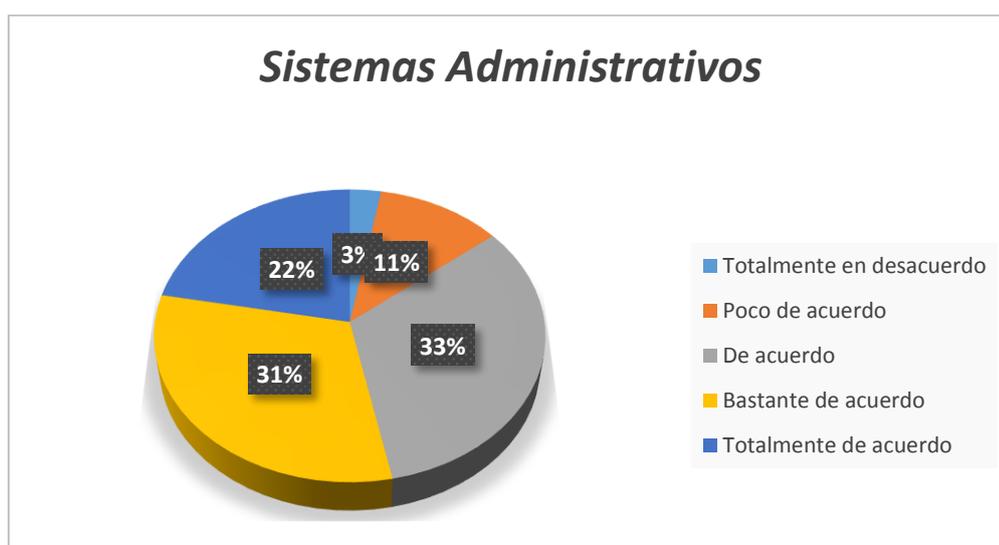
8. Dentro de la dirección, considera usted que los sistemas administrativos existentes permiten que los procesos sean atendidos oportunamente

**Tabla 19:** Sistemas Administrativos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	3%
<b>Poco de acuerdo</b>	16	11%
<b>De acuerdo</b>	46	33%
<b>Bastante de acuerdo</b>	44	31%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	31	22%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Erika Pilla



**Gráfico 8:** Sistemas Administrativos

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Erika Pilla

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, si consideran que los sistemas administrativos existentes permiten que los procesos sean atendidos oportunamente, el 33% contestó que está de acuerdo, en cambio el 3% menciona que está totalmente en desacuerdo. La mayoría de los encuestados los sistemas administrativos actuales permiten que los procesos se han ejecutados oportunamente, aunque lo permitan pueden presentar deficiencias para el logro de metas.

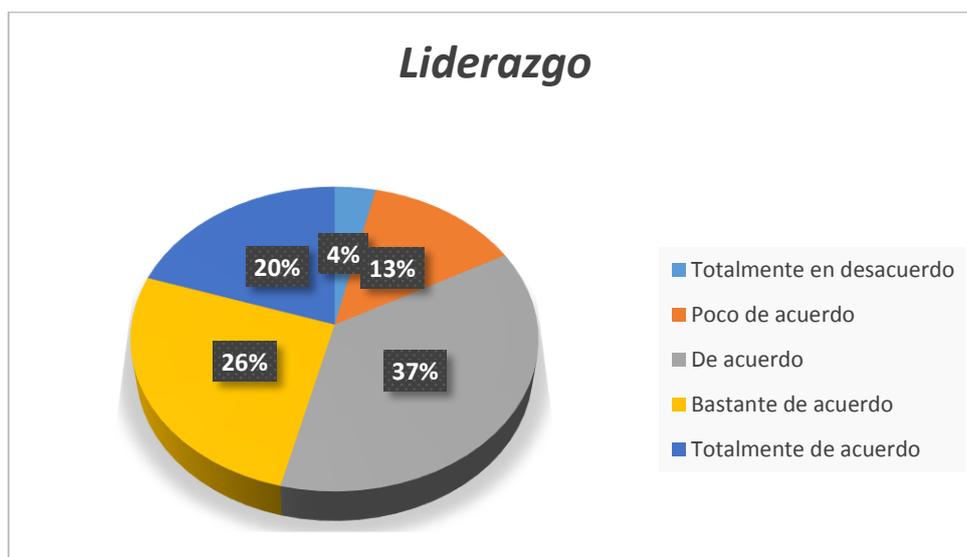
## PREGUNTA N° 9

9. Está usted de acuerdo con el liderazgo ejercido por los directivos y con la administración que ellos efectúan

**Tabla 20:** Liderazgo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	5	4%
<b>Poco de acuerdo</b>	19	13%
<b>De acuerdo</b>	52	37%
<b>Bastante de acuerdo</b>	37	26%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	28	20%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla



**Gráfico 9:** Liderazgo  
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado Por:** Erika Pilla

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, si están de acuerdo con el liderazgo ejercido por los directivos y con la administración que ellos efectúan, el 37% mencionan que están de acuerdo, el 4% respondió que está totalmente en desacuerdo. La mayoría de los encuestados están de acuerdo con el estilo de liderazgo, que permite el involucramiento de la comunidad en la toma de decisiones en beneficio de la comunidad.

## PREGUNTA N° 10

10. Cree usted que la coordinación y delegación de funciones que realiza la institución es la adecuada.

**Tabla 21:** Coordinación y delegación

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	17	12%
<b>Poco de acuerdo</b>	14	10%
<b>De acuerdo</b>	28	20%
<b>Bastante de acuerdo</b>	47	33%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	35	25%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla



**Gráfico 10:** Coordinación y delegación

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, la coordinación y delegación de funciones que realizan la institución es adecuada, el 33% respondió bastante de acuerdo, el 10% menciona que esta poco de acuerdo. Los encuestados están de acuerdo que la coordinación y delegación de funciones son adecuadas y se basan en las necesidades de la organización, siendo necesario establecer líneas y estrategias de acción claras.

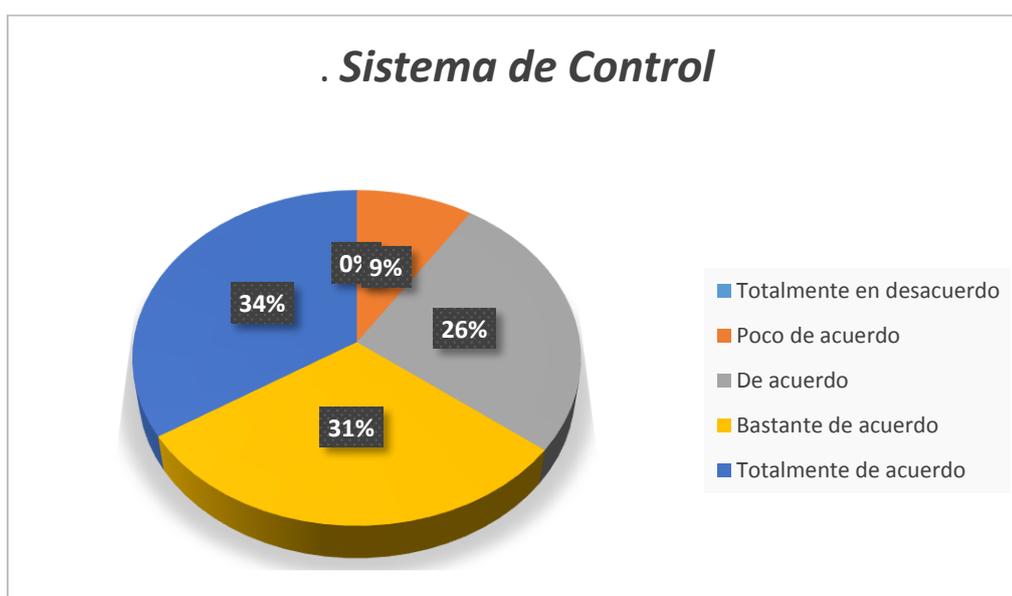
## PREGUNTA N° 11

11. Está de acuerdo en que la institución establezca un sistema de control que le permita mejorar su gestión institucional.

**Tabla 22:** Sistema de Control

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Poco de acuerdo</b>	13	9%
<b>De acuerdo</b>	37	26%
<b>Bastante de acuerdo</b>	43	31%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	48	34%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla



**Gráfico 11:** Sistema de Control

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, trata sobre si está de acuerdo en que la institución establezca un sistema de control que le permita mejorar su gestión institucional, el 34% considera estar totalmente de acuerdo, mientras que el 9% está poco de acuerdo. La mayoría de los encuestados están de acuerdo que la institución establezca un sistema de control, que ayude a la gestión de procesos, recursos humanos y financieros.

## PREGUNTA N° 12

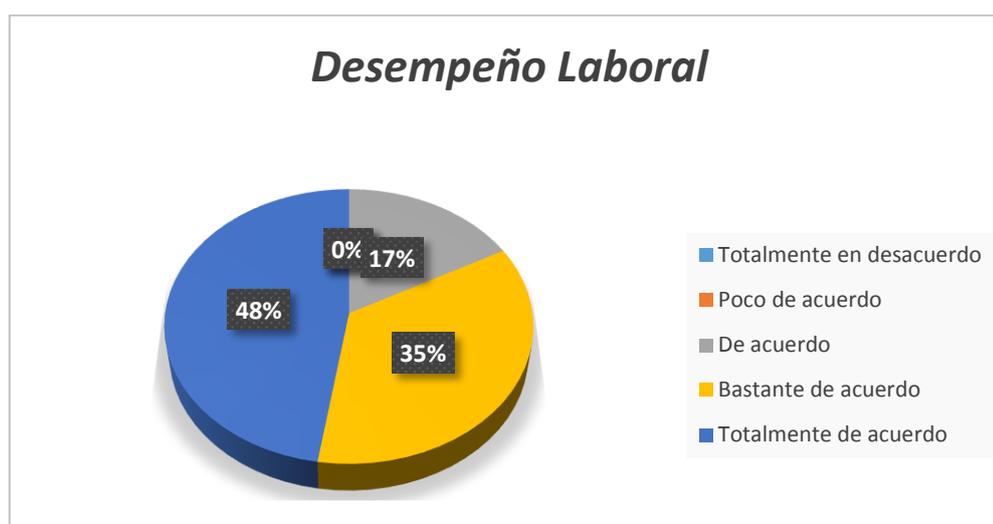
12. Está de acuerdo con que se evalué el desempeño laboral de todo el personal de la institución tanto directivo como administrativo

**Tabla 23:** Desempeño Laboral

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Poco de acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	24	17%
<b>Bastante de acuerdo</b>	50	35%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	67	48%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Erika Pilla



**Gráfico 12:** Desempeño Laboral

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Erika Pilla

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, en la pregunta que trata sobre si el personal está de acuerdo con que evalué el desempeño laboral de todo el personal de la institución tanto directivo como administrativo, el 48% considera estar totalmente de acuerdo, en cambio el 17% menciona estar de acuerdo. Los encuestados están de acuerdo que se evalué el desempeño laboral, para establecer la eficiencia en el cumplimiento de actividades que desarrollan según las características del personal, de las funciones cumplidas y motivación laboral.

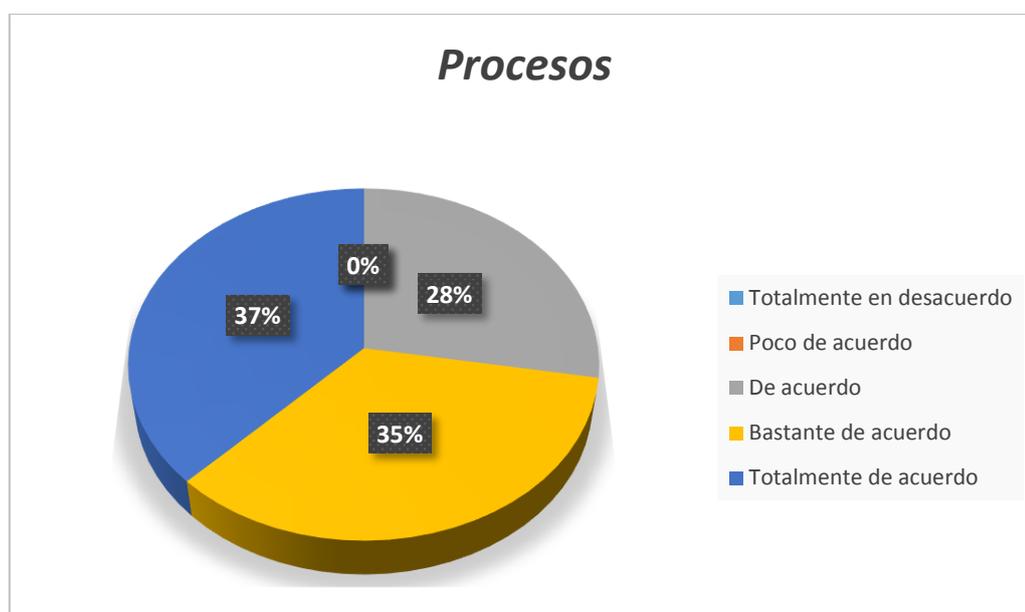
### PREGUNTA N° 13

13. Cree que es importante establecer medidas correctivas en caso de determinarse retrasos en los diversos procesos

**Tabla 24:** Procesos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Poco de acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	39	28%
<b>Bastante de acuerdo</b>	49	35%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	53	37%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla



**Gráfico 13:** Procesos  
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Erika Pilla

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, el 37% afirma estar totalmente de acuerdo, mientras que el 28% menciona estar de acuerdo, se puede identificar que los encuestados están de acuerdo en la importancia de establecer medidas correctivas en caso de determinar retrasos en los diferentes procesos y el cumplimiento de cada una de las actividades designadas.

## PREGUNTA N° 14

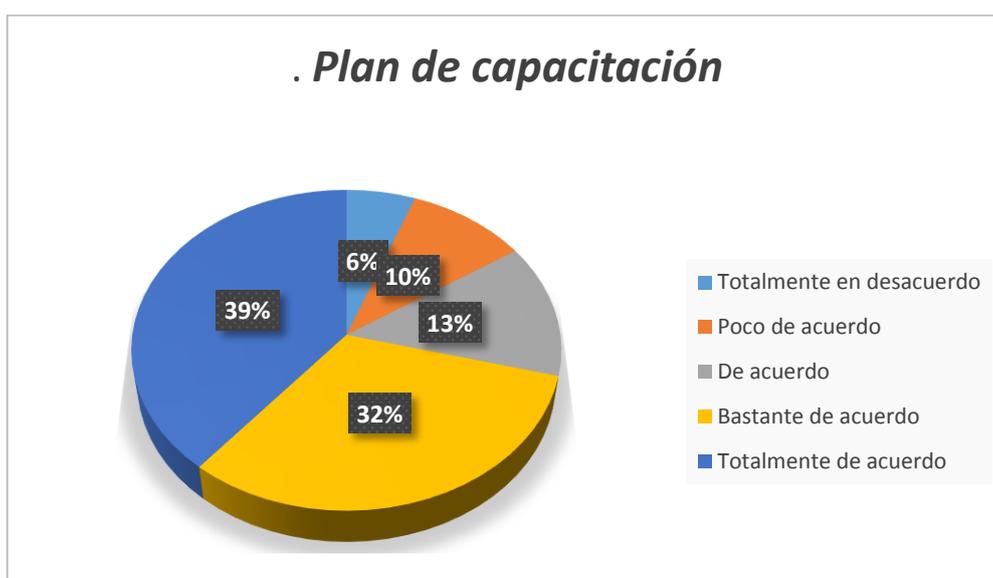
14. Está de acuerdo que la institución cuente con un plan de capacitación para los directivos y personal administrativo.

**Tabla 25:** Plan de capacitación

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	8	6%
<b>Poco de acuerdo</b>	14	10%
<b>De acuerdo</b>	19	13%
<b>Bastante de acuerdo</b>	45	32%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	55	39%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Erika Pilla



**Gráfico 14:** Plan de capacitación

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Erika Pilla

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas encuestadas siendo estas el 100%, el 39% respondió estar totalmente de acuerdo, mientras que el 6% manifiesta estar totalmente en desacuerdo, dando una interpretación en relación a los porcentajes obtenidos se puede decir que la mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo en elaborar un plan de capacitación, el cual ayudara al mejoramiento funcional de los procesos.

## PREGUNTA N° 15

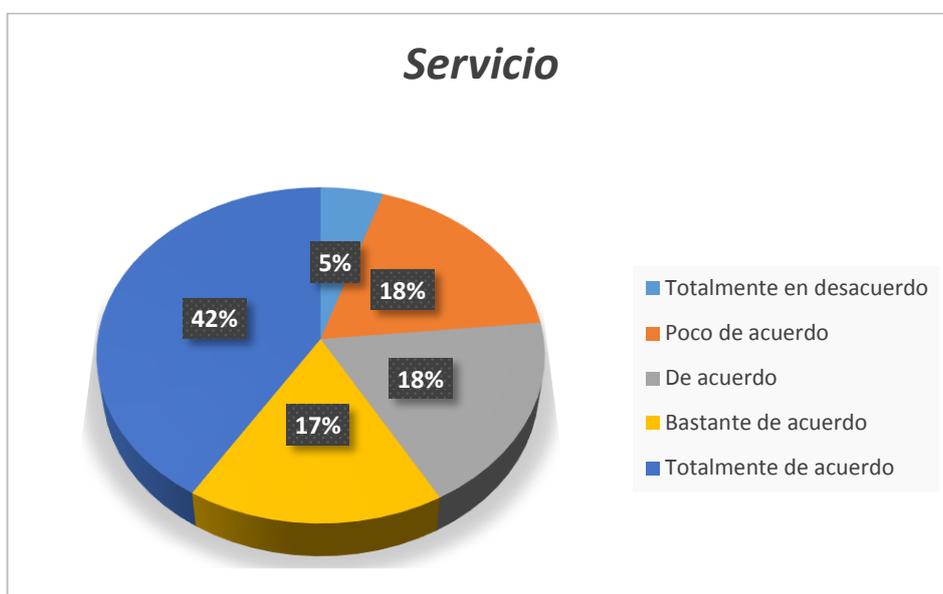
15. Considera usted que el servicio brindado por el personal de la institución es ágil

**Tabla 26:** Servicio

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	7	5%
<b>Poco de acuerdo</b>	26	18%
<b>De acuerdo</b>	26	18%
<b>Bastante de acuerdo</b>	24	17%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	58	42%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Erika Pilla



**Gráfico 15:** Servicio

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Erika Pilla

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada con un total de 141 personas siendo estas el 100%, el 42% da a conocer que está totalmente de acuerdo, en cambio el 5% respondió estar totalmente en desacuerdo, para una mayor comprensión se puede identificar que la mayor parte de encuetados manifiestan que están de acuerdo en el servicio brindado, pero cabe recalcar que es necesario mejorar los procesos que establece el GAD, los mismos que ayudan al cumplimiento de actividades.

### 2.9.3 VERIFICACION DE HIPÓTESIS

El método estadístico para comprobar las hipótesis fue Chi – Cuadrado ( $\chi^2$ ), que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajustan a un conjunto de frecuencias esperadas o técnicas. La hipótesis que se ha establecido en la investigación es factible de realización, puesto que en la encuesta se recoge información acerca de los Procesos Administrativos mejora la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo.

#### 2.9.3.1 Planteamiento de la hipótesis

##### 2.9.3.1.1 Modelo Lógico

Hipótesis Nula  $H_0$  = Los Procesos Administrativos NO mejora la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo.

Hipótesis de Investigación  $H_1$  = Los Procesos Administrativos mejora la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo.

#### Variables

##### Variable dependiente

Los Procesos Administrativos

##### Variable Independiente

La Gestión Institucional

Para el cálculo de  $\chi^2$ , se utiliza la siguiente formula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - F_e)^2}{F_e}$$

En donde:

$\chi^2$ = Chi -cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

$f_o$  = Frecuencia Observadora

$f_e$  = Frecuencia Esperada

La aplicación de esta ecuación requiere lo siguiente:

1. Encontrar la diferencia entre cada frecuencia observada y la correspondiente frecuencia esperada.
2. Elevar al cuadrado
3. Dividir cada diferencia elevada al cuadrado entre la correspondiente frecuencia esperada.

Además se hizo uso de un margen de error del 5% el cual se convierte en un nivel de confianza de 0.05 con el que se buscan los datos en la tabla chi-cuadrado.

El grado de libertad se obtendrá a través de la fórmula.

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

Donde

Gl= Grado de libertad

F=Filas

C= Columnas

Para obtener el chi- cuadrado según la tabla se buscó el grado de libertad y el nivel de confianza y así se obtuvo el chi-cuadrado tabla ( $X^2_t$ ) que se compara con el chi-cuadrado calcular ( $x^2_c$ ).

De acuerdo a este criterio se determina si el  $X_c$  es mayor o igual que el  $X_t$  se aceptó la hipótesis de trabajo y se rechazó la hipótesis nula.

Si el  $X_t$  es mayor que el  $X_c$  se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula.

**Tabla 27:** Tabla de Frecuencias Observadas

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS						
	Totalmente En Desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
Pregunta 8. Dentro de la dirección, considera usted que los sistemas administrativos existentes permiten que los procesos sean atendidos oportunamente	4	16	46	44	31	141
Pregunta 9. Está usted de acuerdo con el liderazgo ejercido por los directivos y con la administración que ellos efectúan	5	19	52	37	28	141
Pregunta 15. Considera usted que el servicio brindado por el personal de la institución es ágil	7	26	26	24	58	141
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>61</b>	<b>124</b>	<b>105</b>	<b>117</b>	<b>423</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Erika Pilla

**Tabla 28:** Tabla de Frecuencia Esperadas

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS					
	Totalmente En Desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Pregunta 8. Dentro de la dirección, considera usted que los sistemas administrativos existentes permiten que los procesos sean atendidos oportunamente	5,33	20,33	41,33	35	<b>39</b>
Pregunta 9. Está usted de acuerdo con el liderazgo ejercido por los directivos y con la administración que ellos efectúan	5,33	20,33	41,33	35	<b>39</b>
Pregunta 15. Considera usted que el servicio brindado por el personal de la institución es ágil	5,33	20,33	41,33	35	<b>39</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Erika Pilla

**Tabla 29:** Aplicación de la formula Chi2

Alternativa	FO	FE	(FO –FE)	(FO –FE) ^2	$\frac{(FO - FE)^2}{FE}$
TD (pregunta 8)	4	5,33	-1,33	1,77	0,33
PC (pregunta 8)	16	20,33	-4,33	18,75	0,92
DA (pregunta 8)	46	41,33	4,67	21,81	0,53
BA(pregunta 8)	44	35	9	81	2,31
TDA(pregunta 8)	31	39	-8	64	1,64
TD (pregunta 9)	5	5,33	-0,33	0,11	0,02
PC (pregunta 9)	19	20,33	-1,33	1,77	0,09
DA (pregunta 9)	52	41,33	10,67	113,85	2,75
BA(pregunta 9)	37	35	2	4	0,11
TDA(pregunta 9)	28	39	-11	121	3,10
TD (pregunta 15)	7	5,33	1,67	2,79	0,52
PC (pregunta 9)	26	20,33	5,67	32,15	1,58
DA (pregunta 9)	26	41,33	-15,33	235,01	5,69
BA(pregunta 9)	24	35	-11	121	3,46
TDA(pregunta 9)	58	39	19	361	9,26
					<b>32,31</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Erika Pilla

Chi-cuadrado Calculado

$$Xc^2 = 32.31$$

Grado de libertad

$$G1: (F-1). (C-1)$$

$$G1 = (3-1). (5-1)$$

$$G1 = (2). (4)$$

$$\mathbf{G1 = 8}$$

Nivel de confianza =0.05

Chi- cuadrado Tabla

$$X^2t= 15.51$$

$$\mathbf{\underline{X^2c=32.31} > \underline{X^2t=15.51}}$$

Como  $X^2c=32.31 >$  (mayor que)  $X^2t=15.51$  se rechaza H y se acepta la hipótesis de investigación ( $H^1$ ): Los Procesos Administrativos mejorará la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo.

## **CAPÍTULO IV**

### **3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **3.1 CONCLUSIONES**

- Al diagnosticar la situación del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo, puedo concluir diciendo que para un buen funcionamiento de los procesos administrativos, se debe motivar el liderazgo y la participación de sus colaboradores ya que los procesos todavía tienen deficiencias por lo que no responden a las necesidades de la población.
- Al identificar los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo, se concluye que las etapas de planificación, organización, ejecución o dirección y control forman parte de la entidad, pero no son utilizados de manera adecuada lo que da como resultado insatisfacción de la población al momento de realizar trámites dentro el GAD.
- Al terminar la investigación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo, puedo concluir diciendo que lo más relevante dentro de la entidad es adecuar, un modelo de Administración por Procesos el cual facilite una administración eficiente.

## 3.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo, motivar el liderazgo ya que es una actividad que influye el desempeño y el logro de los objetivos del grupo que forma parte del GAD, cabe mencionar que el trabajo en equipo es una actividad que requiere la participación de diferentes personas, lo que implica compartir habilidades y conocimientos, el trabajo en equipo constituye una oportunidad de crecimiento.
  
- Al Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo, se recomienda que la utilización de las etapas de planeación, organización, dirección y control se les considera una herramienta importante dentro de la administración del GAD ya que tienen la finalidad de mantener a la organización de forma estable y así poder obtener resultados benéficos a futuro, es importante tomar en cuenta cada paso ya que cada uno tiene un lugar muy importante dentro de una empresa.
  
- Se recomienda que la aplicación de un modelo de Administración por Procesos dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo, es una herramienta que ayudará a mejorar la gestión institucional dentro del desempeño laboral, en cada uno de los departamentos cabe recalcar que estas organizaciones deben regirse a la administración pública la misma que requiere el cumplimiento de los objetivos y por ende la satisfacción de cumplimiento de necesidades de la población.

## CAPÍTULO V

### 4. MODELOS DE ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

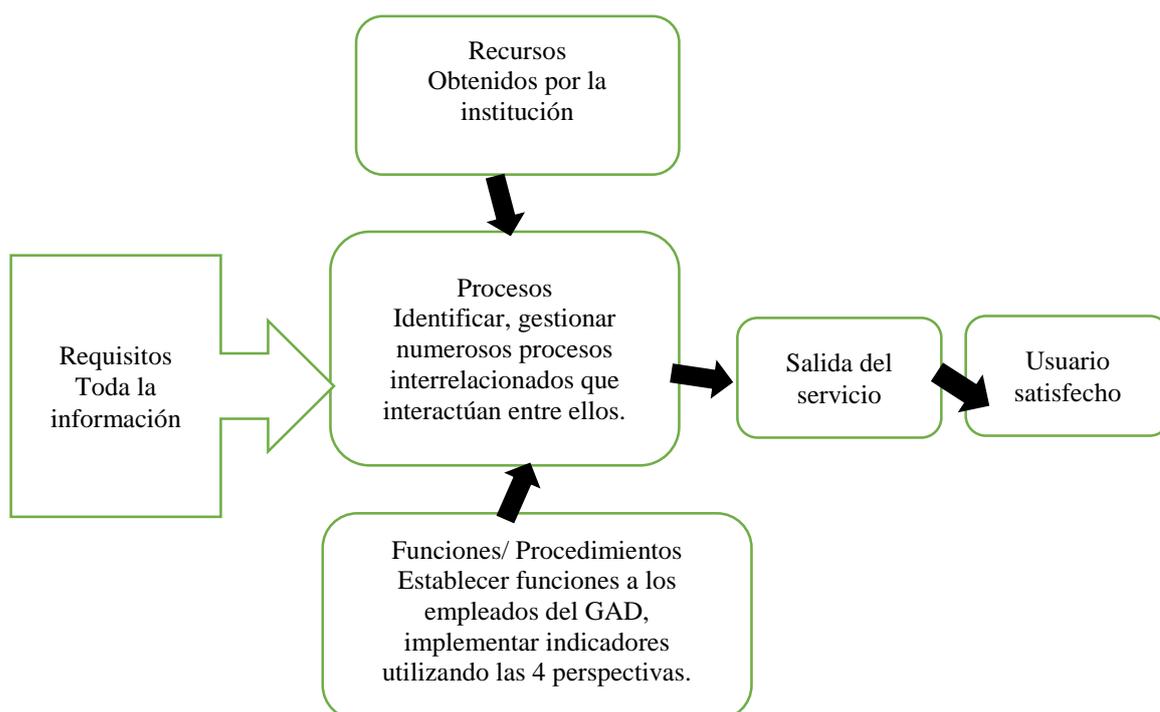
Una vez terminada la investigación mi aporte para el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo, por ser una entidad pública del Estado Ecuatoriano, se rige a lo que manda la Constitución de la Republica y como base legal principal se basan a lo establecido en el Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización –COOTAD, también tienen la ayuda del Código Orgánico Administrativo –COA. Se puede decir que un Modelo de Administración por Procesos es una herramienta con la cual se obtendrá mejor gestión de recursos humanos, financieros, tecnológicos es una nueva forma de administrar la organización.

Descentralizado se basa en la Teoría de Cuadro de Mando integral o Balanced Scorecard de los autores Rober Kaplan y David Norton, es un modelo que sirve como herramienta para la Administración por procesos.

Esta teoría se basa en dar seguimiento a los objetivos y mediante ellos analizar el desempeño de la institución y de sus funcionarios a través de 4 perspectivas:

- Financiera
- Usuario,
- Procesos
- Aprendizaje y de Conocimiento

**Tabla 30:** Modelo de Administración por Procesos



## 5. BIBLIOGRAFÍA

- ·Administrador. (19 de septiembre de 2008). Gestión Administrativa de una Empresa Comercial, Capítulo I.doc.Recuperado el 15 de diciembre de 2014, de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/352.0072-C277d/352.0072-C277d-Capitulo%20I.pdf>.
- Aguilar, R. (2009). Proceso administrativo. Recuperado el 25 de Enero de 2015, de [file:///C:/Users/Ismael/Desktop/RITA/MI%20TESIS/New%20folder/Proceso\\_administrativo1.pdf](file:///C:/Users/Ismael/Desktop/RITA/MI%20TESIS/New%20folder/Proceso_administrativo1.pdf).
- Álvarez Gelves, D. (2011). Conceptos de Administración, Un enfoque para la acción (1a ed.). La Plata, Buenos Aires, Argentina: Ediciones Haber.
- Arias F. (2012) Metodología de la Investigación, 2da edición Caracas, Venezuela
- Bernal, A. (2013). El Proceso Administrativo. Mc Graw – Hill Interamericana.
- Burgos, A, (2015). Gestión de la calidad por procesos Financieros, INCONTEC.
- Campos, & Quiérales. (2011). Titulado: Análisis de la Gestión Administrativa en el Manejo de la gerencia directiva del Liceo nacional José Leonardo Chirinos, de Barinas Presentado ante la universidad Experimental Libertador del Estado Zulia,
- Chiavenato, I. (2011). Introducción a la Teoría General de la Administración. Colombia Mc Graw –Hill Interamerica. S.A. séptima Edición.
- Clasificaciones, E. d. (2017). Importancia del proceso administrativo". Obtenido de <https://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/897-importancia-del-proceso-administrativo/>
- Gómez, G. (2012). Sistemas Administrativas Análisis y Diseño. McGraw –Hill. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Gómez, R. (2012). Procedimientos, McGraw –Hill, México: Interamericana Editores S.A, de c.v.
- Gordón, R. (2013). La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán. Tulcán: Universidad Politécnica Estatal de Carchi.

- Gutiérrez, Juan (2011). La gestión del talento y la generación de valor en la empresa. Artículo científico. Cuaderno de Investigación. Universidad UPC.
- Harold, K. & Heinz, W. (2014). Administración una Perspectiva Global, 12<sup>o</sup> Edición, México, McGraw –Hill.
- Harold, K. (2015). Importancia de la Administración, Edición, México. McGraw –Hill.
- Jaramillo, A. (20 de abril de 2015). La Forma de Administrar una Institución. Administración de Negocios, 32
- Koontz, & García (2012). Paradigmas y Métodos de la Administración Educativa en Tiempos de Cambios. Episteme Consultores Asociados, C.A.
- Lourdes M. (2014). Fundamentos del Procesos Administrativo, Trillas, México.
- Martínez, M. (2013). La Gestión empresarial: equilibrando objetivos y
- Marulanda, Marcela. Mejía, María (2011). Modelo de gestión del talento humano y planes de acción y cumplimiento para la certificación en buenas prácticas médicas. Tesis. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.
- Pardo, Claudia. Porras, Jaime (2011). La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones competitivas. Artículo científico. Revista Gestión Social.
- Popper, K. (23 de 01 de 2018). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo\\_hipot%C3%A9tico-deductivo](https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo_hipot%C3%A9tico-deductivo)
- Prieto, J. (2011). Gestión estratégica por procesos: guía práctica para el diagnóstico empresarial. 3<sup>a</sup>ed. Bogotá: Editorial Eco Ediciones
- Prieto, Pedro (2013). Gestión del talento humano como estrategia para la retención del personal. Tesis. Universidad de Medellín.
- Salazar C. & Vegas, M. (2013), Gestión Administrativa y rendición de cuentas FIDECOM, UCV, Lima, Perú.
- Saldivia, & Carrizales. (2011). “Los Procesos Administrativos del Liceo Nacional Manuela Sáenz”, Calabozo estado Guárico, Tesis de Grado de la Universidad Yacambú.
- Sánchez Delgado, M. (2014). Administración 1(1a ed., Vol. 1). (Ebook, Ed.) México: Grupo Editorial Patria
- Sandoval, J. M. (13 de marzo de 2010). El Proceso Administrativo, Perito en Administración de Empresas. Recuperado el 5 de Julio de 2015, de

file:///C:/Users/Ismael/Desktop/RITA/MI%20TESIS/New%20folder/El-Proceso-AdministrativoIII-SE-jwf-2.pdf.

- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. (24 de mayo de 2012). Plan Nacional de Descentralización 2012-2015, Planificación Participativa. (E. E. Ltda, Ed.) Recuperado el 10 de Abril de 2015, de [http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/leytransparencia/literal\\_k/plan\\_nacional\\_descentralizacion.pdf](http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/leytransparencia/literal_k/plan_nacional_descentralizacion.pdf).
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2011). Guía Metodológica de Planificación Institucional (1a ed.). Quito, Ecuador: IAEN -Imprenta Mariscal.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). Proceso de desconcentración del Ejecutivo en los niveles administrativos de planificación, Folleto Informativo I, 1a . Recuperado el 30 de Enero de 2015, de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Folleto\\_informativo-Desconcentracion2012.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Folleto_informativo-Desconcentracion2012.pdf).
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (Noviembre de 2011). Gobierno Por Resultados –Guía Metodológica. Evaluación del Desempeño, 86. Quito, Ecuador: JABEZSTRATEGIA, S.A.
- Tamayo, M (2012). El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.
- Tola I. (2015). “Influencia a los procesos administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de ESSALUD de la Región Puno”, Perú.

# ANEXOS

Anexo 1

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.**

**VARIABLE DEPENDIENTE “GESTIÓN INSTITUCIONAL”**

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEM BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
Conjunto de acciones que permiten obtener el máximo rendimiento de las actividades que desarrolla la institución.	Rendimientos de actividades	Presupuestos participativos	Miden el servicio a la ciudadanía cumplimiento de planes obras.	Encuesta	Cuestionario
		Servicios básicos, ejecución de obras	Determinar necesidades de la ciudadanía		
		Mejora la calidad de servicios del GAD.	Ciudadanía con satisfacción servicio de necesidades y cumplimiento planes de trabajo.		

**VARIABLE INDEPENDIENTE “PROCESOS ADMINISTRATIVOS”**

<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS BASICOS</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Es un proceso muy particular consiste en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos	Procesos	Planeación	Formular objetivos Fijar metas visión y misión Promover estrategias, técnicas y políticas	Encuesta	Entrevista
		Organización	Establecer procedimientos, normas y reglas. Definir tareas Agrupar cargos Determinar responsabilidades Estructura organizativa		
		Ejecución	Sistemas administrativos Liderazgo estilos gerenciales Comunicación Delegación coordinación		
		Control	Confeccionar estándares Medir rendimiento – detectar desvíos. Comparar estándares – analizar las causas. Corregir desviaciones – medidas correctivas		



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

---

## FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

*Entrevista dirigida al Señor Alcalde, Señores y Señoras Concejales del Cantón Pelileo.*

*NOTA: La información proporcionada será orientada únicamente a la realización del trabajo de investigación titulado **LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN PEDRO DE PELILEO.***

### 1.- DATOS GENERALES

Nombre Completos: -----

Edad: -----

Grado de instrucción: -----

Cargo actual: -----

### 2.- LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

- Conoce Ud., como autoridad municipal acerca del tema de los procesos administrativos y la gestión institucional, y como debe ser ejecutada:

-----  
-----  
-----

- Se siente Ud., satisfecho a nivel personal por la gestión que ha realizado en el cumplimiento de las actividades de planeación, organización, ejecución y control los mismos que ayudan a determinar el alcance de los objetivos institucionales.

-----  
-----  
-----

- Conoce las necesidades actuales de la población, dentro del área administrativa en base a su respuesta que implementaría para el mejoramiento y cumplimiento de los procesos administrativo dentro del GAD Municipal de Pelileo.

-----  
-----



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

---

## FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL ENCUESTA

**Objetivo.-** El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información importante, cuyo propósito es la realización de mi proyecto de graduación. Los datos obtenidos serán administrados con total discreción, agradecemos su colaboración.

### **Indicaciones**

Marque con una X en la respuesta que usted crea correcta.

### **Datos personales**

#### 1. **Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

#### 2. Conoce usted si se aplica el proceso administrativo del GAD

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Poco de acuerdo
- c) De acuerdo
- d) Bastante de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

#### 3. Cree usted que las etapas de proceso administrativo tales como: planeación, organización, dirección y control son instrumentos que ayudan al buen funcionamiento de las actividades de la institución.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Poco de acuerdo
- c) De acuerdo
- d) Bastante de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

#### 4. Cree usted que el proceso administrativo es importante dentro de la gestión institucional del GAD.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Poco de acuerdo
- c) De acuerdo
- d) Bastante de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

#### 5. Dentro de la planificación. ¿Considera Usted que la visión y misión institucional responde a la realidad de la Institución?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Poco de acuerdo
- c) De acuerdo
- d) Bastante de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

6. En base a la organización, los procedimientos, normas y reglas establecidas agilitan los proceso dentro de la institución
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Poco de acuerdo
  - c) De acuerdo
  - d) Bastante de acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
7. Considera usted que la definición de tareas de los directivos y personal administrativo permite agilizar los procesos administrativos y organizativos.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Poco de acuerdo
  - c) De acuerdo
  - d) Bastante de acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
8. Dentro de la dirección, considera usted que los sistemas administrativos existentes permiten que los procesos sean atendidos oportunamente
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Poco de acuerdo
  - c) De acuerdo
  - d) Bastante de acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
9. Está usted de acuerdo con el liderazgo ejercido por los directivos y con la administración que ellos efectúan
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Poco de acuerdo
  - c) De acuerdo
  - d) Bastante de acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
10. Cree usted que la coordinación y delegación de funciones que realiza la institución es la adecuada.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Poco de acuerdo
  - c) De acuerdo
  - d) Bastante de acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
11. Está de acuerdo en que la institución establezca un sistema de control que le permita mejorar su gestión institucional.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Poco de acuerdo
  - c) De acuerdo
  - d) Bastante de acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
12. Está de acuerdo con que se evalué el desempeño laboral de todo el personal de la institución tanto directivo como administrativo
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Poco de acuerdo
  - c) De acuerdo
  - d) Bastante de acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

13. Cree que es importante establecer medidas correctivas en caso de determinarse retrasos en los diversos procesos
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Poco de acuerdo
  - c) De acuerdo
  - d) Bastante de acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
14. Está de acuerdo que la institución cuente con un plan de capacitación para los directivos y personal administrativo.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Poco de acuerdo
  - c) De acuerdo
  - d) Bastante de acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
15. Considera usted que el servicio brindado por el personal de la institución es ágil
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Poco de acuerdo
  - c) De acuerdo
  - d) Bastante de acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo