



DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI: TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI: TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Alan Justin Toala Sánchez
Ángel Fortunato Bernal Álava
Andrea Gabriela Sornoza Morán
Carlos Alberto González Orlando
Carlos Manuel Guevara Molina
Carmen Elizabeth Reyes Barcia
David Darío Cevallos Sánchez
Diana Katiuska Peña Ponce
Elci Rocio Yagloa Palate
Flor Azucena Toala Bozada
Génesis Lisseth Pincay Sancán
Gema Roxana Zambrano Alcívar
Gloria Pascuala Chiquito Tigua
Ismenia Margarita Vera Montaña
Jessenia Herminia Morán Chilán
Jhon Bryant Toro Ponce
José Luis Merino Murillo
Karina Lourdes Santistevan Villacreses
Leonardo Javier Alvarado Chancay
María Angélica Intriago Intriago
María Auxiliadora Cevallos Aguayo
Mariana Lourdes Canto Figueroa
Maryury Elizabeth Morejón Santistevan
Melanye Natusha Guevara Molina
Narda Paola Merchán Ponce
Nohely Andreina Claudio Vera
Sara Geoconda Reyes Soledispa
Said Aaron Cañarte Toala
William Patricio Proaño Ponce
Yadira Jackeline Mora Jaramillo

Autores Investigadores



SABEREC 5.0

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI: TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORES

INVESTIGADORES

Alan Justin Toala Sánchez

Licenciado/a en Administración de Empresas;
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa; Ecuador

✉ toala-alan4570@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0002-6313-9697>

Ángel Fortunato Bernal Álava

Magíster en Gerencia Educativa;
Diploma Superior en Innovaciones Educativas;
Doctor en Educación;
Licenciado en Ciencias de la Educación;
Mención Educación Básica;
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa; Ecuador

✉ angel.bernal@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0002-9212-1234>

Andrea Gabriela Sornoza Morán

Ingeniera en Auditoría;
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa; Ecuador

✉ sornoza-andrea0609@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0009-0009-7462-8670>

Carlos Alberto González Orlando

Instituto de Postgrado Maestría en Administración Pública;
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa; Ecuador

✉ orlando-carlos2565@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0009-0006-5598-2584>

Carlos Manuel Guevara Molina

Especialista en Cirugía General;
Médico;

Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa; Ecuador

✉ guevara-carlos7076@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0001-7087-9258>

Carmen Elizabeth Reyes Barcia

Magíster en Seguridad y Salud Ocupacional;
Licenciada en Enfermería;
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa; Ecuador

✉ reyes-carmen6418@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0009-0008-9639-509X>

David Darío Cevallos Sánchez

Licenciado en Comunicación Social;
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa; Ecuador

✉ cevallos-david2854@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0009-0005-9309-6391>

Diana Katiuska Peña Ponce

Diploma Superior en Liderazgo Educativo;
Máster en Gestión Ambiental;
Doctor en Ciencias Económicas;
Economista;
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa; Ecuador

✉ diana.pena@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0003-2382-673X>

Elci Rocio Yagloa Palate

Economista;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador

✉ yagloa-elci6408@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0009-0009-3343-3172>

Flor Azucena Toala Bozada

Magíster en Administración Pública;

Ingeniera en Auditoría;

Contador Público;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador

✉ vanesa-toala@hotmail.com

ID <https://orcid.org/0000-0002-3588-9407>

Génesis Lisseth Pincay Sancán

Licenciada en Administración de Empresas;

Universidad Estatal del Sur de Manabí;

Jipijapa, Ecuador

✉ pincay-genesis6676@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0001-6757-1404>

Gema Roxana Zambrano Alcívar

Magíster en Administración Pública;

Economista;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador

✉ gemitazam2016@gmail.com

ID <https://orcid.org/0000-0003-2104-091X>

Gloria Pascuala Chiquito Tigua

Magíster en Contabilidad y Auditoría;

Economista;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador

✉ gloria.chiquito@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0002-3593-2049>

Ismenia Margarita Vera Montaña

Licenciada en Secretariado Ejecutivo;
Maestrante de la Universidad Estatal del Sur de Manabí

✉ vera-ismenia0919@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0009-0002-3415-078X>

Jessenia Herminia Morán Chilán

Magíster en Economía Agraria;
Economista;

Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa; Ecuador

✉ jessenia.moran@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0002-3853-6017>

Jhon Bryant Toro Ponce

Magíster en Docencia en Ciencias de la Salud;
Magíster en Seguridad y Salud Ocupacional;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

✉ toro-jhon4368@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0002-9956-3158>

José Luis Merino Murillo

Magíster en Finanzas y Comercio Internacional;
Ingeniero Comercial;

Universidad Estatal del Sur de Manabí;
Jipijapa, Ecuador

✉ jose.merino@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0002-0168-1341>

Karina Lourdes Santistevan Villacreses

Doctora en Administración;
Diplomado en Autoevaluación y Acreditación Universitaria;

Magíster en Docencia Mencion

Gestion en Desarrollo del Currículo;

Universidad Estatal del Sur de Manabí
Jipijapa; Ecuador

✉ karina.santistevan@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0002-3085-1151>

Leonardo Javier Alvarado Chancay

Economista;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador

✉ alvarado-leonardo5389@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0009-0006-8028-709X>

María Angélica Intriago Intriago

Licenciada en Administración Pública;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador

✉ intriagomaria2832@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0009-0000-2497-3059>

Maria Auxiliadora Cevallos Aguayo

Magíster en Contabilidad y Finanzas;

Mención Gestión Fiscal, Financiera y Tributaria;

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador

✉ cevallos-maria0360@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0003-0443-1433>

Mariana Lourdes Cantos Figueroa

Doctora en Administración;

Diplomado en Autoevaluación y Acreditación Universitaria;

Magíster en Docencia Universitaria e Investigación Educativa;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador

✉ mariana.cantos@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0002-7591-0442>

Maryury Elizabeth Morejón Santistevan

Doctora en Administración Pública;

Doctora en Administración;

Diploma Superior en Liderazgo Educativo;

Magíster en Gerencia Educativa;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador



maryury.morejon@unesum.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-2180-7642>

Melanye Natusha Guevara Molina

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador



guevara-melanye4358@unesum.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-9282-3914>

Narda Paola Merchán Ponce

Diplomado en Autoevaluación y Acreditación Universitaria;

Magíster en Administración de Empresas;

Mención Dirección Financiera;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador



narda.merchan@unesum.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0001-9878-7099>

Nohely Andreina Claudio Vera

Licenciada en Administración de Empresas;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador



claudio-nohely0036@unesum.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-8284-4949>

Sara Geoconda Reyes Soledispa

Magíster en Contabilidad y Auditoría;

Ingeniera Comercial;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador



sara.soledispa@unesum.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-8658-0709>

Said Aaron Cañarte Toala

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador



cañarte-said5799@unesum.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0009-9640-2664>

William Patricio Proaño Ponce

Doctor en Ciencias Económicas;

Maestría en Dirección Estratégica;

Especialidad en Tecnologías de la Información

Magíster en Desarrollo Local Mención en Desarrollo Rural;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador

✉ william.proaño@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0002-8092-7185>

Yadira Jackeline Mora Jaramillo

Ingeniera en Sistemas Computacionales;

Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jipijapa; Ecuador

✉ mora-yadira0052@unesum.edu.ec

ID <https://orcid.org/0009-0009-1561-5044>

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

REVISORES

ACADÉMICOS

Alba Wendalina Esquivel García

Magíster en Administración Pública;
Ingeniera en Informática y Sistemas Computacionales;
Programa de Administración Pública 2;
Universidad Técnica de Cotopaxi;
Latacunga, Ecuador

✉ alba.esquivel0@utc.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0002-4641-1492>

Daniel Ortega Pacheco

Master of Science In Agricultural Economics;
Doctor of Philosophy In Public Policy;
Ingeniero Agrónomo;
Escuela Superior Politécnica del Litoral;
Guayaquil, Ecuador

✉ daviorte@espol.edu.ec

ID <https://orcid.org/0000-0001-7678-5826>

CATALOGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

AUTORES:

Alan Justin Toala Sánchez
Ángel Fortunato Bernal Álava
Andrea Gabriela Sornoza Morán
Carlos Alberto González Orlando
Carlos Manuel Guevara Molina
Carmen Elizabeth Reyes Barcia
David Darío Cevallos Sánchez
Diana Katuska Peña Ponce
Elci Rocío Yagloa Palate
Flor Azucena Toala Bozada

Génesis Lisseth Pincay Sancán
Gema Roxana Zambrano Alcívar
Gloria Pascuala Chiquito Tigua
Ismenia Margarita Vera Montaña
Jessenia Herminia Morán Chilán
Jhon Bryant Toro Ponce
José Luis Merino Murillo
Karina Lourdes Santistevan Villacreses
Leonardo Javier Alvarado Chancay
María Angélica Intriago Intriago

Maria Auxiliadora Cevallos Aguayo
Mariana Lourdes Canto Figueroa
Maryury Elizabeth Morejón Santistevan
Melanye Natusha Guevara Molina
Narda Paola Merchán Ponce
Nohely Andreina Claudio Vera
Sara Geoconda Reyes Soledispa
Said Aaron Cañarte Toala
William Patricio Proaño Ponce
Yadira Jackeline Mora Jaramillo

Título: Desarrollando Competencias para el Siglo XXI: Tomo Administración Pública

Descriptores: Administración pública; Gobernabilidad; Política y gobierno; Burocracia

Código UNESCO: 5909.01 Gestión Administrativa

Clasificación Decimal Dewey/Cutter: 351/T550

Área: Ciencias Administrativas

Edición: 1^{era}

ISBN: 978-9942-678-05-8

Editorial: Saberec, 2024

Ciudad, País: Quito, Ecuador

Formato: 148 x 210 mm.

Páginas: 301

DOI: <https://doi.org/10.26820/978-9942-678-05-8>

URL: <https://repositorio.saberec5.com.ec/index.php/saberec/catalog/book/24>

Texto para docentes y estudiantes universitarios

El proyecto didáctico **Desarrollando Competencias para el Siglo XXI: Tomo Administración Pública**, es una obra colectiva escrita por varios autores y publicada por MAWIL; publicación revisada por el equipo profesional y editorial siguiendo los lineamientos y estructuras establecidos por el departamento de publicaciones de MAWIL de New Jersey.

© Reservados todos los derechos. La reproducción parcial o total queda estrictamente prohibida, sin la autorización expresa de los autores, bajo sanciones establecidas en las leyes, por cualquier medio o procedimiento.



Usted es libre de:
Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato.
Adaptar — remezclar, transformar y construir a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente.

Directora Académica: Ab. Luz Argoti

Dirección Central SABEREC: Sector Ponceano Alto, Edificio Miraflores

Editor de Arte y Diseño: Leslie Letizia Plua Proaño

Corrector de estilo: Lic. Marcelo Acuña Cifuentes

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Índices

Contenidos



SABEREC 5.0

Prólogo -----	20
Introducción-----	22

Capítulo I.

Eficiencia en la gestión pública y procesos presupuestarios:	
Caso de la Universidad Estatal del Sur de Manabí-----	24
<i>Andrea Gabriela Sornoza Morán; Jessenia Herminia Morán Chilán</i>	

Capítulo II.

Optimización de la gestión pública en el de control de activos fijos:	
Un estudio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal	
del Cantón Rioverde -----	42
<i>Ismenia Margarita Vera Montaña; Mariana Lourdes Canto Figueroa</i>	

Capítulo III.

Evaluación de desempeño laboral y la productividad del trabajador	
del Gobierno Autónomo Descentralizado el Anegado -----	50
<i>Merino Murillo José Luis; Pincay Sancán Génesis Lisseth</i>	

Capítulo IV.

Gestión de calidad en administración de bienes:	
Caso de la Corporación Nacional de Electricidad en Esmeraldas-----	66
<i>Ana María Ortiz Fuentes; Sara Geoconda Reyes Soledispa</i>	

Capítulo V.

Gestión pública y las políticas sanitarias en la respuesta	
a la pandemia de Covid-19: Análisis de lecciones y desafíos	
claves del periodo 2020-2021 -----	75
<i>María Angélica Intriago Intriago; Gloria Pascuala Chiquito Tigua</i>	

Capítulo VI.

Estrategia para la gestión administrativa operacional eficiente	
en el consejo provincial de Manabí-----	92
<i>Michell José Guevara Molina; Maryury Elizabeth Morejón Santistevan</i>	

Capítulo VII.

Mejora de la gestión administrativa y los procesos	
de contratación pública: Resultados en la municipalidad	
del cantón Santa Ana-----	107
<i>Valeria Murillo Vernaza; Mayra Mercedes Marcillo Indacochea</i>	

Capítulo VIII.

Rol del control administrativo: una mirada desde la toma de decisiones en entidades educativas publicas ----- 120
Jostin Jair Prado Figueroa; Gloria Chiquito Tigua

Capítulo IX.

Gestión administrativa en procesos operativos del “Proyecto Inversión Infancia con FUTUROZONA 2”: Estrategias y resultados ----- 136
Elci Rocío Yagloa Palate; Jessenia Herminia Morán Chilán

Capítulo X.

Evaluación del impacto de la auditoría de gestión y su incidencia en la Calidad del Servicio Público: Estudio de caso en hospitales ----- 147
Maria Auxiliadora Cevallos Aguayo; William Patricio Proaño Ponce

Capítulo XI.

Optimización de la gestión administrativa y la atención prehospitalaria: Mejoras en el servicio de salud móvil Zona 5 ----- 158
Melanye Natusha Guevara Molina; Maryury Elizabeth Morejón Santistevan

Capítulo XII.

Presupuesto institucional y desarrollo social en la dirección de acción social y educación de Guayaquil. ----- 168
Yadira Jackeline Mora Jaramillo; José Luis Merino Murillo

Capítulo XIII.

Estrategias de gestión administrativa y calidad de servicios: Un estudio de caso en la clínica municipal de diálisis del Cantón Montecristi ----- 179
Carmen Elizabeth Reyes Barcia; Gloria Pascuala Chiquito Tigua

Capítulo XIV.

Impacto del clima organizacional y desempeño laboral: Un análisis de la secretaria de educación superior de Manabí ----- 192
Jhon Bryant Toro Ponce; William Patricio Proaño Ponce

Capítulo XV.

Gestión pública y gobernanza local: Estrategias de desafíos
en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta----- 205
Gema Roxana Zambrano Alcívar; Ángel Fortunato Bernal Álava

Capítulo XVI.

Marketing gubernamental en salud pública----- 217
Guevara Molina Carlos Manuel; Narda Paola Merchán Ponce

Capítulo XVII.

Fortalecimiento de la imagen corporativa a través de estrategias
de comunicación en el Gobierno Autónomo Descentralizado
Parroquial 11 de Noviembre----- 231
David Darío Cevallos Sánchez; Karina Lourdes Santistevan Villacreses

Capítulo XVIII.

Valores institucionales y la gestión administrativa: Estudio
de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado
de Jipijapa----- 244
Toala Sánchez Alan Justin; Peña Ponce Diana Katuska

Capítulo XIX.

Optimización de la gestión administrativa para mejorar
la accesibilidad a la atención oftalmológica: Estrategias
en el IESS Jipijapa ----- 255
*Said Aaron Cañarte Toala; Flor Azucena Toala Bozada;
Diana Katuska Peña Ponce*

Capítulo XX.

Gestión de recursos y procesos de contratación pública
en el Gobierno Autónomo Descentralizado
Parroquial Puerto Cayo ----- 268
Carlos Alberto González Orlando; Sara Geoconda Soledispa Reyes

Capítulo XXI.

Transformación Digital en la Administración Tributaria
del Cuerpo de Bomberos: Evaluación de Beneficios ----- 280
Leonardo Javier Alvarado Chancay; William Patricio Proaño Ponce

Capítulo XXII.

La educación económica hacia una cultura financiera sostenible ----- 288

Argenis Gabriel Rodríguez Bravo

Conclusiones ----- 306

Conclusiones Generales----- 310

**DESARROLLANDO COMPETENCIAS
PARA EL SIGLO XXI:**
TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Índices

Tablas



SABEREC 5.0

Tabla 1. Manual de Gestión administrativa -----	45
Tabla 2. Seguimiento y estrategias de control-----	45
Tabla 3. Procedimiento Administrativo-----	45
Tabla 4. Herramientas utilizadas en el GAD El Anegado para la evaluación de desempeño laboral-----	60
Tabla 5. Perspectiva de la buena productividad laboral del GAD “El Anegado” -----	60
Tabla 6. Relación entre desempeño laboral y productividad-----	61
Tabla 7. Población del personal de la CNEL EP esmeraldas-----	70
Tabla 8. Porcentajes de nivel de riesgo y confianza. -----	71
Tabla 9. Caracterización de gestión administrativa con respecto a control -----	129
Tabla 10. Caracterización de gestión administrativa con respecto a dirección-----	130
Tabla 11. ¿Ha ingresado alguna vez a la página web de la Coordinación Zonal 5 de Salud para consultar información? -----	223
Tabla 12. Estrategias de comunicación del GAD Parroquial Once de Noviembre-----	238
Tabla 13. Imagen Corporativa de los habitantes de la parroquia -----	238
Tabla 14. Solución del problema-----	238
Tabla 15. Planteamiento de soluciones. -----	263
Tabla 16. Estadística descriptiva relacionada a la encuesta a funcionarios del GAD Parroquial, Puerto Cayo, 2024 -----	274

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Índices

Figuras



SABEREC 5.0

Figura 1. Frecuencia de interacción -----	35
Figura 2. Calificación de transparencia -----	35
Figura 3. Comunicación efectiva de procedimientos y políticas -----	36
Figura 4. Tasa de positividad de COVID-19 por cada 10.000 habitantes de países de América del Sur. -----	80
Figura 5. Tasa de positividad de COVID-19 por cada 10.000 habitantes en Ecuador.-----	81
Figura 6. Tasa de positividad de COVID-19 por cada 10.000 habitantes por provincias-----	81
Figura 7. Tasa de letalidad del COVID-19 en países de América del Sur. -----	82
Figura 8. Tasa de letalidad por COVID-19 por provincias del Ecuador.-----	83
Figura 9. ¿Qué nivel de impacto considera que tiene el estado de la maquinaria y la disponibilidad del personal operativo en el cumplimiento del cronograma de ejecución de los proyectos viales? -----	99
Figura 10. ¿Existe dentro de la planificación institucional un enfoque progresivo para renovar o reemplazar la maquinaria con mayor tiempo de servicio? -----	100
Figura 11. ¿Con qué frecuencia se promueven procesos de formación o actualización técnica para los operadores de maquinaria? -----	100
Figura 12. Unidades operativas por tipo -----	101
Figura 13. Unidades no operativas por tipo -----	101
Figura 14. Mapa conceptual de la desnutrición crónica infantil-----	138
Figura 15. Resultados de la encuesta-----	174
Figura 16. Conocimiento sobre el derecho al acceso de información pública-----	224
Figura 17. Tipo de información consultada en la página web -----	224
Figura 18. Mejoras en usabilidad o contenido del sitio web -----	225
Figura 19. ¿Conoce usted que son los valores institucionales? -----	250
Figura 20. Los valores institucionales son importantes en la gestión administrativa de una empresa -----	250
Figura 21. Los valores institucionales ayudan a la gestión administrativa de toda organización -----	251
Figura 22. La educación económica es importante para el desarrollo de una cultura financiera sostenible-----	297
Figura 23. Conocimiento que abarca la educación económica-----	298
Figura 24. Cultura financiera sostenible. -----	298

Figura 25. Las decisiones financieras influyen en el bienestar social y económico de las personas -----	299
Figura 26. La toma de decisiones esencial en la educación económica-----	300
Figura 27. La educación económica favorece a la igualdad e inclusión financiera. -----	300
Figura 28. Capacitación sobre la educación económica y financiera. -----	301
Figura 29. En el país existe una cultura financiera sostenible. -----	301
Figura 30. En la carrera de contabilidad y auditora se deben desarrollar competencias sobre la educación económica -----	302
Figura 31. Los estudiantes se deben formar hacia la cultura financiera sostenible-----	303

**DESARROLLANDO COMPETENCIAS
PARA EL SIGLO XXI:**
TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Prólogo



SABEREC 5.0

La evolución de la administración pública en el mundo contemporáneo se enfrenta a retos y oportunidades que requieren enfoques renovados y estrategias efectivas. El presente volumen, “Administración Pública. Tomo I”, se erige como un compendio vital que explora las dinámicas de la gestión pública en diversas instituciones y contextos de Ecuador, aportando una mirada crítica y analítica sobre la operación y eficacia de sus procesos administrativos.

En las páginas que siguen, los autores han reunido rigurosas investigaciones que reflejan un profundo compromiso con la mejora continua del servicio público. A través de estudios de casos concretos, se abordan aspectos esenciales como la gestión presupuestaria, la evaluación del desempeño laboral, la calidad en la atención de servicios, y el uso adecuado de los recursos. Estos estudios destacan no solo las deficiencias existentes, sino también las mejores prácticas idóneas que pueden ser adoptadas para potenciar la efectividad en la administración pública.

Cada trabajo de investigación ofrece elementos valiosos que invitan a la reflexión y propician un diálogo constructivo sobre la necesidad de promover la transparencia, la comunicación efectiva y la rendición de cuentas como pilares fundamentales de una gestión pública que aspire a ser inclusiva y centrada en las necesidades de la ciudadanía. Se subraya la importancia de una gobernanza local responsable, no solo en términos de los deberes institucionales, sino también en la capacidad de fomentar el desarrollo humano integral.

Este libro no solo pretende ser una fuente de referencia para académicos y profesionales del sector público, sino también una herramienta que inspire a los gestores públicos a adoptar enfoques innovadores y a buscar soluciones que respondan a los desafíos que se presentan en un mundo en continuo cambio.

Así, “Administración Pública. Tomo I” se erige como un recurso fundamental que contribuirá al desarrollo y fortalecimiento de la administración pública en Ecuador, sentando las bases para una gestión más eficiente, responsable y comprometida con el bienestar de la sociedad. Invito a los lectores a sumergirse en este texto, con la certeza de que cada página ofrece una oportunidad para aprender y transformar el panorama de la gestión pública en beneficio de todos.

**DESARROLLANDO COMPETENCIAS
PARA EL SIGLO XXI:**
TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Introducción



SABEREC 5.0

La administración pública juega un papel crucial en la configuración de sociedades justas y equitativas, actuando como el motor que impulsa el desarrollo social, económico y cultural de un país. En el contexto de Ecuador, donde las dinámicas políticas y sociales han evidenciado tanto oportunidades como retos, la presente obra, “Administración Pública. Tomo I”, surge como una contribución significativa para entender y mejorar los procesos de gestión pública en diversas instituciones.

Este libro reúne una serie de investigaciones que analizan y evalúan aspectos fundamentales de la administración pública, tales como la gestión presupuestaria, la calidad del servicio, el desempeño laboral y la eficacia de las políticas implementadas. Cada capítulo es el resultado de un profundo análisis y reflexión, que ofrece un panorama detallado sobre la situación actual de la gestión pública en entidades como universidades, gobiernos autonómicos y centros de salud, entre otros.

Los estudios presentados no solo identifican deficiencias y retos existentes en estas instituciones, sino que también destacan las mejores prácticas y estrategias innovadoras que pueden ser adoptadas para optimizar los procesos administrativos y fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones públicas. La búsqueda de la transparencia, la eficiencia y la mejora continua son temas recurrentes que se abordan de manera multidimensional, invitando a un diálogo necesario sobre la necesidad de transformar la gestión pública en el país.

A lo largo de esta obra, se enfatiza la interrelación entre la gestión pública y el bienestar social, estableciendo que la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía es un reflejo directo de la eficacia de las políticas públicas implementadas. Asimismo, se abordan las implicaciones del clima organizacional, la capacitación del personal y la implementación de tecnologías en la mejora de la administración pública, resaltando la importancia de la formación continua y el desarrollo profesional en la gestión del talento humano.

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 1

Eficiencia en la gestión pública y
procesos presupuestarios: Caso de la
Universidad Estatal del Sur de Manabí

AUTORES: Andrea Gabriela Sornoza Morán; Jessenia Herminia Morán Chilán



SABEREC 5.0

**Eficiencia en la gestión pública y procesos presupuestarios:
Caso de la Universidad Estatal del Sur de Manabí**

Efficiency in public management and budget processes: Case of the Southern Manabí State University.

Resumen

En el presente estudio denominado “Gestión pública y procesos administrativos en la coordinación de presupuesto de la Universidad estatal del sur de Manabí”, se observa deficiencias en la gestión pública que impactan directamente a dichos procesos, por lo que expone como objetivo general Validar un plan de estrategia de gestión pública para la mejora del proceso administrativo en la coordinación de presupuesto. Se aplicó una investigación que se enfoca en analizar dos variables para poder medir, comprender y evaluar la relación entre los términos generales. Asimismo, se identifica la utilización de métodos como deductivo, bibliográfico, estadístico y a su vez la utilización de técnicas para el desarrollo del estudio entre las cuales establecen las encuestas y las entrevistas. En base a los resultados obtenidos se puede establecer que la gestión presupuestaria permite una buena planificación financiera estructurada a la asignar recursos de manera cuidadosa y estratégica mediante objetivos a corto y largo plazo. Se concluye y en base a estudios revisados se puede establecer la transparencia y los procesos administrativos y la comunicación efectiva en la institución de tal forma que mejora la gestión pública en el departamento de coordinación de presupuesto, estableciendo una comunicación abierta y accesible que pueda aumentar la confianza de los usuarios y fortalecer la colaboración entre partes interesadas.

Palabras clave: Gestión, Administrativos, Presupuesto, Universidad

Abstract

In the present study called “Public management and administrative processes in the budget coordination of the State University of the South of Manabí”, deficiencies in public management are observed that directly impact said processes, which is why the general objective is to establish a management strategy. public management for administrative processes in budget coordination. A research is applied that focuses on analyzing two variables in order to measure, understand and evaluate the relationship between general terms. Likewise, the use of methods such as deductive, bibliographic, and statistical is identified, as well as the use of techniques for the development of the study, among which surveys and interviews were established. Based on the results obtained, it can be established that budget management allows good structu-

red financial planning to allocate resources in a careful and strategic manner through short and long-term objectives. It is concluded and based on reviewed studies, transparency and administrative processes and effective communication can be established in the institution in such a way that it improves public management in the budget coordination department, establishing open and accessible communication that can increase user trust and strengthen collaboration between stakeholders.

Keywords: Management, Administrative, Budget, University

Introducción

La gestión pública a nivel internacional y el proceso administrativo asociados representan un complejo entramado de coordinación, regulación y colaboración entre diferentes países y organizaciones globales. Implica comprender la dinámica de la diplomacia internacional, la negociación de acuerdos y tratados, así como la implementación de políticas y regulaciones a escala global (Esquivel, García & Solano, 2024).

En Ecuador reflejan una compleja interacción entre el gobierno central, los gobiernos locales y las instituciones gubernamentales, la administración pública en el país enfrenta desafíos persistentes relacionados con la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas. A pesar de los esfuerzos por modernizar y fortalecer las instituciones administrativas, persisten problemas como la falta gestión y conocimiento de los procesos y a su vez la carencia de coordinación entre diferentes niveles de gobierno (Peralvo et al., 2024). Además, la gestión de recursos naturales, la infraestructura y la atención a sectores como la salud y la educación son áreas clave que requieren una atención continua (Cruz, Morales & Cortez, 2024). Avances recientes en la digitalización y la implementación de políticas de transparencia han mejorado la eficiencia y la participación ciudadana en ciertos aspectos, pero aún queda mucho por hacer para garantizar una gestión pública efectiva y orientada al servicio en Ecuador.

La gestión pública representa un pilar fundamental en el desarrollo y eficiencia de las instituciones educativas, desempeñando un rol clave en la planificación, asignación y ejecución de recursos financieros (Zavaleta, Chamoly & Santamaría, 2024).

Este estudio se embarca en un análisis exhaustivo de los factores que influyen en la gestión pública y su consecuente incidencia en el proceso administrativo dentro de la Coordinación de Presupuesto de la institución. La asignación inadecuada de recursos, la falta de transparencia en los procesos

presupuestarios y las deficiencias en la planificación estratégica son aspectos críticos que se abordarán. Al comprender estos desafíos, se busca proponer soluciones efectivas que fortalezcan la gestión pública en el área de presupuesto, con el objetivo de optimizar la utilización de recursos y mejorar la eficiencia en la ejecución de proyectos académicos.

Se delimita como objeto de estudio la gestión pública y como el campo de estudio el proceso administrativo.

La gestión pública juega un papel importante en el desarrollo y eficiencia de las instituciones del Estado. Dentro de este contexto, la Coordinación de Presupuesto representa una pieza clave en la administración de recursos financieros (Zavaleta, Chamoly & Santamaría, 2024). Sin embargo, es crucial examinar cómo se lleva a cabo el proceso administrativo en esta área específica, considerando los retos y prácticas que influyen en su desempeño (Vegas, 2022). En este sentido, surge la necesidad de investigar en qué medida se aplican los principios y técnicas del proceso administrativo en la Coordinación de Presupuesto, así como identificar posibles obstáculos que puedan obstaculizar su efectividad.

La problematización de esta investigación radica en la complejidad de la gestión pública y el proceso administrativo dentro de la Coordinación de Presupuesto. Este entorno enfrenta diversos desafíos, como la necesidad de optimizar la asignación de recursos limitados, garantizar la transparencia en el manejo de fondos públicos y cumplir con los objetivos institucionales. Además, se deben considerar factores externos e internos que pueden influir en la eficacia de este proceso, como cambios legislativos, presiones políticas y limitaciones presupuestarias. Identificar y abordar estas problemáticas es crucial para mejorar la gestión pública y garantizar un uso eficiente y responsable de los recursos financieros del Estado.

Por lo antes expuesto se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Qué plan de estrategias de gestión pública mejora el proceso administrativo en la coordinación de presupuesto de la Universidad Estatal del sur de Manabí?

Así mismo se plantea el siguiente objetivo General: Validar un plan de estrategia de gestión pública para la mejora del proceso administrativo en la coordinación de presupuesto de la Universidad Estatal del sur de Manabí

Consecuentemente se formula los siguientes objetivos específicos:

- Fundamentar los referentes teóricos de la gestión pública y del proceso administrativo en la coordinación de presupuesto de la Universidad Estatal del sur de Manabí
- Diagnosticar el estado actual de gestión pública relacionados al proceso administrativo en la coordinación de presupuesto de la Universidad Estatal del sur de Manabí
- Diseñar un plan de estrategia de gestión pública para mejorar el proceso administrativo la coordinación de presupuesto de la Universidad Estatal del sur de Manabí

Gestión publica

La especialización tiene como objetivo administrar racional y eficazmente los fondos públicos para satisfacer las necesidades de las personas y apoyar el desarrollo del país.

Es la movilización que el poder estatal produce con sus propios recursos para lograr logros concretos, específicos e individuales. Los organismos del Estado cuentan con medios tales como recursos humanos, materiales, financieros y otros (Apolo, 2020, pág.65). La administración pública es el conjunto de actividades mediante las cuales las autoridades públicas se esfuerzan por lograr los objetivos y tareas relacionadas con el orden público establecidas por el poder ejecutivo.

Según Puente (2021), los esfuerzos de los gobiernos centrales y locales pueden proporcionar bienes y servicios públicos que tengan un impacto positivo o negativo en los ciudadanos. Esto significa que todo ciudadano tiene derecho a disfrutar de un servicio de calidad al registrarse o registrarse en los servicios públicos. Por lo tanto, la Oficina Administrativa, como parte de la gestión pública, juega un papel importante para garantizar la calidad del servicio al usuario.

La Gestión pública es una estrategia para orientar las acciones de los actores del desarrollo social con el fin de crear el mayor valor público posible mediante el uso de herramientas de gestión que los organismos públicos deben utilizar en común, coordinarse y complementarse para lograr mejoras en la vida de todos (Aguilar, 2019, pág. 44)

La administración pública es un servicio a la sociedad regido por los principios de eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, descentralización, descen-

tralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Una nueva administración pública que conciba al Estado como una gran empresa política que promueva la introducción de principios y métodos empresariales en la esfera pública.

Para conjugar los conceptos de administración pública y estado, decimos que es una organización política soberana de la sociedad humana, establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, de independencia y autodeterminación, con órganos estatales y sistemas de gestión.

Desde la perspectiva de Agüero & Suarez (2020), argumentan que la administración pública debe hacer un uso racional de los recursos disponibles en beneficio de los ciudadanos, ya que estos deben ser responsables y estar satisfechos con su gestión, y señalan que el comportamiento de la administración pública se rige por el papel de la administración pública, que no puede definir una posición debido a su aleatoriedad, tradiciones filosóficas y científicas.

Como señala Fiallos (2022), la administración pública incluye cambios deliberados en la estructura, y, por lo tanto, en los procesos, implementados en diversas organizaciones del sector público con el fin de asegurar un nivel activo de funcionamiento de cada organización.

El cambio siempre ocurrirá en una estructura ideal, en procesos sistemáticos organizados y controlados, es decir, en el sentido de separación de poderes, división del trabajo y flujo de comunicación, es uno de los pilares para su buen funcionamiento.

Hablar de reestructurar, reestructurar, innovar, rediseñar o repensar, reforma administrativa o reforma de la administración pública significa cambiar las normas, la estructura organizacional, las acciones del gobierno o el modelo de gestión para lograr mejores resultados, centrándose en las formas de gestión y burocracia, mejorando la eficiencia, calidad y rendición de cuentas de las acciones públicas

De acuerdo con Botero et al. (2021), argumentan que la administración pública debe ser fuerte, dinámica y participativa, y debe prestar mucha atención a las funciones económicas, sociales y ambientales para construir e implementar estrategias para lograr objetivos económicos, sociales y ambientales.

La administración pública debe ser activa y participativa y debe seguir las leyes y políticas propuestas por el gobierno para la gestión eficaz y transparente de los recursos humanos y económicos del estado.

La gestión pública en Ecuador

De acuerdo con Aguilar (2019), desde mediados del siglo XX, con frecuencia, las ciudades de la región Latinoamericana presentaban falencias en cuanto al funcionamiento de las operaciones gubernamentales, las cuales dejaban en evidencia una pobre calidad en los servicios públicos prestados y elevado déficit fiscal, lo que trajo consigo diferentes reformas administrativas con la idea de mejorar la gestión realizada por los gobiernos en el continente. Ante esta realidad y debido a la crisis económica de ese momento, plantea Pinto y Suárez (2021) fue necesario aplicar reformas para lograr optimizar de una manera más eficiente el uso y distribución de los recursos públicos, lo que trajo consecuencias poco favorables como la liquidación de entidades y la implantación de programas que no eran necesario y que se derivaron en la reducción del personal empleado.

Luego vinieron otras reformas dentro de las cuales se cuenta la descentralización administrativa, la cual favoreció la toma de decisiones desde los niveles inferiores e intermedios. Estas reformas fueron asimiladas de manera general como “el cambio de las estructuras organizacionales, normas, y patrones directivos y operativos del gobierno, que se orientaban hacia formas posburocráticas de organización, dirección, operación (Aguilar, 2019), todo esto buscando elevar la eficiencia, calidad y la responsabilidad de la acción pública.

De estas ideas surge la nueva gestión pública entre las décadas de los años 80 y 90, basada en la atribución de funciones que antes eran del Estado a los niveles inferiores prácticamente, donde la regulación de las actividades del espacio urbano y la provisión de servicios públicos fueron sus principales responsabilidades (Echeverri & Sotomayor, 2010).

Ecuador ha experimentado una creciente intervención del Estado en la creación y consolidación de espacios para ejercer el derecho ciudadano, constitucionalmente reconocido, de participar en la vida pública, de gestionar su desarrollo desde los niveles territoriales. Para esto se promueven leyes, reglamentos, códigos y planes de la nación para controlar el desempeño del gobierno y acentuar la necesidad de los ciudadanos de actuar en las decisiones públicas medulares para el desarrollo local (Apolo, 2020).

Sin embargo, y aun a sabiendas de los esfuerzos que se realizan a nivel del gobierno central para mejorar las falencias ya conocidas, aún existen fallas en la gestión pública a nivel municipal, que dejan ver como se dejan de lado los mecanismos que han sido creados para que el ciudadano pueda ejercer plenamente su derecho de participación en los asuntos públicos para una mejor gestión. Esto conlleva como lo expone Trujillo (2022) es una limitada y escasa participación ciudadana en las decisiones públicas debido a la insuficiente cultura y educación que tienen los ciudadanos acerca del ejercicio de su derecho y deber cívico en la toma de decisiones a escala local. Hecho que ha limitado de forma notoria el ejercicio participativo en los cantones y que se ha visto reflejado en todas las necesidades básicas que no se han logrado satisfacer en la población.

Procesos administrativos

El proceso administrativo constituye una sucesión de actividades coordinadas e interrelacionadas que los administradores llevan a cabo con el propósito de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una entidad con miras a alcanzar metas específicas. Este enfoque sistemático y estructurado sirve como una guía completa para la gestión efectiva de diversas entidades, ya sean empresas, instituciones gubernamentales u organizaciones sin fines de lucro (Cortés, 2021).

La primera fase de este proceso es la planificación, en la cual se definen metas y se formulan estrategias para su consecución. Durante este paso, los administradores evalúan el entorno, identifican oportunidades y amenazas, y elaboran planes detallados que orientan las futuras acciones de la organización. La planificación establece la base para las decisiones y acciones posteriores, proporcionando una dirección clara para el éxito a largo plazo (Támara Trujillo & Espinoza Olcay, 2023).

La segunda etapa, la organización, se enfoca en la estructuración de recursos y la asignación de responsabilidades para llevar a cabo los planes establecidos en la fase de planificación. Este proceso incluye la creación de una jerarquía organizativa, la asignación de tareas específicas y la coordinación de los esfuerzos de los miembros del equipo. Busca aprovechar eficientemente los recursos disponibles y asegurar una ejecución coherente de las actividades planificadas.

La tercera fase, la dirección, se concentra en motivar y liderar a los miembros del equipo para lograr los objetivos organizativos. Los administradores deben comunicar claramente las expectativas, inspirar a los empleados y

gestionar los conflictos para mantener un ambiente de trabajo productivo. La dirección también implica la toma de decisiones rápidas y eficaces para adaptarse a cambios inesperados y garantizar que la ejecución del plan se realice de manera efectiva (García, 2017).

Finalmente, la cuarta etapa del proceso administrativo es el control, que comprende la evaluación y supervisión continua del desempeño organizativo en comparación con los estándares establecidos. Los administradores emplean sistemas de retroalimentación y medidas de rendimiento para identificar desviaciones y realizar ajustes cuando sea necesario. El control asegura que la organización se mantenga en la senda correcta hacia el logro de sus objetivos y facilita una mejora continua en la eficiencia y eficacia de las operaciones. En conjunto, estas cuatro etapas del proceso administrativo proporcionan un marco sólido para la gestión efectiva y el éxito sostenible de una organización.

Importancia de los procesos administrativos

El proceso administrativo desempeña un papel fundamental en las instituciones públicas, ya que proporciona un marco sistemático y ordenado para la gestión eficiente de los recursos y el logro de los objetivos de estas entidades. A continuación, se destacan algunas de las razones clave que subrayan la importancia del proceso administrativo en el contexto de las instituciones públicas:

Eficiencia en la Utilización de Recursos Públicos: El proceso administrativo permite una planificación cuidadosa y una asignación eficiente de los recursos disponibles, ya que las instituciones públicas a menudo operan con presupuestos limitados. La planificación adecuada, la organización eficaz y el control constante contribuyen a maximizar la eficiencia en el uso de los fondos públicos y otros recursos.

Transparencia y Rendición de Cuentas: Al seguir un proceso administrativo claro y estructurado, las instituciones públicas pueden mejorar la transparencia en sus operaciones. Esto facilita la rendición de cuentas, ya que las decisiones y acciones son documentadas y pueden ser revisadas y evaluadas por partes interesadas, como ciudadanos, organismos de control y otras entidades gubernamentales.

Cumplimiento de Objetivos de Servicio Público: La planificación y dirección adecuadas dentro del proceso administrativo permiten a las instituciones públicas establecer y alcanzar objetivos específicos relacionados con el servicio público. Esto puede incluir la entrega oportuna de servicios esenciales, la implementación eficaz de políticas públicas y la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

Adaptabilidad a Cambios y Desafíos: Las instituciones públicas a menudo enfrentan entornos dinámicos y desafíos imprevistos. El proceso administrativo proporciona un marco que permite a estas instituciones ser más adaptables, responder rápidamente a cambios en las condiciones sociales o económicas, y gestionar de manera efectiva situaciones de crisis.

Gestión de Personal y Desarrollo Organizacional: La dirección dentro del proceso administrativo implica liderar y motivar a los empleados para alcanzar los objetivos de la institución. Esto es crucial en entidades públicas donde la eficiencia y la moral del personal desempeñan un papel crucial en el éxito operativo. Asimismo, la planificación y organización efectivas contribuyen al desarrollo organizacional a largo plazo.

Optimización de la Prestación de Servicios: La aplicación adecuada del proceso administrativo puede llevar a una mejora continua en la prestación de servicios públicos. La identificación de áreas de mejora a través del control y la retroalimentación permite ajustar y optimizar los procesos para satisfacer de manera más efectiva las necesidades cambiantes de la sociedad.

Materiales y métodos

En base al tema propuesto, problemática y objetivos establecidos, se pretende llevar a cabo una investigación correlacional. Dicho tipo de investigación se enfoca en analizar dos variables para poder medir, comprender y evaluar la relación entre ellas en términos generales y estadísticos. Es relevante mencionar que este tipo de investigación se basa en el método científico y sigue rigurosamente todo su proceso (Montes de Oca Rojas et al., 2022).

De acuerdo en las variables de investigación y el tipo de estudio seleccionado, se optó por utilizar un enfoque mixto. Este enfoque implica la recolección, análisis e interpretación de datos tanto cualitativos como cuantitativos, que resulten pertinentes para el estudio en cuestión.

La razón detrás de esta elección es obtener una comprensión más completa del objeto de estudio, ya que permite combinar la perspectiva subjetiva de la investigación cualitativa con el objetivo de la investigación cuantitativa. De esta manera, se pueden abordar de manera más eficiente los problemas planteados en la investigación (Lucas & Arteaga, 2023).

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron los siguientes métodos:

Método Deductivo: Se justifica el empleo de este método debido a que se fundamenta en el razonamiento y su aplicación se basa en la deducción inherente al ser humano. Esta capacidad nos permite pasar de principios ge-

nerales a hechos particulares, lo que facilita el análisis de principios generales aplicados a un tema específico (Sampieri, 2021).

Método Bibliográfico: Se define como una fase esencial dentro del proceso de investigación científica, donde se busca y examina la producción académica relacionada con un tema.

Método Estadístico: Se considera como una serie de pasos ordenados con el propósito de obtener resultados confiables en una investigación. No obstante, es importante destacar que las particularidades de estos procedimientos están determinadas exclusivamente por el diseño de investigación elegido para comprobar la consecuencia verificable en cuestión (Maya, 2021).

Así mismo se utilizaron las siguientes **técnicas** para el desarrollo del estudio, las cuales se detallan continuación:

Para llevar a cabo el proyecto de investigación, el autor optó por utilizar entrevistas estructuradas, las cuales se realizan siguiendo una guía específica de preguntas que detalla los temas a abordar y el orden en que se seguirán. Esto se hizo con el propósito de proporcionar mayor comodidad al entrevistado durante el proceso.

Encuestas: Esta técnica es altamente valiosa para obtener información relacionada con un tema específico. Dependiendo de la información que se desee recopilar, puede adoptar dos enfoques principales. Por otro lado, la encuesta también puede tener un enfoque analítico, que no solo describe la situación específica, sino que también investiga las razones o causas detrás de dicha situación (Reyes, 2022).

En cuanto a la forma de aplicar las encuestas, existen diversas opciones disponibles. Estas pueden llevarse a cabo a través de medios impresos, mediante llamadas telefónicas, utilizando dispositivos móviles o incluso a través de plataformas en línea (Romero Urréa et al., 2022).

Entrevista: Está diseñado para guiar al entrevistador durante la interacción con el entrevistado y asegurar que se aborden los temas de interés de manera organizada y coherente (Reyes, 2022).

Para el presente trabajo de investigación, el cual sigue un enfoque cuantitativo, se emplearán preguntas cerradas. Esto se debe a que su medición es más sencilla de codificar y analizar. Además, para obtener información de manera efectiva, se utilizará la escala de Likert, permitiendo obtener respuestas más detalladas y precisas.

Para determinar la población se identificó a los colaboradores de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, los cuales se desenvuelven en el área de Coordinación de presupuesto. La población representa el grupo más amplio que se desea investigar, y sus características son de interés para el investigador (Vizcaino, Cedeño & Madonado, 2023).

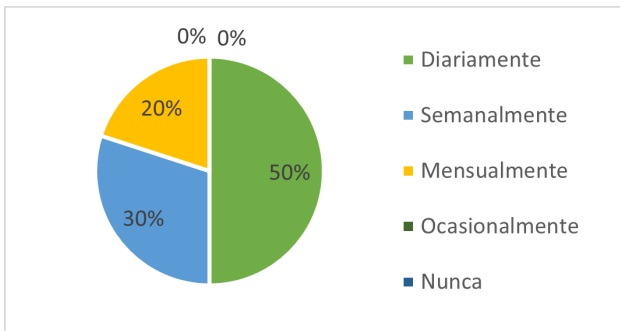
Es fundamental realizar una delimitación adecuada de la población, con el propósito de enfocarse específicamente en sus características particulares en términos de contenido, período de tiempo y accesibilidad.

Resultados

¿Con qué frecuencia interactúa con la Coordinación de Presupuesto de la Universidad Estatal del Sur de Manabí para gestionar asuntos relacionados con presupuesto y finanzas?

Figura 1.

Frecuencia de interacción.

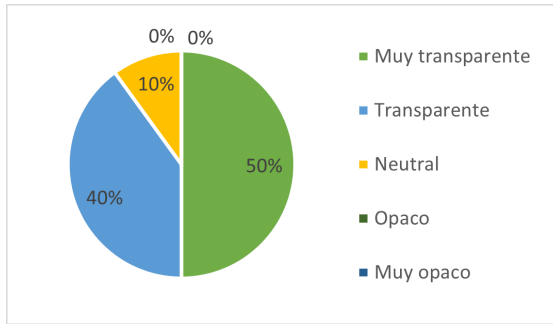


En relación a la frecuencia en la que interactúa la coordinación de presupuesto en la Universidad estatal del sur de Manabí se obtiene en base a la encuesta realizada que las gestiones de los asuntos se realizan en un 50% diariamente, 30% indica que se realizan de manera semanal y con un 20% de manera mensual. La gestión presupuestaria permite una planificación financiera estructurada. Al asignar recursos de manera cuidadosa y estratégica, las organizaciones pueden anticipar y prepararse para cumplir con sus objetivos a corto y largo plazo. Esto implica considerar ingresos, gastos y la distribución de recursos de manera equitativa y eficiente.

En su experiencia, ¿cómo calificaría la transparencia en los procesos administrativos de asignación y ejecución del presupuesto en la Coordinación de Presupuesto?

Figura 2.

Calificación de transparencia.

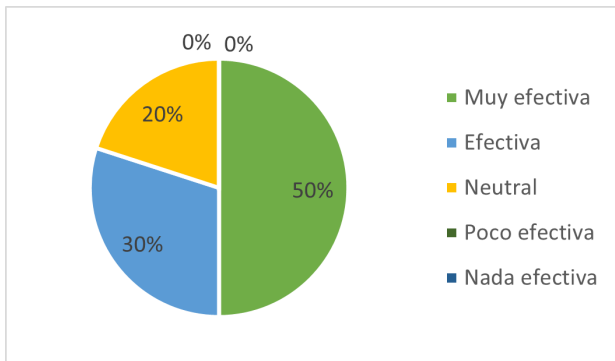


La calificación en base a la transparencia en los procesos administrativos de asignación ejecución del presupuesto en la coordinación del presupuesto de la Universidad estatal del sur de Manabí identifican con un 50% que son muy transparente, con un 40% transparente y con un 10% neutral. La transparencia en los procesos presupuestarios genera confianza entre los diversos stakeholders, como estudiantes, profesores, personal administrativo y la comunidad en general. Al proporcionar información clara y accesible sobre cómo se asignan y ejecutan los recursos financieros, la Coordinación de Presupuesto fomenta una relación de confianza con aquellos que dependen de la eficiencia y equidad en la gestión presupuestaria.

¿En qué medida considera que la Coordinación de Presupuesto de la universidad comunica de manera efectiva los procedimientos y políticas relacionadas con la gestión de presupuesto?

Figura 3.

Comunicación efectiva de procedimientos y políticas.



La coordinación de presupuesto de la Universidad y la comunicación de manera efectiva de los procedimientos y políticas relacionados con la gestión de presupuesto se dividen en su 50% de forma muy efectiva, el 30% efectiva y con un 20% de manera neutral. La comunicación efectiva asegura que todos los miembros de la comunidad universitaria comprendan los procedimientos y políticas de gestión presupuestaria. Esto incluye a profesores, personal administrativo, estudiantes y cualquier otra persona involucrada en asuntos financieros. Una comprensión general facilita una participación más informada y colaborativa en el proceso presupuestario.

Discusión

La gestión pública y los procesos administrativos en instituciones educativas, como la Universidad Estatal del Sur de Manabí, han sido temas de interés en diversos estudios académicos. Algunas investigaciones previas han señalado la importancia de la transparencia en los procesos presupuestarios para garantizar la confianza de la comunidad académica y la eficiencia en el uso de los recursos financieros.

En un estudio realizado por Fuentes (2020), se destacó la necesidad de implementar mecanismos efectivos de comunicación y divulgación de información por parte de las unidades de presupuesto en las universidades. Este estudio resaltó que una comunicación clara y accesible sobre los procedimientos presupuestarios puede mejorar la comprensión y colaboración entre las diferentes partes interesadas, contribuyendo así a una gestión más eficiente.

Otro tema recurrente en la literatura académica relacionada con la gestión pública es la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los procesos administrativos. Investigaciones realizadas por Montecinos & Contreras (2020), sugieren que la satisfacción de los usuarios puede estar directamente vinculada a la transparencia, la accesibilidad de la información y la eficacia en la resolución de problemas.

Sin embargo, también se han identificado desafíos comunes en la gestión pública y administrativa en contextos universitarios. Un estudio de Jara et al. (2018), señaló la presencia de demoras y complejidades en los procesos presupuestarios, lo que afecta negativamente la percepción de los usuarios y puede conducir a problemas operativos.

La literatura existente sugiere que la eficiencia en la gestión pública y los procesos administrativos en las universidades no solo depende de la implementación de políticas claras, sino también de la comunicación efectiva,

la transparencia y la atención a los problemas operativos que puedan surgir durante la ejecución del presupuesto.

Conclusiones

En referencia a los estudios revisados, concluimos que la transparencia en los procesos administrativos y la comunicación efectiva son elementos cruciales para mejorar la gestión pública en la Coordinación de Presupuesto de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, la implementación de políticas y procedimientos claros, junto con una comunicación abierta y accesible, puede aumentar la confianza de los usuarios y fortalecer la colaboración entre las partes interesadas, contribuyendo así a una administración más eficiente y satisfactoria.

Las investigaciones resaltan la presencia de desafíos operativos, como demoras y complejidades en los procesos presupuestarios. Esta conclusión sugiere la necesidad de abordar de manera proactiva estos problemas para mejorar la eficiencia en la Coordinación de Presupuesto. La identificación y resolución de obstáculos operativos pueden resultar fundamentales para optimizar el uso de los recursos financieros, garantizando así una gestión más eficaz y satisfactoria.

La gestión pública y los procesos administrativos son dinámicos, y las conclusiones de los estudios revisados sugieren la importancia de la evaluación continua y la adaptación de prácticas. La universidad debe estar dispuesta a revisar y ajustar sus procesos en respuesta a cambios en el entorno, nuevas tecnologías y las necesidades de la comunidad académica. La implementación de un ciclo de retroalimentación constante puede ser esencial para mantener la eficiencia y la satisfacción a lo largo del tiempo en la Coordinación de Presupuesto de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Referencias Bibliográficas

- Agüero, A. G., & Suarez, E. K. (2020). *Lineamientos para la Política Pública del Sector Transporte: Un análisis de los determinantes de la demanda de transporte público y los efectos ambientales en la Gran Área Metropolitana de Costa Rica*. Universidad Nacional de Costa Rica. Recuperado de <https://repositorio.una.ac.cr/items/3b8f4107-8ece-4245-9998-218f8303a7e9>
- Aguilar, P. (2019). *Modelo de gestión pública para la participación ciudadana del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad año 2014*. [Universidad Estatal península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1651>
- Apolo, L. (2020). *Estrategias de gerencia pública para fomentar la participación ciudadana en la gestión de servicios básicos en el cantón Machala*. [Universidad Técnica de Machala]. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12026/1/ECUACS%20DE00001.pdf>
- Botero, S., Atencio, F., Tafur, J., & Hernández, H. (2021). Proceso vital en la gestión educativa: Herramienta de alta calidad hacia la sostenibilidad ambiental. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 25(2), 309 – 321. Recuperado <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927667>
- Cortés, B. (2021). La importancia de la Administración a través del tiempo. *Logos Boletín Científico de la Escuela Preparatoria Nro. 2 8(16), No. 16*. 7-10. Disponible <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/issue/archive>
- Cruz, S. M., Morales, A., & Cortez, R. (2024). El necesario y urgente «golpe de timón» de la gestión pública en el Perú. *Revista Apuntes*, 51(96), 37 – 65. <http://www.scielo.org.pe/pdf/apuntes/v51n96/0252-1865-apuntes-51-96-37.pdf>
- Echeverri, R., & Sotomayor, O. (2010). *Estrategias de gestión territorial rural en las políticas públicas en Iberoamérica*. Repositorio de Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/25e3138b-cc16-48da-aff2-e416e09e0a5d/content>
- Esquivel, M. A., García, R. R., y Solano, M. A. (2024). *La administración institucional de la cooperación internacional en los ministerios de relaciones exteriores: los casos de Costa Rica, Guatemala y El Salvador* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica. Recuperado de <https://repositorio.una.ac.cr/items/4feb0c20-b6d9-4122-9585-19c197a-46bfe>

- Fiallos, A. A. (2022). Análisis de la eficiencia de la gestión pública en el GAD Municipal del cantón Salcedo (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.utc.edu.ec/items/b8bd582a-037b-44fa-b71a-860993c35383>
- Fuentes, D. (2020). *Participación Ciudadana en la Gestión Pública Local*. [FLACSO Argentina]. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17017/2/TFLACSO-2020DSFV.pdf>
- García, F. (2017). *Propuesta para el fortalecimiento de la cultura Tributaria a través de la cultura tributaria*. [Escuela Superior Politécnica del Litoral]. <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/41546/D-P13457.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83).
- Lucas, D., & Arteaga, L. (2023). La gestión administrativa operativa y su incidencia en la recaudación de fondos en el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Montecristi 2020-2021. *MQRInvestigar*, 7(4), 468–484. doi: <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.468-484>
- Maya, E. (2021). *Métodos y técnicas de investigación*. Universidad Nacional Autónoma de México. México, Distrito Federal.
- Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 341-362.
- Montes de Oca Rojas, Y., Bastidas, C. I. B., & Cabeza, S. N. C. (2022). Metodología de investigación en emprendimiento: Una estrategia para la producción científica de docentes universitarios. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 28(2), 381-390.
- Peralvo, C. M., Antun, M. N., Juank, T. E., & Juank, J. O. (2024). Eficiencia y Eficacia de los Sistemas de Compras Públicas en los Gobiernos Autónomos Descentralizados en Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 8833 – 8846. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.13032
- Pinto, R. D., & Suárez, M. N. (2021). *Estudio para determinar los efectos causados por la implementación del uso Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Desempeño Laboral en el Banco Davivienda*

de la Ciudad de Tunja (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/40294>

Puente, B. (2021). *Participación de los jóvenes en la política y gestión pública del cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago, período 2010-2020*. [Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21557/1/UPS-CT009479.pdf>

Reyes, E. (2022). *Metodología de la Investigación Científica*. Pensilvania, Estados Unidos: PAGE PUBLISHING, INC.

Romero Urréa, H., Real Cotto, J. J., Ordoñez Sánchez, J. L., Gavino Díaz, G. E., & Saldarriaga, G. (2022). Metodología de la Investigación. *ACVENIS-PROH Académico*. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>

Sampieri, R. (2021). *Investigación científica*. <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

Támara Trujillo, S. G., & Espinoza Olcay, W. A. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 8(1). <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>

Trujillo, G. R. (2022). *El derecho humano al agua y su saneamiento y la problemática de su gestión pública en México* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México. Recuperado de <https://riaa.uaem.mx/handle/20.500.12055/3659>

Vegas, M. H. (2022). De la administración financiera en el sector público al Estado comunal: ¿Evolución o involución en Venezuela? *Espacios Públicos*, 16(38), 103 – 118. Recuperado de <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19597>

Vizcaíno, Z. P., Cedeño, C. R., & Maldonado, P. I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 7(4), 9723 – 9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Zavaleta, R. M., Chamoly, U. K., & Santamaría, O. S. (2024). Gestión Eficiente en el Gobierno Local: El Rol de la Simplificación Administrativa. *Revista Científica Podium- Universidad Espíritu Santo UEES*, (45), 107 – 124. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692024000100107&script=sci_arttext

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 2

Optimización de la gestión pública
en el de control de activos fijos: Un
estudio en el Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal del Cantón
Rioverde

AUTORES: Ismenia Margarita Vera Montaña; Mariana Lourdes Canto Figueroa



SABEREC 5.0

Optimización de la gestión pública en el de control de activos fijos: Un estudio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rioverde

Optimization of public management in fixed asset control: A study in the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Rioverde Canton.

Resumen

El proceso de gestión pública de equipo y muebles de oficina del gobierno autónomo del cantón Rioverde, busca abordar problemas relacionado con la baja de bienes muebles que han cumplido su vida útil. El gobierno autónomo descentralizado del cantón Rioverde dentro de su funcionalidad en los diferentes departamentos que dan atención a la ciudadanía ha visto la necesidad de renovar varios bienes muebles en diferentes áreas de trabajo por ello da lugar al proceso en dar de baja a los muebles y equipos de oficina que han cumplido su vida útil y por falta de una adecuada gestión pública no se lo ha realizado ocasionando un problema para el desarrollo de las actividades de la institución. Con el objetivo de proponer una metodología de gestión pública que permita la mejora de los activos fijos. Se aplica la investigación tipo descriptiva correlacional que permita recopilar información cuantificable para ser utilizada en el análisis estadístico de la muestra y población, la misma que está conformada por 240 servidores. Con los resultados obtenidos se pudo responder algunas interrogantes planteadas en la presente investigación como los tipos de procedimiento, puede llevarse a cabo dentro de un proceso de gestión pública y control de activos fijos para darle de baja a los equipos y muebles de oficina, las estrategias se deben tomar para conocer los bienes muebles en desuso, que conlleven a un seguimiento ordenado y secuencial de las actividades en la institución.

Palabras clave: Procesos; gestión; control; activos; equipo; muebles

Abstract

The process of public management of office equipment and furniture of the autonomous government of the Rioverde canton seeks to address problems related to the disposal of personal property that has reached its useful life. The decentralized autonomous government of the Rioverde canton within its functionality in the different departments that provide care to citizens has seen the need to renew several movable assets in different work areas, which is why it gives rise to the process of decommissioning the furniture and equipment offices that have reached their useful life and due to lack of adequate public management have not been carried out, causing a problem for the develo-

ment of the institution's activities. With the objective of proposing a public management methodology that allows the improvement of fixed assets. Descriptive correlational type research is applied that allows for the collection of quantifiable information to be used in the statistical analysis of the sample and population, which is made up of 240 servers. With the results obtained, it was possible to answer some questions raised in this research, such as the types of procedure that can be carried out within a process of public management and control of fixed assets to decommission office equipment and furniture, the strategies They must be taken to know the movable property in disuse, which leads to an orderly and sequential monitoring of the activities in the institution.

Keywords: Processes; management; control; assets; equipment; furniture

Introducción

El proceso de gestión pública de equipo y muebles de oficina del gobierno autónomo del cantón Rioverde, busca abordar problemas relacionado con la baja de bienes muebles que han cumplido su vida útil y que no permite al funcionario tener las condiciones apropiadas para poder cumplir eficazmente con sus actividades diarias. Así mismo Gamboa (2017), menciona que al elaborar un manual; permite darle de baja a las limitaciones financieras, al incumplimiento de acuerdos políticos, a la carencia de estudios de viabilidad y a la transferencia de competencias a otras entidades gubernamentales.

Al establecer un proceso de gestión públicas sobre los equipos y muebles de oficina de la institución que han cumplido su vida útil; permitirá mejorar la viabilidad en los procesos y actividades que desarrollan los funcionarios/as dentro de las diferentes áreas de la institución municipal.

Por otro lado, la información con la que debe contar el proceso de gestión pública, incluirá el servicio de logística para la ejecución de talleres de prevención, manejo administrativo y financiero para darle de baja a los bienes muebles del Municipio (Arzube & De La cruz, 2018). De lo antes mencionado, se describe como el objeto de estudio de la investigación al proceso de gestión pública y control de activos que permita dar de baja a los bienes muebles y equipos de oficina. Por lo tanto, a través de este proceso se podrá identificar el campo de acción a los activos fijos como: equipos informáticos y muebles de oficinas que son clasificados como equipos y muebles para el desarrollo de las actividades diarias de la institución, pero que ya cumplieron su vida útil.

Materiales y métodos

El presente trabajo tiene como propósito, elaborar un proceso de gestión pública y control de activos fijos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rioverde, del manual que direcciona el proceso para dar de baja a los bienes muebles que han cumplido su vida útil en la Institución; mediante la aplicación de normas establecidas en el proceso administrativo, a fin de optimizar espacio y recurso en el buen desenvolvimiento institucional. De tal manera que esté regido por las normas y las leyes establecidas en la gestión administrativa y en función de una administración eficaz.

Los resultados indican que el manual de gestión debe estar ordenado y controlado por la municipalidad para que se pueda ejecutar en la baja de bienes muebles y equipos de la institución.

Para la realización de este trabajo se utilizaron métodos de revisión bibliográfica; permitiendo sacar las respectivas conclusiones para poner en ejecución lo planificado respecto a la elaboración del manual.

Resultados

Luego de haber realizado las investigaciones bibliográficas, se comprobó que El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Rioverde, necesita analizar y desarrollar procedimientos adecuados para la correcta ejecución, la misma, debe regirse a leyes y normativas que determinadas para los gobiernos autónomos como institución pública.

A través de la información obtenida se puede evidenciar que:

Tabla 1.

Manual de Gestión administrativa.

Objetivos	Interrogantes
Proponer un manual de gestión administrativa que regule el proceso de utilización de los recursos materiales.	¿Cuáles serían los procesos adecuados para la elaboración del manual de Gestión?

Análisis: Se puede determinar que para una correcta elaboración de un manual de gestión se debe llevar un control interno con información detallada, ordenada y sistemática, para poder cumplir los sistemas y reglamentos de las operaciones o actividades que sean realizadas dentro de cada sección y cada departamento municipal.

Tabla 2.

Seguimiento y estrategias de control.

Objetivos	Interrogantes
Hacer seguimiento y control al momento de revisar los bienes muebles en desuso de la institución.	¿Qué estrategias se deben tomar para conocer los bienes muebles en desuso?

Análisis: Se debe registrar la información necesaria de cada uno de los muebles bienes para lograr identificar a aquellos que están en estado de deterioro y a la vez implementar estrategias que estén regidas a la política de gestión, norma y reglamento de las normativas de control.

Tabla 3.

Procedimiento Administrativo.

Objetivos	Interrogantes
Liquidar bienes muebles en desuso por medio de normas establecidas en un manual de procedimiento administrativo.	¿Qué tipo de procedimiento puede llevarse a cabo dentro de un manual para darle de baja a los bienes muebles?

Análisis: Se puede determinar que, para lograr la liquidez de bienes muebles en desuso por medio de normas establecidas dentro de un manual, se debe llevar a cabo un sistema de información que esté direccionado y basado en los registros y documentos contables, que permitirá identificar a través de información las operaciones y los bienes que presentan devaluación para posterior a eso tomar las medidas necesarias en función de la misma.

Según los resultados obtenidos de la investigación realizada es importante conocer que al momento de elaborar un proceso de gestión pública y control de activos fijos en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Rioverde que esté direccionado a aquello bienes muebles que puede ser dados de baja; aplicando las normas vigentes que establece la gestión administrativa. De esa manera se logrará mejorar el uso de los recursos y espacios físicos en la institución para el adecuado funcionamiento del municipio.

Discusión

Al elaborar un proceso de gestión manual para dar de baja a los bienes muebles, se debe considerar que éstos son ingresados e inventariados dentro de a base de datos para lograr un control permanente y también para conocer la disposición de un bien, caso contrario se daría de baja.

Según Ferro (2020), menciona que los bienes muebles son aquellos que por sus características pueden ser trasladados y no están de manera permanente dentro de bodegas o de la institución que pueden ser utilizados por fuerzas externas o también de manera interna. Por otro lado, Merino (2017), menciona que los bienes muebles deben llevar un registro contable, donde las instituciones o compañías instalan equipos utilizables y necesarios para cada uno de sus departamentos institucionales.

Tal como menciona Gaspar (2021), destaca que los bienes muebles son controlados por parte de la administración institucional Gubernamental, el cual, tienen un efecto muy significativo para que esos bienes muebles correspondientes a la institución sean adecuados para la elaboración de un manual y los bienes que no están adecuados de manera correcta se den de baja por parte de la institución. Por otro lado, Castillo y Suárez (2018).

Dentro de un manual es primordial realizar una gestión efectiva del inventario para cualquier institución, ya que proporciona los materiales necesarios para el funcionamiento continuo de la organización. De tal manera que es esencial que la institución mantenga un control meticuloso, una supervisión constante y un orden adecuado en su inventario, ya que de ello depende la capacidad para proveer y distribuir los recursos de manera oportuna y eficiente (Calderón, 2023).

En vista de aquello la elaboración de un manual de funciones y procedimientos es un componente fundamental en la gestión de cualquier institución, ya que establece las pautas necesarias para mantener los recursos y supervisar las actividades operativas. Su enfoque principal radica en la administración de los recursos humanos, que son el núcleo de la estructura organizativa. El desempeño y la contribución diaria de los empleados son cruciales para el logro de los objetivos y metas empresariales, lo que a su vez impulsa el progreso y el desarrollo continuo de la organización.

Conclusiones

A través de la investigación realizada se puede evidenciar que, una gestión pública y control de activos fijos representa un recurso crucial dentro de una empresa, ya que establece las responsabilidades y directrices para los empleados que desempeñan roles específicos. Su elaboración se fundamenta en los procedimientos, sistemas y normativas relevantes, proporcionando así una guía clara y orientación para llevar a cabo las tareas diarias de manera eficiente y efectiva.

En resumen, la Gestión Pública y control de activos fijos cumple un papel fundamental al ofrecer una panorámica general de las responsabilidades de los diversos puestos dentro de la empresa. Aunque no profundiza en detalles, sí proporciona un resumen conciso de las funciones, responsabilidades básicas, límites y la esencia de cada cargo. Además, incluye información como la identificación del puesto, la unidad a la que está asignado, la cantidad de puestos y la posición del supervisor inmediato, lo que facilita la comprensión de la estructura organizativa y las relaciones jerárquicas dentro de la empresa.

En conclusión, la Gestión Pública y control de activos fijos es un elemento esencial en la gestión de una empresa, ya que proporciona un respaldo vital para las actividades diarias de todas sus áreas. Al detallar de manera sistemática las acciones y operaciones requeridas, contribuye significativamente al correcto funcionamiento de la organización.

Referencias Bibliográficas

- Arzube, M., & De La cruz, A. (2018). *Gestión del talento humano, en el centro de prácticas UPSE - Río Verde, cantón Santa Elena*, 2018. [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4306/1/UPSE-TAA-2018-0016.pdf>.
- Calderón, E. (2023). *Elaboración de un manual de procedimientos para el control y supervisión de los bienes muebles y equipos del departamento de Activos Fijos de la Universidad de Guayaquil, Ecuador*. [Newman Escuela de Postgrado]. https://repositorio.epnewman.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12892/675/INFORME%20Erika_Calderon_Granizo_trabajo_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Castillo, M., & Suárez, Y. (2018). *Propuesta de mejora del manual de procedimientos para el control en el manejo de los bienes muebles, enseres, equipo de oficina y equipo de cómputo de la Alcaldía del municipio de Zarzal*. [Universidad del Valle]. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/7882b8d5-4ef3-4881-9b0a-3a99fa1cbb65/content>
- Ferro, J. (2020). *Manual Operativo de valoración de Bienes Muebles*.
- Gamboa, J. (2017). Plan Estratégico de Turismo Sostenible de la parroquia Río Verde, cantón Baños, provincia de Tungurahua. **La Referencia**.

Gaspar, D. (2021). *Control patrimonial y su efecto en la administración de bienes muebles de una institución gubernamental, 2020*. [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83750/Gaspar_GDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Merino, S. (2017). *Bienes Muebles e Inmuebles*.

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 3

Evaluación de desempeño laboral y
la productividad del trabajador del
Gobierno Autónomo Descentralizado
el Anegado

AUTORES: Nohely Andreina Claudio Vera; José Luis Merino Murillo; Génesis Lisseth Pincay
Sancán



SABEREC 5.0

Evaluación de desempeño laboral y la productividad del trabajador del Gobierno Autónomo Descentralizado el Anegado

Evaluation of job performance and productivity of the worker of the el Anegado Decentralized Autonomous Government

Resumen

La investigación se basó en la evaluación de desempeño laboral y productividad del trabajador del Gobierno Autónomo descentralizado parroquial “El Anegado”, como problemática se evidenció, que por una deficiente organización, no se realizan evaluaciones de desempeño laboral, lo cual repercute en bajos rendimientos de los trabajadores, tuvo como objetivo general analizar la incidencia de la evaluación del desempeño laboral en la productividad del trabajador, sustentados en objetivos específicos identificar herramientas que se utilizan para la evaluación del desempeño laboral, establecer la productividad de los trabajadores mediante la satisfacción del cliente, además determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y productividad de los trabajadores. La metodología tuvo un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, se aplicaron métodos deductivo, inductivo, analítico, sintético, estadístico, bibliográfico; como técnicas de recolección de datos, la entrevista y encuestas a un muestreo aleatorio estratificado de 365 personas conformadas entre trabajadores y usuarios del gobierno parroquial, los principales resultados obtenidos demuestran que aunque existen herramientas y normas de evaluación indicadas por la Secretaria Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público y otros autores, su uso es limitado debido a que no se aplican los formularios que permitan evaluar a mayor profundidad a los trabajadores y plantear estrategias, se comprobó que la satisfacción por parte del cliente es limitada, existe poca productividad por parte del trabajador, así mismo se expuso que es importante la relación entre el desempeño laboral y productividad porque permite una correcta organización para el eficiente funcionamiento en las actividades.

Palabras clave: eficiencia; rendimiento; satisfacción; herramientas; cambio; normas.

Abstract

The research was based on the evaluation of work performance and productivity of the worker of the decentralized autonomous parish government “El Anegado”, as a problem it was evident that due to poor organization, work performance evaluations are not carried out, which results in low workers’ performance, its general objective was to analyze the impact of the evaluation of

work performance on the worker's productivity, supported by specific objectives, to identify tools that are used for the evaluation of work performance, to establish the productivity of workers through employee satisfaction. client, also determine the relationship that exists between work performance and productivity of workers. The methodology had a mixed qualitative and quantitative approach, deductive, inductive, analytical, synthetic, statistical, bibliographic methods were applied; as data collection techniques, the interview and surveys of a stratified random sampling of 365 people made up of workers and users of the parish government, the main results obtained demonstrate that although there are evaluation tools and standards indicated by the National Technical Secretariat for the Development of Human Resources and Remunerations of the Public Sector and other authors, its use is limited because the forms that allow workers to be evaluated in greater depth and propose strategies are not applied, it was proven that customer satisfaction is limited, there is little productivity on the part of the worker, it was also stated that the relationship between work performance and productivity is important because it allows correct organization for the efficient functioning of activities.

Keywords: efficiency; performance; satisfaction; tools; change; rules.

Introducción

El desempeño laboral de los individuos constituye un elemento de vital importancia en las organizaciones públicas, siendo así que la evaluación del desempeño es un proceso que se realiza de acuerdo a características de la organización y se utiliza como una estrategia, que considera la eficiencia, eficacia y la calidad de los objetivos así como las capacidades laborales, los líderes evalúan de manera integral resultados, habilidades de los trabajadores y el impacto en el logro de metas (Guartán, Torres, & Ollague, 2019, pág. 16). Es así que; "Con el tiempo, la aplicación de evaluaciones de desempeño laboral se ha extendido a las regiones latinoamericanas, enfrentado la difícil tarea de especialización debido a la diversidad de sectores; el proceso busca ser oficial y proporcionar estabilidad laboral mediante indicadores" (Casierra, 2018).

Por otra parte, la productividad en el trabajo mide el nivel de eficiencia en la realización de tareas designadas, lo que contribuye al logro de objetivos institucionales a través de la competitividad e innovación. Evaluar el desempeño laboral es crucial para la productividad, ya que ayuda a determinar si se están cumpliendo las actividades y contar con un equipo calificado

y comprometido. A nivel macro, “la productividad constituye un elemento clave para el crecimiento económico, la evolución de los salarios, mantenimiento y mejora del nivel de vida de la población” (Carro & González, 2012).

Ante esto, en relación a la problemática a nivel mundial; el 65% de diversas organizaciones contribuyen directamente a la productividad; sin embargo, enfrentan problemas de baja eficiencia, ya que no todas las organizaciones regulan adecuadamente sus dimensiones objetivas; esto lleva a una evaluación incorrecta del desempeño laboral, lo que resulta en una disminución de la productividad (Condori, 2021). De acuerdo a ***Euromonitor International***, en el año 2013 “Ecuador tuvo una productividad laboral de apenas \$ USD 15 370, mientras que el promedio para América latina fue de \$ USD 18.351” (Quija-Pillajo, Carolina, & Ramírez, 2021, pág. 17).

A nivel micro, “la productividad determina la competitividad de las empresas para permanecer activas en el mercado” (Quija-Pillajo, Carolina, & Ramírez, 2021). Actualmente, el trabajo ocupa la mayor parte del tiempo en la vida diaria, lo que destaca la importancia de evaluar el desempeño laboral para la productividad, de modo que facilita el cumplimiento de las actividades. En razón a la cual el presente estudio se efectuó en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial El Anegado, al ser una entidad pública dedicada a prestar servicios a la población, una de las principales problemáticas encontradas es que existe deficiencia en el rendimiento de los trabajadores, ante la falta de evaluaciones de desempeño laboral, como causas de deficiente organización, coordinación, falta capacitación, lo que genera que no cumplan eficientemente con las obligaciones diarias. La investigación tuvo por objetivo estudiar de qué manera el desempeño laboral incide en la productividad del trabajador del GAD parroquial El Anegado en las actividades que realizan.

De acuerdo a al estudio realizado por Condori (2021), en su investigación denominada “***La evaluación del desempeño laboral y la productividad de los trabajadores del área de negocios de Mibancos S.A. de la zona Juliaca, periodo 2017***”, con objetivo de analizar los procedimientos actuales del modelo de evaluación del desempeño laboral y determinar los resultados de productividad, mantuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal. El estudio fue realizado a 68 trabajadores, llegando a la conclusión; que el modelo de evaluación del desempeño laboral realizado a los trabajadores es regular y que, si evalúan adecuadamente el desempeño laboral, permite que mejoren su productividad.

Por otro lado, Parrales (2020) realizó una investigación denominada *“clima organizacional y su relación con el desempeño laboral para el GAD Parroquial San José de Ancón”* tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, concluye un nivel de confianza del 95% que no existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el GAD parroquial San José; y el clima laboral no es adecuado debido a la falta de experiencia y conocimientos o no cuentan con los recursos necesarios lo que influye en su desempeño laboral.

De la misma manera Serpa (2019), realizó una investigación denominada *“desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de san Martín de Porres, 2017”* con el objetivo de identificar la relación existente entre el desempeño y la productividad, la metodología con la que se trabajó fue con investigación básica, diseño no experimental, los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo, debido a que la correlación de Spearman arroja un valor de 0,949 representando una correlación positiva muy alta.

Desarrollo

Bases teóricas

Desempeño laboral

El desempeño laboral según Chiavenato (2000) citado en Quintero et al. (2008), sostiene que “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (pág. 36). Considerando una variedad de características, como capacidades, habilidades y cualidades de la organización.

Importancia de la evaluación del desempeño

Evaluar el desempeño laboral de cada empleado es esencial. Esta práctica no solo permite valorar como cada individuo cumple con sus responsabilidades, sino que también revela si las actividades de recursos humanos se han realizado correctamente. Un desempeño deficiente puede señalar que es necesario revisar la selección, la capacitación u otras actividades, o que quizás existan problemas en las relaciones del personal con la organización (Wether & Davis, 2014, pág. 8).

La importancia de evaluar el desempeño laboral radica en que se genera varios beneficios para la organización, por lo que Wether y Davis (2014), destaca los siguientes:

Clarifica los objetivos y metas del departamento al que pertenece, el empleado conoce hacia dónde va la organización y el departamento, permite detectar los nuevos proyectos y oportunidades a los empleados, define claramente y forma colaborativa los objetivos, metas e indicadores, permite inventariar los recursos que están disponibles o que se requerirán, conforma un parámetro documentado que permite tomar decisiones, mejora la comunicación (págs. 218-219).

Tipos de Evaluación de desempeño

Según Iturralde (2011), existen cuatro tipos evaluación de desempeño laboral:

- *Evaluación de Desempeño Laboral de 90°*: combina objetivos y competencias.
- *Evaluación de Desempeño Laboral de 180°*: se combina la medición realizada por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del trabajador.
- *Evaluación de Desempeño Laboral de 270°*: mide al trabajador su superior, existe una autoevaluación e interviene la evaluación de los subordinados.
- *Evaluación de Desempeño Laboral de 360°*: conocida como evaluación integral; da a los empleados una perspectiva de su desempeño, al obtener aportes desde los: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc (págs. 20-21).

Herramientas para la evaluación del desempeño laboral

“Una herramienta permite analizar logros, aportes, fortalezas y áreas de mejoramiento de los funcionarios en la organización en su desarrollo personal y profesional” (Alveiro, 2009, pág. 5).

- *Indicadores de gestión*: previamente se tendrá que hacer un estudio de los procesos para detectar cuál son los pasos más críticos para establecer una métrica que pueda ayudar el rendimiento de ese proceso.
- *Actuación de proveedores*: Se debe realizar un análisis de cómo ha actuado el proveedor y realizar una selección exhaustiva a la hora de seleccionar uno.

- **Satisfacción del cliente:** se debe estudiar con detalle cómo de satisfecho está el cliente con el servicio o producto que le entregas.
- **Auditoría interna:** detecta procesos que no se ejecutan correctamente, errores en procesos, encontrar oportunidades para realizar procesos más eficientes.
- **Seguimiento a las no conformidades:** deben ser analizadas para poder llevar a cabo una buena evaluación. A fin de solucionarlas para que no vuelvan a aparecer.
- **Seguimiento a la mejora continua:** hacer un seguimiento a las mejoras que se ha implementado (Torres, 2020).
- Métodos para la evaluación
- **Ensayos escritos:** determinada por qué tan hábil sea el evaluador.
- **Incidentes críticos:** se en los comportamientos clave que hacen la diferencia entre efectuar un trabajo con eficacia y sin ella.
- **Escalas gráficas de calificación:** se enlistan un conjunto de factores, permitiendo análisis y comparación cuantitativa.
- **Escalas de calificación ancladas en el comportamiento:** el evaluador es el encargado de calificar a los empleados con base en conceptos.
- **Comparaciones forzadas:** evalúan el desempeño del individuo contra el desempeño de otros. (Robbins & Judge, 2013, págs. 558-559)

Evaluación del desempeño laboral en el sector público

La evaluación del desempeño laboral en el sector público es un proceso estratégico dentro de la gestión integral del talento humano, orientado al conocimiento objetivo de los logros, aportes, competencias, potencialidades, limitación y debilidades de los servidores públicos, con el objeto de realizar las acciones que fueren necesarias para favorecer la efectividad organizacional y el desarrollo personal. Para la evaluación del desempeño laboral en el sector público existen una norma técnica en donde se establece políticas, procedimientos emitida por la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público **SENRES** tal como se evidencia en artículos de esta norma: Art. 4.- La Finalidad de la Evaluación del Desempeño se efectúa sobre la base de los siguientes objetivos: Fomentar la eficacia y eficiencia de los funcionarios y servidores en su puesto de trabajo(...); tomar los resultados de la evaluación del desempeño para establecer

y apoyar, ascensos, estímulos, cursos; plan de capacitación y desarrollo de competencias (SENRES, 2008, pág. 2).

Productividad

“La productividad supone efectividad y eficiencia en el desempeño individual y organizacional: la efectividad es el logro de objetivos y la eficiencia es alcanzar los fines con el mínimo de recursos” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 12). Por lo que, “la productividad es el cociente producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 550).

Rojas Lazaro (2021) indica que la productividad laboral “es la relación entre el desempeño del individuo en su centro de labores y los recursos que este ha utilizado para lograr dicha producción. Los factores que influyen son, la motivación y la responsabilidad, la flexibilidad horaria” (pág. 18).

Beneficios de la productividad

Los beneficios que genera una buena productividad según Ramírez et al. (2022) son: “Permite tener a la organización una visión de adaptación a los cambios, control y evaluación del desempeño, apoya la definición de estrategias, objetivos y metas, coordina actividades, determinación de estándares de rendimiento laboral” (pág. 194).

Factores que influyen en la productividad

Existen factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones como; el entorno, que incluye variables que no se pueden controlar; características del trabajo engloba la cultura organizacional, conducta y la satisfacción con el trabajo en sí en donde las características del puesto, la naturaleza del trabajo es determinante principal de la satisfacción del empleado” (Gallego & Trujillo, 2020, pág. 20).

Dimensiones de productividad

- **Eficiencia:** “si solo se usará este indicador únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).
- **Eficacia:** Fleitman (2008) citado por Condori (2021), indica que “la eficacia es la relación de la magnitud entre las metas y objetivos previstos en los programas, que se tienen para alcanzar las metas establecidas” (pág. 54).

- **Efectividad:** relación que existe entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de objetivos planificados. Impacta al logro de mayores y mejores productos. Estos tres indicadores no pueden ser considerados independientemente, ya que cada uno brinda una medición parcial (Condori, 2021, pág. 55).

El desempeño laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores

El desempeño de los trabajadores es clave para las empresas en la actualidad, no obstante, se puede indicar que la empresa ha venido desarrollándose con el tiempo, la misma que influye en la productividad del trabajador de manera significativa en la medición respecto del cumplimiento de sus metas y propósitos a nivel individual. (Serpa, 2019, pág. 14)

Según Chiavenato (2000; citado por Guevara, 2016):

El desempeño laboral tiene un impacto positivo y negativo en la productividad del trabajador, ya que está orientado a alcanzar los objetivos establecidos, este se logra de manera individual, teniendo en cuenta características personales, como las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, que interactúan con la naturaleza del trabajo y la organización las mismas que pueden generar comportamientos que afectan los resultados influyendo en la consecución de los objetivos deseados (pág. 359)

Materiales y métodos

El presente trabajo se realizó mediante un enfoque mixto; la combinación de una metodología cualitativa y cuantitativa en la cual: Los tipos de investigación aplicada fueron; la descriptiva, permitió obtener información relacionada al objeto y variables de estudio; y la de campo permitió la recolección de información directa del lugar que surgió la problemática; otros métodos aplicados fueron: el deductivo, inductivo, analítico sintético, estadístico, bibliográfico. Se efectuó un muestreo aleatorio estratificado de 365 personas; una entrevista aplicada a la presidenta del GAD parroquial y la encuesta se empleó a 6 trabajadores del GAD parroquial y a 358 individuos de la parroquia “El Anegado” a partir de una población de 7.455 habitantes del “Anegado” de acuerdo al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT).

Resultados

Resultados de la entrevista a la presidenta del GAD parroquial EL Anegado revelan que: El método aplicado para evaluar el desempeño laboral, es

mediante la designación de proyectos cada semestre; sin embargo, no aplica formularios existentes para la evaluación del personal en el sector público, la productividad es determinada por medio del cumplimiento o no de metas establecidas.

Respecto a las encuestas realizadas a los colaboradores del GAD parroquial y a los habitantes del Anegado se presenta los siguientes resultados:

¿Cuál de las siguientes herramientas utilizan en el GAD El Anegado para la evaluación de desempeño laboral?

Tabla 4.

Herramientas utilizadas en el GAD El Anegado para la evaluación de desempeño laboral.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Indicadores de gestión	0	0%
Actuación de proveedores	0	0%
Satisfacción del cliente	0	0%
Auditoría interna	0	0%
Seguimiento a las no conformidades	0	0%
Seguimiento a la mejora continua	6	100%
Total	6	100%

El 100% de los colaboradores indicaron que la herramienta que utiliza el GAD es el seguimiento de la mejora continua; ninguno otro de los encuestados indica el uso de otro tipo de herramienta utilizada. Por ende, la situación evidencia que, pese a tener conocimiento de la importancia de utilizar herramientas de evaluación del desempeño no las utilizan técnicamente, es decir no aplican formularios de evaluación de desempeño laboral, sino que analizan el rendimiento en el cumplimiento del trabajo que se le dispone si cumplen con el objetivo propuesto observan que se están desempeñando bien.

¿Considera que el GAD parroquial tiene una buena productividad laboral?

Tabla 5.

Perspectiva de la buena productividad laboral del GAD “El Anegado”

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	118	33%
No	240	67%
Total	358	100%

De acuerdo a las encuestas realizadas a una muestra aleatoria de población de la parroquia Anegado sobre la perspectiva sobre la buena productividad; el 33% de la población considera que existe buena productividad laboral, mientras que el 67% indico que no existe buena productividad. Concluyendo que la mayoría de la población considera que el GAD tiene no tiene una buena productividad laboral debido a que existen falencias en torno a la atención que se le brinda en los servicios; por lo que la insatisfacción de los usuarios es reflejo de la baja productividad de los trabajadores del GAD.

¿Considera que existe una relación entre el desempeño laboral y productividad?

Tabla 6.

Relación entre desempeño laboral y productividad.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Acerca de la relación que debe de existir entre el desempeño laboral y la productividad, el 100 % de los empleados encuestados indicaron que si poseen una estrecha relación, por tanto la relación existente es importante debido a que si no se tiene una buena evaluación y desempeño de los trabajadores no se podrá observar el rendimiento y mejora en las diversas actividades que demanda la institución como lograr satisfacer necesidades que presenta la población de acuerdo a los datos del POA existen necesidades insatisfechas con un 99,20% de la población. Lo encuestados consideran que el trabajo en equipo ayuda a la productividad, sin embargo, no se llevan registros de la medición de ninguna variable que compruebe su control.

Discusión

Existen una variedad de herramientas de evaluación de desempeño laboral que ayudan a medir aspectos importantes en una organización, como procesos internos, satisfacción de los clientes entre estas están los indicadores de gestión, actuación con proveedores, satisfacción del cliente, auditoría interna, seguimiento a las no conformidades y mejora continua (Torres, 2020). A su vez Alveiro (2009), menciona que “una herramienta permite analizar los logros, aportes, fortalezas y áreas de mejoramiento de los funcionarios de la organización en su desarrollo personal y profesional, con el fin de crear e implementar estrategias para el desarrollo y capacitación” (pág. 5).

Según los resultados de la investigación el 100% indica que el seguimiento a la mejora continua es la única herramienta, mientras que el resultado de la entrevista revela solo una designación de actividades. Los resultados difieren con las apreciaciones de Torres y Alveiro sobre la variedad e importancia del uso que se tiene en las herramientas a utilizar, es necesario considerar las herramientas que mencionan estos autores a fin de crear una correcta evaluación que mejore el desempeño de los trabajadores.

“La productividad supone efectividad y eficiencia en el desempeño individual y organizacional: la efectividad es el logro de objetivos y la eficiencia es alcanzar los fines con el mínimo de recursos” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 12). A su vez Condori (2021), en su investigación *“La evaluación del desempeño laboral y la productividad de los trabajadores del área de negocios de Mibancos S.A.”*, tuvo como resultado que el modelo de evaluación del desempeño laboral realizado a los trabajadores es regular y que si evalúan adecuadamente el desempeño mejorara su productividad.

En la investigación realizada se obtuvo 67% de insatisfacción debido a que consideran que no reciben la ayuda necesaria por parte del GAD El Anegado al momento de realizar alguna solicitud o trámite; que no existe buena productividad por parte del trabajador, los resultados coinciden con los de Condori que evidencian una productividad regular como consecuencia de no aplicar un modelo de evaluación eficaz que permita identificar deficiencias en procesos para su mejora, ya que como indica Koontz la productividad engloba efectividad y eficiencia, estando de acuerdo con su afirmación.

Según Chiavenato (2000) citado por Guevara (2016) “el desempeño laboral influye de manera positiva y negativa en la productividad del trabajador ya que busca en conjunto los objetivos trazados, la cual se logra de forma individual”. Mientras que, el estudio realizado por Serpa (2019), *“desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú”* con el objetivo de identificar la relación existente entre el desempeño y la productividad, mediante una investigación básica, diseño no experimental, los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores. Respecto a la productividad el 76% de ellos alcanzaron un nivel de productividad bajo; un 24% un nivel medio.

En referencia a lo antes indicado, el 100% de colaboradores del GAD el Anegado mencionaron que sí existe relación entre el desempeño laboral ya que si no existe un buen desempeño laboral no va a existir una buena pro-

ductividad en la institución lo que coincide con Chiavenato. Sin embargo, la entrevista con la presidenta revela que no aplican una correcta evaluación de desempeño regidas por normas y con uso de herramientas propicias que permitan identificar el desempeño, sin embargo, la insatisfacción por la mayoría de la población en la atención al cliente revela la falta de productividad. Por lo que los resultados concuerdan en gran parte con la investigación de Serpa a pesar de ser contexto diferente.

Conclusiones

En el Gobierno Autónomo Descentralizado El Anegado no se acata la ley para la evaluación del desempeño laboral, lo cual causa deficiencias en el proceso, debido a que no se aplica un proceso estratégico de evaluación que permita valorar de mejor manera la actividad ejecutada por los trabajadores.

En la población de la parroquia el Anegado, perciben un deficiente servicio debido a que existe una respuesta lenta a sus requerimientos, dando a conocer que la productividad de los trabajadores dentro de la institución es baja.

El proceso de investigación permitió evidenciar teóricamente que existe relación entre la evaluación del desempeño laboral y la productividad de los trabajadores, concluyendo que, aunque los funcionarios del GAD consideran que es muy importante la evaluación del desempeño laboral para la productividad de una organización no la aplican.

Referencias Bibliográficas

- Alveiro, C. (2009). Evaluación del Desempeño como Herramienta para el Análisis del Capital Humano. *Visión de Futuro*, 11(1).
- Carro, R., & González, D. (2012). Productividad y Competitividad. Universidad Nacional de Mar de Plata. https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Casierra, J. (2018). Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9978>
- Condori, E. (2021). La evaluación del desempeño laboral y la productividad de los trabajadores del área de negocios de Mibanco s.a. de la zonal Juliaca, periodo 2017. [Universidad nacional del Altiplano]. <http://tesis.unap.edu.pe/browse?type=author&value=Condori+Rosas%2C+Eri>

k+Willhem

- Gallego, E., & Trujillo, M. (2020). Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín. [Universidad EAFIT]. <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/7bb7ec98-10c1-42fc-b52f-db5691834e3d/content>
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher CEIT(6)*, 13-26. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Guevara, P. (2016). Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/dbef1f1a3-56ca-4e52-a51d-5c90b3e53be9/content>
- Iturralde, J. (2011). La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2.010. [Universidad técnica de Ambato, Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4e5462c3-2fd5-42f6-bf94-783ee374bcdf/content>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una erspectiva global y Empresarial* (decimocuarta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Parrales, X. (2020). *Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral para el GAD parroquial San José de Ancón*. [Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. <http://204.199.82.243:8080/bitstream/handle/123456789/1159/Clima%20Organizacional%20y%20su%20Relaci%c3%b3n%20con%20el%20Desempe%c3%b1o%20Laboral%20para%20el%20GAD%20Parroquial%20San%20Jos%c3%a9%20de%20Anc%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quija-Pillajo, Carolina, G., & Ramírez, J. (2021). Determinantes de la productividad laboral para las empresas ecuatorianas en el periodo 2009-2014. *Revista Politécnica EPN*, 47, 17-26.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa*. *Negotium*, 3(9), 33-51.

- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión. *Transcender contabilidad y Gestión*, 7(20), 189-208. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Décimo-quinta ed.). México: Pearson.
- Rojas Lazaro, C. (2021). Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional de Perú- 2020. [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53992>
- SENRES. (2008). Norma técnica de calificación de servicios y evaluación de desempeño. Lexis.
- Serpa, A. (2019). Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo Slu Surcursal del Perú dle distrito de San Martín de Porres, 2017. [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, I. (14 de enero de 2020). Iveconsultores. Obtenido de <https://iveconsultores.com/evaluacion-de-desempeno/>
- Wether, W., & Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos: Gestión de capital Humano* (Séptima ed.). México: Mc Graw Hill Education.

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 4

Gestión de calidad en administración
de bienes: Caso de la Corporación
Nacional de Electricidad en
Esmeraldas

AUTORES: Ana María Ortiz Fuentes; Sara Geoconda Reyes Soledispa



SABEREC 5.0

Gestión de calidad en administración de bienes: Caso de la Corporación Nacional de Electricidad en Esmeraldas

Quality Management in Asset Administration: Case of the National Electricity Corporation in Esmeraldas.

Resumen

La gestión de calidad en administración de bienes en la Corporación Nacional de Electricidad de Esmeraldas examinó las prácticas y metodologías implementadas para optimizar la administración de sus bienes, incluyendo la gestión de inventarios, el mantenimiento de equipos y la distribución eficiente de recursos; enfocándose en la aplicación de gestión de calidad donde hubo mejora en los procesos y resultados. Se establecieron administración de bienes eficientes, eficaz y sostenibles, se desarrollaron altos estándares de calidad, mejoras operativas eficientes, capacitaciones al personal y la incorporación de nuevas tecnologías, se analizó descriptivamente el estado en el que se encontraron bienes, que mediante encuestas, cuestionarios aplicados dio un análisis estadístico, bajo una observación directa a los procesos actuales de administración de bienes identificamos ineficiencias y las posibles áreas de mejora, el estudio se desarrolló con la totalidad de sus trabajadores y bodegas de todas las agencias dentro de la Provincia, fundamental para mantener un inventario actualizado y preciso de los activos que la institución posee y administra en beneficio de la ciudadanía. para llevar este control de todos los bienes y los materiales de las bodegas, se establecieron con un estimado de los 360 trabajadores que fueron trabajados mediante una investigación probabilística donde se realizaron técnicas de muestreo, con margen de error del 5% y un nivel de confianza de 95%, se estableció una muestra necesaria de 186 trabajadores. Dio un resultado donde se alcanzó los niveles deseados de eficiencia y eficacia bajo esta modalidad de calidad en los bienes de la empresa.

Palabras Claves: Gestión, calidad, bodega, activos, bienes, registro, control, inventarios.

Abstract

Quality management in asset administration at the Esmeraldas National Electricity Corporation examined the practices and methodologies implemented to optimize the administration of its assets, including inventory management, equipment maintenance and efficient distribution of resources; focusing on the application of quality management where improvement in processes and results was seen. Efficient, effective and sustainable asset management was

established, high quality standards were developed, efficient operational improvements, staff training and the incorporation of new technologies, the state in which the assets were found was descriptively analyzed, which through surveys, questionnaires applied, a statistical analysis was given, under direct observation of the current asset management processes we identified inefficiencies and possible areas of improvement, the study was developed with all of its workers and warehouses from all agencies within the Province, fundamental to maintain an updated and accurate inventory of the assets that the institution owns and manages for the benefit of citizens. To carry out this control of all the goods and materials in the warehouses, they were established with an estimated 360 workers who were worked through a probabilistic investigation where sampling techniques were carried out, with a margin of error of 5% and a level of confidence. of 95%, a necessary sample of 186 workers was established. It gave a result where the desired levels of efficiency and effectiveness were achieved under this modality of quality in the company's assets.

Keywords: Management, quality, warehouse, assets, goods, registration, control, inventories.

Introducción

En el Ecuador cada entidad administrativa debe establecer y documentar los procedimientos adecuados para llevar a cabo revisiones físicas regulares de sus inventarios y activos fijos hoy las cuales son realizadas de manera anual (Caerrera & Salazar, 2019). Dentro de una constatación física de bienes es importante que el personal encargado de realizar el inventario físico sea distinto del que maneja y registra activos de forma rutinaria (Calle & Erazo, 2021).

En el contexto de una sociedad que depende cada vez más de servicios eléctricos confiables y eficientes, la Corporación Nacional de Electricidad Esmeraldas (CNEL Esmeraldas) juega un papel crucial (Arias & Velasco, 2018). La administración efectiva de los bienes de la corporación, que incluye desde equipos y materiales hasta recursos humanos, es fundamental para asegurar la continuidad y calidad del servicio eléctrico que brindamos a la comunidad (Corporación Nacional de Electricidad, 2023).

La gestión de calidad en la administración de bienes no solo se enfoca en mantener los estándares necesarios, sino en implementar procesos y metodologías que permitan una mejora continua (Ponce & Lainez, 2013). Esto implica una revisión constante de nuestros procedimientos, una adecuada capacitación del personal, y la adopción de tecnologías avanzadas que faciliten el monitoreo y la optimización de recursos (Silva et al., 2022).

Implementar una gestión de calidad robusta permite a CNEL Esmeraldas no solo cumplir con las expectativas regulatorias y de los clientes, sino también anticipar y adaptarse a las cambiantes demandas del sector energética (Almeida & Pina, 2018). Este enfoque proactivo nos ayuda a minimizar costos, reducir riesgos y mejorar la eficiencia operativa, garantizando así un suministro eléctrico seguro y constante para todos nuestros usuarios.

En esta ponencia, exploraremos las metodologías y materiales que utilizamos para alcanzar estos objetivos, y cómo estas prácticas han sido integradas en nuestro día a día para asegurar una administración de bienes eficiente y de alta calidad. En palabras de Bucheli (2015) la gestión de calidad es un compromiso continuo que requiere la participación y el esfuerzo de todos los miembros de la corporación, y es fundamental para nuestro éxito y sostenibilidad a largo plazo.

Materiales y métodos

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la Corporación Nacional de Electricidad EP de Esmeraldas empresa que se dedica a la distribución y comercialización de energía eléctrica, ubicada en las calles Av. Eugenio Espejo y Calle Río Tabiazo, Sector Santas Vainas, en la Ciudad de Esmeraldas.

En la presente investigación se utilizó el método analítico, porque tiene la finalidad de examinar las características internas del proyecto investigado, para lograr este propósito fue necesario definir y describir adecuadamente los problemas que fueron analizados en la presente investigación; también se aplicó el método deductivo para generalizar en forma lógica los datos recabados en el proceso de evaluación para concretar sus consecuencias lógicas

Por su finalidad se utilizó la investigación aplicada, como indica Ortega et al. (2017), también recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se obtienen otros, después de implementar y sintetizar la práctica basada en el estudio.

Técnicas de la Investigación

En la investigación de campo la recolección de información se utilizó una herramienta de investigación denominado encuesta, se desarrolló con la preparación de un banco de preguntas donde se aplicó escalas según algunos autores recomendándose la de Likert, esto se realizó a los usuarios internos como se detalla más adelante. Otro instrumento de investigación muy impor-

tante es la OBSERVACIÓN o DESCRIPCIÓN, se puede decir que el hombre capta la realidad que lo rodea, a esta técnica se la podría definir como el uso sistemático de nuestro sentido en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver el problema de investigación, también se podría tener una visión más exacta del entorno en el que se encuentran los trabajadores de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Esmeraldas.

La población que está inmerso en este estudio es el personal que labora dentro de la Corporación Nacional de Electricidad de Esmeraldas por lo que su universo es de 360 servidores públicos (según datos proporcionado por CNEL EP), a quienes se les realizo las encuestas.

Muestra

El universo en el cual se desarrolló, se definió si era finita o infinito, en este caso la población dio finita porque se conocía a la población por ende se aplicó la herramienta de investigación a todo el universo, es así que se debió tener cuidado al establecer el marco muestral, pero en este caso no se pudo calcular porque fue reducido el universo (25 servidores), y se utilizó toda la población para realizar las encuestas, es por ello que se tuvo cuidado al momento del desarrollo de la herramienta que determino los puntos críticos de la temática planteada, a continuación se detalla los siguientes datos.

Tabla 7.

Población del personal de la CNEL EP esmeraldas

Total por áreas	Total servidores por ubicación
Edificio de la administración	23
Edificio de gis, gestión de riesgos, salud ocupacional seguridad industrial, gis, planificación, Coactivas, salón múltiples	20
Edificio de laboratorio de medidores y compras publicas	8
Edificio administrativo	10
Edificio de centro de operaciones	19
Edificio de alumbrado publico	19
Edificio del área técnica	50
Edificio del área comercial	34
San Rafael	41
Edificio de tecnología	5
Viche	7

Quinide	26
Golondrinas	10
Atacames	27
Muisne	10
Chamanga	5
Rocafuerte	14
Borbon	10
Limones	3
San Lorenzo	19
Total	360

Resultados

Análisis de Datos

Con la finalidad de fundamentar el trabajo de investigación se realizaron cuestionarios de evaluación de la gestión de calidad en la administración de bienes, y de tal manera se pudo determinar el nivel de riesgo y confianza de cada uno de los componentes con relación a la situación actual de la empresa.

Tabla 8.

Porcentajes de nivel de riesgo y confianza.

Nivel de riesgo		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Medio	Alto
	Nivel de confianza	

Para llevar este control de todos los bienes y los materiales de las bodegas, se establecieron con un estimado de los 360 trabajadores que fueron trabajados mediante una investigación probabilística donde se realizaron técnicas de muestreo, con margen de error del 5% y un nivel de confianza de 95%, se estableció una muestra necesaria de 186 trabajadores.

Discusión

Mediante el instrumento Cuestionario en el cual se dio a conocer el control de todos los bienes y los materiales de las bodegas, se establecieron con un estimado de los 360 trabajadores que fueron trabajados mediante una investigación probabilística donde se realizaron técnicas de muestreo, con margen de error del 5% y un nivel de confianza de 95%, se estableció una muestra

necesaria de 186 trabajadores Corporación Nacional de Electricidad CNEL (Olvera, 2020).

La gestión de calidad garantiza que los bienes y recursos de la corporación se manejen de manera eficiente, reduciendo costos y mejorando la eficiencia operativa. En CNEL Esmeraldas, esto es crucial para asegurar un suministro eléctrico confiable y continuo a nuestros clientes (Ortega et al., 2017).

El éxito de la gestión de calidad depende en gran medida de la participación activa del personal en todos los niveles. En CNEL Esmeraldas, se fomenta una cultura donde cada empleado es responsable de la calidad y tiene la oportunidad de contribuir con sugerencias de mejora

Conclusiones

De forma generalizada podemos concluir que la tecnología ha creado una distinción clara frente a los métodos convencionales de gestión empresarial sobre la constatación física de bienes y actualización de inventarios en bodegas dentro de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Esmeraldas.

Posterior a esto es importante Implementar un sistema que aborde estos aspectos permitirá alcanzar los niveles de eficiencia deseados en los procesos internos de control de inventarios. Una de las necesidades actuales en CNEL Esmeraldas es mejorar el control de los inventarios mediante la implementación de tecnología en las plataformas utilizadas. Esto permitirá optimizar los recursos de la Corporación y garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, así como alcanzar los objetivos tanto institucionales como del departamento de Inventario.

Seguir reglamentos acogidos al procedimiento para la toma física de inventarios de los bienes almacenados en bodega de CNEL EP y sus disposiciones emitidas por parte de la Gerencia General de Corporación.

Referencias Bibliográficas

- Almeida, A., & Píña, R. (2018). *Auditoría integral al departamento administrativo financiero de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas, Cantón Esmeraldas, provincia Esmeraldas, periodo 2017*. [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/9879>
- Arias Carpio, W., & Velasco Angulo, C. (2018). Ferias Libres: Usos y Espacios en el Crecimiento del Sur de Esmeraldas. *Revista Científica Hallaz-*

gos21, 3(3), 310-317.

- Bucheli, C. (2015). *Análisis de los procesos para la compra de bienes y servicios en refinería Esmeraldas*. [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/230fc170-cb81-497b-bc1d-c88d31816546/content>
- Calle, C., & Erazo, J. (2021). Gestión de propiedad, planta & equipo para la Corporación Eléctrica del Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 4-36.
- Carrera, P., & Salazar, O. (2019). *Análisis de la gestión de activos fijos en la Subsecretaría Zonal de Planificación 1 norte*. [Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10428/1/IMECUICYA032-2019.pdf>
- Corporación Nacional de Electricidad [CNEL]. (2023). *Agencias de la unidad de negocio* <https://www.cnelep.gob.ec/sucursales-un-esmeraldas/>
- Olvera, G. (2020). *Análisis de la gestión del área de bodega de la corporación nacional de electricidad CNEL. EP unidad de negocio los ríos, periodo 2018-2019*. [Universidad de Guayaquil]. <https://repositorio.ug.edu.ec/items/2499b41e-fd39-4a3d-bae1-2537da2a0dc6>
- Ortega, A., Padilla, S., Torres, J., & Ruz, A. (2017). Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. *Liderazgo estratégico*, 7(1), 71-82
- Ponce, V., & Lainez, R. (2013). *Diseño de un manual de procedimientos para el control de los bienes muebles del Departamento de Inventarios y Avalúos de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP unidad de negocio Santa Elena, año 2014*. [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1140>
- Silva, N., Peña, D., Navas, G., & Kaiser, G. (2022). Las nuevas tecnologías aplicadas al control de inventarios en la Cruz Roja de Pastaza. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(SPE1).

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 5

Gestión pública y las políticas sanitarias en la respuesta a la pandemia de Covid-19: Análisis de lecciones y desafíos claves del periodo 2020-2021

AUTORES: María Angélica Intriago Intriago; Gloria Pascuala Chiquito Tigua



SABEREC 5.0

Gestión pública y las políticas sanitarias en la respuesta a la pandemia de Covid-19: Análisis de lecciones y desafíos claves del periodo 2020-2021

Public administration and health policies in response to the Covid-19 pandemic: Analysis of key lessons and challenges from the 2020-2021 period.

Resumen

La gestión pública y las políticas sanitarias son aspectos fundamentales para garantizar el acceso a servicios de salud de calidad, la promoción, prevención y el control de enfermedades. Para este trabajo se tomó como referencia la gestión pública y las políticas sanitarias implementadas en Ecuador durante los años 2020 y 2021 las mismas que estuvieron marcadas por desafíos y acontecimientos que impactaron significativamente en el país, debido a las inconformidades, críticas y denuncias que surgieron por la deficiencia en la transparencia de la gestión de los recursos y corrupción en la adquisición de insumos médicos. Esta investigación tiene como objetivo de analizar y determinar la praxis y efectividad tanto de la gestión pública como de las políticas sanitarias. Para la metodología se usó un análisis bibliográfico, la recopilación de diferentes fuentes teóricas y del análisis descriptivo que fundamenta este trabajo. Para la recolección de datos fue necesario el compendio de investigaciones, seminarios y conferencias sobre la perspectiva de las políticas sanitarias y la pandemia por Covid-19. Los resultados de esta investigación indican que la gestión y las políticas sanitarias en el Ecuador durante estos años fueron desafiantes, evidenciando la necesidad de fortalecer el sistema de salud, mejorar la planificación y coordinación interinstitucional y el acceso equitativo y servicio de calidad. Finalmente se resalta la importancia de las políticas de salud, estas deben ser efectivas y planificadas por los gerentes, autoridades y funcionarios del sector para crear las condiciones que aseguren la buena salud para toda la población

Palabras claves: Administración, Salud, Eficiencia, Población, Gobierno.

Abstract

Public management and health policies are fundamental aspects to guarantee access to quality health services, promotion, prevention, and disease control. This work references the public management and health policies implemented in Ecuador during the years 2020 and 2021, which were marked by challenges and events that significantly impacted the country due to dissatisfaction, criticism, and complaints arising from deficiencies in transparency in resource management and corruption in the procurement of medical supplies. The objective of this research is to analyze and determine the praxis and effectiveness of

both public management and health policies. The methodology used included a bibliographic analysis, the compilation of different theoretical sources, and descriptive analysis that underpins this work. Data collection required the compilation of research, seminars, and conferences on the perspective of health policies and the COVID-19 pandemic. The results of this research indicate that management and health policies in Ecuador during these years were challenging, highlighting the need to strengthen the health system, improve planning and inter-institutional coordination, and ensure equitable access and quality service. Finally, it underscores the importance of health policies; these must be effective and planned by managers, authorities, and officials in the sector to create conditions that ensure good health for the entire population.

Keywords: Administration; Health; Efficiency; Population; Government.

Introducción

El 31 de diciembre de 2019, mediante la Organización Mundial de la Salud [OMS] en la República Popular China se informó sobre casos de neumonía vírica de origen desconocida en la ciudad de Wuhan, el mismo que estaba clínicamente caracterizado por tos seca, fiebre y malestar general, acompañado en ocasiones por síntomas gastrointestinales (OMS, 2020). Subsiguientemente, el 30 de enero de 2020, se declaró una emergencia de salud pública de importancia a nivel internacional ya que el brote del nuevo coronavirus se propagó rápidamente en las cinco regiones de la OMS.

El Comité Internacional sobre Taxonomía de Virus designó al agente causal del brote identificado en Wuhan como Síndrome Respiratorio Agudo Severo Coronavirus 2 [SARS-CoV-2] el 11 de febrero y al cuadro clínico que se presentaba se lo denominó oficialmente como COVID-19 (Wu et al., 2020). Posteriormente, la OMS decidió el 11 de marzo declarar a la COVID-19 como pandemia por los niveles alarmantes de propagación y gravedad del virus, así como también por los elevados niveles de inacción. Hasta ese momento existían más de 118.000 casos en 114 países y 4.291 personas fallecidas por la enfermedad (OPS, 2020).

Es así que La gestión pública y las políticas sanitarias implementadas en Ecuador durante el año 2020 y 2021 estuvieron marcadas por el contexto de la pandemia del COVID-19 que impactó profundamente en la salud de la población y en la economía del país. En este período, el gobierno ecuatoriano tuvo el desafío de enfrentar una crisis sanitaria sin precedentes, lo que implicó la adopción de medidas rápidas para contener la propagación del virus y garantizar la atención médica a los afectados.

Entre las principales acciones llevadas a cabo se encuentran la implementación de restricciones de movilidad, el cierre de fronteras, el uso obligatorio de mascarillas, la promoción del teletrabajo, la suspensión de eventos masivos y la adopción de protocolos de bioseguridad en diferentes sectores. Asimismo, se fortaleció el sistema de salud con la ampliación de la capacidad hospitalaria, la contratación de personal médico y la adquisición de equipos médicos y suministros necesarios.

En el ámbito de la gestión pública, se destaca la coordinación interinstitucional para la toma de decisiones, la transparencia en la rendición de cuentas, la comunicación efectiva a la ciudadanía y la búsqueda de alianzas con organismos internacionales para el acceso a vacunas y recursos financieros.

A pesar de los esfuerzos realizados, la crisis sanitaria evidenció la fragilidad del sistema de salud en Ecuador y puso en evidencia la necesidad de fortalecer las políticas sanitarias a largo plazo, garantizando la equidad en el acceso a la salud, la sostenibilidad financiera del sistema y la preparación para futuras emergencias sanitarias.

Materiales y métodos

La metodología se desarrolló en base a la recopilación de datos relacionados sobre la actuación del estado ante la pandemia por Covid-19, partiendo tanto de fuentes primarias como leyes, acuerdos, publicaciones oficiales, documentos e informes de organismos públicos además de seminarios y conferencias sobre las perspectivas de las políticas sanitarias y la pandemia por Covid-19. La investigación fue de tipo documental con un enfoque cualitativo (Espada, 2021), y con un método analítico-sintético e inductivo-deductivo en donde se analizó las políticas sanitarias comparándolas con hechos reales del Covid-19, a partir de una investigación descriptiva se hizo uso del método de análisis y síntesis sobre la problemática.

Resultados

Emergencia sanitaria por Covid-19 en el Ecuador

A finales del año 2019 se conoció que en la ciudad de Wuhan ubicada en China central se registraron innumerables casos de neumonía desconocida, la rápida propagación la Organización Mundial de la Salud declaró como una emergencia sanitaria y para el 11 de marzo del 2020 una pandemia por el número de contagios y gravedad de los síntomas, en la misma fecha en el Ecuador se declara el estado de emergencia en donde se involucra a todos los establecimientos del Sistema Nacional de Salud, mediante instrumentos

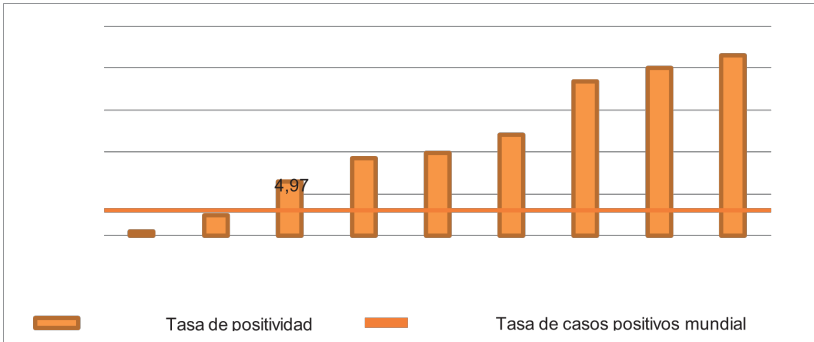
(MSP, 2020). Mediante este acuerdo se dispone la asignación de recursos económicos y humanos para hacer frente a esta problemática con la finalidad de garantizar atención médica oportuna y eficaz a la población.

La mayoría de los países de América Latina presentan una tasa de casos positivos por cada 10.000 habitantes superior a la media mundial 30,22%. En Ecuador, la tasa es de 64,97% y es inferior a las cifras de Argentina, Bolivia, Colombia, Brasil, Perú y Chile, siendo este último, el que presenta la mayor tasa de positividad de América del Sur.

Tasa de positividad de Covid-19 por cada 10.000 habitantes de países de América del Sur.

Figura 4.

Tasa de positividad de COVID-19 por cada 10.000 habitantes de países de América del Sur.



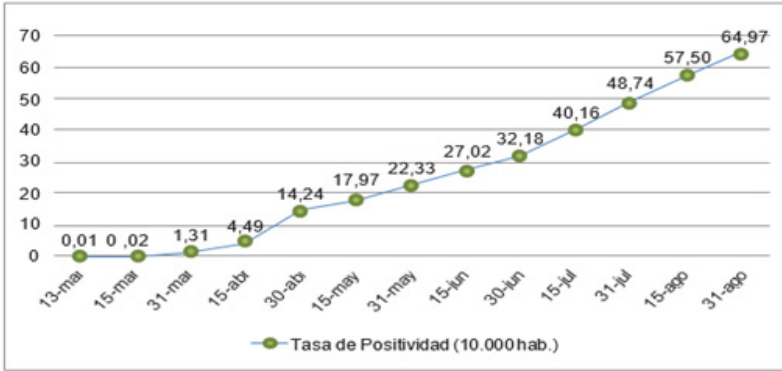
En el Ecuador el 29 de febrero se confirma el primer caso de Covid-19, sin embargo, luego de tres semanas después se implementa el confinamiento para Mena (2021), esta medida luce retrasada además de evidenciar un sistema de salud poco favorable para enfrentar esta problemática situación que dificultó contrarrestar el aumento de los contagios, resultando en una respuesta poco efectiva a la crisis social, sanitaria y económica. Así mismo Chauca (2021), coincide con la percepción anterior argumentando que las pérdidas dadas durante la emergencia sanitaria están vinculadas a la crisis política y desigualdades socioeconómicas que vive el país.

En el Ecuador mientras tanto la evolución de la tasa de positividad por cada 10.000 habitantes se caracterizó por presentar un crecimiento lineal constante. Al inicio de la cuarentena, el aumento de la tasa de positividad era

lento, pero a partir del 15 de abril, se evidencio un incremento acelerado de los casos de personas contagiadas con COVID-19. Por esta razón, la tasa de positividad pasó de 4,49 a 17,97 en un mes, es así que se evidencia reporte de un valor de incremento 64,97 en la tasa de casos positivos en el país.

Figura 5.

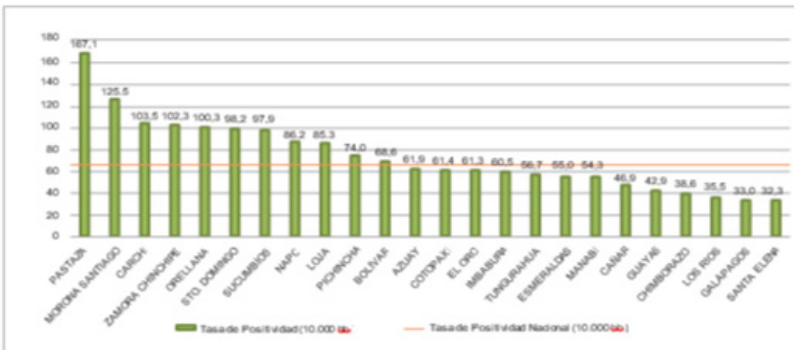
Tasa de positividad de COVID-19 por cada 10.000 habitantes en Ecuador.



A nivel provincial, 11 provincias del Ecuador tienen una tasa de positividad superior a la media nacional (64,97). Las provincias de la Amazonía y Carchi presentan las cifras más altas, tal es el caso de Pastaza que tiene 167,1 personas contagiadas con COVID-19 por cada 10.000 habitantes.

Figura 6.

Tasa de positividad de COVID-19 por cada 10.000 habitantes por provincias.

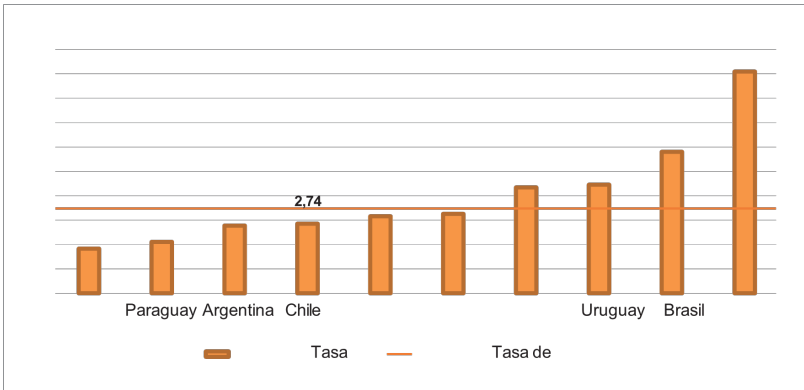


Para Castellanos et al. (2021), es inevitable no resaltar la desestabilización de las autoridades sanitarias del país durante la pandemia pues se evidencio cambios frecuentes e inconsistencias durante su rectoría, sumando así cinco ministros que estuvieron a cargo de Ministerio de Salud Pública en menos de dos años. Entre las razones para renunciar al cargo fueron la falta de presupuesto para enfrentar la situación y las denuncias por preferencias personales en el proceso de vacunación.

En el Ecuador se pudo observar un crecimiento alarmante los contagios y el índice de fallecidos de manera exponencial, por lo cual, respecto al porcentaje de letalidad, los países de Ecuador, Bolivia y Perú tienen valores sobre la media mundial 3,45% y latinoamericana 4%, siendo Ecuador, el país con la cifra más alta, equivalente a 9,05% si se consideran a los fallecidos confirmados y probables por COVID-19 y a 5,76% si solo se toma en cuenta a los fallecidos confirmados. Por su parte, Paraguay es el país con la menor tasa de letalidad 1,82%, seguido de Argentina con 2,06% (OMS, 2020).

Figura 7.

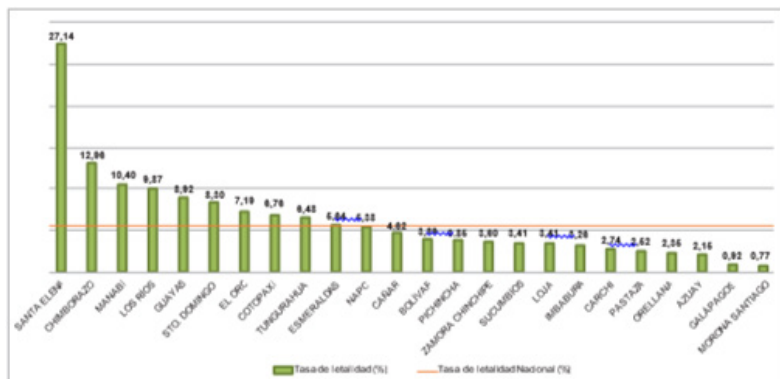
Tasa de letalidad del COVID-19 en países de América del Sur.



A nivel provincial, 16 provincias tienen porcentajes de letalidad superiores al 3,5% que es el referente internacional. Siendo Tungurahua, Cotopaxi, Santo Domingo de los Tsáchilas, El Oro, Guayas, Los Ríos, Manabí, Chimborazo y Santa Elena, las provincias que tienen tasas sobre la media nacional 5,86%. Por su parte, Santa Elena presenta una letalidad 4,7 veces mayor al porcentaje nacional.

Figura 8.

Tasa de letalidad por COVID-19 por provincias del Ecuador.



Políticas sanitarias en el Ecuador durante la pandemia Covid-19 en el periodo 2020-2021.

El Ministerio de Salud Pública menciona que se implementó como política sanitaria el estado de emergencia y confinamiento con la finalidad de restringir la movilidad y reducir la propagación, por otra parte, se cerraron las fronteras y suspensión de vuelos como medida para controlar la entrada de personas infectadas en el país, el uso de mascarilla en espacios público también fue clave para prevenir la transición del virus.

Igualmente se pidió el aumento de capacidad hospitalaria y la atención permanente de los establecimientos de salud y de las unidades de epidemiología y control, con la adecuación de áreas específicas para la atención de pacientes con Covid-19 por otra parte se estableció que las instituciones de la Red Pública Integral de Salud, tiene la responsabilidad de mantener y actualizar la notificación obligatoria sobre pacientes con síntomas y atención relacionada a la Covid-19, entre otras. Ante este panorama Chauca (2021), afirma que se lograron identificar las falencias en el sector de la salud al afrontar la pandemia, destacándose la escasa disponibilidad para el diagnóstico y detección oportuna de los enfermos, la falta de equipos de protección para uso del personal de salud, una insuficiente capacidad de respuesta en hospitalización y cuidados intensivos (MSP, 2020).

Con respecto a otras políticas sanitarias según lo menciona la Organización Internacional del Trabajo (2019), se puede mencionar la implementación de una aplicación tecnológica para la telemedicina apoyando actividades relacionadas a la atención por la emergencia sanitaria, permitiendo evaluar

síntomas relacionados a la Covid-19, informar a la ciudadanía y de esta forma descongestionar los canales habituales de agendamiento, la misma fue positiva puesto en su momento que fue estrategia para la atención médica sin que los pacientes no se expongan y también disminuir la carga de los servicios de salud que estaban saturados. Por otra parte, la creación de esta aplicación también tuvo ciertas falencias puesto que las personas no todas las personas tenían acceso a internet y desconocían el manejo de estas plataformas y optaban por el uso de las llamadas del 171 de citas.

Se dispone el cierre de atención de consultas médicas en el área de las consultas externa, considerando las restricciones de movilidad impuestas durante los primeros meses de confinamiento y a su vez se implementó la instalación de carpas para la atención de personas con síntomas de Covid-19, con atención extendida en todas las casas de salud y el registro de casos atendidos como de personas identificadas como casos positivos. En este ámbito se puede evidenciar esta política pública adoptada durante la emergencia sanitaria provocó la disminución de atenciones de otras enfermedades crónicas y no transmisibles como hipertensión, diabetes además de dificultar para acceder a servicios de salud sexual y reproductiva, y atención materno infantil (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022).

Es necesario destacar, a nivel del IESS también se establecieron medidas como la prohibición de la culminación de pólizas de salud y la suspensión de la cobertura debido a retraso en los pagos de los beneficiarios mientras dure la emergencia sanitaria, la ampliación de la cobertura de las prestaciones de salud y facilidades de pago para los empleadores por razón de la suspensión de las actividades laborales (Asamblea Nacional, 2020).

Por otra parte, mediante decreto ejecutivo N° 1278 de marzo de 2021, se dispuso el pago USD 200 como única vez, como reconocimiento profesionales de primera línea comprendido por profesionales del sector educativo, personal militar y policial, funcionarios de la Fiscalía General del Estado, Comisión de Tránsito y Servicio Integrado de Seguridad ECU911 y con justa razón a los médicos, profesionales y trabajadores de la salud que se desempeñan en el Ministerio de Salud Pública y que realizaron actividades de forma continua con la atención médica a pacientes con COVID-19 (Castillo, 2021).

Gestión pública

La gestión pública es el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en el sector público para lograr el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de las necesidades de la sociedad. Dentro de ellas están involu-

cradas la planificación, organización, dirección y control de los recursos y servicios que ofrece el Estado en beneficio de la ciudadanía. Es así que la gestión pública busca garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la administración de los recursos públicos.

Los gestores públicos deben tener habilidades para trabajar en un entorno complejo y diverso, negociar con diferentes actores, fomentar la participación ciudadana y adaptarse a los cambios en la sociedad y en el entorno global. Una gestión pública efectiva y transparente es fundamental para garantizar el bienestar y el desarrollo de una sociedad (Stein & Tommasi, 2006)

Políticas publicas

Las políticas públicas para Roth (2002), están definidas como las decisiones y acciones tomadas por los gobiernos o autoridades para promover la calidad de vida de la población en donde surgen decisiones o medidas para la atención de problemas públicos específicos, para que estas políticas públicas sean exitosas deben ser sustentadas a través de un diagnóstico y análisis de factibilidad para garantizar que la misma tenga buenos resultados, para ello es necesario que se cumplan con siguientes características de adaptabilidad, coherencia, coordinación, la calidad de implementación y ejecución, orientación hacia el interés colectivo y finalmente eficiencia tomando en cuenta que estas son dadas mediante programas, proyectos y otras intervenciones públicas (Stein & Tommasi, 2006).

Existen un sin número de políticas públicas que tienen estrecha relación con las organizaciones mundiales dadas por que son declaradas, amenazas que predominan un grupo de interés, la participación de las poblaciones es vital en las políticas públicas porque son elementos claves para ayudar a la solución de problemas de una organización o de un país.

En el Ecuador la Constitución de la República del Ecuador (2008), enfatiza que el objetivo que persigue las políticas públicas es ser instrumento efectivo para que la construcción del Estado constitucional de derechos y justicia dé sustento al Plan del Buen Vivir, para ello deben ser formuladas en conformidad con un enfoque basado en derechos humanos. En tal sentido, cada decisión que se tome en materia de políticas públicas nos afecta siempre en forma masiva o generalizada, en el Ecuador las políticas públicas son implementadas acorde a las necesidades del país y de la población amparándose en el plan del Buen vivir.

Políticas sanitarias

Las políticas sanitarias o también llamadas políticas de salud están determinadas como protocolos sobre las decisiones, acciones y estrategias tomadas por los gobiernos o autoridades sanitarias, determinan como se administra y se accede a la atención médica, estas son tomadas por los gobiernos, organizaciones internacionales y otras entidades en el ámbito de la salud pública (Stein & Tommasi, 2006).

Estas políticas tienen como objetivo generar decisiones correctas para lograr metas específicas en el cuidado de un país y tomar conciencia sobre las acciones que afectan al sistema de salud y sus servicios, por otra parte, las políticas de salud son importantes ya que ayudan a establecer pautas para mejorar la salud de la población, prevenir enfermedades, promover estilos de vida saludables, regular la calidad de los servicios de salud y garantizar el acceso equitativo a la atención médica. Las políticas sanitarias abarcan aspectos como la infraestructura de salud, la financiación de los servicios sanitarios, la educación y prevención de enfermedades, la investigación médica, entre otros (Manyanquer, 2015).

El Covid-19

Según el Ministerio de Salud Pública (MSP, 2020), el Covid-19 es la enfermedad infecciosa descubierta más recientemente, causada por el coronavirus SARS-CoV-2. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la Covid-19 es una pandemia hasta la actualidad que afecta a muchos países en todo el mundo debido a mutaciones y nuevas variantes (MSP, 2022).

Domínguez et al. (2020), en su investigación nos señala que es importante este virus se transmite principalmente a través de gotículas respiratorias cuando una persona infectada tose, estornuda o habla. Los síntomas comunes incluyen fiebre, tos, dificultad para respirar, cansancio y pérdida del gusto o el olfato. Puede afectar a personas de todas las edades, con mayor gravedad en adultos mayores y personas con enfermedades subyacentes por lo que es importante que busque atención médica de inmediato, ya que dichos síntomas pueden deberse a una infección respiratoria o a otra afección grave. Además, se recomienda seguir las medidas de prevención, como lavarse las manos con frecuencia, usar mascarilla, mantener el distanciamiento físico para prevenir la propagación del virus y ser partícipes de la vacunación para la inmunización.

Discusión

Tal como lo señala Stein & Tommasi (2006), la gestión pública y las políticas sanitarias son aspectos fundamentales para garantizar el acceso a servicios de salud de calidad, el control de enfermedades, la promoción de la salud y la prevención de enfermedades ya que por un lado las políticas sanitarias son las decisiones y acciones adoptadas por los gobiernos o autoridades sanitarias para promover la salud de la población, prevenir enfermedades, mejorar la atención médica y garantizar la equidad en el acceso a los servicios sanitarios y por otra parte la gestión pública se refiere a la administración y organización de los recursos en diferentes ámbitos para garantizar la eficiencia, calidad y acceso a los servicios sanitarios.

Las políticas sanitarias deben basarse en la evidencia científica y ser flexibles para adaptarse a la evolución de la situación epidemiológica. Es importante que haya una comunicación clara y transparente por parte de las autoridades para garantizar que la población comprenda las medidas y las siga de forma adecuada. Además, es fundamental que las políticas sanitarias aborden de manera integral no solo la prevención y el tratamiento de la enfermedad, sino también sus impactos sociales, económicos y emocionales. Esto incluye garantizar el acceso equitativo a la atención sanitaria, apoyar a los sectores más vulnerables y promover la salud mental de la población.

La gestión pública y las políticas sanitarias en Ecuador durante los años 2020 y 2021 estuvieron marcadas por una serie de desafíos y acontecimientos que impactaron significativamente en el país. Durante el año 2020, puesto que el país estuvo fuertemente afectado por la pandemia de COVID-19, lo que generó una crisis sanitaria, social y económica sin precedentes, las políticas sanitarias implementadas en Ecuador durante la pandemia de COVID-19 han sido objeto de críticas y controversias. En un principio, concordando con las ideas de Chauca (2021), hubo demoras en la adopción de medidas de contención, lo que provocó un rápido aumento de casos y presiones sobre el sistema de salud. Sin embargo, a medida que la situación empeoraba, el gobierno ecuatoriano implementó varias medidas para intentar contener la propagación del virus y proteger a la población.

A pesar de estas medidas implementadas por el gobierno de turno, la crisis sanitaria en Ecuador fue una tarea desafiante debido al alto número de casos y fallecimientos. Tomando en cuenta que la falta de recursos, la saturación del sistema de salud y la desigualdad en el acceso a la atención médica fueron algunos de los desafíos enfrentados durante la pandemia.

En cuanto a la gestión pública, como lo señala Mena (2021), el gobierno ecuatoriano se vio desafiado por la necesidad de gestionar los recursos de manera eficiente así también fue blanco de críticas debido a la falta de transparencia en la gestión de la pandemia, la escasez de pruebas diagnósticas, corrupción en la adquisición de insumos médicos. la lentitud en la adquisición de vacunas y la distribución desigual de recursos sanitarios en el país. Estos factores contribuyeron a complicar la situación y a generar desconfianza en la población respecto a las medidas implementadas En este sentido, es fundamental que las autoridades ecuatorianas continúen trabajando en mejorar las respuestas sanitaria, fortaleciendo el sistema de salud, garantizando el acceso equitativo a la atención médica y promoviendo la transparencia en la gestión de la crisis.

Conclusiones

La gestión pública y las políticas sanitarias garantizan el acceso a servicios de salud con calidad además al control y prevención de enfermedades es por ellos que trabajan en conjunto. La buena gestión pública y unas políticas efectivas en salud son clave para mejorar la salud de la población y lograr un sistema de salud equitativo y sostenible.

Las políticas sanitarias deben basarse en la evidencia científica y ser flexibles para adaptarse a la evolución de la situación epidemiológica. Es importante que haya una comunicación clara y transparente por parte de las autoridades para garantizar que la población comprenda las medidas y las siga de forma adecuada.

Las políticas sanitarias son un componente clave en la gestión en salud por lo cual deben ser diseñadas e implementadas de manera eficaz y equitativa para proteger la salud de la población y contener la propagación de otras enfermedades. En general, el análisis de las políticas sanitarias implementadas en Ecuador durante la pandemia de COVID-19 muestra la necesidad de fortalecer el sistema de salud, mejorar la coordinación entre las autoridades y la sociedad, y garantizar un enfoque equitativo en la atención a la salud de la población.

Se considera que la pandemia COVID-19 ha golpeado fuertemente al Ecuador, no solo en lo sanitario sino también en lo social, lo económico y lo político ha generado una crisis sanitaria a nivel mundial, la crisis generada sacó a relucir la gran vulnerabilidad del sistema ecuatoriano de salud y la limitada capacidad de respuesta de quienes lo manejan. Es así que se también se hicieron evidentes la falta de equipos e implementos, la existencia de personal poco capacitado y la escasa cobertura a nivel nacional.

Referencias Bibliográficas

- Asamblea Nacional. (2020). *Ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19*. Registro Oficial N° 229. <https://faolex.fao.org/docs/pdf/ecu197398.pdf>
- Castellanos, A. S., Dandoy, R., & Umpierrez de Reguero, S. (2021). Between a Rock and a Hard Place: Ecuador During The COVID-19 Pandemic. *Revista de Ciencia Política* (Santiago), ahead. <https://doi.org/10.4067/S0718-090X2021005000117>
- Castillo, J. L. (2021). *El sistema de salud en Ecuador. Observatorio de Políticas Económicas y Sociales*. https://grupofaro.org/wp-content/uploads/2022/11/Diagnostico-El-sistema-de-salud-en-Ecuador_compressed.pdf
- Chauca, R. (2021). La covid-19 en Ecuador: fragilidad política y precariedad de la salud pública. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 28(2), 587–591. <https://doi.org/10.1590/s0104-59702021005000003>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008*. Recuperado de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Domínguez, R., Zelaya, S., Gutiérrez, M., & Castellanos, E. (2020). *Medidas de protección en personal de salud para disminución de riesgo de contagio de COVID-19*. Ecuador: Instituto Nacional de Salud. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1087768/medidas-de-proteccion-de-bio-seguridad-p-de-salud-17ago20.pdf>
- Espada, B. (2021). *Qué es el método descriptivo y ejemplos*. <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2022). *HCAM cambia su modalidad de atención en consulta externa*. https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/hcam-cambia-su-mo-dalidad-de-atencion-en-consulta-externa/10174?redirect=https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DH-q%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnorma
- Manyanquer, E. (2015). *Las Políticas Públicas en Venezuela*. Venezuela.
- Mena, A. C. (2021). *El sistema de salud ecuatoriano y la COVID-19*. Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/sites/default/files/>

wcmssp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@sro-lima/documents/publication/wcms_799790.pdf

MSP. (2020). *Acuerdo No 00126 - 2020*. Registro Oficial. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/SRO160_2020_03_12.pdf

MSP. (2020). *Coronavirus COVID-19*. <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid19-ecuador/>

MSP. (2022). *Medidas de protección básicas contra el nuevo coronavirus*. <https://www.salud.gob.ec/medidas-de-proteccion-basicas-contr-el-nuevo-coronavirus/>

OMS. (2020). *Coronavirus disease (COVID-2019)*. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports>.

OPS. (2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

Organización Internacional del Trabajo. (2019). *El mundo del trabajo en tiempos de la COVID-19 y la respuesta de la OIT en América Latina y el Caribe*. Recuperado de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmssp5/groups/public/%40americas/%40ro-lima/documents/publication/wcms_764169.pdf

Roth, A. (2002). *Políticas públicas: formulación, implementación y evaluación*. Bogotá: Aurora.

Stein, E., & Tommasi, M. (2006). La política de las políticas públicas. *Política y Gobierno*, 13(2), 393–416. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-20372006000200393&lng=es&nrm=iso&tln-g=es

Wu, Y.-C., Chen, C.-S., & Chan, Y.-J. (2020). The outbreak of COVID-19: An overview. *Journal of the Chinese Medical Association*, 83(3), 217–220. <https://doi.org/10.1097/JCMA.0000000000000270>

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 6

Estrategia para la gestión
administrativa operacional eficiente
en el consejo provincial de Manabí

AUTORES: Michell José Guevara Molina; Maryury Elizabeth Morejón Santistevan



SABEREC 5.0

Estrategia para la gestión administrativa operacional eficiente en el consejo provincial de Manabí

Strategy for efficient operational administrative management in the provincial council of Manabí.

Resumen

El presente artículo propone un enfoque integral para mejorar la gestión administrativa operacional en la Prefectura de Manabí. Se consideran aspectos clave como la planificación, la organización, el control y la mejora continua, con el objetivo de optimizar la eficiencia operacional y promover un gobierno transparente y efectivo dentro del Gobierno del Consejo Provincial de Manabí. Mediante un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos, se realiza un análisis detallado de los procesos administrativos actuales y se identifican áreas de mejora. Se emplean técnicas de investigación cualitativa, como entrevistas y grupos focales, para comprender las percepciones y experiencias del personal administrativo. Para llevar a cabo este estudio, se utilizó una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Se realizó una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con la gestión administrativa en instituciones públicas. análisis de datos internos proporcionados por el Consejo Provincial de Manabí. Además, se llevaron a cabo entrevistas con personal clave y se realizaron observaciones directas de los procesos administrativos. Con base en estos hallazgos, se propone una estrategia que incluye la implementación de sistemas de gestión eficientes, la capacitación del personal, la optimización y la incorporación de tecnologías innovadoras. La eficiencia en la gestión administrativa es fundamental para el buen funcionamiento de las instituciones públicas. En el caso del Consejo Provincial de Manabí, se enfrentan desafíos específicos que requieren de estrategias bien definidas para su superación. En este artículo, se presenta un análisis detallado de estos desafíos y se proponen soluciones concretas para mejorar la eficiencia operacional.

Palabras clave: Gestión administrativa; Eficiencia operacional; Estrategia; Consejo Provincial de Manabí; Mejora continua.

Abstract

The present article proposes a comprehensive approach to improve operational administrative management in the Provincial Council of Manabí. Key aspects such as planning, organization, control, and continuous improvement are considered, with the aim of optimizing operational efficiency and promoting transparent and effective governance within the Government of the Provin-

cial Council of Manabí. Through a mixed approach combining qualitative and quantitative methods, a detailed analysis of current administrative processes is carried out, and areas for improvement are identified. Qualitative research techniques, such as interviews and focus groups, are employed to understand the perceptions and experiences of administrative staff. To conduct this study, a combination of qualitative and quantitative methods was used. A thorough review of the literature related to administrative management in public institutions was conducted, as well as an analysis of internal data provided by the Provincial Council of Manabí. Additionally, interviews with key personnel were conducted, and direct observations of administrative processes were made. Based on these findings, a strategy is proposed that includes the implementation of efficient management systems, staff training, procedure optimization, and the incorporation of innovative technologies. Administrative management efficiency is fundamental for the proper functioning of public institutions. In the case of the Provincial Council of Manabí, specific challenges are faced that require well-defined strategies for overcoming them. This article presents a detailed analysis of these challenges and proposes concrete solutions to improve operational efficiency.

Keywords: Administrative management; Operational efficiency; Strategy; Provincial Council of Manabí; Continuous improvement.

Introducción

La gestión administrativa se encarga de garantizar que las funciones propias del proceso administrativo como la planificación, organización, coordinación y dirección se lleven a cabo de manera eficiente, con el propósito de utilizar de forma adecuada los recursos de la organización, tales como los materiales, el capital financiero y el talento humano, para alcanzar los objetivos institucionales establecidos (Falconi et al., 2019).

A nivel internacional, esta gestión representa una labor esencial en todas las organizaciones, ya que busca identificar métodos específicos que mejoren la eficiencia en la ejecución de los procesos y eleven la calidad de los servicios ofrecidos, de igual forma, se orienta a la implementación de estrategias que aseguren un desempeño organizacional más eficaz, permitiendo que las operaciones fluyan correctamente y estén enfocadas en satisfacer las necesidades de los usuarios (Núñez et al., 2022).

En el contexto latinoamericano, la gestión administrativa ha tenido que hacer frente a importantes retos derivados de los constantes cambios y la necesidad de adaptarse a nuevas realidades sociales y económicas, por ello,

es clave renovar los procesos administrativos, aplicar nuevas estrategias laborales y fomentar la cooperación entre sectores para mantener la eficiencia institucional (Paladines y Noel, 2021).

En Ecuador, la gestión administrativa en el ámbito público se distingue por supervisar las actividades internas de las instituciones, desempeñando un papel esencial en el manejo de los recursos del Estado, con el fin de asegurar transparencia y efectividad en la gestión (Criollo et al., 2023), no obstante, las entidades públicas se enfrentan a diversos desafíos que afectan el rendimiento de la gestión de proyectos, como la baja implicación del personal y la falta de soluciones que permitan mejorar el desempeño laboral, la participación y la iniciativa (Gómez et al., 2022).

Desarrollo

Gestión Administrativa

Hoy en día, la gestión administrativa no es solo una opción, sino una necesidad imprescindible para cualquier empresa, negocio o institución que aspire a alcanzar sus metas de forma efectiva.

De acuerdo con González et al. (2020), la gestión administrativa representa un pilar esencial en el campo de la administración, por motivo que cumple una función integradora que ha contribuido significativamente al desarrollo económico, social e institucional en los últimos años aquella responsabilidad recae principalmente en los ejecutivos, quienes deben supervisar las operaciones internas, garantizar el uso adecuado de los recursos y asegurar una comunicación fluida dentro de la organización.

Por su parte, Soledispa et al. (2022) señalan que la gestión administrativa comprende un conjunto de acciones encaminadas a conducir una organización mediante una administración racional de tareas, esfuerzos y recursos, dado que coordina y controla las distintas funciones dentro de la institución, brindándole la capacidad de anticiparse a posibles inconvenientes y avanzar en el cumplimiento de sus objetivos.

Propósitos de la Gestión Administrativa

En palabras de Loor (2021) señala que la gestión administrativa comprende un conjunto de técnicas aplicadas dentro de la administración empresarial, su complejidad varía según el tamaño de la organización, y representa un elemento fundamental para la ejecución adecuada de tareas, impulsando el cumplimiento de objetivos y favoreciendo la continuidad y expansión de la empresa.

Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión, también conocida como control de gestión según distintos autores, es un procedimiento orientado a evaluar y diagnosticar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad con el que se utilizan los recursos en las instituciones, en Ecuador, el proceso está bajo la responsabilidad de la Contraloría General del Estado, que realiza auditorías gubernamentales dentro de un sistema integral de asesoramiento, apoyo y prevención de riesgos, evaluando aspectos financieros, administrativos, operativos y ambientales en entidades que manejan recursos públicos (Guerrero, 2021).

Gestión Operativa

La gestión por procesos ha emergido como una de las principales estrategias administrativas en las organizaciones modernas, permitiéndoles alcanzar estándares de calidad y cumplir sus metas empresariales, las tendencias surgen en respuesta a un entorno cambiante y exigente, en este contexto, la Gobernación de Manabí ha iniciado una planificación para establecer un Plan Estratégico, concebido como una herramienta continua que facilite la gestión institucional y el logro de los objetivos establecidos por el Ministerio del Interior a nivel provincial (León, 2023).

Administración Pública

Sabando y Zambrano (2022) definen a la Administración Pública como el conjunto de actividades que genera y difunde información relevante para la sociedad, por lo que la información debe regirse por principios de transparencia, lo cual permite que tanto la ciudadanía como las entidades gubernamentales puedan analizarla y tomar decisiones orientadas al bienestar social.

Gestión Pública Eficiente y Eficaz

Evaluar las acciones dentro de cualquier institución pública exige una gestión que combine eficiencia y eficacia, la administración de los recursos públicos, que provienen de los aportes obligatorios de los ciudadanos, requiere de una planificación cuidadosa y del rechazo a prácticas arbitrarias. Crespo (2020) indica que, aunque se promueve la intervención del Estado en la economía, no siempre se aplican criterios enfocados en optimizar resultados, en el sector público, alcanzar la eficiencia es un reto, ya que muchas veces los responsables de la gestión carecen de la preparación y el enfoque en maximizar beneficios, a diferencia del sector privado.

Competencias de los GAD's Provinciales

Según la Asamblea Nacional del Ecuador (2010), los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Provinciales tienen competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se les puedan asignar. Entre estas responsabilidades están: planificar el desarrollo provincial con otros actores del sector público y la sociedad; diseñar planes de ordenamiento territorial en articulación con los distintos niveles de planificación; construir y mantener vías provinciales fuera de las zonas urbanas; ejecutar obras en cuencas y microcuencas; gestionar el cuidado del ambiente a nivel provincial; implementar y operar sistemas de riego conforme a la normativa vigente; promover actividades productivas, especialmente agrícolas; y gestionar cooperación internacional en el marco de sus atribuciones.

Importancia de la Eficiencia Administrativa

La eficiencia administrativa es esencial para que las empresas se mantengan sostenibles y competitivas en el tiempo, esto consigna a reducir costos operativos y optimizar el uso de recursos. Aguinsaca y Alcívar (2020) destacan que ser eficientes agrega valor significativo a las organizaciones, al permitir un uso más racional de los recursos, los cuales pueden ser redirigidos hacia otras áreas que impulsen el desarrollo empresarial.

Materiales y Métodos

Este estudio tiene como objetivo identificar los factores que afectan negativamente la eficiencia operativa, con la finalidad de diseñar un plan de gestión administrativa que contribuya a mejorar el uso de los recursos, reducir los tiempos de ejecución y optimizar el rendimiento de los proyectos viales, lo cual servirá como una herramienta para fortalecer internamente al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Manabí, además de constituir un modelo que pueda ser replicado por otras instituciones públicas con problemáticas similares.

La investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, el cual, según Hernández et al. (2014), se caracteriza por la recopilación de datos que pueden medirse numéricamente, permitiendo así comprender mejor las propiedades del fenómeno estudiado. El diseño metodológico de este estudio es no experimental, ya que no se realizará ninguna intervención deliberada sobre las variables, sino que se observarán tal como se presentan en el contexto institucional.

La investigación adopta un enfoque documental, descriptivo y correlacional, desde la perspectiva de Arias (2023), el estudio documental genera conocimiento mediante la recopilación, análisis e interpretación de información previamente publicada en libros, artículos científicos y otros textos académicos.

Se considera también como una investigación descriptiva, ya que busca detallar el estado actual de la gestión administrativa y el rendimiento operativo de los proyectos viales desarrollados por el GAD de Manabí, incluyendo aspectos como los recursos utilizados, los procesos seguidos y los tiempos de ejecución.

En cuanto a los métodos utilizados, se seleccionaron aquellos pertinentes para garantizar el desarrollo adecuado de la investigación, dentro de los métodos teóricos se empleará el analítico-sintético, definido por Herszenbaun (2022) como una metodología que descompone información compleja para comprender sus componentes, y posteriormente integrarlos para construir una comprensión integral del fenómeno.

También se aplicará el método inductivo-deductivo, el cual combina procesos para la construcción de conocimientos, formulación de hipótesis y validación de resultados (Galdo, 2021). A través del enfoque inductivo, se recopilarán datos mediante observación, encuestas y análisis documental para comprender el comportamiento de las variables; mientras que el enfoque deductivo permitirá contrastar los hallazgos con el criterio de profesionales expertos, garantizando así la validez del plan propuesto.

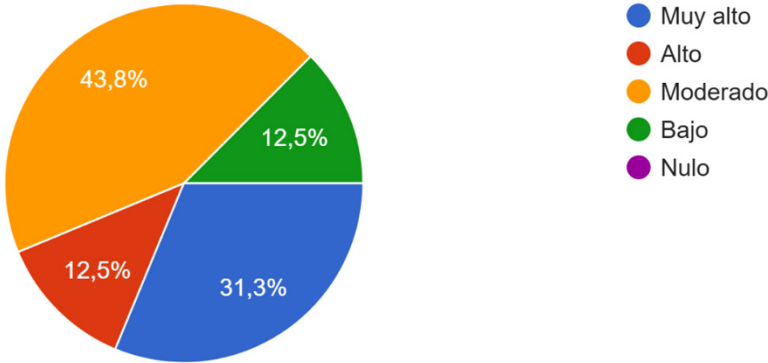
Entre los métodos empíricos se encuentra la observación directa, una técnica que, según Retegui (2020), permite conocer el contexto en el que se desarrolla el objeto de estudio. Esta técnica será utilizada para identificar situaciones concretas dentro de la institución, especialmente aquellas relacionadas con la operación de los proyectos viales.

En cuanto a los métodos estadísticos, se aplicará la estadística descriptiva, que, según Álvarez y Barreda (2020), permite recopilar, analizar e interpretar datos provenientes de diferentes técnicas investigativas, dicha herramienta será clave en el tratamiento de los datos obtenidos a través de las encuestas.

Resultados

Figura 9.

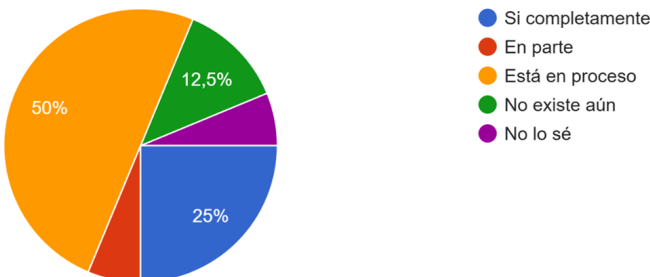
¿Qué nivel de impacto considera que tiene el estado de la maquinaria y la disponibilidad del personal operativo en el cumplimiento del cronograma de ejecución de los proyectos viales?



Los datos reflejados indican que el 43,8% de los participantes considera que el estado de las maquinarias y la disponibilidad del personal influyen de forma “moderada” en el cumplimiento del cronograma de los proyectos. El 31,3% opina que este impacto es “alto”, otro 12,5% también lo considera “alto” (posiblemente duplicado en el original), y el 12,5% restante lo califica como “bajo”. En general, las respuestas con mayor porcentaje indican que quienes están al frente de la gestión administrativa reconocen que los retrasos en la ejecución de los proyectos pueden estar vinculados a equipos obsoletos y a la falta de personal calificado.

Figura 10.

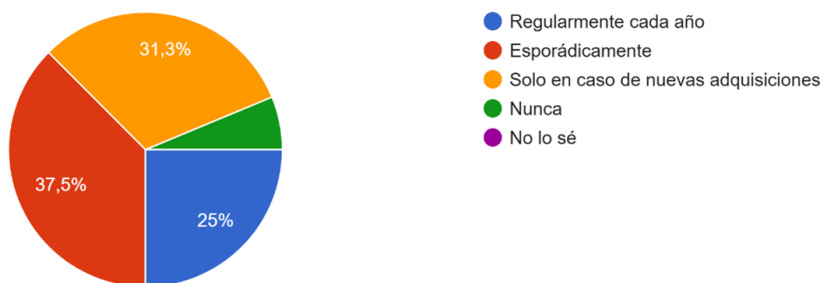
¿Existe dentro de la planificación institucional un enfoque progresivo para renovar o reemplazar la maquinaria con mayor tiempo de servicio?



En cuanto el 50% de los encuestados señala que actualmente “está en proceso” la implementación de una estrategia institucional para renovar o sustituir maquinarias con mayor antigüedad. Un 25% indica que dicho plan “sí existe completamente”, el 12,5% afirma que “aún no existe”, el 6,25% dice que “en parte” y el otro 6,25% manifiesta “no saber”. Estos resultados reflejan una debilidad en la planificación institucional respecto a la renovación de maquinaria, ya que la mitad de los encuestados reconoce que la iniciativa está en desarrollo, lo que evidencia que aún no ha sido aplicada, aunque demuestra un interés por gestionar adecuadamente los recursos disponibles.

Figura 11.

¿Con qué frecuencia se promueven procesos de formación o actualización técnica para los operadores de maquinaria?



En lo que respecta a la capacitación técnica, muestra que el 37,5% de los encuestados manifiesta que estas formaciones se llevan a cabo de manera “esporádica”, el 31,3% responde que se realizan “solo cuando hay nuevas adquisiciones”, el 25% afirma que se llevan a cabo “regularmente cada año” y el 6,2% señala que “nunca” se realizan. A partir de estos datos se puede concluir que existen acciones de formación técnica para los operadores de maquinaria del GAD Provincial de Manabí, aunque con una frecuencia variable.

Figura 12.

Unidades operativas por tipo.



Figura 13.

Unidades no operativas por tipo.



El análisis del parque automotor, presentado revela la existencia de una variedad de equipos, tanto en funcionamiento como fuera de servicio, muestra

que están operativas unidades como cargadoras (51), mini cargadores (26), volquetas (19), motoniveladoras (16), tractores (11) y rodillos (6), lo que representa una disponibilidad básica adecuada para tareas viales. No obstante, la segunda gráfica evidencia un nivel preocupante de inoperatividad en maquinaria clave, como tractores (13 fuera de servicio), cargadoras (10) y motoniveladoras (8), lo cual limita significativamente la capacidad operativa, afectando la eficiencia en la ejecución de los proyectos, a pesar de contar con los equipos físicamente.

Discusión

La gestión administrativa dentro de los proyectos viales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manabí revela importantes hallazgos que permiten analizar su eficiencia y el uso adecuado de los recursos disponibles. Según González et al. (2020), la gestión administrativa desempeña un papel integrador fundamental para el progreso económico y organizacional, y esto se ve reflejado en la preocupación institucional por renovar maquinaria y capacitar al personal, aun cuando los esfuerzos sean aún insuficientes o estén en proceso de implementación.

Los resultados obtenidos indican que el estado de la maquinaria y la disponibilidad del personal influyen en el cumplimiento del cronograma de ejecución de los proyectos, siendo calificado este impacto como “moderado” por el 43,8% de los encuestados. Esta percepción coincide con lo que señala Soledispa et al. (2022), quienes destacan que la gestión administrativa eficiente permite anticiparse a problemas y cumplir con los objetivos institucionales, lo cual en este caso se ve afectado por limitaciones operativas que derivan en retrasos.

Asimismo, la planificación institucional para el reemplazo o renovación de maquinarias presenta debilidades, ya que el 50% de los encuestados reconocen que aún se encuentra en proceso. Esto refuerza lo planteado por Loor (2021), quien establece que la complejidad de la gestión administrativa depende del tamaño y necesidades de la organización, siendo imprescindible una planificación clara para garantizar la continuidad y efectividad de los procesos operativos. La falta de implementación oportuna de estos planes puede comprometer seriamente el rendimiento de los proyectos.

Por otro lado, el limitado acceso a procesos de formación y actualización técnica para los operadores, señalados como “esporádicos” o solo vinculados a nuevas adquisiciones, demuestra una falencia en la gestión del talento humano. Este hecho contrasta con lo indicado por Crespo (2020), quien advierte que la falta de planificación y formación afecta directamente la eficiencia del sector

público. Si bien existen intentos de capacitación, la ausencia de regularidad podría mermar la capacidad técnica del personal y, por ende, el desempeño institucional.

La información sobre el parque automotor resalta una dualidad preocupante: aunque hay una cantidad considerable de maquinaria operativa, también existe un volumen importante de equipos inactivos, especialmente en categorías clave como tractores y motoniveladoras. De acuerdo con Guerrero (2021), una correcta auditoría de gestión debe evaluar precisamente estos aspectos, ya que el uso ineficiente de los recursos impacta negativamente en la eficacia organizacional. En este caso, se evidencia una subutilización de activos que repercute directamente en la ejecución de obras públicas.

Finalmente, considerando la vida útil de las maquinarias según la normativa contable del MEF (2014), se puede deducir que muchas de las unidades están próximas a requerir reemplazo o mantenimiento mayor. Esto refuerza la necesidad urgente de una planificación estratégica más sólida, tal como sugiere León (2023), quien menciona que los planes estratégicos permiten un control más eficiente del trabajo institucional. El reto para el GAD de Manabí será traducir estos diagnósticos en acciones concretas que fortalezcan su gestión operativa y garanticen resultados sostenibles a largo plazo.

Conclusiones

La información recopilada pone en evidencia que la gestión administrativa del GAD Provincial de Manabí enfrenta limitaciones tanto a nivel estructural como operativo. La considerable cantidad de proyectos paralizados y la baja ejecución presupuestaria revelan fallas en los procesos de planificación, organización, dirección y control, los cuales no se están desarrollando de manera coordinada ni eficiente. Esta situación impacta negativamente en la eficiencia operativa y en la calidad de los servicios prestados a la comunidad.

Los hallazgos destacan que la planificación carece de anticipación frente al desgaste de la maquinaria y no cuenta con mecanismos sólidos para afrontar imprevistos. En el ámbito organizacional, se percibe una débil coordinación entre las áreas estratégicas, lo que perjudica el desempeño en terreno. La dirección, por su parte, refleja una escasa inversión en la formación de nuevo personal y una limitada capacitación técnica, lo que afecta la productividad general. Por último, los mecanismos de control resultan ser excesivamente burocráticos y lentos, especialmente en lo que respecta a la adquisición de repuestos y el mantenimiento de los equipos, lo cual ocasiona demoras significativas en la ejecución de las obras viales.

Referencias Bibliográficas

- Aguiñaga, L., & Alcívar, Y. (2020). *Eficiencia y eficacia de los servidores públicos del distrito de educación 13D11 San Vicente- Sucre*. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1247/1/TTAP01D.pdf>
- Arias, F. (2023). Investigación documental, investigación bibliométrica y revisiones sistemáticas. REDHECS: *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 31(22), 9-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9489470>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización*.
- Crespo, M. (2020). *Gestión pública eficiente y eficaz: la nueva Administración pública conectada*. UNIR.
- Criollo, W., Toala, S., & Vilcaguano, G. (2023). Control interno en la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados rurales de Latacunga. *Revista PUCE* (117), 31-53. <https://www.revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/view/519/402>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Revista Visionario Digital*, 3(2), 155-169. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Galdo, A. (2021). El razonamiento deductivo, inductivo y abductivo: Diferencias e integración desde ejemplos empresariales. Phainomenon: *Revista del Departamento de Filosofía y Teología*, 20(1), 203-222. <https://doi.org/https://doi.org/10.33539/phai.v20i2.2458>
- Gómez, M., Jaramillo, F., & Estrella, C. (2022). Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center 2020. *Sapienza International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barrios en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

- Guerrero, C. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en el manejo de los recursos públicos en la dirección distrital 15d01 Archidona - Carlos Julio Arosemena tola - tena – educación*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33016/1/T5064M.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Education.
- Herszenbaun, M. (2022). Método analítico y la carencia de síntesis en “El conocer analítico” de la Ciencia de la lógica de Hegel. *Nuevo Itinerario Revista de Filosofía*, 18(2), 92-102. <https://doi.org/https://doi.org/10.30972/nvt.1826199>
- León, G. (2023). Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios. *Revista Polo del Conocimineto*, 8(2), 150-177. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i2>
- Loor, K. (2021). Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”. *Análisis de la Gestión Administrativa para mejorar los procesos operacionales de la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A.*
- Núñez, E., Moncayo, O., Medina, E., & Muñoz, C. (2022). Administrative management and its impact on the company's productivity, training plan. *Journal of Business and entrepreneurial studies*, 6(3), 83-96. <https://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/300/671>
- Paladines, C., & Noel, A. (2021). Gobierno y administración pública en América Latina y el Caribe: escenarios y desafíos poscovid-19. *Estado & Comunidades Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 13(2), 13-15. https://doi.org/https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.230
- Retegui, L. (2020). La observación participante en una redacción. Un caso de estudio. *La trama de la comunicación*, 24(2).
- Sabando, M., & Zambrano, V. (2022). *Propuesta de un sistema de indicadores para la eficiencia y la eficacia de los procesos en la gestión administrativa del distrito de educación 13d07 chone – Flavio Alfaro*. [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1911/1/TTMGP09D.pdf>
- Soledispa Rodríguez, X. E., Pionce Choez, J. M., & Sierra González, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y

competitividad de las microempresas. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 280-294.

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 7

Mejora de la gestión administrativa y
los procesos de contratación pública:
Resultados en la municipalidad del
cantón Santa Ana

AUTORES: Valeria Murillo Vernaza; Mayra Mercedes Marcillo Indacochea



SABEREC 5.0

Mejora de la gestión administrativa y los procesos de contratación pública: Resultados en la municipalidad del cantón Santa Ana

Improvement of administrative management and public procurement processes: Results in the municipality of the Santa Ana canton.

Resumen

El flujo de procesos es una estructura orgánica que atiende el orden de un determinado trámite y da cumplimiento de apoyo efectivo en el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes. Para este estudio se tomó como referencia el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Santa Ana, el cual cuenta con un manual de procedimientos que genera destiempo en el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución, de acuerdo con la planificación presupuestaria estimada en el POA y PAC, volviéndose un trámite extenso en la contratación de un bien, servicio u obra. La metodología aplicada es de tipo descriptiva, teniendo como fuente de información la institución municipal, que, a través de un procedimiento de colección de datos cualitativos, observación, entrevista y documentos, se logra obtener información importante para determinar el problema, sus variables y poder dar las recomendaciones necesarias. Estableciendo las conclusiones más relevantes podemos mencionar la importancia de tener una estructura administrativa fluida, ya que por medio de esta se generan las directrices que encaminan a que un proceso de contratación de régimen común pueda alcanzar su objetivo.

Palabras claves: Estructura; Cumplimiento; Procedimientos; Procedimientos; Institución.

Abstract

The process flow is an organic structure that addresses the order of a given procedure and the fulfillment of effective support in achieving organizational objectives, carrying out processes, tasks and applying relevant controls. For this study, the Decentralized Autonomous Government of the Canton of Santa Ana was taken as a reference, which has a procedures manual that generates delays in meeting the goals and objectives of the institution, in accordance with the budget planning estimated in the POA and PAC, becoming an extensive procedure in the contracting of a good, service or work. The applied methodology is descriptive, having the municipal institution as a source of information, which, through a qualitative data collection procedure, observation, interview and documents, is able to obtain important information to determine

the problem, its variables and power. Give the necessary recommendations. Establishing the most relevant conclusions, we can mention the importance of having a fluid administrative structure, since through this the guidelines are generated that ensure that a common regime contracting process can achieve its objective.

Keywords: Structure, Compliance, Procedures, Procedures, Institution.

Introducción

Según las Normas de Control Interno (2014), para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, en su artículo 200-02 administración estratégica manifiesta que las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de las metas, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional y el artículo 200-04 Estructura orgánica dice que la máxima autoridad debe crear una estructura orgánica que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

Para el sector privado, la gestión de procesos desempeña un papel importante en la optimización de los mismos con el objetivo de optimizar el tiempo, mejorar los beneficios y reducir los gastos. Pero, ¿qué es la gestión de procesos en la administración pública?

Cuando hablamos del sector público, nos enfrentamos a recursos limitados, materiales escasos y plazos ajustados. En estos casos, la gestión de procesos actúa para optimizar el uso de los recursos públicos. Aplicando correctamente la gestión de procesos es posible que el sector público actúe con transparencia y preste un servicio eficiente que busque constantemente combatir cualquier ineficiencia.

Desarrollo

Gestión administrativa.

La gestión administrativa según Chiavenato (2006), es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata siempre de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos. Aunque, Por otra parte, la

calidad de servicio según Kotler (como se citó en Duque, 2005), “es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”. Según Mendoza (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Procesos agregadores de valor

Los Procesos agregadores de valor, son aquellos que cumplen con tres características: primera, responden a la naturaleza de la misión de las organizaciones del sector público; segunda, son los procesos responsables del valor agregado de la institución pública a la economía y a la sociedad y, por lo mismo, de ellos depende los resultados esperados de la evaluación a la gestión institucional; y tercero, son los encargados de elaborar los bienes y servicios públicos con las características ajustadas a los requerimientos de los/as ciudadanos/as, que son los usuarios externos de sus servicios. Los servidores públicos que integran los Procesos agregadores de valor deben tener las competencias laborales –esto es, los conocimientos, las destrezas (habilidades operativas) y las actitudes (valores)– adecuadas que les posibilite generar con eficiencia y eficacia los productos finales primarios destinados a cubrir la demanda de los/as ciudadanos/as.

Un diagrama de flujo es la representación lógica y ordenada de las tareas o actividades que se van a realizar dentro de la organización, las mismas que van relacionadas entre sí y orientadas a un fin común haciendo más eficiente el flujo de las relaciones de trabajo (Fernández & Morales, 2015).

Materiales y métodos

Para esta investigación se tomó como referencia la Provincia de Manabí, que está ubicada en el occidente del país es una de las 24 provincias que conforman la república del Ecuador, aquí encontramos al cantón Santa Ana, geográficamente se encuentra ubicado en el centro sur, en un hermoso valle rodeado por los cerros: Peminche y Bonce al noroeste, el cerro Mate al sur, las Guaijas y las montañas del Sasay al oeste; limita al Norte con el Cantón Portoviejo, al Sur con los Cantones Olmedo y 24 de Mayo; al Este con el Cantón Pichincha y al Oeste con los Cantones 24 de Mayo, Jipijapa y Portoviejo.

Constitución de la república y ley orgánica de participación ciudadana

El gobierno autónomo descentralizado GAD municipal del cantón Santa Ana es la institución encargada de la administración de forma autónoma al gobierno central, basado en lo que dice el artículo 239 de la constitución de la república del Ecuador, este cantón se plantea como misión impulsar el desarrollo local integral y sostenible, sobre la base de la gobernabilidad sustentada en la participación y cogestión de los diferentes actores públicos, privados y comunitarios, hacia el mejoramiento de la calidad de vida de la población. Planifica, ordena, regula el territorio y proporciona bienes y servicios públicos con eficiencia en la gestión de los recursos consolidando un gobierno solidario, equitativo y transparente. (GAD de Santa Ana, 2023).

Actualmente el cantón cuenta con una población de 47.385 habitantes, teniendo como máxima autoridad el Dr. Gregorio Macías, en un periodo administrativo desde mayo 2023 – 2027. Quien plantea suplir las necesidades básicas del cantón a través de una administración medida por el cumplimiento del plan de campaña, sujeto a lo dispuesto en el art. 105 que manifiesta lo siguiente:

-Las personas en goce de los derechos políticos podrán revocar el mandato a las autoridades de elección popular. La solicitud de revocatoria del mandato podrá presentarse una vez cumplido el primero y antes del último año del periodo para el que fue electa la autoridad cuestionada. Durante el periodo de gestión de una autoridad podrá realizarse sólo un proceso de revocatoria del mandato (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 297. Todo programa financiado con recursos públicos tendrá objetivos, metas y un plazo predeterminado para ser evaluado, en el marco de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Así mismo lo plantea la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010),

Art. 92.- Del nivel político. - Las autoridades elegidas por votación popular están obligadas a rendir cuentas, según el caso, principalmente sobre:

1. Propuesta o plan de trabajo planteados formalmente antes de la campaña electoral
2. Planes estratégicos, programas, proyectos y planes operativos anuales

3. Presupuesto general y presupuesto participativo;
4. Propuestas, acciones de legislación, fiscalización y políticas públicas; o,
5. Propuestas y acciones sobre las delegaciones realizadas a nivel local, nacional e internacional.

Marco legal de la gestión por procesos – Estatuto.

El marco legal de la gestión por procesos y la relación con la estructura organizacional por procesos nos ayuda a determinar lo siguiente:

El estatuto orgánico por procesos, ministerio de trabajo contiene la metodología que deben aplicar las instituciones públicas para diseñar e implantar la estructura organizacional de gestión por procesos que se compone de elementos y directrices encaminados a fortalecer la gestión pública para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Art.1. El Ministerio del Trabajo, se alinea con su misión y definirá su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional determinado en su Matriz de Competencias y Modelo de Gestión (Ministerio de Trabajo 2017).

El objeto de la indicada norma es establecer los procesos institucionales para mejorar la calidad (eficacia) y productividad (eficiencia) de los servicios públicos.

La Unidad de Administración de Recursos Humanos –convertida por la LOSEP en Unidad de Administración del Talento Humano– de cada institución pública es la responsable de administrar las acciones para el diseño y elaboración del reglamento o estatuto de la estructura organizacional por procesos.

Determinando así, los pasos metodológicos para el diseño del estatuto orgánico de Gestión organizacional por procesos son los siguientes:

- a. Determinar el portafolio de productos.
- b. Definir la cadena de valor.
- c. Diseñar la estructura orgánica.
- d. Determinar los procesos institucionales (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2018).

Mediante una indagación de sus procesos de contratación, fue posible elaborar un diagrama de flujo que permitió el establecimiento de acciones de

mejora, para ello se aplicó una investigación con un alcance descriptivo; el cual consiste en detallar como se manifiesta un suceso (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), contribuyendo así a comprender las operaciones de la institución.

Aplicación de diagramas de flujo

Son gráficas que describen un proceso o actividad, los cuales son utilizados en diversos campos con la finalidad de documentar, organizar, planificar, optimizar y/o comunicar procedimientos, que por lo general pueden ser complejos, pero que al ser diagramados son claros, lógicos y fáciles de entender. Naranjo et al. (2023) señalan que el uso de los diagramas de flujo tiene además como propósito ajustar o mejorar los procesos.

Entrevista

En la investigación se consideró la aplicación de la técnica de la entrevista para conocer la opinión del director del área de Gestión Institucional respecto a el actual procedimiento de los procesos de **contratación pública**.

Resultados

A partir de las observaciones realizadas enfocándonos en los nudos generadores de problemas y atascos en la gestión documental se tiene como resultados el siguiente modelo de proceso administrativo.

Documento	Responsable	Base Legal
Informe Técnico de necesidad (de acuerdo a la naturaleza de la contratación)	Área requirente	LOSNCP Art. 23 Codificación de Resoluciones Resolución del Servicio Nacional de Contratación Pública 72. Art. 9
Memorándum dirigido a Unidad Administración de Inventario y Activo Institucional para solicitar certificación de stock de bodega	Área requirente	Reglamento a la Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública, art. 13 Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 2, numeral 28
Certificación de stock de bodega	Administración de Inventario y Activo Institucional	Reglamento a la Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública, art. 13 Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 2, numeral 28
Memorándum dirigido a Unidad de Adquisiciones para solicitar certificación catálogo electrónico, y certificación PAC	Área requirente	Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública art. 46 Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 2, numeral 28

Certificación Catálogo Electrónico	Unidad de Adquisiciones	Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública art. 46 Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 2, numeral 28
Certificación Plan Anual de Contratación	Unidad de Adquisiciones	Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública art. 22 Reglamento a la Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública, arts. 25 y 26 Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 2, numeral 28
Especificaciones Técnicas Bien u obra (incluye CPC)	Área requirente	Reglamento a la Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública, arts. 13 Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 9 Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 2, numeral 28
Término de Referencia Servicios y Consultoría (incluye CPC)	Área requirente	Reglamento a la Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública, arts. 13
Estudio de mercado	Área requirente	Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 9, numeral 2 Norma de Control Interno 408-05 Estudio de prefactibilidad
Estudio de desagregación tecnológica aprobado por la máxima autoridad o su delegado, en caso de ser pertinente (verificar anexo 3 de la codificación de resoluciones) para el caso de obras	Planificación	Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública, art. 23 Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 9, numeral 3
Memorándum dirigido a planeamiento y ordenamiento territorial para solicitar copia de la escritura inscrita en el registro de la propiedad. (en caso de intervención de obra civil en terrenos)	Área Requirente	LOSNCP Art. 58.- Declaratoria de utilidad pública. (Si Aplica/No Aplica)

Coordinación entre Área Requiriente y la Unidad de Adquisiciones para la revisión de documentación en la fase preparatoria, hasta su aprobación	Área Requiriente/ Unidad Adquisiciones	Documentación interna Manual de funciones Institucional Descripción del perfil numeral 12
Memorándum de área requiriente dirigido a alcaldía adjuntando REQUERIMIENTO necesidad y demás documentos de respaldo para autorización de la contratación.	Área requiriente	Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 2, numeral 28, Norma de Control Interno CGE 406-03
Memorándum dirigido a dirección financiera para solicitar Certificación Presupuestaria	Alcaldía	Reglamento a la Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública, arts. 13 Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 9
Certificación Presupuestaria remitida a alcaldía	Dirección financiera	Reglamento a la Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública, arts. 13 Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 9
Memorándum dirigido a la Dirección de Gestión administrativa y sumillado a la unidad de Adquisiciones para dar inicio al proceso de contratación.	Alcaldía Dirección de Gestión administrativa	Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 2, numeral 28 Reglamento a la Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública arts. 18
Revisión de documentación precontractual para continuar con el proceso o devolver para corrección del mismo.	Unidad de Adquisiciones	Manual de funciones Institucional Descripción del perfil numeral 12
Resolución de inicio elaborada por la Unidad de Adquisiciones.	Unidad de Adquisiciones	Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 2, numeral 28
Pliegos Elaborados en el Módulo Facilitador de contratación - USHAY	Unidad de Adquisiciones	RESOLUCIÓN No. RE-SER-COP-2016-0000072. ART. 2, NUMERAL 28
Memorándum para aprobación de documentos: <u>Convocatoria</u> , <u>Pliegos</u> , y <u>Resolución de Inicio</u> enviado a Alcaldía	Dirección de Gestión Administrativa	Resolución no. Re-sercop-2016-0000072. Art. 2, numeral 28

Con base a lo establecido en el Art. 233 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), es obligación de las áreas requirientes revisar, y obser-

var además de la normativa expedida por el SERCOP, las normas supletorias y complementarias que deban aplicarse para respaldo de las Contrataciones de bienes, obras y servicios incluidos los de consultoría que sean solicitadas en función de las competencias del Gad Municipal y de sus unidades. En todo proceso de contratación previa autorización de la máxima autoridad el área requirente deberá cumplir con la fase preparatoria que dentro de sus competencias incluye recabar la siguiente información: requerimiento, memorándum dirigido a Guardalmacén para solicitar certificación de stock de bodega (bienes), certificación de stock de bodega, memorándum dirigido a la Dirección de Planificación, Desarrollo y Participación Ciudadana para solicitar certificación poa, memorándum dirigido a la jefatura de Compras Públicas para solicitar certificación catálogo electrónico, y Certificación PAC. Certificación catálogo, Certificación PAC. memorándum dirigido a tics, jefatura del parque automotor y equipo caminero según sea el caso, para solicitar informe técnico si se trata de adquisición, arrendamiento y, prestación de servicios en los que se requiera de equipos informáticos, equipos de impresión, vehículos, equipos médicos y proyectores, informe técnico de tics o jefatura del parque automotor y equipo caminero, términos de referencia – servicio (incluye cpc), especificaciones técnicas – bien u obra (incluye cpc), estudio de mercado incluye como mínimo 3 proformas, las invitaciones deberán ser emitidas por la persona que realiza el estudio de mercado (director, jefe, técnico etc.) la respuesta de invitación debe tener la firma del proveedor, para constatar la veracidad de las proformas ya sea para servicio, adquisición o mantenimiento de obra, las proformas deben contener el cpc del servicio o bien proformados, memorándum de área requirente dirigido a alcaldía adjuntando necesidad y demás documentos de respaldo para autorización de contratación.

Es importante señalar que se debe de cumplir con la normativa que rige las contrataciones públicas, como son: LOSNCP, Reglamento de la LOSNCP, Codificación de Resoluciones y resoluciones vigentes, así como la Norma de Control Interno de CGE.

Las firmas electrónicas en documentación relevante en los procesos de contratación como: términos de referencia, especificaciones técnicas, estudio de mercado, certificaciones pac, cate, poa, de stock de bodega, certificación presupuestaria, resoluciones, informes, pliegos, contratos y todas las que se consideran relevantes según normativa deben estar estampada dentro de la documentación en cada proceso de contratación institucional.

Conclusiones

La implementación de un correcto flujo de los procesos administrativos marcará la excelencia en la gestión administrativa, con un análisis de la gestión documental, se podrá establecer las metas propuestas por la administración municipal, con la ejecución de procesos de contratación para la ejecución de obras que generen un beneficio directo a la ciudadanía santanense.

Aplicando lo planteado por la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010), Art. 92, donde manifiesta que las autoridades elegidas por votación popular están obligadas a rendir cuentas, según su propuesta o plan de trabajo planteados formalmente antes de la campaña electoral, planes estratégicos, programas, proyectos y planes operativos anuales y el presupuesto general y presupuesto participativo, realizando propuestas, acciones de legislación, fiscalización y políticas públicas.

Durante la ejecución de la etapa de elaboración de proyecto, precontractual y contractual de un proceso administrativo, es fundamental aplicar las respectivas normas, estatutos y leyes de la contratación pública, con el objetivo de no caer en inobservancias que después serán ejecutadas a través de sanciones administrativas, civil o incluso penal según sea el caso.

Referencias Bibliográficas

- Chiavenato. (2006). *Capítulo II: Marco Teórico*. Recuperado de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador: Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008*. Recuperado de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Duque, O. E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64 – 80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Fernández, C. A., & Morales, J. A. Q. (2015). Reducciones temporales para convertir la sintaxis abstracta del diagrama de flujo de tareas no estructurado al álgebra de tareas. ReCIBE. *Revista electrónica de Computación, Informática, Biomédica y Electrónica*, (4). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512251504003>

- GAD de Santa Ana. (2023). *Visión y Misión*. Recuperado de <https://santaana.gob.ec/visionymision/>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación: Sexta edición*. Ciudad de México, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana. (2010). *Registro Oficial Suplemento 175 de 20-abr-2010*. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf
- Mendoza, B. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947 – 964. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Ministerio de Trabajo. (2017). *Estatuto Orgánico por Procesos, Ministerio del Trabajo. Registro Oficial Edición Especial 1004 de 18-abr.-2017*. Recuperado de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Estatuto-Org%C3%A1nico-Procesos-Ministerio-del-Trabajo.pdf
- Naranjo, V. E., Erazo, R. J., Acosta, V. J., & Morales, M. E. (2023). Análisis comparativo entre los principales esquemas visuales para la representación de procesos: *Revisión Sistemática. Revista Científico-Académico Multidisciplinaria*, 8(7), 955 – 976. Recuperado de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5915>
- Normas de Control Interno (2014). *Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos: 200-04 Estructura Orgánica*. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Servicio Nacional de Contratación Pública. (2018). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del SERCOP: Registro Oficial Edición Especial 231 de 18-ene.-2018*. Recuperado de <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/01/ESTATUTO-ORGANICO-DE-GESTION-ORGANIZACIONAL-POR-PROCESOS-DEL-SERCOP.pdf>

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 8

Rol del control administrativo: una
mirada desde la toma de decisiones
en entidades educativas publicas

AUTORES: Jostin Jair Prado Figueroa; Gloria Chiquito Tigua



SABEREC 5.0

Rol del control administrativo: una mirada desde la toma de decisiones en entidades educativas publicas

Role of administrative control: a look from decision making in public educational entities

Resumen

Actualmente, las entidades educativas públicas de Ecuador enfrentan serios desafíos en el control administrativo y toma de decisiones debido a la carencia de sistemas eficientes y transparentes de gestión, dificultando a la implementación de políticas educativas efectivas y afectando a la calidad del servicio educativo. Dicha problemática se agrava por la escasez de recursos y la burocracia, lo que impide una supervisión y evaluación adecuadas de los procesos internos. Por tal razón, la presente investigación tuvo como objetivo: analizar el rol del control administrativo en la toma de decisiones dentro de las entidades educativas públicas, identificando sus efectos en la eficiencia y efectividad de la gestión educativa. La metodología corresponde a una investigación de tipo descriptiva, bajo un enfoque mixto, y según su alcance corresponde a un diseño no experimental; haciendo uso del método documental o Desk Research, que implica la recopilación y análisis de información existente; a través de la revisión de fuentes secundarias, tales como artículos académicos, informes, libros, tesis, y otros documentos relevantes; y otros métodos como el inductivo-deductivo y analítico-sintético. Los resultados indican que un sistema de control administrativo robusto permite a los directivos monitorear y evaluar continuamente el desempeño institucional, esto se traduce en una capacidad mejorada para tomar decisiones informadas y oportunas. En conclusión, el rol del control administrativo es esencial para la toma de decisiones en las entidades públicas, ya que garantiza el cumplimiento normativo, la eficiencia en el uso de recursos y promueve una cultura de mejora continua y transparencia.

Palabras clave: eficiencia operativa, gestión, gobernanza institucional, mecanismos de control, optimización de recursos

Abstract

Currently, public educational entities in Ecuador face serious challenges in administrative control and decision-making due to the lack of efficient and transparent management systems, making it difficult to implement effective educational policies and affecting the quality of the educational service. This problem is aggravated by the scarcity of resources and bureaucracy, which prevents adequate supervision and evaluation of internal processes. For this

reason, the objective of this research was: to analyze the role of administrative control in decision-making within public educational entities, identifying its effects on the efficiency and effectiveness of educational management. The methodology corresponds to descriptive research, under a mixed approach, and according to its scope corresponds to a non-experimental design; using the documentary method or Desk Research, which involves the collection and analysis of existing information; through the review of secondary sources, such as academic articles, reports, books, theses, and other relevant documents; and other methods such as inductive-deductive and analytical-synthetic. The results indicate that a robust administrative control system allows managers to continuously monitor and evaluate institutional performance, this translates into an improved ability to make informed and timely decisions. In conclusion, the role of administrative control is essential for decision-making in public entities, since it guarantees regulatory compliance, efficiency in the use of resources and promotes a culture of continuous improvement and transparency.

Keywords: operational efficiency, management, institutional governance, control mechanisms, resource optimization

Introducción

A nivel mundial el control administrativo es un elemento fundamental en la gestión de cualquier organización, y las entidades educativas públicas no son la excepción. En un contexto en el que la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas son cada vez más demandantes por la sociedad, la implementación de mecanismos efectivos de control se convierte en una necesidad imperante para asegurar la calidad de la educación y el uso de los recursos públicos.

En las entidades públicas, este proceso de control no solo busca garantizar el cumplimiento de normativas y políticas, sino también mejorar la gestión institucional. En concordancia con Gamboa et. al (2019), establecen que el control administrativo se reconoce como una herramienta crucial que proporciona a la dirección una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Las instituciones públicas en el Ecuador cumplen un papel específico en la estructura del Estado y contribuyen al funcionamiento y desarrollo del país. Según Villavicencio (2023), señala que “La Contraloría General del Estado y otras entidades realizan auditorías, inspecciones y evaluaciones para detectar posibles desviaciones o irregularidades en el uso de recursos públicos, además, se destaca la importancia de promover una cultura de cumplimiento

normativo entre los servidores públicos, que implica actuar conforme a leyes, reglamentos y principios éticos, respetando la transparencia y la legalidad” (pág. 23). Por lo cual, mediante el control administrativo se garantiza al cumplimiento de normativas legales y gestión transparente, eficiente y responsable de la adquisición de bienes de la institución.

Hay que mencionar, además que la toma de decisiones es un proceso crucial que implica evaluar diferentes opciones y elegir la mejor acción a seguir para lograr los objetivos de la entidad gubernamental y satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirve (González et al., 2019). Es importante destacar que la toma de decisiones en las entidades públicas está sujeta a una serie de principios y procesos democráticos, así como a normativas y regulaciones específicas que buscan garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento de los intereses públicos.

Por lo tanto, Pérez y Barbarán (2021), en su investigación “Control administrativo en la gestión pública” manifiestan que el control administrativo es definido como la acción a través de la cual se pueden controlar y efectuar el seguimiento respectivo a las actividades y procesos que se llevan a cabo dentro de una institución pública de tal manera que se pueda efectuar una buena gestión institucional, debido a que coadyuva a la consecución de los objetivos y metas establecidas en beneficio de la población.

Dicho lo anterior, existen teorías que buscan comprender y explicar la manera en que se organizan, gestionan y dirigen las actividades dentro de una organización. Según autores como Henry Fayol, el control implica verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos, este proceso implica supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir desviaciones significativas (Espinoza, 2009).

En lo referente a la teoría burocrática, propuesta por el sociólogo alemán Max Weber, esta se centra en el estudio de las estructuras y procesos organizacionales de las burocracias. Para Weber, para que sea posible el ejercicio del poder es necesario cierto grado de organización administrativa, la organización administrativa de tipo burocrático planteada por Weber proporcionará el más alto grado de eficacia en el trabajo y la organización (Ruíz, 2019).

La problemática de esta investigación dentro de las entidades educativas públicas radica en la implementación de políticas y procedimientos administrativos que aseguran el cumplimiento de los objetivos institucionales, el uso adecuado de los recursos y la mejora continua de la calidad educativa. Sin

embargo, la deficiencia de un control administrativo riguroso puede resultar en decisiones mal fundamentadas, ineficiencia en la asignación de recursos, y una disminución en el rendimiento académico y satisfacción del personal administrativo. Por tanto, es fundamental establecer mecanismos de control administrativo sólidos que faciliten la toma de decisiones informadas y estratégicas, contribuyendo al desarrollo y fortalecimiento de las instituciones educativas públicas.

La toma de decisiones en las instituciones educativas públicas es un proceso complejo que involucra a diversos actores, desde directores y administradores hasta docentes y personal de apoyo. Estos actores deben enfrentarse a múltiples desafíos, como la gestión de presupuestos limitados, la implementación de políticas educativas, y la respuesta a las demandas de la comunidad educativa.

Este estudio se propone analizar el rol del control administrativo en la toma de decisiones dentro de las entidades educativas públicas; se explorarán las principales funciones del control administrativo, sus componentes y herramientas, y cómo estos influyen en los procesos decisionales, además, se abordarán los desafíos y oportunidades que enfrenta el control administrativo en el contexto educativo público, considerando factores como la diversidad de actores, la escasez de recursos y la necesidad de adaptarse a un entorno.

De acuerdo con Pérez y Barbarán (2021), “Las entidades u organismos públicos del Ecuador enfrentan una serie de problemáticas administrativas que pueden afectar su eficiencia, transparencia y capacidad para cumplir con sus funciones, debido a que no aplican un respectivo control administrativo con la finalidad de constatar un buen rendimiento de los recursos empleados y tampoco emplean mecanismos que permitan identificar los posibles riesgos que afectan el buen desempeño de las mismas.

En tal sentido, Tumbaco (2023), percibe la existencia de deficiencias concernientes al control administrativo dentro de las entidades del sector público de los países latinoamericanos, pues los funcionarios públicos no efectúan un control minucioso de las actividades y funciones, lo cual impide que puedan cumplir sus metas enfocadas al beneficio de la sociedad.

Control administrativo

Según Hernández (2020), “El control administrativo es el proceso que permite asegurar que las actividades de una organización se realicen según lo planeado, y corregir las desviaciones de los objetivos establecidos. Este proceso es crucial para el logro eficiente y efectivo de las metas organizacionales” (pág. 21).

La importancia del control administrativo en las entidades públicas es fundamental para asegurar la eficiencia, transparencia y responsabilidad en la gestión de los recursos del Estado. Este proceso implica la planificación, dirección y supervisión de las actividades y operaciones gubernamentales, garantizando que se cumplan las políticas y objetivos establecidos. Además, permite detectar y corregir posibles desviaciones, prevenir actos de corrupción y asegurar que los servicios públicos se brinden de manera adecuada y equitativa (Urquiza, 2021).

Toma de decisiones

Según Asanza (2023), la toma de decisiones es el proceso mediante el cual se elige entre diferentes opciones para resolver situaciones de la vida en diversos contextos, este proceso implica la identificación del problema, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción.

La toma de decisiones puede aparecer en cualquier contexto de la vida cotidiana, ya sea a nivel profesional, sentimental, familiar, etc., el proceso, en esencia, permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una organización a la hora de tomar una decisión, entran en juego diversos factores para escoger el mejor camino posible; cuando los resultados son positivos, se produce una evolución, un paso a otro estudio, se abren las puertas a la solución de conflictos reales y potenciales (Zambrano, 2019, pág. 48).

Materiales y métodos

El presente estudio se enfoca en analizar el rol del control administrativo en la toma de decisiones en las entidades educativas públicas. Considerando el objetivo se planteó una investigación de tipo descriptiva, bajo un enfoque mixto, y según su alcance corresponde a un diseño no experimental. “En este diseño se estudian los fenómenos tal cómo se desarrollan en su contexto, describiendo y analizando las variables, sin provocar por parte del investigador cambio alguno” (Hernández A. A., 2018, pág. 87).

Así mismo, haciendo uso del método documental o Desk Research, que implica la recopilación y análisis de información existente. A través de la revisión de fuentes secundarias, tales como artículos académicos, informes, libros, tesis, y otros documentos relevantes, se recopilaron, analizaron y se resumieron para incrementar la eficacia general de la investigación, y caracterizar de manera crítica la situación que presentan las entidades educativas públicas, en relación al control administrativo y toma de decisiones.

Por lo tanto, fue necesario el respaldo del método inductivo que parte de la observación de casos específicos para llegar a conclusiones generales y el deductivo, que parte de principios generales o teorías establecidas para derivar a las conclusiones específicas. El método analítico-sintético, con la finalidad de estudiar de manera minuciosa y precisa los factores, elementos o componentes del control administrativo y toma de decisiones de tal manera que se pueda proceder con la comparación de los resultados alcanzados en el presente estudio.

La revisión teórica, permitió conocer primicias respecto a trabajos relacionados con la temática de estudio y variables en análisis, en este sentido, se pudo determinar la metodología utilizada en los diversos trabajos de investigación.

Resultados

El control administrativo en las entidades educativas públicas es fundamental para garantizar la eficiencia en la gestión de los recursos y el cumplimiento de los objetivos educativos. A continuación, se presentan los resultados de una investigación documental basada en ejemplos de entidades públicas, resaltando aspectos clave y resultados relevantes.

En Ecuador, el control administrativo dentro de las entidades educativas públicas se centra en asegurar que los recursos sean utilizados de manera eficiente y que las políticas educativas se implementen correctamente. Estudios indican que un control administrativo efectivo contribuye a mejorar los indicadores de desempeño educativo, tales como la tasa de graduación y el rendimiento académico de los estudiantes.

Según un estudio realizado por Escudero (2020), indica que las entidades educativas con sistemas de control administrativo bien implementados han experimentado mejoras significativas en sus resultados educativos, se han visto un aumento del 15% en el rendimiento académico de los estudiantes en los últimos cinco años.

En otro contexto, Maldonado et al (2023), en su investigación titulada “Toma de decisiones en la administración educativa: La controversia de los cambios radicales extemporales”, presentan los siguientes resultados:

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de las instituciones educativas públicas han experimentado cambios radicales en sus administraciones en un período relativamente corto. Esto sugiere que el entorno educativo está en constante cambio y que las instituciones deben adaptarse

a circunstancias imprevistas. Además, una proporción significativa de los encuestados señaló que estos cambios radicales tuvieron un impacto negativo en la toma de decisiones dentro de sus instituciones. Esto indica que la gestión de cambios inesperados puede ser un desafío y puede afectar la eficacia de las decisiones administrativas.

También se revela que el favoritismo en la asignación de cargos administrativos es una cuestión importante en el ámbito educativo. Esto implica que la selección y promoción de personal a menudo se basa en relaciones personales o preferencias, en lugar de criterios objetivos y méritos. El favoritismo parece tener consecuencias negativas en el entorno educativo, ya que muchos encuestados creen que esto puede perjudicar el desempeño de la institución y la experiencia de aprendizaje de los estudiantes. Además, se observa una percepción de desigualdad, ya que algunos docentes o autoridades pueden beneficiarse del favoritismo mientras que otros se ven perjudicados (Maldonado, 2023).

De acuerdo con, Villanueva (2022), en su investigación “Control administrativo en las instituciones educativas públicas” señala en sus resultados que: El 80% de los encuestados expresa que en cierta medida desconocen la implementación de ningún control administrativo interno en la empresa, el 5% expresa que, si están totalmente de acuerdo que existen controles implementados, el 10% no están seguro de este tema, y finalmente el 5% dice que no, en absoluto se implementen estos controles en la organización.

Por otro lado, Cabrera (2021), en su investigación “Control interno y su efecto en los procesos administrativos de la Unidad Educativa Babahoyo” señala que en base al cuestionario realizado al personal administrativo y docente, fue posible identificar los estándares que no se están aplicando dentro de su gestión, cabe recalcar que los estándares son logros esperados, los mismos que debe cumplirse para lograr las metas institucionales, además como personal docente y administrativo presenta las directrices a seguir y las acciones pertinentes para prever situaciones negativas.

La entidad cumple con los procesos administrativos a un nivel moderado, debido a la escasa colaboración por parte de algunos funcionarios que no presentan sus planificaciones, no asisten a reuniones, charlas del DECE, incumplen en cierto grado su jornada laboral y dentro de una institución educativa se debe trabajar todos juntos para lograr lo esperado. Las etapas del proceso administrativo es un conjunto de pasos que se siguen para darle solución a un problema de administración, para que sea realizado correctamente

se deben respetar las metas, estrategias y políticas de la empresa; y además establecer objetivos claros para que el proceso sea fluido.

Los resultados obtenidos a partir de la investigación documental. Según Domínguez (2022), en su investigación “Diseño de un sistema de control para optimizar la gestión administrativa en instituciones educativas públicas, Salinas – Ecuador” señala que, dentro de este criterio, se consideró a todos los servidores que trabajan en instituciones educativas ubicadas en Salinas, entre ellos están Rectora, Vicerrector, Inspector General, y los docentes de asignatura de la institución.

Dentro de sus resultados el 72,52% de las unidades de análisis manifestaron estar indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, que en su institución se realiza una buena gestión administrativa, el 71,76% de los encuestados indican en sus respuestas estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indeciso a que se ejecuta un correcto control de los procesos administrativos se demuestra las ponderaciones respecto a los ítems evaluados, entre ellos anotamos: en la institución, existe supervisión permanente en el sistema de control administrativo (66,41%); en la institución, se realiza monitoreo frecuente al sistema de control del área administrativa (64,89%); en la institución, se realiza evaluación periódica al sistema de control de la gestión administrativa (67,94).

Tabla 9.

Caracterización de gestión administrativa con respecto a control.

Ítem	Total- mente en des- acuerdo	En des- acuer- do	Indeci- so	De acuerdo	Total- mente de acuer- do	Porcen- taje
En la institución, existe supervisión permanente en el sistema de control administrativo	12,21%	22,90%	31,30%	22,90%	10,69%	100%
En la institución, se realiza monitoreo frecuente al sistema de control de la gestión administrativa	12,22%	27,48%	25,19%	23,66%	11,45%	100%
En la institución, se realiza evaluación periódica al sistema de control de la gestión administrativa	14,50%	24,43%	29,01%	22,90%	9,16%	100%

Fuente: (Domínguez, 2022)

Así mismo, dentro de los resultados se evidencia que existe coincidencia de respuesta en relación a los siguientes ítems: el sistema de control que se emplea en la gestión administrativa de la institución motiva a culminar todo proceso que se inicia (65,64%); el sistema de control administrativo de la institución lidera en el manejo de la información sobre el área académica (61,07%); los informantes manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo para el ítem: el uso de los medios informáticos en aplicación de un sistema de control automático optimiza la comunicación en los diversos procesos administrativos (61,83%).

Tabla 10.

Caracterización de gestión administrativa con respecto a dirección.

Ítem	Total- mente en des- acuerdo	En des- acuerdo	Indeci- so	De acuerdo	Total- mente de acuerdo	Por- centaje
El sistema de control que se empela en la gestión administrativa de la institución motiva a culminar todo proceso que se inicia.	12,21%	19,08%	34,35%	23,66%	10,70%	100%
El sistema de control administrativo de la institución lidera en el manejo de la información sobre el área académica.	17,56%	15,27%	28,24%	23,66%	15,27%	100%
El uso de los medios informáticos en aplicación de un sistema de control automático optimiza la comunicación en los diversos procesos administrativos.	9,16%	8,40%	20,61%	30,53%	31,30%	100%

Fuente: (Domínguez, 2022).

En los resultados obtenidos, una mayoría significativa de las personas encuestadas expresaron dudas o desacuerdo respecto a la eficacia de la gestión administrativa en su institución. La mayoría también señaló su desacuerdo o falta de certeza sobre la correcta ejecución del control de los procesos administrativos. En relación con la supervisión, monitoreo y evaluación del sistema de control administrativo, se observó una percepción predominante de que estas prácticas no se realizan de manera adecuada o consistente.

La mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que el sistema de control utilizado en la gestión administrativa de la institución fomenta la finalización de los procesos iniciados. Asimismo, se reconoció que este sistema de control administrativo es eficaz en la gestión de la información relacionada con el área académica. Además, los encuestados coincidieron en que el uso de medios informáticos para implementar un sistema de control automático mejora la comunicación en los diversos procesos administrativos.

Por otro lado, en la investigación de Barzaga et al (2019), titulada “Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas” señala que los problemas de las organizaciones en el sector educacional se gestionan para darle solución y mejorar el desempeño institucional, en este sentido, las teorías de la información, el conocimiento y la toma de decisiones constituyen un factor de capital importancia para alcanzar su eficiencia. El conocimiento está vinculado con las estructuras informacionales que, al internalizarse, se integran a sistemas simbólicos de alto nivel. La inteligencia, está relacionada con las estructuras de conocimiento que, siendo contextualmente relevantes, permiten la transformación de la realidad.

Las instituciones educativas están llamadas a organizar y procesar información para atender problemas de la gestión, particularmente en Ecuador, las mismas tienen bajos niveles de optimización, vinculado a una pobre capacitación de los diferentes actores encargados de tomar decisiones que gerencian los procesos docentes en las organizaciones.

Discusión

En este apartado del estudio se exponen y discuten los resultados presentados anteriormente utilizando los trabajos previos relacionados con el tema. De los hallazgos obtenidos en la investigación se evidencio que la mayoría de las instituciones educativas públicas en el Ecuador han experimentado cambios radicales en sus administraciones en un período relativamente corto, esto sugiere que el entorno educativo está en constante cambio y que las instituciones deben adaptarse a circunstancias imprevistas; además, una proporción significativa de los encuestados señaló que estos cambios radicales tuvieron un impacto negativo en la toma de decisiones dentro de sus instituciones.

En efecto, lo mencionado concuerda con lo expresado por Pérez y Barbarán (2021), en donde señalan que “Las entidades educativas públicas del Ecuador enfrentan una serie de problemáticas administrativas que pueden afectar su eficiencia, transparencia y capacidad para cumplir con sus funcio-

nes, debido a que no aplican un respectivo control administrativo de los recursos empleados”. Tampoco emplean mecanismos que permitan identificar los posibles riesgos que afectan el buen desempeño de las mismas.

Otros resultados, señalan que las entidades educativas cumplen con los procesos administrativos a un nivel moderado, debido a la escasa colaboración por parte de algunos funcionarios que no presentan sus planificaciones, no asisten a reuniones, charlas del DECE, incumplen en cierto grado su jornada laboral y dentro de una institución educativa se debe trabajar todos juntos para lograr lo esperado. Por esto es importante que las instituciones educativas públicas tengan conocimientos sólidos para el desempeño de sus funciones y satisfacción de sus requerimientos que a la larga son también las necesidades de la sociedad en general quien es beneficiaria de las prestaciones que brinda el Estado.

Lo expuesto anteriormente coincide con lo dicho por Gamboa et al. (2016), quienes señalan que el control ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de institución, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella, integrándose progresivamente en los procesos y en la cultura de las entidades públicas, teniendo en cuenta los cambios institucionales y los avances recientes en las ciencias de la economía y la administración.

De los hallazgos obtenidos del personal administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, se argumenta que, los encuestados sostienen que les gustaría conocer el proceso que gestiona la Universidad para el control educativo. Esto coincide con lo expuesto por Paredes (2021), quien manifiesta que antiguamente las instituciones públicas en relación a las adquisiciones de bienes la realizaban mediante la creación de sus propios reglamentos internos, y en muchos de los casos sin ningún criterio técnico administrando, un registro de proveedores, que en muchos de los casos no cumplían con los requisitos, ni normas de control que garanticen la calidad del producto que el proveedor.

En otros resultados de análisis se evidencia que manifestaron estar indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, que en su institución se realiza una buena gestión administrativa, de los encuestados indican en sus respuestas estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indeciso a que se ejecuta un correcto control de los procesos administrativos; en la institución, existe supervisión permanente en el sistema de control administrativo, se

realiza monitoreo frecuente al sistema de control del área administrativa y se realiza evaluación periódica al sistema de control de la gestión administrativa.

Por lo tanto, Pérez y Barbarán (2021), manifiestan que el control administrativo es definido como la acción a través de la cual se pueden controlar y efectuar el seguimiento respectivo a las actividades y procesos que se llevan a cabo dentro de una institución pública de tal manera que se pueda efectuar una buena gestión institucional, debido a que coadyuva a la consecución de los objetivos y metas establecidas en beneficio de la población.

Sin embargo, una mayoría significativa de las personas encuestadas expresaron dudas o desacuerdo respecto a la eficacia de la gestión administrativa en su institución. La mayoría también señaló su desacuerdo o falta de certeza sobre la correcta ejecución del control de los procesos administrativos. En relación con la supervisión, monitoreo y evaluación del sistema de control administrativo, se observó una percepción predominante de que estas prácticas no se realizan de manera adecuada o consistente.

Conclusiones

En el transcurso de este estudio, se ha podido concluir que la implementación efectiva del control administrativo en la toma de decisiones es un desafío complejo que requiere enfoques multidisciplinarios y la integración de múltiples perspectivas. El control administrativo juega un rol fundamental en la mejora de la gestión y la toma de decisiones en las entidades educativas públicas, que permite garantizar la transparencia, optimización de recursos, calidad educativa, y la integridad administrativa.

El implementar y fortalecer sistemas de control administrativo debería ser una prioridad para las instituciones educativas que buscan mejorar su eficiencia y eficacia, en donde, la implementación de sistemas de control robustos no solo mejora el rendimiento académico y la tasa de graduación, sino que también optimiza el uso de recursos, beneficiando a toda la comunidad educativa. La evidencia de resultados respalda la necesidad de fortalecer estos sistemas para lograr una educación pública de calidad y eficiente en el país.

Sin embargo, la toma de decisiones en las entidades educativas públicas del Ecuador está influenciada por varios factores, incluyendo la disponibilidad de datos precisos, la capacidad de análisis de los administradores y el entorno regulatorio. Los directores y administradores escolares deben utilizar sistemas de control administrativo para recopilar y analizar información relevante que informe sus decisiones.

Referencias Bibliográficas

- Asanza, O., & Avendaño, Á. (2023). Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad en Pymes comerciales en la ciudad de Guayaquil periodo 2021-2022. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 8(8), 763-779.
- Barzaga, O., Vélez, H., Nevárez, J., & Arroyo, M. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales*, XXV(2), 120-130. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28059953010/html/>
- Cabrera, M. (2021). *Control interno y su efecto en los procesos administrativos de la Unidad Educativa Babahoyo*. [Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ad8fd5c5-c4e0-4e41-80f2-d223ecd3b33b/content>
- Domínguez, D. (2022). *Diseño de un sistema de control para optimizar la gestión administrativa en instituciones educativas públicas, Salinas - Ecuador*. [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93427/Lino_DDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escudero, I. (2020). *Administración eficiente de los recursos públicos asociados a la contratación pública en el marco de la gestión de resultados para el desarrollo*. [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7324/1/T3199-MDA-Escudero-Administracion.pdf>
- Espinoza, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión gerencial*, (1), 53-62.
- Gamboa Poveda, J., Puente Tituaña, S., Vera, P.I. (2019). Importancia del control interno en el sector público. *Revista publicando*, 3(8), 487-502.
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Revista Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín*, 21(1), 242 – 267. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/993/99357718032/html/>
- Hernández, A. A. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Alcoy - Alicante: Área de Innovación y Desarrollo, S. L.
- Maldonado, J., Ortega, J., Guerrero, R., & Cabezas, M. (2023). Toma de decisiones en la administración educativa: La controversia de los cambios

- radicales extemporales. *Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando*, 685–703. doi:<https://doi.org/10.60100/rcmg.v4i2.160>
- Paredes, S. (2021). *Análisis de los Procesos de Adquisición de Bienes y Servicios*. [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c5f9110c-f68f-48f4-9388-12ae6cdb6f3b/content>
- Pérez, J., & Barbarán, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. Ciencia Latina *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224
- Ruiz, L. (2019). *Max Weber propone una teoría para explicar el funcionamiento jerárquico de las organizaciones*. <https://psicologiymente.com/organizaciones/teoria-de-burocracia-weber>
- Tumbaco, Y. (2023). Una mirada al proceso administrativo y fortalecimiento institucional. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS.*, 5(6), 225-264. https://www.researchgate.net/publication/374461531_Una_mirada_al_proceso_administrativo_y_fortalecimiento_institucional
- Urquiza, A. (2021). *El Control Administrativo y el cumplimiento de objetivos en las empresas*. [Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20653/1/T2662i.pdf>
- Villanueva, R. (2022). *Control administrativo en las instituciones educativas públicas, periodo 2021*. [Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES].
- Villavicencio, E. (2023). *El principio de control en la administración pública ecuatoriana*. <https://cronica.com.ec/2023/06/08/el-principio-de-control-en-la-administracion-publica-ecuatoriana/>
- Zambrano, L. (2018). *La toma de decisiones en la gestión administrativa de la empresa Arsaico Cía. Ltda. Cantón Chambo, periodo 2016*. [Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4578/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2018-0008.pdf>

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 9

Gestión administrativa en procesos operativos del “Proyecto Inversión Infancia con FUTUROZONA 2”:
Estrategias y resultados

AUTORES: Elci Rocio Yagloa Palate; Jessenia Herminia Morán Chilán



SABEREC 5.0

Gestión administrativa en procesos operativos del “Proyecto Infancia con FUTUROZONA 2”: Estrategias y resultados

Administrative management in operational processes of the “Childhood Investment Project with FUTUROZONA 2”: Strategies and results.

Resumen

El proyecto “Infancia con Futuro”, busca la articulación de la Estrategia Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil, a través de la captación y caracterización de la población objetivo, coordinación y vinculación con los actores de territorio y la promoción de cambio social y comportamiento adecuado para incidir en la disminución de la prevalencia de la Desnutrición Crónica Infantil, entre las principales causas identificadas para la Desnutrición Crónica Infantil, se encuentra la baja cobertura en la gestión administrativa de los servicios sociales del Estado en las zonas rurales y la coordinación poco eficiente en los niveles gubernamentales lo que produce un ineficiente abordaje de la multicausalidad de la problemática de la Desnutrición Crónica Infantil y la prevalencia de los índices de desnutrición crónica infantil, por lo cual, la evaluación se enmarca en la articulación y la cobertura de los servicios sociales necesarios para combatir la Desnutrición Crónica Infantil, por parte de Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Inclusión Económica y Social, Ministerio de Educación y Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación, lo que permitirá identificar recomendaciones que permitan fortalecer la implementación de los procesos para el proyecto en la Zona 2.

Palabras clave: Gestión administrativa, Cobertura, Articulación, Desnutrición Crónica Infantil, Servicios sociales.

Astract

The “Childhood with a Future” project seeks to articulate the Ecuador Grows without Child Malnutrition Strategy, through the recruitment and characterization of the target population, coordination and linkage with territorial actors and the promotion of social change and appropriate behavior for influence the reduction in the prevalence of Chronic Child Malnutrition, among the main causes identified for Chronic Child Malnutrition is the low coverage in the administrative management of the State’s social services in rural areas and the inefficient coordination in the governmental levels, which produces an inefficient approach to the multicausality of the problem of Chronic Child Malnutrition and the prevalence of chronic child malnutrition rates, therefore, the evaluation is framed in the articulation and coverage of the social services necessary to combat Chronic Childhood Malnutrition, by the Ministry of Public Health, the

Ministry of Economic and Social Inclusion, the Ministry of Education and the General Directorate of Civil Registry, Identification and Identification Cards, which will identify recommendations that will strengthen the implementation of the processes for the project. in Zone 2.

Keywords: Administrative management, Coverage, Articulation, Chronic Childhood Malnutrition, Social services.

Introducción

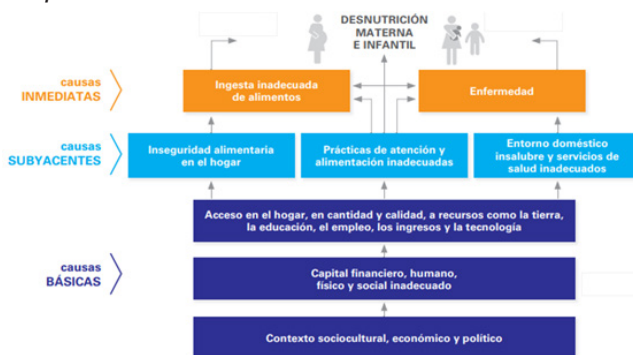
La desnutrición crónica infantil (DCI) se conoce también como el retardo en la talla o el retraso en crecimiento. La DCI se identifica mediante la comparación de la talla de un niño o niña la talla estándar recomendada para su edad, y revela una carencia de nutrientes necesarios por un periodo prolongado, que afecta el crecimiento y desarrollo de la niña o el niño” (UNICEF,2021).

La desnutrición crónica infantil, es un problema multicausal que tradicionalmente se ha visto invisibilizado por creencias relacionadas al origen étnico y herencia genética de los niños. Sin embargo, existe evidencia que indica que todos los niños tienen el mismo potencial de crecimiento independientemente de su origen (Gutiérrez et al., 2013).

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) planteó un modelo causal que aborda dicha problemática, en la cual se exponen sus causas inmediatas, subyacentes y básicas o estructurales, de acuerdo a la siguiente gráfica.

Figura 14.

Mapa conceptual de la desnutrición crónica infantil.



Fuente: (UNICEF, 2013).

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1211, de fecha 15 de diciembre de 2020 y su reforma emitida Decreto Ejecutivo Nro. 404, de 21 de abril de 2022, se aprueba la implementación de la “Estrategia Nacional Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil” (EECSDI), cuyo objetivo es:

“(...) prevenir la desnutrición crónica infantil y reducir su prevalencia en niños y niñas menores de 24 meses de edad, conforme los objetivos planteados en la agenda 2030, a través de la implementación del denominado “Paquete Priorizado” de bienes y servicios destinado a atender a la población objetivo (...)”.

Con Decreto Ejecutivo Nro. 92 de fecha 06 de julio de 2021, se establece la transformación de la Secretaría Técnica del Plan Toda una Vida en Secretaría Técnica Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil (STECSDI). Este Decreto atribuyó a la STECSDI las competencias para la implementación de las acciones de articulación y coordinación intersectorial e interinstitucional para potenciar la EECSDI.

El Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y Reducción de la Desnutrición Crónica Infantil (2021-2025), señala que en el Ecuador 23 de cada 100 niñas y niños tienen desnutrición crónica infantil antes de los 5 años de vida. Los datos obtenidos a través de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición, realizada por el Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (INEC) durante el año 2018, muestran que el 27,17% de niñas y niños menores de 2 años presentan desnutrición crónica; existiendo una prevalencia considerablemente mayor en el área rural respecto del área urbana (Secretaría Técnica Ecuador Crece Sin Desnutrición Infantil, 2021).

En cumplimiento de su rol articulador y de coordinación interinstitucional la STECSDI lideró la construcción colectiva multidisciplinaria del Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y Reducción de la Desnutrición Crónica Infantil:

“(...) en el que participaron las instituciones públicas involucradas en la ejecución de la política social, miembros de la sociedad civil y de la cooperación nacional e internacional; con el propósito de conjugar visiones que superen soluciones coyunturales y dar paso a la estructuración de una política de Estado permanente, que permita trazar el camino hacia una efectiva prevención y reducción de la desnutrición crónica infantil en el Ecuador” (Secretaría Técnica Ecuador Crece Sin Desnutrición Infantil, 2021).

Mediante ACUERDO Nro. STECSDI-STECSDI-2021-0026-A, de 08 de diciembre de 2021, la STECSDI Identifica y declara al “Proyecto Infancia con Futuro” como Proyecto emblemático. En su Artículo 1, establece:

“(...) La Secretaría Técnica Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil identifica y declara al “Proyecto Infancia con Futuro”, como proyecto emblemático, al ser representativo y considerado producto estrella, en razón de que aporta al cumplimiento de las metas y objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025, cuenta con el dictamen de prioridad de la Secretaría Nacional de Planificación y con los recursos necesarios aprobados por el Ministerio de Economía y Finanzas”

El Proyecto “Infancia con Futuro”, tiene como objetivo

..Realizar la articulación de la Estrategia Ecuador Crece sin Desnutrición Infantil (EECSDI) a través de la captación y caracterización de la población objetivo, coordinación y vinculación con los actores de territorio y la promoción de cambio social y comportamiento adecuado para incidir en la disminución de la prevalencia de la DCI.

El mismo se ejecuta a través de 4 componentes:

Realizar la captación de la población objetivo mediante el despliegue territorial para la caracterización de los usuarios, generación de línea base y articulación de atenciones en el marco del paquete priorizado de la EECSDI.

Ejecutar la conformación, implementación, monitoreo y seguimiento de Mesas Intersectoriales Cantonales, para contribuir a la ejecución eficiente de las políticas públicas relacionadas a la reducción de la prevalencia de la DCI a nivel territorial.

Sensibilizar a la población acerca de la problemática, difundir y posicionar de manera permanente a través de la estrategia educomunicacional el cambio social y de comportamiento relacionado con la prevención, cuidado, salud y desarrollo infantil en niños menores de 2 años y mujeres gestantes en el marco de la EECSDI.

Gestionar operativamente el proyecto.

En el perfil del proyecto, señala su planificación inicial, se ejecuta entre noviembre 2021 y diciembre 2025, con un presupuesto referencial de \$ 30.681.062,62 (Treinta millones seiscientos ochenta y un mil sesenta y dos con 62/100 dólares de los Estados Unidos de América).

El Proyecto se encuentra alineado a la Agenda 2030, sobre el Desarrollo Sostenible aprobado en 2015, por la Organización de Naciones Unidas (ONU), que representa una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para la consolidación de políticas que busquen un desarrollo integral. La agenda incluye metas específicas que direccionan a los instrumentos de planificación a nivel mundial. En este contexto, la agenda incluye el objetivo 21, ***“Poner fin al hambre”***, y donde el proyecto ***“Infancia con Futuro”***, se encuentra alineado a la siguiente meta:

Para 2030, poner fin a todas las formas de malnutrición, incluso logrando, a más tardar en 2025, las metas convenidas internacionalmente sobre el retraso del crecimiento y la emaciación de los niños menores de 5 años, y abordar las necesidades de nutrición de las adolescentes, las mujeres embarazadas y lactantes y las personas de edad.

Adicionalmente, el proyecto contribuye y se alinea a los objetivos y metas del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2021 – 2025, Plan de Creación de Oportunidades, el cuál es el máximo instrumento de planificación en Ecuador, y en donde el proyecto aporta en el eje social al cumplimiento del objetivo 6) ***“Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad”***, a la política 6.4) ***“Combatir toda forma de malnutrición, con énfasis en la DCI”*** y específicamente a la meta 6.4.1) ***“Reducir 6 puntos porcentuales la Desnutrición Crónica Infantil en menores de 2 años”***.

Así mismo, el proyecto se alinea al Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y Reducción de la Desnutrición Crónica Infantil, documento que plantea una ruta a seguir entre el año 2021 – 2025, estableciendo prioridades para el Estado con el diseño de una política social sostenida para que todos los niños y las niñas tengan la oportunidad desde la gestación de gozar de un buen comienzo en la vida, libres de desnutrición crónica. Este plan es el resultado de un proceso de construcción colectiva multidisciplinaria con la participación de instituciones públicas involucradas en la ejecución de esta política social, miembros de la sociedad civil y de la cooperación nacional e internacional.

El proyecto se fue elaborado con la finalidad de generar intervenciones articuladas en territorio con la participación activa y corresponsabilidad de los niveles de gobierno y sociedad civil alineados a las políticas públicas nacionales de prevención y reducción de la prevalencia de la desnutrición crónica infantil, mi mismo que se ejecuta desde la Secretaría Técnica Ecuador Crece Sin Desnutrición Infantil, institución que fue creada como un ente articulador

entre los distintos actores de la sociedad con el fin de apropiarse de este problema y profundizar el mismo mediante planes sectoriales, institucionales y territoriales.

Se destaca por la vinculación con actores en territorio, la coordinación y conformación de mesas intersectoriales cantonales, y los núcleos familiares capacitados en el marco de la DCI, como principales productos del proyecto, que dependen de actores externos a la institución ejecutora y que pueden relacionarse directamente con la finalidad del proyecto (reducir la tasa de desnutrición infantil).

[Debido a la importancia de la ejecución de este tipo de inversiones en el país, su evaluación a la gestión administrativa se vuelve relevante para identificar recomendaciones que permitan mejorar la toma de decisiones en su proceso de ejecución, además de poder valorar sus resultados y potenciales efectos en la zona 2, que comprende las provincias de Orellana, Napo y Pichincha.

Desarrollo

Identificación del problema

La DCI es un problema multicausal que tradicionalmente se ha visto invisibilizado por creencias relacionadas al origen étnico y herencia genética de los niños. Sin embargo, existe evidencia que indica que todos los niños tienen el mismo potencial de crecimiento, independientemente de su origen (Gutiérrez et al., 2013). El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) planteó un modelo causal que aborda dicha problemática, en la cual se exponen sus causas inmediatas, subyacentes y básicas o estructurales.

Con el proceso de evaluación a gestión administrativa aplicados a los procesos operativos del proyecto *“Infancia con Futuro”*, Zona 2, en el periodo 2023 y 2024, se pretende analizar 5 mecanismos: El primer mecanismo muestra una introducción general. El segundo mecanismo muestra la descripción de la intervención pública. El tercer mecanismo presenta un resumen del diseño de evaluación. El cuarto mecanismo muestra los resultados de la evaluación. Finalmente, el quinto mecanismo, se detallarán las conclusiones y recomendaciones del proceso de evaluación (Azcona, 2019).

La DCI puede condicionar el desarrollo de los niños/as a lo largo de su vida, aumentando las probabilidades de convertirse en adultos de baja estatura, obtener menos logros educativos y menores ingresos económicos durante su edad adulta, en consecuencia, el impacto no solo tiene afectación a nivel

individual, sino en el desarrollo social y económico de las comunidades y del país.

La intervención del Estado relacionada a la DCI, debe estar enfocada en la etapa del embarazo y los primeros 24 meses de vida del niño (1000 días), con el propósito de prevenir daños futuros que pueden estar relacionados con el desarrollo intelectual, físico, emocional y social de los niñas y niños (UNICEF, 2021).

Según la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (ENSANUT), en 2018, la prevalencia de la desnutrición crónica infantil ascendió al 27,2 % en menores a 2 años, registrando un aumento de 3,2% en comparación a los resultados de la misma ENSANUT en 2012.

Considerando que esta cifra pudo ser superada en el año 2020, producto de la crisis multidimensional ocasionada por la pandemia por COVID-19, se denota una baja efectividad de los programas emprendidos para combatir este problema. Es así que, resulta fundamental la pronta respuesta del Estado de manera sistemática, estructurada y articulada que permita la concientización, el empoderamiento y la corresponsabilidad en todos los niveles de gobierno y sociedad civil para la implementación de políticas públicas y ejecución efectiva de programas en el territorio nacional orientados a la atención de las mujeres gestantes y niños/as menores a 2 años (Freire et al., 2013).

Según la Secretaría Técnica Ecuador Crece Sin Desnutrición Infantil (2024), entre las principales causas identificadas para la DCI se encuentra la baja cobertura de servicios sociales del Estado en las zonas rurales y la coordinación poco eficiente en los niveles gubernamentales lo que produce un ineficiente abordaje de la multicausalidad de la problemática de la DCI y la prevalencia de los índices de desnutrición crónica infantil, por lo cual, la evaluación enmarcada en la articulación y la cobertura de los servicios permitirá identificar recomendaciones que permitan fortalecer la implementación de los procesos para el proyecto.

Materiales y métodos

Con la finalidad de conocer la eficacia de la gestión administrativa del proyecto en la zona 2, comunidades rurales, en el cumplimiento de los objetivos planteados, y sus resultados esperados, el proceso de evaluación aplica una investigación cualitativa y cuantitativa (Ortegón, Pacheco & Prieto, 2020). Los métodos de recolección de información aplicados están alineados al propósito y preguntas de evaluación.

Las técnicas para utilizarse por el objeto de la investigación será la encuesta, entrevista, análisis documental, y análisis de contenido de fuentes primarias y secundarias.

Resultados

El proyecto *“Infancia con Futuro”* consideró como línea base los siguientes indicadores al 2021, en conjunto con su estado:

[Mujeres gestantes y niños/as menores a 2 años captados para su caracterización y atención en el marco del paquete priorizado (Presidencia de la República del Ecuador, 2020), se estima que 292.394 niños/as menores a 2 años y 75.602 mujeres gestantes, es decir, una población de 367.996 usuarios no ha recibido una intervención articulada por parte del Estado.

Cumplimiento de Metodología de Conformación de Mesas Intersectoriales Cantonales – Elaboración de Planes de Acción Cantonal, donde, a diciembre 2023 se reportó un 100% de porcentaje de reuniones mensuales llevadas a cabo en comparación con la totalidad de mesas conformadas.

Adicionalmente, en función de los datos de línea base, el proyecto, en su planificación inicial, planteó los siguientes indicadores de resultado:

A diciembre de 2022, se ha captado y articulado atenciones en el marco del paquete priorizado para 331.199 mujeres gestantes y niños/as menores a 2 años estimados en las 728 parroquias priorizadas de la EECSDI.

A noviembre de 2025, se espera generar el 90% de Planes de Acción Cantonal y microplanificación de las mesas intersectoriales cantonales a nivel nacional conforme a la *“Metodología para la Conformación de Mesas Intersectoriales Cantonales para la Prevención y Disminución de la Prevalencia de la Desnutrición Crónica Infantil”*.

Estos elementos, corresponden a los datos de línea base que comprende el proyecto. Para el proceso de evaluación, representan los elementos de partida para verificar sus resultados y alcances respectivos, en la zona 2.

Discusión

Las actividades que se desarrollarán en el marco de la evaluación serán con base conceptual de la Guía de Evaluación de Políticas Públicas, emitida por la Secretaría Nacional de Planificación (2021), donde se define el proceso de evaluación como un *“Proceso de valoración sistemática, integral y objetiva del diseño, ejecución, efectos o impactos de una intervención pública, basado en evidencia y destinado a contribuir a mejorar las políticas públicas”*. Esta Guía establece definiciones y directrices que permiten regular el funcionamiento de la evaluación en el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa y en el Subsistema Nacional de Seguimiento y Evaluación, con el fin de dirigir y apoyar técnicamente a las instituciones rectoras, ejecutoras, entidades adscritas y gobiernos autónomos descentralizados, vinculados con los procesos de evaluación.

Conclusiones

El proceso de evaluación realizarse del al proyecto “Infancia con Futuro” debe verse como la oportunidad de mejora para fortalecer los procesos e implementación de futuros proyectos encaminados a abordar la desnutrición crónica infantil.

El objetivo de la evaluación mostrará os resultados que se hayan logrado un buen nivel de articulación entre las instituciones que brindan algún servicio en el marco de la DCI, en cuanto, ha existido predisposición por parte de los coordinadores y se ha podido contar con diferentes puntos de vista y así generar retroalimentación en dicho espacio.

Referencias Bibliográficas

- Azcona, A. (2019). *Mujer gestante, madre gestante*. Fundación REDMADRE. <https://www.redmadre.es/mujer-gestante-madre-gestante/>
- Freire, W. B., Ramírez, M., Belmont, P., Mendieta, M., Silva, M., Romero, N., . . . Monge, R. (2013). *Resumen Ejecutivo. Tomo I. Encuesta Nacional de Salud y Nutrición*. ENSANUTE-ECU 2011-2013 Ministerio de Salud Pública/ Instituto Nacional de Estadística y Censos. Quito, Ecuador.
- Gutierrez, Nelson; Ciuffardi Chiriboga, Tomas Santiago; Rokx, Claudia; Brousset Chaman, Hugo Martin; Gachet Racines, Adrian Nicholas (2013). *Apuntando Alto: Retos en la Lucha contra la Desnutrición Crónica*. Washington, D.C.: World Bank Group. <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/302901544122856933/apuntando-alto-retos-en-la-lucha-contr-la-desnutrici%c3%b3n-cr%c3%b3nica>
- Ortegon, E., Pacheco, J. F., & Prieto, A. (2020). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/2d86ecfb-f922-49d3-a919-e4fd4d463bd7/content>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2020). *Estrategia Nacional Ecuador Crece Sin Desnutrición Infantil. Decreto Ejecutivo Nro 1211*. https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/01/Decreto-Ejecutivo-1211_Eradicar-la-desnutricion-cronica-infantil.pdf
- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*. Quito, Ecuador.
- Secretaría Técnica Ecuador Crece Sin Desnutrición Infantil. (2021). *Plan Estratégico Intersectorial para la Prevención y Reducción de la Desnutrición Crónica*. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2024/06/Plan_Estrategico_Intersectorial_para_la_Preencion_y_Reducccion_de_la_DCI.pdf
- Secretaría Técnica Ecuador Crece Sin Desnutrición Infantil. (2024). *La STECSDI continúa su trabajo por una infancia con futuro*. <https://www.infancia.gob.ec/la-stecsd-continua-su-trabajo-por-una-infancia-con-futuro/>
- UNICEF. (2021). *La desnutrición crónica infantil: Afecta el desarrollo económico y social del Ecuador*. https://www.unicef.org/ecuador/sites/unicef.org.ecuador/files/2021-04/DCI_Desarrollo-economico-social_UNICEF%20.pdf

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 10

Evaluación del impacto de la
auditoría de gestión y su incidencia
en la Calidad del Servicio Público:
Estudio de caso en hospitales

AUTORES: Maria Auxiliadora Cevallos Aguayo; William Patricio Proaño Ponce



SABEREC 5.0

Evaluación del impacto de la auditoría de gestión y su incidencia en la Calidad del Servicio Público: Estudio de caso en hospitales

Evaluation of the impact of management audit and its effect on Public Service Quality: A case study in hospitals.

Resumen

La presente investigación se centra en el estudio de la Auditoría de Gestión como herramientas de evaluación y su incidencia en la calidad del servicio público en el Ecuador, analizando como caso de estudio específico la gestión y las auditorías realizadas a las instituciones de salud de la provincia de Manabí, caso específico Hospital Básico de Jipijapa. Este estudio se constituye en una investigación de tipo documental bibliográfica, derivándose posteriormente en un estudio de tipo descriptivo, correlacional, de enfoque mixto pues posee componentes cualitativos al analizar variables relacionadas con el análisis de los dictámenes de auditorías ejecutadas la institución mencionada, así como el análisis de entrevistas realizadas a los funcionarios del hospital. Como resultado de este trabajo, se establece la importancia de las Auditorías de Gestión dentro de la efectividad de la administración pública en el Ecuador. Como resultado de esta investigación se establece la incidencia de las Auditoría de Gestión basadas en la calidad del servicio al usuario en el Hospital Básico de Jipijapa.

Palabras claves: Auditoría de Gestión, Calidad del Servicio.

Abstract

This research focuses on the study of Management Auditing as evaluation tools and its impact on the quality of public service in Ecuador, analyzing as a specific case study the audits carried out on health institutions in the province of Manabí, specific case of the Basic Hospital of Jipijapa. This study is a bibliographic documentary research, later deriving into a descriptive, correlational study, with a mixed approach since it has qualitative components by analyzing variables related to the analysis of the audit reports carried out by the aforementioned institution, as well as the analysis of interviews conducted with hospital officials. As a result of this research, the incidence of the Management Audit based on the quality of the service to the user in the Basic Hospital of Jipijapa is established.

Keywords: Management Audit, Quality of Service

Introducción

Tras un cuestionamiento permanente de la forma de administrar los bienes públicos en Latinoamérica, siempre comparada con otras regiones del primer mundo en donde la gestión pública evidencia avances significativos con resultados tangibles relacionados con el buen vivir de sus habitantes, el modelo de gestión de la región en cuanto a eficiencia, eficacia y economía es percibida como deficiente por un gran número de ciudadanos debido a las desviaciones que tienen de su objetivo principal que es el bienestar y la garantía de los derechos fundamentales para dichos ciudadanos contenidos en cada una de sus constituciones (Ávila Loor & Zambrano Zambrano, 2022).

Montejo Angel (2012), indica que la Administración Pública en su proceso de control de resultados a través de la gestión fiscal, instituye relaciones básicamente de control con los demás actores del gobierno las cuales se materializan en actividades de seguimiento y monitoreo a la planeación y ejecución de los recursos públicos en la figura de un presupuesto real y económico que afecta los grandes agregados de la economía como son el producto interno bruto y el ingreso nacional disponible (pág. 62).

Ante lo expresado, la auditoría de gestión pública es un proceso decisivo para valorar y mejorar la eficiencia, eficacia y economía de las acciones gubernamentales. Este tipo de auditoría se realiza de forma global con el objetivo de avalar la transparencia y el buen uso de los recursos públicos. En este contexto, organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) promueve la auditoría de gestión pública como parte de la buena gobernanza.

En el Ecuador la potestad de evaluación a las empresas públicas es la Contraloría General de Estado, quién de acuerdo a la Constitución de la República es la responsable del control a la gestión de dichas entidades y organismos. En la actualidad generalmente los exámenes de auditoría se realizan con un enfoque correctivo, enfoque que debe modificarse pues este tipo de evaluaciones pueden ser una herramienta preventiva eficaz que garanticen una efectiva gestión. Lastimosamente en nuestro país no son aplicadas al 100%, y lamentablemente se continúa sin darle la importancia que merece a los beneficios de controlar la gestión pública y evitar así acciones fuera de lo legal que pongan en riesgo los derechos fundamentales del ciudadano, riesgos ocasionados por una mala administración de los bienes públicos (Ávila Loor & Zambrano Zambrano, 2022)

Esta ausencia de procedimientos de control relacionados con la ejecución de auditorías de gestión interna en las instituciones no permite un aprovisionamiento de la información necesaria para entrar a procesos de mejora continua, pues nos dificultan la tipificación de las áreas críticas que mediante estas herramientas de evaluación se podrían identificar perfectamente. La auditoría tiene una relevancia destacada en un ambiente en donde el manejo de la información gubernamental se ha constituido en uno de los aspectos estratégicos más importantes y su gestión ineficiente genera consecuencias significativas los ciudadanos y la sociedad (Córdova Parrales et al., 2022).

Uno de los sectores más vulnerables y en donde en las últimas administraciones se ha evidenciado un retroceso afectando seriamente la capacidad de respuesta de atención a las necesidades ciudadanas, es el sector de la Salud Pública. En nuestra provincia existe el Hospital Básico de la ciudad de Jipijapa, que en la actualidad no es capaz de cumplir con las demandas resolutorias de los usuarios, generando opiniones negativas sobre la calidad de los servicios brindados, con una baja percepción de satisfacción del usuario (Chong Delgado et al., 2019).

En este contexto se plantearon las siguientes preguntas de investigación:

“¿Cuál es la incidencia de la Auditoría de gestión en la calidad del servicio en el Hospital Básico de Jipijapa?

¿Cómo el manejo efectivo en la gestión pública impacta en el logro de los objetivos de calidad del servicio en el Hospital Básico de Jipijapa?

¿En qué forma gestión económica efectiva del recurso público influye en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital Básico de Jipijapa?

¿Puede un modelo Auditorías de Gestión pública influir en la gestión de la calidad del servicio en el Hospital Básico de Jipijapa?

En función de lo expresado se establecen los siguientes objetivos de investigación:

Determinar la incidencia de la auditoría de gestión en la calidad del servicio en el Hospital Básico de Jipijapa

¿Establecer como el manejo eficiente en la gestión pública impacta en el logro de los objetivos de calidad del servicio en el Hospital Básico de Jipijapa?

¿Determinar de qué forma en que la gestión económica del manejo del recurso público influye en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital Básico de Jipijapa?

¿Diseñar un modelo de Auditoría de Gestión que influya en la gestión de calidad del servicio en el Hospital Básico de Jipijapa?

La hipótesis establecida es la siguiente:

“La Auditoría de gestión incide en la calidad del servicio en el Hospital Básico de Jipijapa”, identificándose las siguientes variables:

Variable Independiente: “Auditoría de Gestión”;

Variable dependiente: “Calidad del Servicio”

Desarrollo

Auditoría de Gestión

Cubero Abril (2019), la define como “una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización (pág. 100).

Otra definición del autor De Armas García & Malagón (2010), indica que “Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos” (pág. 7). En otras palabras, la Auditoría de Gestión es el examen o evaluación realizada a la forma de administrar los recursos en determinada entidad.

Se entiende entonces que la auditoría de gestión es una herramienta de evaluación que mide el grado de eficiencia, eficacia y economía de los recursos de una organización, en el caso del sector público de las instituciones estatales. La auditoría de gestión pública evalúa la implementación de programas y políticas gubernamentales para asegurar que se logren los objetivos establecidos y que se utilicen eficientemente los recursos.

Siendo una herramienta de evaluación se considera de acuerdo a ciertos autores como una herramienta de mejoramiento continuo para las organizaciones, pues con su aplicación se evalúa el cumplimiento de las metas y objetivos a través de procesos eficientes y eficaces (Vásquez Giler & Pinargote Vásquez, 2018). La auditoría de gestión forma parte del control que se debe realizar periecamente establecido dentro de todos los procesos administrativos.

En este contexto se establece como objetivo de esta herramienta la asistencia a la organización o entidad en el control mediante la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía del manejo de sus recursos promoviendo mediante la misma la mejora continua de los procesos. Debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles que comprenden el gobierno, las operaciones y los sistemas de información de la organización (Cubero Abril, 2019).

Vásquez Giler & Pinargote Vásquez (2018), establecen las siguientes etapas de la Auditoría de Gestión: Fases: 1. Conocimiento Preliminar; 2. Planificación; 3. Ejecución; 4. Comunicación de resultados; 5. Seguimiento (pág. 31).

Existen modelos de Auditoría de Gestión, entre los cuales se destaca el propuesto por Montejo Angel (2012), funcionario de la Contraloría de la República de Colombia, quien propone un esquema de evaluación fundamentado en cuatro pilares que son:

1. Una permanente disposición a ajustarse a los cambios en la estructura de los sistemas de control fiscal, por cuanto está visto por experiencia que los esquemas rígidos inflexibles, van en contraposición con los pensamientos presentes y con el escenario de cambio resistente, en las que está Inmersa la Contraloría.
2. Eficiente gestión de los gastos de funcionamiento, representando esta acción un dispositivo esencial que no debe ser omitido por la percepción directiva, por constituir la plataforma que sirve para la obtención de resultados positivos.
3. Índices elevados de calidad, optimizando la gestión del talento humano como principio básico que conduce a mejorar la imagen y el prestigio de la Contraloría como ente de control y fiscalización.
4. Dinamismo, visión profunda y celeridad en los procesos sistemáticos de innovaciones y cambios tecnológicos.

La auditoría de gestión pública se rige adicional de las Normas de Auditoría Gubernamental, por normativas y estándares internacionales que buscan establecer criterios comunes para la evaluación del desempeño gubernamental. La INTOSAI (Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores) es una organización que promueve la armonización de prácticas de auditoría gubernamental a nivel global.

Calidad del servicio

La evaluación de la calidad del servicio público implica medir y analizar diversos aspectos para garantizar que los ciudadanos reciban servicios eficientes, efectivos y satisfactorios. Se entiende que la calidad del servicio y sus características clave deben poder expresarse en forma numérica. La adopción de esta metodología permite identificar los puntos importantes para definir si la calidad de un servicio es buena en forma objetiva, de acuerdo al punto de vista del usuario (Subsecretaría de calidad en el servicio público dirección de servicios, procesos e innovación, 2020).

En cuanto a la medición de la percepción de la calidad de los servicios públicos se conceptualiza como “el proceso de levantamiento de las encuestas que debe realizarse de manera continua; y a la evaluación, como el proceso de análisis de la información de acuerdo a la periodicidad que se establezca (Subsecretaría de calidad en el servicio público dirección de servicios, procesos e innovación, 2020).

En el Ecuador, la calidad del servicio público se mide de acuerdo a los siguientes principios establecidos en la Guía Metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos: eficiencia, eficacia, simplicidad, transparencia, evaluación permanente, mejora continua, información pública, continuidad en los servicios públicos, comparabilidad, tomando en consideración las siguientes dimensiones: Infraestructura, equipamiento, tramitología, personal de contacto, tecnología de contacto (Subsecretaría de calidad en el servicio público dirección de servicios, procesos e innovación, 2020).

Antecedentes de Investigación.

Montejo Angel (2012), “El nuevo concepto de la vigilancia de la gestión fiscal. Modelo de auditoría de gestión y resultados en el sector público” Informe Contraloría de la República de Colombia.

Ávila Loor & Zambrano Zambrano (2022), “Las auditorías de gestión en las empresas públicas del Ecuador” Artículo Revista Electrónica de Cooperación Universidad Sociedad. Volumen 7

Calle García et al (2024), “Auditoría de la gestión de tecnologías de la información en el sector público” Artículo de revista Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas. Diciembre 10 del 2023

Salazar-Pin & Delgado-Gutiérrez (2019), “Auditoría de gestión en el área de consulta externa del centro de atención ambulatoria IESS” Artículo científico Revista Ciencias económicas y empresariales. 2019

Materiales y métodos

Para esta investigación se realizó previamente un diagnóstico preliminar mediante el levantamiento de información sobre los exámenes de Auditoría de Gestión realizados en el Hospital Básico de Jipijapa, en donde mediante la aplicación de los métodos de investigación lógico deductivo se establece mediante el análisis de los dictámenes realizados el número de auditorías realizadas y los principales resultados de las mismas en relación a la mejora de procesos y aseguramiento de la calidad.

Realizando un levantamiento de información teórica y de antecedentes investigativos, se definen los aspectos más relevantes de la incidencia de la Auditoría de Gestión como herramienta de evaluación a la gestión pública, estableciéndose las bases teóricas que dieron el soporte y rigor científico a la presente investigación.

Siendo una investigación que se encuentra en su primera fase y en desarrollo, se aplicarán en lo posterior encuestas a los usuarios del hospital relacionadas a evaluar su percepción sobre la calidad de los servicios que provee el Hospital Básico de Jipijapa, el mismo que estará constituido de un cuestionario de preguntas cerradas, aplicado a la muestra que se determinará posteriormente, basado en lo establecido en Norma Técnica de los mecanismos de calificación del Servicio Público. Se establecerá la relación entre la ejecución de auditorías de gestión en la entidad y la calidad del servicio que se brinda al usuario de la institución analizada. Estos datos se analizarán mediante el sistema estadístico SPSS, estableciéndose el índice de correlación y la validación de la hipótesis de investigación.

Así mismo se realizarán entrevistas a los funcionarios del hospital para levantar información relacionada a los procesos de evaluación de gestión realizados.

Se propone el diseño de un modelo de Auditoría de Gestión como herramienta constante de evaluación a los funcionarios del Hospital Básico de Jipijapa para el mejoramiento de la calidad de los servicios ofertados por dicha institución de salud.

Resultados

Es un hecho que los sistemas de Administración pública en nuestro país son cuestionados contantemente por los numerosos casos de corrupción y las irregularidades en el manejo de los recursos públicos, siendo este uno de los principales problemas que afectan determinante la gobernabilidad, incidiendo directamente en el provisionamiento y calidad de los servicios que como estado se debe brindar al ciudadano.

En nuestro país la facultad de evaluación de la administración pública pesa en la Contraloría General de Estado, quien en pleno uso de sus facultades es quien tiene la potestad de revisión de la gestión de todo funcionario que administre recursos públicos entre las que tenemos control de ingresos, gastos, inversiones, custodia de bienes públicos. Estas evaluaciones se realizan siguiendo los lineamientos de las Normas Internacionales de Auditoría, y los varios modelos de evaluación como el Modelo COSO I.

El continuo rotar de personal de las instituciones y empresas públicas, generan desfases de actividades programadas por los gestores salientes, inclusive al no existir una cultura de trabajo por procesos en el sector público, hace que cada director maneje de acuerdo a su experticia, y conocimiento (Ávila Loor & Zambrano Zambrano, 2022).

En la revisión bibliográfica en la investigación realizada por Ávila Loor & Zambrano Zambrano (2022), se encuentra que, de acuerdo al informe de gestión presentado por la Contraloría General del Estado en el año 2020, se planificaron 324 auditorías de las cuales 260 son auditorías iniciadas, 134 son exámenes aprobados, 126 son auditorías en ejecución y 64 son informes penales, indicando que en el año 2020 no se realizaron el 100% de las Auditorías planificadas por la institución.

Las auditorías realizadas por la Contraloría en instituciones como el Ministerio de Finanzas y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo revelan un enfoque proactivo en el 85% de las entidades auditadas (Calle García et al., 2024).

Las auditorías realizadas en el Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de Educación evidencian procedimientos estructurados para el mantenimiento y control de la infraestructura tecnológica. Se ha observado un 88% de entidades con ambientes de desarrollo/pruebas independientes, señalando un enfoque en la calidad, sin embargo, la dependencia de convenios externos para el desarrollo de infraestructura ha sido un desafío, limitando las opciones de desarrollo (Calle García et al., 2024).

En el caso de los hospitales, se realizó un levantamiento de información sobre las auditorías de gestión realizadas al Hospital Básico de Jipijapa, en donde en las páginas oficiales no constan informes o dictámenes de exámenes de ese tipo realizados en dicha institución. En relación a las casas de salud de la ciudad y las auditorías internas realizadas, solo se encuentra el informe del examen especial realizado por el periodo 01 de enero del 2012 al 30 de abril del 2015 en el IESS Seguro de Salud Centro AA Jipijapa.

En la emergencia sanitaria se evidenció las falencias del sistema de salud ecuatoriano, reflejándose una grave crisis y exponiendo varios escándalos relacionados a los malos manejos de recursos relacionados con el sector salud. Mediante exámenes de auditoría de gestión periódicos y efectivos se pueden prevenir estos malos manejos mediante la regulación y neutralización de estas malas prácticas realizadas en ciertas empresas u organismos públicos, detectando, reportando fraudes y malas prácticas administrativas.

En mayo del 2020, el contralor del Estado, dispuso la ejecución de 8 nuevos exámenes especiales a las compras públicas para atender la emergencia sanitaria por la Covid-19, en los hospitales del seguro social y del Ministerio de Salud Pública (MSP) de Quito. Estas acciones de control de recursos públicos se suman a otras 36 que están en ejecución.

En este contexto se establece que las auditorías de gestión de la Contraloría General del Estado en estas instituciones normalmente son ejecutadas por causalidad, cuando existe una motivación para realizarlo, lo que genera informes correctivos cuando deberían ser preventivos, los resultados encontrados son la evidencia que las empresas o instituciones públicas no siguen los procedimientos establecidos en las normativas vigentes, o no se socializa con los servidores públicos a cargo (Ávila Llor & Zambrano Zambrano, 2022).

En relación a la calidad de los servicios, en un enfoque de un proceso de mejora continua para llevar a cabo esa tarea. Costas (2005), indica que se requiere disponer de un procedimiento estructurado e institucionalizado que permita abordar de forma sistemática y coherente una serie de tareas necesarias para identificar las medidas más adecuadas para medir la calidad (pág. 26), en lo que se concuerda puesto que sin un procedimiento estructurado de evaluación no se podrán obtener los datos informativos que permitan identificar desviaciones o acciones bajo del estándar de calidad establecido por la institución.

Conclusiones

Se realizó un levantamiento de información sobre informes de auditorías realizadas en el Hospital Básico de Jipijapa, determinándose la inexistencia de informes en las páginas oficiales de la Contraloría General del Estado, estableciéndose que no es un proceso recurrente dentro de la administración de la entidad.

Se establece la importancia de la Auditoría de Gestión como herramienta de evaluación a la administración de los recursos públicos, y en antecedentes de auditorías realizadas a instituciones se determina la incidencia que tiene en la calidad del servicio en donde estos procesos intervienen directamente en la forma de ejecución de las actividades por parte de los servidores y administradores públicos.

La auditoría es un procedimiento que, ejecutado de forma correcta, ética y efectiva disminuye el riesgo de ejecución malas prácticas en las empresas e instituciones públicas, detectando, reportando y auto reportando el fraude y malas prácticas administrativas.

Referencias Bibliográficas

- Ávila Loor, M. F., & Zambrano Zambrano, E. J. (2022). Las auditorías de gestión en las empresas públicas del Ecuador. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 7(2528–8075), 64–70.
- Calle García, A. J., Mendoza Chila, G. Y., Ronquillo Morán, H. K., & Rivera Piloco, B. M. (2024). Auditoría de la gestión de tecnologías de la información en el sector público. *Ciencia y Desarrollo*, 27(1), 381. <https://doi.org/10.21503/cyd.v27i1.2575>
- Chong Delgado, I. R., Macías Delgado, I. F., & Parrales Ponce, J. D. (2019). Plan estratégico para mejorar el proceso de atención en el Hospital Básico Jipijapa. *Recimundo*, 3(1), 670–723. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(1\).enero.2019.670-723](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.670-723)
- Córdova Parrales, J. S., Gonzabay Ponce, R. J., Maldonado Zúñiga, K., & Macías Parrales, T. M. (2022). Las tecnologías y su déficit en las entidades públicas del Ecuador. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(3), 31–38. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v6.n3.2022.508>

- Costas, A. (2005). Regulación y calidad de los servicios públicos liberalizados. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 9-32.
- Cubero Abril, T. (2019). *Manual de Auditoría de Gestión. Enfoque empresarial y de riesgos*.
- De Armas García, R., & Malagón, M. C. (2010). *Auditoría de gestión: conceptos y métodos*. Editorial Félix Varela.
- Montejo Angel, E. (2012). El nuevo concepto de la vigilancia de la gestión fiscal. *Modelo de auditoría de gestión y resultados en el sector público. Auditoría Pública*, (58), 61-76.
- Salazar-Pin, G. E., & Delgado-Gutiérrez, Z. M. (2019). Auditoría de gestión en el área de consulta externa del centro de atención ambulatoria IESS. *FIPCAE*, 1(4), 80–106. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1%20ESPE-CIAL.104>
- Subsecretaría de calidad en el sector público. (2020). *Guía metodológica para la aplicación de la norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio*. Ministerio de Trabajo, 15. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Guía-Metodológica.pdf>
- Vásquez Giler, M., & Pinargote Vásquez, N. F. (2018). *Auditoría de Gestión: Una herramienta de mejora continua*. Ediciones Universidad Laica Eloy

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 11

Optimización de la gestión
administrativa y la atención
prehospitalaria: Mejoras en el servicio
de salud móvil Zona 5

AUTORES: Melanye Natusha Guevara Molina; Maryury Elizabeth Morejón Santistevan



SABEREC 5.0

Optimización de la gestión administrativa y la atención prehospitalaria: Mejoras en el servicio de salud móvil Zona 5

Optimization of administrative management and pre-hospital care: Improvements in the mobile health service Zone 5.

Resumen

El artículo aborda la importancia de una sólida gestión administrativa que desempeña un papel crucial en el manejo efectivo de la atención médica pre hospitalaria para satisfacer la demanda generada por el servicio de atención en salud móvil en la Zona 5. Ante el aumento constante de emergencias médicas y la necesidad de una respuesta rápida y eficiente, es fundamental implementar estrategias que optimicen la asignación de recursos, promuevan la coordinación interinstitucional y fomenten la mejora continua en la prestación de servicios. La planificación adecuada de recursos, incluyendo personal médico capacitado, equipos médicos y vehículos de emergencia, es esencial para garantizar una respuesta efectiva a las necesidades de la población. Además, la coordinación entre instituciones de salud, servicios de emergencia y autoridades locales facilita la transferencia fluida de pacientes y asegura una atención integral y coordinada. La implementación de sistemas de monitoreo y evaluación permite un seguimiento constante del rendimiento operativo y la calidad de la atención, identificando áreas de mejora y ajustando las estrategias según sea necesario. La capacitación y el desarrollo del personal médico y administrativo, junto con la adopción de tecnologías innovadoras, como la telemedicina, son componentes clave para mejorar la eficiencia y la calidad de la atención pre hospitalaria. En conjunto, estas medidas fortalecen la capacidad del sistema de salud para hacer frente a la demanda creciente del servicio de atención en salud móvil, garantizando una atención oportuna y de alta calidad a la población de la Zona 5.

Palabras clave: Emergencias médicas; Recursos; Prestación de servicios; Tecnologías innovadoras; Rendimiento operativo

Abstract

The article addresses the importance of solid administrative management that plays a crucial role in the effective management of pre-hospital medical care to meet the demand generated by the mobile health care service in Zone 5. Given the constant increase in medical emergencies and the need for a rapid and efficient response, it is essential to implement strategies that optimize the allocation of resources, promote inter-institutional coordination and encourage continuous improvement in the provision of services. Adequate planning

of resources, including trained medical personnel, medical equipment and emergency vehicles, is essential to ensure an effective response to the needs of the population. In addition, coordination between health institutions, emergency services and local authorities facilitates the smooth transfer of patients and ensures comprehensive and coordinated care. The implementation of monitoring and evaluation systems allows for constant monitoring of operational performance and quality of care, identifying areas for improvement and adjusting strategies as necessary. Training and development of medical and administrative staff, along with the adoption of innovative technologies, such as telemedicine, are key components to improving the efficiency and quality of pre-hospital care. Together, these measures strengthen the capacity of the health system to address the growing demand for mobile health care services, guaranteeing timely and high-quality care to the population of Zone 5.

Keywords: Medical emergencies; Resources; Provision of services; Innovative technologies; Operational performance.

Introducción

La gestión administrativa juega un papel fundamental en el manejo eficaz de la atención médica pre hospitalaria, especialmente en áreas con una alta demanda de servicios de atención en salud móvil, como la Zona 5. La atención médica pre hospitalaria se refiere a la atención y los servicios médicos prestados a pacientes fuera del entorno hospitalario, especialmente durante situaciones de emergencia y trauma. En la Zona 5, esta atención es crucial debido a diversos factores, que incluyen la densidad poblacional, la geografía diversa y la prevalencia de accidentes de tránsito y otros eventos traumáticos.

La creciente demanda de servicios móviles de atención en salud presenta desafíos únicos para la gestión administrativa, que debe garantizar una respuesta rápida, eficiente y de alta calidad a las emergencias médicas.

Esta introducción proporciona una visión general del papel crítico que desempeña la gestión administrativa en el contexto de la atención médica pre hospitalaria en la Zona 5. En este artículo, se examinarán los desafíos específicos enfrentados por los administradores de salud, así como las estrategias y prácticas recomendadas para abordar estos desafíos y mejorar la calidad de la atención pre hospitalaria.

Desarrollo

Gestión Administrativa para cumplir con la demanda del servicio de atención en salud móvil:

La creciente demanda de servicios de atención en salud móvil en la Zona 5 plantea desafíos significativos para la gestión administrativa en el manejo de la atención médica pre hospitalaria. A continuación, se presentan estrategias clave para gestionar eficazmente esta demanda:

Planificación de recursos:

Identificación de las necesidades de recursos humanos, equipos médicos y vehículos de emergencia para satisfacer la demanda actual y futura.

Implementación de sistemas de programación y asignación de recursos que optimicen la disponibilidad y la distribución equitativa de los recursos en función de la demanda y la gravedad de las emergencias (Abarca, 2015).

Coordinación Interinstitucional:

Establecimiento de mecanismos de coordinación efectivos entre instituciones de salud, servicios de emergencia, autoridades locales y otros actores relevantes (OPS, 2007).

Desarrollo de protocolos claros y procedimientos de comunicación para facilitar la transferencia fluida de pacientes entre servicios y garantizar una atención continua y coordinada.

Monitoreo y evaluación continuos:

Implementación de sistemas de monitoreo para rastrear el rendimiento operativo, la utilización de recursos y la satisfacción del paciente.

Realización de evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora en la gestión administrativa y ajustar las estrategias según sea necesario.

Capacitación y desarrollo del personal:

Ofrecimiento de programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal médico y administrativo involucrado en la atención pre hospitalaria (Marín Terreros, 2023).

Promoción de una cultura organizacional centrada en la excelencia en la atención al paciente, la colaboración interdisciplinaria y la mejora continua.

Tecnología e innovación:

Implementación de sistemas de información y tecnologías de comunicación para facilitar la gestión de casos, el registro de datos y la coordinación entre equipos médicos.

Exploración de soluciones innovadoras, como el uso de telemedicina y dispositivos médicos móviles, para mejorar la eficiencia y la calidad de la atención pre hospitalaria.

Contexto de la atención médica pre hospitalaria en la Zona 5:

Descripción de la situación actual de la atención médica pre hospitalaria en la Zona 5, incluyendo la infraestructura disponible, los recursos humanos y los principales desafíos (Camacho, 2011).

Desafíos en la gestión administrativa de la atención médica pre hospitalaria:

Identificación de los desafíos específicos en la gestión administrativa, como la asignación de recursos, la coordinación entre diferentes entidades de atención médica y la calidad del servicio.

Estrategias de gestión administrativa para enfrentar la demanda de servicios móviles de atención médica:

Implementación de sistemas de gestión de recursos que optimicen la asignación de personal y equipos.

Desarrollo de protocolos de coordinación entre servicios médicos, cuerpos de emergencia y hospitales.

Los protocolos suelen incluir procedimientos para la notificación de emergencias, la activación de equipos de respuesta, la asignación de recursos según la gravedad de la situación, y la coordinación del transporte de pacientes a instalaciones médicas adecuadas. Además, se establecen mecanismos para la retroalimentación y la revisión post-evento, permitiendo la identificación de áreas de mejora y la actualización continua de los protocolos para adaptarse a las necesidades cambiantes (Sulbaran, 2023).

Mejora de la formación y capacitación del personal en técnicas de atención médica pre hospitalaria y gestión de situaciones de emergencia.

Materiales y métodos

Materiales:

Documentación Institucional: Políticas y procedimientos administrativos relacionados con la atención médica pre hospitalaria en la Zona 5.

Informes de gestión anteriores, datos de uso de servicios médicos móviles, registros de emergencias, etc.

Datos demográficos y epidemiológicos

Estadísticas de población, tasas de incidencia de enfermedades y lesiones, perfiles de salud de la comunidad en la Zona 5.

Información sobre patrones de uso de servicios de atención médica móvil, como horarios de pico, tipos de emergencias más comunes, etc.

Recursos humanos

Perfiles del personal médico y administrativo involucrado en la gestión y prestación de servicios de atención pre hospitalaria.

Currículums, certificaciones, capacitaciones y experiencia laboral del personal de emergencias médicas.

Equipamiento médico y logístico

Inventarios de equipos médicos y suministros utilizados en la atención médica pre hospitalaria. Información sobre la disponibilidad y mantenimiento de vehículos de emergencia, equipos de rescate, etc.

Métodos

Revisión de Literatura

Realizar una revisión exhaustiva de la literatura existente relacionada con la gestión administrativa en atención médica pre hospitalaria, servicios de salud móvil, demanda de servicios de emergencia, etc. Esto proporciona una base teórica sólida y permite identificar áreas de investigación y práctica.

Entrevistas y grupos focales

Conducir entrevistas estructuradas o semiestructuradas con administradores de servicios de salud, personal médico, funcionarios gubernamentales y otros actores clave involucrados en la gestión de atención médica pre hospitalaria en la Zona 5. Los grupos focales también pueden ser útiles para explorar perspectivas y experiencias diversas.

Análisis de datos secundarios

Utilizar datos secundarios disponibles, como registros médicos electrónicos, informes institucionales, estadísticas de salud pública, para analizar patrones de uso de servicios, tiempos de respuesta, eficacia de la gestión administrativa, etc.

Estudios observacionales

Realizar observaciones directas de procesos administrativos y operativos en servicios de salud pre hospitalaria, con el fin de identificar prácticas efectivas, áreas de mejora y desafíos en la gestión de servicios móviles de atención médica.

Encuestas y cuestionarios

Diseñar y administrar encuestas o cuestionarios a pacientes, personal médico y administrativo para evaluar la satisfacción del usuario, la percepción de la calidad de los servicios, la eficacia de los sistemas de gestión, etc.

Resultados

Eficiencia en la asignación de recursos

Identificación de prácticas administrativas que optimizan la asignación de personal médico, equipos y vehículos de emergencia, mejorando así la capacidad de respuesta a las demandas de atención médica pre hospitalaria.

Mejora en la coordinación interinstitucional

Demostración de la efectividad de los protocolos de coordinación en la facilitación de la transferencia fluida de pacientes entre servicios médicos, cuerpos de emergencia y hospitales, mejorando la continuidad de la atención y los resultados del paciente.

Incremento en la satisfacción del paciente

Encuestas y evaluaciones que muestran una mayor satisfacción del paciente debido a una atención más rápida, coordinada y de calidad proporcionada a través de los servicios móviles de atención en salud.

Mejora en los tiempos de respuesta

Datos que indican una reducción en los tiempos de respuesta a emergencias médicas como resultado de una mejor coordinación y planificación de recursos.

Mayor eficacia en la gestión administrativa

Identificación de prácticas administrativas efectivas que promueven una gestión más eficiente de los servicios de atención médica pre hospitalaria, como sistemas de monitoreo y evaluación que permiten la identificación rápida de áreas de mejora.

Discusión

Efectividad de las estrategias implementadas: Se discute la eficacia de las estrategias de gestión administrativa adoptadas para abordar los desafíos identificados en el estudio, evaluando su impacto en la mejora de la prestación de servicios de atención médica pre hospitalaria y en la satisfacción del paciente.

Desafíos y limitaciones: Se analizan los desafíos y limitaciones encontrados durante la implementación de las estrategias, como posibles barreras en la coordinación interinstitucional, insuficiencia de recursos, o resistencia al cambio administrativo, y se proponen posibles soluciones para superarlos en el futuro.

Implicaciones prácticas: Se exploran las implicaciones prácticas de los resultados del estudio para la práctica clínica y la gestión de servicios de salud móvil en la Zona 5, destacando lecciones aprendidas y recomendaciones para mejorar la prestación de servicios en el futuro.

Contribuciones al conocimiento: Se destaca cómo los hallazgos del estudio contribuyen al conocimiento existente en el campo de la gestión administrativa de la atención médica pre hospitalaria, identificando áreas de investigación futura y posibles direcciones para el desarrollo de políticas y prácticas

Generalización de los resultados: Se reflexiona sobre la generalización de los resultados del estudio a otras regiones o contextos similares, considerando las diferencias en infraestructura, recursos y sistemas de salud que podrían influir en la aplicabilidad de las estrategias propuestas.

En resumen, la discusión proporciona un análisis crítico y reflexivo de los resultados del estudio, destacando su importancia y relevancia en el campo de la gestión administrativa de la atención médica pre hospitalaria en la Zona 5 y más allá.

Conclusiones

Los resultados obtenidos destacan la necesidad de una gestión administrativa sólida y coordinada para garantizar la disponibilidad, accesibilidad y calidad de los servicios de atención pre hospitalaria. La implementación de protocolos de coordinación entre servicios médicos, cuerpos de emergencia y hospitales ha demostrado ser fundamental para facilitar la transferencia fluida de pacientes y garantizar una atención integral y continua.

Estos hallazgos tienen importantes implicaciones prácticas para la mejora de la prestación de servicios de salud móvil en la Zona 5 y otras regiones similares. Al adoptar un enfoque integral y colaborativo en la gestión administrativa de la atención médica pre hospitalaria, se puede mejorar significativamente la capacidad del sistema de salud para responder eficazmente a las necesidades de la población y mejorar los resultados de salud en la comunidad.

Referencias Bibliográficas

- Abarca, L. R. (2015). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de [https://aplicaciones.msp.gov.ec/salud/archivosdigitales/sigobito/tareas_seguimiento/1407/Propuesta%20Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20-%20Servicio%20de%20Atenci%C3%B3n%20de%20Salud%20M%C3%B3vil%20\(v2015-02-13\).pdf](https://aplicaciones.msp.gov.ec/salud/archivosdigitales/sigobito/tareas_seguimiento/1407/Propuesta%20Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20-%20Servicio%20de%20Atenci%C3%B3n%20de%20Salud%20M%C3%B3vil%20(v2015-02-13).pdf)
- Camacho, L. (2011). *Protocolos de atención prehospitalaria para emergencias médicas*.
- Marín Terreros, X. A. (2023). *Plan de fortalecimiento*. [Universidad de las Américas]. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14535/1/UD-LA-EC-TMGIS-2023-02.pdf>
- OPS. (2007). *Guías para la atención prehospitalaria de los traumatismos*. Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/723/9789275316252.pdf>
- Sulbaran, I. (2023). *5 Estrategias para mejorar la atención en los centros de salud*. <https://global.tiffin.edu/blog/estrategias-para-mejorar-la-atencion-en-los-centros-de-salud>

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 12

Optimización de la gestión
administrativa y la atención
prehospitalaria: Mejoras en el servicio
de salud móvil Zona 5

AUTORES: Yadira Jackeline Mora Jaramillo; José Luis Merino Murillo



SABEREC 5.0

Presupuesto institucional y desarrollo social en la dirección de acción social y educación de Guayaquil.

Institutional budget and social development in the directorate of social action and education of Guayaquil.

Resumen

Los nueve Centros de Atención Municipal Integral tiene como misión contribuir al desarrollo humano integral de los ciudadanos del cantón de Guayaquil, defendiendo tanto el desarrollo humano como la autonomía de las comunidades. La DASE busca tomar medidas para gestionar su presupuesto económico interno mediante programas y políticas de gestión de recursos, ya que el presupuesto actual no es suficiente para mejorar la calidad de la educación y la creación de nuevos planteles, lo cual aumentaría las oportunidades de desarrollo comunitario. El objetivo de esta ponencia es fomentar el desarrollo integral de las comunidades a través de estrategias que mejoren la educación ofrecida por la DASE, con un control económico más eficiente. La ponencia utiliza metodologías cuantitativas y cualitativas para abordar los problemas del Departamento de Economía y sugiere la introducción de un plan económico municipal. Este plan debe incluir una estrategia para el crecimiento del área y la coordinación con las autoridades locales para controlar el gasto, al mismo tiempo que fomenta la inversión en educación y desarrollo. Para garantizar que la educación y el desarrollo sigan beneficiándose mutuamente, es esencial que los esfuerzos en estas áreas estén altamente coordinados. La inversión en educación de calidad, la promoción de la inclusión y la reducción de las desigualdades son fundamentales para lograr un desarrollo sostenible y equitativo que beneficie a todos. Este enfoque integral busca sentar las bases de un desarrollo humano sostenible, priorizando la educación como motor principal.

Palabras claves: Mejoramiento educativo, Calidad de la enseñanza, Gestión económica.

Abstract

The mission of the nine Comprehensive Municipal Care Centers is to contribute to the comprehensive human development of the citizens of the canton of Guayaquil, defending both human development and the autonomy of the communities. The DASE seeks to take measures to manage its internal economic budget through resource management programs and policies, since the current budget is not enough to improve the quality of education and the creation of new schools, which would increase opportunities for community development.

The objective of this presentation is to promote the comprehensive development of communities through strategies that improve the education offered by DASE, with more efficient economic control. The presentation uses quantitative and qualitative methodologies to address the problems of the Department of Economy and suggests the introduction of a municipal economic plan. This plan must include a strategy for the growth of the area and coordination with local authorities to control spending, while encouraging investment in education and development. To ensure that education and development continue to benefit each other, it is essential that efforts in these areas are highly coordinated. Investing in quality education, promoting inclusion and reducing inequalities are essential to achieve sustainable and equitable development that benefits all. This comprehensive approach seeks to lay the foundations for sustainable human development, prioritizing education as the main driver.

Keywords: Educational improvement, Quality of teaching, Economic management

Introducción

En el contexto actual, los ejes en los que se basan son fundamental para el desarrollo económico y académico, son las principales problemáticas de la Dirección de Acción Social y Educación (DASE). Al estar comprometida con el bienestar y el crecimiento de las comunidades como promotora del bienestar general, dicha institución se le sugiere un vínculo entre el progreso económico y la educación que ayudará a lograr sus fines. Cuando se trata de un mundo caracterizado por la globalización, los rápidos avances tecnológicos y los desafíos socioeconómicos, la convergencia se presenta como una obligación para contribuir a promover el bienestar social y el avance humano sostenibles y equitativos.

¿Cuáles son los problemas que tiene la DASE para mejorar su nivel de educación? y ¿Cómo administrar mejor el presupuesto y como conseguir más apoyo económico? la interacción entre educación y crecimiento económico no es sólo una cuestión de desarrollo para el ciudadano individual, sino que también sirve como base para facilitar la estabilidad estructuras sociales. Por lo tanto, para abordar exitosamente este desafío, se ha convertido en una tarea importante para la Dirección General de Políticas Sociales y Educación y debe desarrollar e implementar políticas, programas y prácticas sólidas destinadas a garantizar una educación de calidad y promover la administración económica interna de la DASE en paralelo.

Esta ponencia se propone en explorar los problemas económicos (de manera superficial) y pedagógicos en la Dirección de Acción Social y Educación (DASE), que no solo reforzarían el beneficio social, sino que también fomentaría la equidad, la inclusión y la sostenibilidad a través de estrategias novedosas. Tiene en cuenta tanto las dificultades y posibilidades que conlleva este cambio, como los efectos resultantes a nivel local y, por último, intentaremos establecer cómo se puede maximizar esta convergencia para beneficiar a todas las comunidades y dejar una profunda impresión en la sociedad en general.

Las formas en que la DASE puede mejorar su economía es mediante la implementación de políticas y estrategias destinadas a mejorar la eficiencia en la utilización de los recursos financieros destinados a la educación. Esto implica optimizar la asignación presupuestaria, identificar otras fuentes de financiación y una administración transparente y responsable de los fondos públicos. Además, la infraestructura escolar debe ser una prioridad para garantizar el uso eficaz de los recursos.

Desarrollo

El mejoramiento económico y educativo en la Dirección de Acción Social y Educación (DASE, 2024), es un proceso complejo que requiere abordar una serie de desafíos interrelacionados para lograr resultados significativos y sostenibles para abordar el tema en la actualidad.

Algunos de estos desafíos incluyen cuestiones socioeconómicas que pueden obstaculizar el acceso a diferentes comunidades. Las familias con recursos limitados pueden enfrentar dificultades para acceder a oportunidades educativas, lo que perpetúa un círculo vicioso de pobreza y desigualdad, mientras que la falta de infraestructura adecuada, como aulas en ruinas, puede limitar la calidad de la educación brindada y socavar el aprendizaje de los estudiantes. Al dificultarles el logro de su máximo potencial educativo y limitar sus futuras oportunidades profesionales, la baja calidad de la educación proporcionada en los cursos ofrecidos puede actuar como una barrera para que los empresarios desarrollen un impacto económico debido a la falta de personas bien capacitadas. Debido a la falta de presupuesto hay escasez de docentes, lo que puede afectar la preparación de los estudiantes emprendedores para los desafíos del mercado laboral.

Una de las recomendaciones es la integración de políticas y regulaciones, es una estrategia para mejorar efectivamente la administración económica interna y la educación, eso significa integrar políticas y programas para

satisfacer las necesidades de ambas áreas de manera coordinada. Lo que implicaría en cooperación entre diferentes entidades gubernamentales, organizaciones, El COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial), una de las organizaciones que busca y promueven el crecimiento económico de las comunidades y la mejora educativa, busca promover el desarrollo local y regional a través de políticas y programas que fortalezcan, dicho en el Artículo 55 y el art 219 de dicha organización la capacidad de planificar e implementar proyectos que beneficiar a la comunidad (COOTAD, 2019).

Según Benitez (2013), el mejorar e implementar la infraestructura educativa es también uno de los primeros pasos para mejorar la educación, proporcionar materiales didácticos y técnicos y mejorar las condiciones de enseñanza. Esto no sólo beneficia directamente a los futuros empresarios, sino que también impulsa el desarrollo económico al crear empleos en sectores pobres en recursos y aumentar la productividad a largo plazo (CAF, 2016).

Para mejorar la calidad de la educación y permitir que los estudiantes reciban una educación de alta calidad, es necesario mejorar el nivel educativo de formación empresarial y docente. Esto incluye revisar y actualizar el plan de estudios, implementar métodos de enseñanza innovadores y brindar desarrollo profesional continuo para que los maestros puedan establecer sistemas de evaluación efectivos para medir de manera integral el progreso de los estudiantes (Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO), 2012).

Promoción de la educación técnica y vocacional A medida que el mercado laboral continúa evolucionando, existe la necesidad de promover la educación técnica y vocacional para dotar a los estudiantes de las habilidades necesarias para satisfacer las demandas del mercado laboral (VVOB, 2010). Esto incluye trabajar con la industria para diseñar programas educativos que satisfagan las necesidades de la industria y brinden oportunidades prácticas de aprendizaje y prácticas laborales. Finalmente, en este discurso se presentaron las falencias y soluciones que el DASE debe considerar para un mejor desarrollo económico y educativo.

Materiales y métodos

La metodología que se usó la recopilación de información referentes a los planes para DASE fue de manera Cualitativa y la metodología que se usó para recoger información de las comunidades, es de manera cuantitativa mediante la recolección de datos encuesta hecha Mediante Google Forms, encuesta hecha a personas relacionada a estos sectores que requieren de estos cursos de emprendedores.

Con esta encuesta queremos conocer el pensamiento del sector sobre esta problemática dirigidas a la calidad de los cursos y cuanto se consideran que se deba invertir. Las preguntas planteadas a los encuestados son:

1) ¿Cuál de las siguientes áreas de infraestructura educativa recomendarías priorizar para mejorar las condiciones de enseñanza y aprendizaje en las comunidades atendidas por la Dirección de Acción Social y Educación?

- A. Renovación de aulas y espacios comunes para crear ambientes de aprendizaje más adecuados.
- B. Implementación de tecnología educativa, como computadoras y acceso a internet, para apoyar la enseñanza y el aprendizaje digital.
- C. Construcción de instalaciones deportivas y recreativas para promover un estilo de vida saludable y fomentar el desarrollo integral de los estudiantes.

2) ¿Cuál de las siguientes áreas de formación docente continua se debería priorizar para fortalecer las habilidades pedagógicas y didácticas del personal educativo y mejorar la calidad de la educación impartida?

Desarrollo de estrategias de enseñanza innovadoras para fomentar el aprendizaje activo y la participación del estudiantado.

Capacitación en el uso efectivo de herramientas tecnológicas y recursos digitales para enriquecer los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Entrenamiento en técnicas de evaluación formativa y retroalimentación constructiva para mejorar la comprensión y el progreso académico de los estudiantes.

3) ¿Cuánto considera usted que la DASE (Dirección de Acción Social y Educación) deba dirigir el presupuesto a la parte de implementación de tecnología en la parte educativa?

Del 10% al 25%

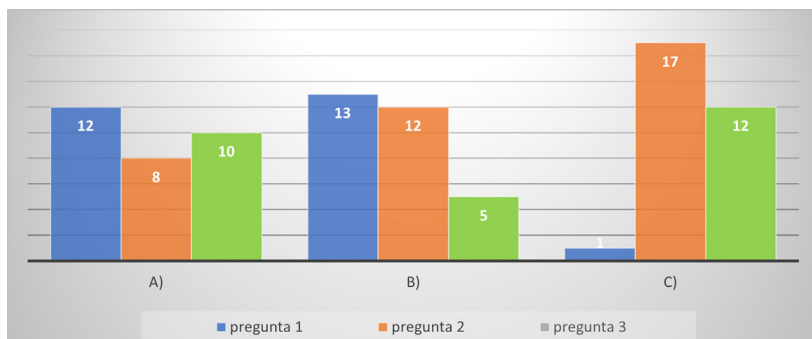
Del 30% al 50%.

Más del 50%.

Resultados

Figura 15.

Resultados de la encuesta.



1) Áreas de infraestructura educativa:

A. Renovaciones de aulas y espacios comunes: esta respuesta recibió el 46,2% de las respuestas. Esto demuestra una considerable necesidad de mejorar las condiciones físicas de los entornos educativos, incluida la modernización de las aulas y los espacios públicos para crear entornos de aprendizaje más adecuados. Esto puede reflejar una necesidad percibida de mejorar las instalaciones existentes para proporcionar un entorno de enseñanza y aprendizaje más propicio.

B. Implementación de Tecnología Educativa: Este proyecto fue el más popular entre el 50% de los encuestados. Esto demuestra que la información de (Torres & Cobo, 2016) sobre la fuerte necesidad de integrar la tecnología en el proceso educativo. Las tecnologías educativas como las computadoras y el acceso a Internet se consideran herramientas importantes para apoyar la enseñanza y el aprendizaje digital, lo que demuestra un interés en adaptarse a las demandas de la era digital y ayudar a los estudiantes a prepararse para el mundo moderno.

C. Construcción de instalaciones deportivas y recreativas: aunque esta fue la opción menos votada (3,8%), una minoría todavía creía que era importante invertir en instalaciones deportivas y recreativas. Esto demuestra la creencia de que algunas personas tienen en la importancia del desarrollo integral de las comunidades, incluyendo su salud y condición física, como parte integral de la educación.

2) Áreas de formación docente continua:

A. Desarrollar estrategias de enseñanza innovadoras: el 22,9% de los encuestados expresó interés en promover métodos de enseñanza innovadores que fomenten el aprendizaje activo y la participación de los estudiantes.

B. Capacitación en el uso efectivo de herramientas tecnológicas: Esta opción recibió el 34,3% de las respuestas, lo que indica un fuerte interés en mejorar las habilidades tecnológicas del profesorado para enriquecer el proceso de enseñanza y aprendizaje.

C. Formación en Habilidades de Evaluación Formativa: Este ítem fue el más popular, representando el 42,9% del total de encuestados. Esto demuestra la urgente necesidad de mejorar las habilidades de evaluación y retroalimentación de los docentes para mejorar la comprensión de los estudiantes y el progreso académico.

3) Presupuesto para la implementación de tecnología educativa:

A. Del 10% al 25%: El 37% de las respuestas apoyan esta opción.

B. Del 30% al 50%: Solo el 18.5% de las respuestas favorecieron esta opción.

C. Más del 50%: Esta opción recibió el 44.4% de las respuestas.

El análisis sugiere que hay una división en cuanto a la asignación de presupuesto para la implementación de tecnología educativa. Mientras que una parte significativa está a favor de asignar más del 50% del presupuesto, una minoría prefiere asignar entre el 10% y el 25%. Esto puede reflejar diferentes prioridades y visiones sobre el papel de la tecnología en la educación.

Discusión

Una observación general es, de que hace falta una educación mejorada y abordar más puntos referentes en donde están ubicado sus planteles

Yo investigador se ha dado cuenta que la DASE ofrece cursos bajo la masa demográfica donde se requiere una mayor oferta, ya que el problema económico muestra una incidencia negativa en la educación generada por la Dirección de Acción Social de Educación en Guayaquil. Esto se evidencia en la falta de recursos financieros para el adecuado funcionamiento de los programas y proyectos educativos, lo que afecta la calidad y accesibilidad de los cursos en la comunidad.

Las posibles soluciones son diversificar las fuentes de financiamiento y buscar alianzas estratégicas con entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales (ONG) y empresas privadas para obtener recursos financieros adicionales. A través de un análisis detallado de los recursos existentes, encontraremos formas de utilizar estos recursos de manera más eficiente y efectiva, exploraremos la posibilidad de utilizar fondos internacionales o proyectos de cooperación internacional para financiar proyectos educativos y optimizar los recursos existentes, mientras damos prioridad a áreas clave con ventajas. gasto. Impacto significativo en la calidad de la educación, como la formación de docentes, la adquisición de materiales didácticos y el mantenimiento de la infraestructura de aprendizaje.

Al desarrollar las estrategias de recaudación de fondos se propone organizar eventos de recaudación de fondos, como ferias, conciertos para obtener ingresos adicionales también el Implementar campañas de sensibilización y marketing para promover la donación de fondos no retornables de la comunidad, empresas locales y ciudadanos comprometidos con la educación pero para esto se necesita implementar sistemas de control y seguimiento más eficientes para garantizar que los fondos asignados se utilicen de manera transparente y responsable.

La capacitación del personal administrativo en técnicas de gestión financiera y presupuestaria para mejorar la planificación y ejecución de proyectos educativos y la implementación de estas soluciones contribuyen a mejorar la situación económica de la Agencia de Acción Social Educativa de Guayaquil, fortaleciendo así su prestación de servicios de calidad y capacidad. para brindar educación de alta calidad. Proporcionar educación accesible a la comunidad.

Conclusiones

Mediante la investigación realizada se puso en evidencia que la Dirección de Accion Social y Educación tiene que dar un paso significativo en la búsqueda de objetivos financieros, permitiendo maximizar el rendimiento de sus inversiones y alcanzar sus metas financieras a largo plazo. ya que la mayor parte de los encuestado considera que se debe mejorar la educación de los cursos ya sea con la implementación de tecnología o mejoramiento o creación de infraestructuras educativas, ya que esto afecta a su misma misión que presentan ellos.

También se presentó que hay instituciones como la C puede promover la mejora de presupuesto en su art 219 habla sobre la inversión social tratando

sobre los recursos destinados a la educación y salud, serán considerados como gastos de inversión y el art 55 de la COOTAD permite el planificar junto a otras instituciones del sector público y actores de la sociedad y formular los correspondientes planes.

Que la DASE impulse la participación de inversión de cooperantes no reembolsables internacionales o nacionales permitiendo un mayor porcentaje en lo que corresponde a la inversión pública y establecer un verdadero levantamiento de datos para el requerimiento que demande la ciudad guayaquileña para que la educación continua y complementaria sea eficiente a la hora de generar su oferta.

Referencias Bibliográficas

- Benitez, L. T. (2013). La importancia de los espacios escolares en la enseñanza - aprendizaje de los alumnos. [Universidad de Málaga]. https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/9069/TrujilloBenitez_TFG_Primaria.pdf
- CAF. (2016). La importancia de tener una buena infraestructura escolar. Banco de Desarrollo de america latina y el caribe. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/10/la-importancia-de-tener-una-buena-infraestructura-escolar/>
- COOTAD. (2019). Código orgánico de organización territorial (COOTAD). Registro Oficial Suplemento 303. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO). (2012). Innovar la enseñanza. Estrategias derivadas de la investigación. Primera Edición. Universidad de la Salle. <https://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/fce-unisalle/20170117031111/Innovarens.pdf>
- DASE. (2024). Direccion de Accion Social y Educacion. <https://www.guayaquil.gob.ec/direccion-de-accion-social-y-educacion/#:~:text=%E2%80%8B8BLa%20DASE%20trabaja%20conforme,participativo%20con%20enfoque%20de%20derechos.>
- Torres Cañizález, P. C., Cobo, J. K. (2016). Tecnología educativa y su papel en el logro de los fines de la educación. Educere, 21(68), 31-40.
- VVOB. (2010). Vínculos entre la educación técnica y el mercado laboral. <https://ecuador.vvob.org/noticia/vinculos-entre-la-educacion-tecnica-y-el-mercado-laboral>

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 13

Estrategias de gestión administrativa
y calidad de servicios: Un estudio de
caso en la clínica municipal de diálisis
del Cantón Montecristi

AUTORES: Carmen Elizabeth Reyes Barcia; Gloria Pascuala Chiquito Tigua



SABEREC 5.0

Estrategias de gestión administrativa y calidad de servicios: Un estudio de caso en la clínica municipal de diálisis del Cantón Montecristi

Administrative management strategies and quality of services: A case study in the municipal dialysis clinic of the Montecristi Canton.

Resumen

La gestión administrativa y la calidad de servicios en la Clínica Municipal de Diálisis del cantón Montecristi son aspectos fundamentales para garantizar una atención efectiva y satisfactoria a los pacientes con enfermedad renal. La eficacia en la gestión de recursos humanos, financieros y tecnológicos es crucial para mantener un ambiente de trabajo adecuado y asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para brindar una atención de calidad. Asimismo, la implementación de medidas para mejorar la accesibilidad, la seguridad, la limpieza y el orden en la clínica contribuyen a crear un entorno propicio para el cuidado de los pacientes. La capacitación del personal en aspectos éticos y de empatía, junto con el uso adecuado de tecnologías de la información, son aspectos clave para fortalecer la relación con el paciente y garantizar una atención centrada en sus necesidades. La presente investigación tuvo como objetivo mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicios de la Clínica de Diálisis del Cantón Montecristi. El estudio fue de tipo descriptiva y de campo, para la recolección de información se utilizó el método inductivo, bibliográfico, analítico- sintético, como técnicas empleadas fueron la observación y la encuesta aplicadas a los 37 pacientes de la Clínica Municipal del Cantón Montecristi. En conclusión, la gestión administrativa eficaz y la mejora continua de la calidad de servicios en la Clínica Municipal de Diálisis del cantón Montecristi son fundamentales para garantizar una atención de calidad y satisfactoria para los pacientes con enfermedad renal.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad, servicios, clínica municipal.

Abstract

Administrative management and service quality at the Municipal Dialysis Clinic of Montecristi Canton are fundamental to ensure effective and satisfactory care for patients with kidney disease. The effectiveness in managing human, financial, and technological resources is crucial to maintain an adequate work environment and ensure the availability of resources necessary to provide quality care. Likewise, the implementation of measures to improve accessibility, safety, cleanliness, and order in the clinic contributes to creating a conducive environment for patient care. Staff training in ethical and empathetic as-

pects, along with the proper use of information technologies, are key aspects to strengthen the relationship with patients and ensure patient-centered care. The aim of this research was to improve the administrative management and quality of services at the Montecristi Canton Dialysis Clinic. The study was descriptive and field-based, using inductive, bibliographic, analytical-synthetic methods for data collection, and the techniques employed were observation and survey applied to 37 patients at the Municipal Clinic of Montecristi Canton. In conclusion, effective administrative management and continuous improvement of service quality at the Municipal Dialysis Clinic of Montecristi Canton are essential to guarantee quality and satisfactory care for patients with kidney disease.

Keywords: Administrative management, quality, services, municipal clinic.

Introducción

La gestión administrativa y la calidad de servicios en el ámbito de la salud son aspectos críticos que impactan directamente en la atención y el bienestar de los pacientes. En el contexto de las clínicas municipales, donde se atiende a una población vulnerable y con recursos limitados, es fundamental asegurar una gestión eficaz y una alta calidad en la prestación de servicios médicos. En palabras de Robbins (2012), “la gestión administrativa efectiva es esencial para el éxito de cualquier organización”, y esto cobra especial relevancia en el sector de la salud, donde la eficacia en la gestión puede marcar la diferencia en la calidad de vida de los pacientes.

La gestión administrativa y la calidad de servicios en el sector de la salud son aspectos fundamentales para garantizar el bienestar y la satisfacción de los ciudadanos. En Ecuador, la Constitución establece que “el Estado garantizará el derecho a la salud, que se sustentará en el acceso oportuno y sin discriminación a servicios de salud integrales de calidad” Constitución de la República del Ecuador (2008). En este contexto, las clínicas municipales juegan un papel crucial en la atención de la salud de la población, especialmente en áreas como Montecristi, donde se encuentra una clínica de diálisis que atiende a pacientes con enfermedad renal.

La calidad de servicios en la Clínica Municipal de Diálisis del cantón Montecristi es un aspecto prioritario, ya que afecta directamente la vida y el bienestar de los pacientes. La Constitución ecuatoriana también establece que “el Estado promoverá la desconcentración de servicios públicos para garantizar su eficacia y cercanía a la ciudadanía” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, artículo 227), lo cual resalta la importancia de una

gestión administrativa eficiente en las clínicas municipales para asegurar la calidad y la accesibilidad de los servicios de salud.

En este contexto, es crucial analizar la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Clínica Municipal de Diálisis del cantón Montecristi, con el fin de identificar áreas de mejora y garantizar el cumplimiento de los derechos constitucionales de los ciudadanos a una atención de salud integral y de calidad. Para ello, se realizará un estudio detallado que incluirá análisis de la normativa vigente, evaluación de procesos administrativos y atención al paciente, así como la implementación de medidas correctivas y de mejora continua.

De acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización expedido por la Asamblea Nacional (2019), el Patronato de Amparo Social es una entidad de derecho Público, regida e integrada por las políticas sociales del Gobierno Autónomo Descentralizados Municipal, del Cantón Montecristi, con Personería Jurídica de Derecho Público, Patrimonio Propio y Autonomía Administrativa, Financiera y de Gestión, se registró por la ley que regula los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales.

La calidad de servicios en el ámbito de la salud ha sido objeto de estudio y debate durante décadas. Autores como Donabedian (1988), han propuesto modelos y enfoques para evaluar la calidad de la atención médica, destacando la importancia de aspectos como la eficacia, la seguridad, la accesibilidad y la humanización en la prestación de servicios de salud. En el caso específico de las clínicas municipales, donde se atiende a una población generalmente con bajos recursos económicos, es crucial garantizar una atención de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los pacientes.

En este contexto, la Clínica Municipal de Diálisis del cantón Montecristi se enfrenta al desafío de ofrecer servicios de calidad a pacientes con enfermedad renal, en un entorno marcado por limitaciones presupuestarias y recursos limitados. La diálisis es un tratamiento vital para los pacientes con insuficiencia renal crónica, y su calidad y continuidad son fundamentales para garantizar la supervivencia y la calidad de vida de los pacientes. En este sentido, la gestión administrativa de la clínica juega un papel clave en la organización y provisión de servicios de diálisis, mientras que la calidad de servicios es determinante para la satisfacción y el bienestar de los pacientes.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Clínica Municipal de Diálisis del cantón Montecristi, con el fin de identificar áreas de mejora y proponer estrategias que permitan optimizar la atención a los pacientes con enfermedad renal. Para ello, se lleva-

rá a cabo un análisis de la literatura existente sobre gestión administrativa en el sector de la salud, así como sobre modelos y enfoques para evaluar la calidad de servicios en clínicas de diálisis. Además, se realizará un estudio de campo en la clínica, mediante entrevistas y encuestas a pacientes y personal médico, para obtener información detallada sobre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la clínica.

Desarrollo

¿Cuáles serían las estrategias para mejorar la gestión administrativa y la atención a pacientes?

Para mejorar la gestión administrativa y la atención a pacientes en la Clínica Municipal de Diálisis del cantón Montecristi, se pueden implementar diversas estrategias que aborden tanto aspectos administrativos como de atención médica. Una estrategia clave es mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos de la clínica, asegurando una comunicación efectiva y una distribución adecuada de recursos. Según Robbins (2012), “una buena coordinación entre los departamentos es esencial para una gestión administrativa eficaz”. Esto se traduce en una atención más rápida y eficiente para los pacientes, lo que a su vez mejora su satisfacción y resultados de salud.

Otra estrategia importante es la implementación de tecnologías de la información para mejorar la gestión de datos y la comunicación interna. Según un estudio de Li et al (2013), “el uso de tecnologías de la información puede mejorar significativamente la eficiencia y la calidad de los servicios de salud”. Por ejemplo, la implementación de un sistema de información médica integrado podría permitir un seguimiento más preciso de los pacientes y una mejor coordinación entre los diferentes profesionales de la salud.

Además, es fundamental invertir en la formación y capacitación del personal en aspectos éticos, de empatía y en el uso de tecnologías de la información. Según Crosby (1979), “la capacitación del personal es clave para garantizar una atención de calidad”. Esto se traduce en una atención más humana y centrada en el paciente, lo que mejora su experiencia y resultados de salud.

¿Cómo se garantizan actualmente en la clínica de diálisis del Cantón Montecristi los procedimientos estandarizados?

En la Clínica de Diálisis del Cantón Montecristi, se han implementado diversas estrategias para garantizar la calidad y uniformidad de los procedimientos estandarizados. Una de las principales medidas adoptadas es la elaboración y actualización periódica de protocolos clínicos y guías de práctica clínica ba-

sadas en la evidencia científica. Estos documentos son desarrollados por un comité multidisciplinario de expertos y contienen las recomendaciones más actualizadas para el manejo de pacientes con enfermedad renal. Según García-Gil et al (2019), “los protocolos clínicos son herramientas esenciales para estandarizar la atención médica y mejorar la calidad de los servicios de salud”.

Además de los protocolos clínicos, la capacitación y supervisión constante del personal médico y de enfermería juegan un papel fundamental en la garantía de los procedimientos estandarizados. Se han establecido programas de formación continua que incluyen cursos, talleres y sesiones de actualización en los cuales se abordan temas relacionados con los protocolos clínicos, la atención al paciente y la prevención de complicaciones. Según Lohr (2016) “la capacitación del personal es esencial para garantizar la correcta implementación de los protocolos clínicos y asegurar una atención de calidad”.

Otra medida importante es la implementación de sistemas de control de calidad y auditorías internas. Estos sistemas permiten verificar el cumplimiento de los procedimientos estandarizados y detectar posibles desviaciones en su aplicación. Las auditorías internas son realizadas por un equipo especializado que evalúa el cumplimiento de los protocolos clínicos y sugiere medidas correctivas en caso de detectar alguna irregularidad. Según Cárdenas et al. (2018), “las auditorías internas son una herramienta eficaz para identificar y corregir deficiencias en la implementación de los protocolos clínicos”.

Además de estas medidas, se ha promovido la participación activa de los pacientes en su atención médica. Se han implementado programas de educación para la salud que buscan informar a los pacientes sobre su enfermedad, el tratamiento de diálisis y la importancia de seguir los procedimientos estandarizados. Según una revisión sistemática realizada por Li et al (2013), “la educación para la salud es fundamental para empoderar a los pacientes y mejorar su adherencia al tratamiento”.

¿Cómo mejorar la comunicación interna en la coordinación y el control de la calidad de servicios?

La comunicación interna desempeña un papel crucial en la coordinación y el control de la calidad de los servicios en cualquier organización, incluida una clínica de diálisis como la del Cantón Montecristi. Mejorar la comunicación interna puede contribuir significativamente a optimizar los procesos, prevenir errores y garantizar una atención de calidad para los pacientes. En este sentido, se pueden implementar diversas estrategias para mejorar la comunicación interna en la coordinación y el control de la calidad de servicios.

Una estrategia importante es establecer canales de comunicación efectivos entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos de la clínica. Según Robbins (2012), “una comunicación efectiva es fundamental para una gestión administrativa eficaz”. Esto se logra mediante reuniones periódicas, correos electrónicos, tableros de anuncios y otras herramientas que faciliten la comunicación entre los miembros del equipo de salud.

Además, es importante fomentar una cultura organizacional basada en la transparencia y la apertura en la comunicación. Según Kotter y Heskett (1992) señalan, “una cultura organizacional sólida es clave para el éxito de cualquier organización”. Esto implica promover la comunicación abierta, la retroalimentación constructiva y la disposición a escuchar y considerar las opiniones de los demás.

Otra estrategia es implementar sistemas de gestión de la información que permitan almacenar, organizar y compartir de manera eficiente la información relevante para la coordinación y el control de la calidad de servicios. Según Curioso & Espinoza (2015), “el uso de tecnologías de la información puede mejorar significativamente la eficiencia y la calidad de los servicios de salud”. Esto se traduce en una mejor coordinación entre los diferentes departamentos y una mayor eficacia en el control de la calidad de los servicios.

Además, autores como Barrios (2014), señalan la importancia de la comunicación como herramienta para la mejora continua en la atención al paciente. Destacan que una comunicación efectiva entre los profesionales de la salud y los pacientes puede mejorar la comprensión de los tratamientos y fomentar la participación activa de los pacientes en su propio cuidado.

Materiales y Métodos

Para llevar a cabo esta investigación sobre cómo mejorar la comunicación interna en la coordinación y el control de la calidad de servicios en la Clínica Municipal de Diálisis del Cantón Montecristi, se utilizó un enfoque cualitativo.

En la presente investigación se aplicó un tipo de muestreo probabilístico esto refiere que la selección de los integrantes al azar (Otzen & Manterola, 2017). En este caso los integrantes del objeto de estudio son personal médico, pacientes, personal de aseo, ya que están relacionados con la calidad de servicio, de quienes es necesario conocer la percepción de la gestión administrativa en la Clínica de diálisis Municipal del Cantón Montecristi.

Se realizaron entrevistas semiestructuradas a 20 miembros del personal de la clínica, incluyendo médicos, enfermeras, personal administrativo y de apoyo.

Las entrevistas se centraron en explorar las percepciones y experiencias del personal con respecto a la comunicación interna y su impacto en la coordinación y calidad de los servicios.

Además, se realizó un análisis documental de los protocolos de comunicación interna existentes en la clínica y de los registros de incidentes relacionados con problemas de comunicación. Esta información complementó los datos recopilados en las entrevistas y permitió tener una visión más completa de la situación actual de la comunicación interna en la clínica.

Todos los datos fueron analizados de forma temática, identificando patrones y tendencias en las respuestas de los participantes y en la documentación revisada. Este análisis permitió identificar áreas de mejora en la comunicación interna y proponer recomendaciones específicas para fortalecerla en la clínica.

Resultados

Los resultados de la investigación revelaron diversas problemáticas relacionadas con la comunicación interna en la Clínica Municipal de Diálisis del Cantón Montecristi, así como áreas de mejora identificadas por el personal entrevistado.

En primer lugar, se evidenció que la falta de canales de comunicación efectivos era una de las principales dificultades. Muchos empleados expresaron que la información no se transmitía de manera oportuna ni completa, lo que generaba confusiones y retrasos en la coordinación de actividades. Además, la falta de un sistema formalizado para la comunicación entre los diferentes departamentos dificultaba la colaboración interdisciplinaria y la resolución de problemas de manera eficaz.

En segundo lugar, se identificó que la cultura organizacional de la clínica no promovía la comunicación abierta y la retroalimentación constructiva. Varios empleados manifestaron sentirse intimidados o temerosos de expresar sus opiniones, lo que limitaba la generación de ideas y la identificación de áreas de mejora. Esta falta de apertura en la comunicación también afectaba la capacidad del personal para plantear sugerencias para la mejora continua de los servicios.

Además, se observó que la falta de un sistema de gestión de la información adecuado dificultaba el acceso y la compartición de información relevante para la coordinación y el control de la calidad de los servicios. Esto se traducía en duplicación de esfuerzos, errores en la comunicación de información crítica y retrasos en la atención a los pacientes.

Por otro lado, se identificaron áreas de mejora sugeridas por el personal entrevistado. Entre ellas, se destacó la necesidad de establecer canales de comunicación más efectivos, como reuniones regulares entre los diferentes departamentos y el uso de plataformas digitales para compartir información de manera rápida y segura. Asimismo, se sugirió la implementación de programas de capacitación en comunicación efectiva y trabajo en equipo, así como la creación de un sistema formal de retroalimentación para que el personal pueda expresar sus opiniones y sugerencias de manera abierta y constructiva.

Discusión

La comunicación interna en la Clínica Municipal de Diálisis del Cantón Montecristi es un aspecto crucial para garantizar la calidad de los servicios y la coordinación eficaz entre los diferentes departamentos. Como señala Romero et al. (2014), “una comunicación efectiva es fundamental para una gestión administrativa eficaz”. Sin embargo, los resultados de nuestra investigación sugieren que existen diversas problemáticas que afectan la comunicación interna en la clínica.

De acuerdo a Moscoso (2020), “una de las principales dificultades identificadas es la falta de canales de comunicación efectivos entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos”. Esta situación puede dificultar la coordinación de actividades y la toma de decisiones oportunas. Además, la cultura organizacional de la clínica no favorece la comunicación abierta y la retroalimentación constructiva, lo que limita la generación de ideas y la resolución de problemas de manera colaborativa.

Para abordar estas problemáticas, es necesario implementar medidas como establecer canales de comunicación efectivos, fomentar una cultura organizacional basada en la transparencia y la apertura en la comunicación, y utilizar sistemas de gestión de la información para facilitar el acceso y compartición de información relevante de acuerdo a Camacho & Luzuriaga (2023). Estas medidas son fundamentales para mejorar la comunicación interna en la clínica y garantizar una atención de calidad para los pacientes con enfermedad renal.

Conclusiones

La comunicación interna es un aspecto fundamental que requiere mejoras en la clínica. La falta de canales efectivos de comunicación, la cultura organizacional y la falta de un sistema de gestión de la información adecuado afectan la coordinación y el control de la calidad de los servicios.

La capacitación del personal en comunicación efectiva y trabajo en equipo, así como la implementación de sistemas de gestión de la información, son medidas clave para mejorar la comunicación interna en la clínica.

Promover una cultura de retroalimentación y apertura en la comunicación puede contribuir significativamente a mejorar la calidad de los servicios y la coordinación entre los diferentes departamentos de la clínica.

Para mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Clínica Municipal de Diálisis del Cantón Montecristi, es necesario implementar medidas para fortalecer la comunicación interna, promover una cultura organizacional basada en la transparencia y la apertura en la comunicación, y utilizar sistemas de gestión de la información para facilitar la coordinación y el control de la calidad de los servicios.

Referencias Bibliográficas

- Asamblea Nacional. (2019). Código Orgánico de organización territorial.
- Barrios, F. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista cubana de hematología, inmunología y hemoterapia, 179-183.
- Camacho, C & Luzuriaga, N. (2023). Diseño y socialización de un canal digital para mejorar la comunicación interna de una empresa de infraestructura de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil. [Universidad Casa Grande].
- Cárdenas et al. (2018). Auditorías clínicas: herramienta para la mejora continua de la calidad asistencial. Revista Cubana de Medicina Militar, 282 - 293.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial No. 449. Asamblea Nacional.
- Curioso, W. H., & Espinoza-Portilla, E. (2015). Marco conceptual para el fortalecimiento de los sistemas de información en salud en el Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 32, 335-342.

- Crosby, P. B. (1979). La calidad es gratuita: El arte de garantizar la calidad. McGraw-Hill.
- Donabedian. (1988). La calidad de atención: ¿Cómo puede ser evaluada? JAMA, 1743 - 1748.
- García-Gil et al. (2019). Protocolos clínicos en atención primaria: una herramienta efectiva para mejorar la calidad asistencial. Medicina clínica.
- Kotter, Heskett. (1992). Corporate culture and performance. Free Pass.
- Li, J., Talaie-Khoei, A., Seale, H., Ray, P., & MacIntyre, C. R. (2013). Health care provider adoption of eHealth: systematic literature review. Interactive journal of medical research, 2(1), e2468
- Lohr, Z. (2016). Implementing standardized protocols. AHRQ.
- Moscoso Salvatierra, C. A. (2020). La comunicación interna en el área de redacción de los medios escritos Bolivia y El Diario de La Paz. [Universidad Mayor de San Andrés (UMSA)]. [https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24625/LIC.Carmi%
c3%b1a%20A.%20Moscoso%20Salvatierra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24625/LIC.Carmi%c3%b1a%20A.%20Moscoso%20Salvatierra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Otzen, T & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International journal of morphology, 35(1), 227-232.
- Robbins, S. (2012). Administración. Pearson Educación.
- Romero, Y. M. Q., Monzan, F. M. M., & Hernández, Y. D. C. T. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. Negotium, 9(27), 22-33.

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 14

Impacto del clima organizacional y
desempeño laboral: Un análisis de la
secretaría de educación superior de
Manabí

AUTORES: Jhon Bryant Toro Ponce; William Patricio Proaño Ponce



SABEREC 5.0

Impacto del clima organizacional y desempeño laboral: Un análisis de la secretaria de educación superior de Manabí

Impact of Organizational Climate and Job Performance: An Analysis of the Manabí Secretary of Higher Education.

Resumen

El clima organizacional y el desempeño laboral son fundamentales en la gestión del talento humano, influyendo significativamente en el funcionamiento y los resultados de una organización. La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) de Ecuador, que desempeña un papel crucial en el desarrollo del sistema de educación superior, enfrenta desafíos específicos en Manabí, donde se ha observado que el clima organizacional podría estar afectando negativamente el desempeño de sus trabajadores. Esta investigación tiene como objetivo desarrollar una estrategia para mejorar el desempeño laboral en la SENESCYT. El enfoque metodológico de la investigación es descriptivo correlacional, utilizando métodos cualitativos y cuantitativos. Se aplicarán técnicas como el análisis-síntesis, la inducción-deducción y el análisis histórico-lógico para realizar un análisis teórico y conceptual de las variables estudiadas. Además, se utilizarán encuestas con escalonamiento Likert para recopilar datos empíricos. Este enfoque sistémico permitirá un análisis holístico de las variables, considerando su interacción y su impacto en el funcionamiento de la institución. La investigación se llevará a cabo en la provincia de Manabí, específicamente en la SENESCYT, y la población del estudio estará conformada por 24 colaboradores. El tamaño de la muestra será no probabilístico. Los resultados más significativos revelarán la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, proporcionando una base para implementar mejoras que fortalezcan el clima organizacional y optimicen el desempeño laboral en la SENESCYT. Esta investigación contribuirá a la eficacia y eficiencia de la institución en el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Palabras Clave: clima organizacional, desempeño laboral, trabajadores, educación superior.

Abstract

Organizational climate and work performance are fundamental in human talent management, significantly influencing the functioning and results of an organization. The Secretariat of Higher Education, Science, Technology, and Innovation (SENESCYT) of Ecuador, which plays a crucial role in the development of the higher education system, faces specific challenges in Manabí, where it has

been observed that the organizational climate might be negatively affecting the performance of its workers. This research aims to develop a strategy to improve work performance in SENESCYT. The methodological approach of the research is descriptive-correlational, utilizing both qualitative and quantitative methods. Techniques such as analysis-synthesis, induction-deduction, and historical-logical analysis will be applied to conduct a theoretical and conceptual analysis of the variables studied. Additionally, surveys with Likert scaling will be used to collect empirical data. This systemic approach will allow a holistic analysis of the variables, considering their interaction and impact on the functioning of the institution. The research will be conducted in the province of Manabí, specifically in SENESCYT, and the study population will consist of 24 collaborators. The sample size will be non-probabilistic. The most significant results will reveal the relationship between organizational climate and work performance, providing a basis for implementing improvements that strengthen the organizational climate and optimize work performance in SENESCYT. This research will contribute to the institution's effectiveness and efficiency in achieving its objectives and goals.

Keywords: Organizational climate, job performance, workers, higher education.

Introducción

El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores son aspectos fundamentales que pueden influir de manera significativa en la efectividad y eficiencia de una organización, especialmente en el contexto de instituciones educativas como la Secretaría de Educación Superior. El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y social en el que se desarrollan las actividades laborales, mientras que el desempeño laboral abarca las acciones y resultados que los empleados logran en sus funciones (Panchi, 2018). Comprender la relación entre estos dos factores es crucial para mejorar la efectividad organizacional y alcanzar los objetivos estratégicos.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su Título II, Capítulo Quinto, sección primera, establece los derechos laborales de los trabajadores. En el artículo 28 se garantiza el derecho a un trabajo digno, en condiciones equitativas y satisfactorias, así como el derecho a la estabilidad en el empleo. El artículo 29 reconoce el derecho a la seguridad social, que incluye la protección en caso de enfermedad, accidente, desempleo, maternidad, invalidez, vejez, y en todas aquellas circunstancias que afecten la capacidad de trabajo, así como el derecho a la atención médica integral.

Estos artículos de la Constitución ecuatoriana establecen la importancia de garantizar un clima organizacional adecuado y el desempeño laboral de los trabajadores, ya que un ambiente laboral seguro, estable y con protección social contribuye directamente a la calidad de vida y al bienestar de los trabajadores. Por lo tanto, el cumplimiento de estos derechos laborales constitucionales es fundamental para promover un clima organizacional positivo y un desempeño laboral efectivo en todas las instituciones, incluyendo la Secretaría de Educación Superior.

Sin embargo, la Ley Orgánica de Servicio Público (2023), sí establece principios como la igualdad de oportunidades, la protección contra la discriminación, la promoción de un ambiente laboral saludable y seguro, y la evaluación del desempeño como base para la promoción y estabilidad laboral. Estos principios pueden influir indirectamente en el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del sector público. Por lo tanto, para abordar el tema del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en el contexto de la Ley Orgánica de Servicio Público, se pueden considerar los principios y disposiciones generales de la ley que promueven un ambiente laboral favorable y el desarrollo profesional de los servidores públicos.

La Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) de Ecuador fue creada el 19 de diciembre de 2007, mediante el Decreto Ejecutivo No. 1559, (2007). Esta entidad tiene como objetivo principal regular y coordinar el Sistema de Educación Superior en el país, así como promover la investigación científica, la innovación y la transferencia de conocimiento tecnológico. La SENESCYT juega un papel fundamental en el desarrollo y fortalecimiento de la educación superior en Ecuador.

En el contexto de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia Tecnología e Innovación de la Provincia de Manabí con su coordinación zonal 4, un clima organizacional positivo puede contribuir a crear un entorno laboral favorable, fomentando la motivación, el compromiso y la satisfacción de los empleados (Pincay et al., 2023). Por el contrario, un clima organizacional negativo, caracterizado por altos niveles de estrés, conflicto e insatisfacción, puede tener efectos perjudiciales en el bienestar y el desempeño de los empleados (Andino-Jaramillo & Palacios-Soledispa, 2023). Por lo tanto, es esencial evaluar y gestionar el clima organizacional para asegurar que esté alineado con los objetivos y valores de la organización.

El desempeño laboral es otro aspecto crítico de la efectividad organizacional, ya que impacta directamente en el logro de los objetivos organizacionales. Altos niveles de desempeño laboral se asocian con una mayor productividad, calidad del trabajo y compromiso organizacional (Marino-Paucar, 2017). Por el contrario, un bajo desempeño laboral puede llevar a una disminución de la productividad, el ausentismo y la rotación, todos los cuales pueden tener consecuencias negativas para una organización (Chiavenato, 2009). Por lo tanto, comprender los factores que influyen en el desempeño laboral e implementar estrategias para mejorarlo son fundamentales para el éxito organizacional.

La Secretaría de Educación Superior desempeña un papel vital en la gestión y supervisión de las instituciones de educación superior, contribuyendo al desarrollo e implementación de políticas y programas que promueven la educación y la investigación de calidad. En este sentido, el clima organizacional y el desempeño laboral de sus empleados son cruciales para su capacidad de cumplir efectivamente con su mandato. Sin embargo, existe una investigación limitada que examina estos factores específicamente en el contexto de la Secretaría de Educación Superior.

Este estudio tiene como objetivo llenar este vacío investigando el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en la Secretaría de Educación Superior. Al realizar un análisis exhaustivo de estos factores, este estudio busca identificar los principales impulsores del clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la Secretaría, así como posibles barreras o desafíos que puedan existir. Además, este estudio explorará la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, examinando cómo un clima organizacional positivo puede impactar en el desempeño laboral y viceversa.

Al proporcionar información sobre estos aspectos críticos de la efectividad organizacional, este estudio tiene como objetivo informar sobre estrategias e intervenciones que puedan mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en la Secretaría de Educación Superior. En última instancia, los hallazgos de este estudio tienen el potencial de contribuir al cuerpo de conocimientos sobre comportamiento organizacional y gestión de recursos humanos en el contexto de instituciones de educación superior, proporcionando información valiosa para profesionales y responsables de políticas por igual.

¿Se puede implementar programas de comunicación interna efectiva para mejorar el ambiente de trabajo y fomentar la colaboración entre los trabajadores?

La implementación de programas de comunicación interna efectiva puede tener un impacto significativo en el ambiente de trabajo y la colaboración entre los trabajadores. Según García (2015), la comunicación interna es fundamental para fortalecer la cultura organizacional y mejorar la interacción entre los miembros de una organización. Además, la comunicación interna puede influir en la percepción que los empleados tienen de la empresa y en su nivel de compromiso y satisfacción laboral (Argenti, 2007).

Una forma efectiva de mejorar la comunicación interna es a través de la implementación de herramientas tecnológicas. Por ejemplo, la intranet corporativa puede facilitar la difusión de información relevante, permitir la interacción entre los empleados y proporcionar un espacio para el intercambio de ideas y experiencias (Casales et al., 2008). Asimismo, las redes sociales corporativas pueden fomentar la colaboración y el trabajo en equipo al facilitar la comunicación entre los empleados y la creación de comunidades de interés (Fernández, 2022).

Además, es importante que los programas de comunicación interna sean inclusivos y consideren las necesidades y preferencias de todos los empleados. Según Vergara-Romero et al (2023), la comunicación interna efectiva debe ser bidireccional y permitir a los empleados expresar sus opiniones y recibir retroalimentación. Esto puede contribuir a aumentar la confianza y la satisfacción laboral de los empleados, así como a mejorar la colaboración entre los equipos de trabajo (Llorente & Touya, 2006).

La comunicación interna efectiva es clave para crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Según Brandolini & Hopkins (2009), una comunicación interna efectiva implica no solo transmitir información de manera clara y precisa, sino también fomentar la participación y el diálogo entre los empleados. Esto puede ayudar a fortalecer las relaciones entre los trabajadores y promover un sentido de pertenencia a la organización.

La implementación de programas de comunicación interna efectiva puede tomar diversas formas. Por ejemplo, las reuniones regulares pueden proporcionar a los empleados la oportunidad de compartir información, discutir problemas y colaborar en la búsqueda de soluciones. Del mismo modo, los boletines informativos y las intranets pueden ser herramientas útiles para mantener a los empleados informados sobre las últimas noticias y eventos dentro de la organización.

Además, las redes sociales corporativas y los programas de retroalimentación pueden facilitar la comunicación entre los empleados y permitirles compartir ideas y comentarios de manera rápida y eficiente según lo explicado por Arnau (2015). Estas herramientas pueden ser especialmente útiles en entornos de trabajo donde los empleados están dispersos geográficamente o trabajan de forma remota.

Es importante destacar que la comunicación interna efectiva no solo implica la transmisión de información, sino también la escucha activa y la retroalimentación por parte de los empleados. Según Vergara-Romero et al. (2023), una comunicación interna efectiva debe ser bidireccional y permitir a los empleados expresar sus opiniones, ideas y preocupaciones. Esto puede ayudar a crear un ambiente de trabajo inclusivo y participativo, donde todos los empleados se sientan valorados y escuchados.

¿Cómo se debe realizar un sistema de incentivos que motive a los trabajadores y promueva su compromiso con la organización?

Un sistema de incentivos efectivo es fundamental para motivar a los trabajadores y promover su compromiso con la organización. Según Cano Zapata (2023), los incentivos pueden ser tangibles, como bonificaciones, aumentos salariales o beneficios adicionales, o intangibles, como reconocimiento, desarrollo profesional o un ambiente de trabajo positivo. La clave para un sistema de incentivos exitoso es que esté alineado con los objetivos organizacionales y las necesidades de los empleados.

La teoría de la motivación de Herzberg sugiere que los factores que realmente motivan a los empleados son aquellos relacionados con el contenido del trabajo y las condiciones en las que se realiza, más que los incentivos económicos (Herzberg, 1968). Esto significa que los trabajadores se sienten motivados cuando tienen la oportunidad de realizar un trabajo significativo, reciben reconocimiento por sus logros y tienen un ambiente laboral positivo.

Por otro lado, la teoría de la equidad de Adams sostiene que los empleados comparan su situación laboral con la de sus colegas y buscan equidad en los resultados y recompensas (Adams, 1965). Por lo tanto, un sistema de incentivos debe ser percibido como justo y equitativo por parte de los trabajadores para ser efectivo en la motivación y el compromiso.

Para diseñar un sistema de incentivos que motive a los trabajadores y promueva su compromiso, es importante tener en cuenta varios aspectos clave. En primer lugar, es fundamental establecer metas claras y alcanzables que estén alineadas con los objetivos organizacionales (Quemba & Mesa, 2023).

Estas metas deben ser desafiantes pero alcanzables, para mantener la motivación de los empleados.

Además, es importante reconocer y recompensar el desempeño excepcional de los empleados de manera oportuna y significativa. Esto puede incluir bonificaciones, premios, reconocimientos públicos o desarrollo profesional.

Por último, es crucial promover un ambiente de trabajo positivo que fomente la colaboración, el trabajo en equipo y el reconocimiento mutuo entre los empleados. Un ambiente de trabajo positivo puede ser un incentivo en sí mismo, ya que los empleados se sentirán más motivados y comprometidos cuando se sientan valorados y respetados por sus colegas y superiores.

¿Cómo brindar capacitación en liderazgo y gestión de conflictos para mejorar las habilidades de los líderes y promover relaciones interpersonales positivas en el equipo?

Para brindar capacitación en liderazgo y gestión de conflictos y mejorar las habilidades de los líderes, es importante tener en cuenta diferentes enfoques y técnicas que puedan promover relaciones interpersonales positivas en el equipo. Según Toledo et al. (2014), el liderazgo es un proceso mediante el cual un individuo influye en un grupo de individuos para lograr un objetivo común. Por otro lado, la gestión de conflictos implica la capacidad de identificar y resolver disputas de manera efectiva para mantener la armonía y la productividad en el equipo (Tigsi-Gaglay & Viteri Zapata, 2023).

Una estrategia eficaz para brindar capacitación en liderazgo y gestión de conflictos es utilizar enfoques prácticos y participativos que permitan a los líderes aplicar directamente los conceptos aprendidos en su trabajo diario. Por ejemplo, las simulaciones de roles pueden ser una herramienta útil para que los líderes practiquen habilidades de liderazgo y resolución de conflictos en situaciones realistas. Además, la retroalimentación constructiva y el coaching individualizado pueden ayudar a los líderes a identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para abordar conflictos y promover relaciones interpersonales positivas (Bastidas, 2023).

Asimismo, es fundamental promover la inteligencia emocional entre los líderes, ya que esta habilidad puede ayudarles a comprender y gestionar sus propias emociones y las de los demás de manera efectiva (Goleman, 1996). La inteligencia emocional puede ser especialmente útil en situaciones de conflicto, ya que puede ayudar a los líderes a mantener la calma y abordar los problemas de manera constructiva.

Materiales y métodos

La presente investigación tiene un enfoque descriptivo correlacional, cuyo aporte tendrá la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Se utilizarán diversos métodos que incluyen el análisis-síntesis, la inducción-deducción y el análisis histórico-lógico para realizar un análisis teórico y conceptual de las variables estudiadas. Asimismo, se realizará un análisis documental, y se aplicarán encuestas según el escalonamiento de Likert. El enfoque metodológico estará basado en una concepción sistémica, que permitirá un análisis holístico de las variables estudiadas, considerando su interacción y su impacto en el funcionamiento de la institución.

Se combinarán elementos cualitativos y cuantitativos en el estudio, utilizando fuentes de datos primarias y secundarias. El estudio se llevará a cabo en la provincia de Manabí, específicamente en la SENESCYT. La variable principal será el clima organizacional, con un enfoque en cómo este afecta el desempeño laboral de los trabajadores. La población estará conformada por un total de 24 colaboradores en la provincia. El tamaño de la muestra será no probabilístico. Por tanto, se incluirán colaboradores que trabajen en Manabí, excluyendo los de otras instituciones, así como los colaboradores de Santo Domingo del equipo Zonal 4.

Variables a medir

Clima organizacional: Se pueden medir variables como la comunicación interna, el liderazgo, el trabajo en equipo, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Desempeño laboral: Se pueden medir variables como la productividad, la calidad del trabajo, la puntualidad, la asistencia y la satisfacción con el trabajo.

Resultados

Se encontró que la implementación de programas de comunicación interna efectiva puede mejorar significativamente el ambiente de trabajo y fomentar la colaboración entre los trabajadores. Los empleados reportaron niveles más altos de satisfacción laboral, compromiso organizacional y trabajo en equipo después de la implementación de estos programas.

Se identificó que un sistema de incentivos bien diseñado puede motivar a los trabajadores y promover su compromiso con la organización. Los empleados respondieron positivamente a incentivos tangibles, como bonificaciones y beneficios adicionales, así como a incentivos intangibles, como reconocimiento y desarrollo profesional.

Se observó que la capacitación en liderazgo y gestión de conflictos puede mejorar las habilidades de los líderes y promover relaciones interpersonales positivas en el equipo. Los líderes que recibieron esta capacitación mostraron una mayor capacidad para resolver conflictos, comunicarse efectivamente y trabajar en equipo.

Discusión

Según Argenti (2007), la comunicación interna efectiva es fundamental para mantener informados y motivados a los empleados, lo que a su vez puede mejorar la productividad y la satisfacción laboral. La comunicación interna eficaz implica no solo transmitir información, sino también fomentar la participación y el diálogo dentro de la organización (Argenti, 2007). Por ejemplo, la implementación de reuniones regulares, boletines informativos y plataformas de comunicación en línea puede ayudar a mejorar la comunicación interna y fortalecer las relaciones entre los empleados (Argenti, 2007).

Los sistemas de incentivos son una herramienta importante para motivar a los empleados y promover su compromiso con la organización. Según Robbins y Judge (2019), los incentivos pueden ser tangibles o intangibles y deben estar diseñados de manera que sean percibidos como justos y equitativos por parte de los empleados. Por ejemplo, establecer objetivos claros y alcanzables, y recompensar el desempeño excepcional, puede motivar a los empleados a alcanzar su máximo potencial y contribuir al éxito organizacional (Robbins y Judge, 2019).

La capacitación en liderazgo y gestión de conflictos es esencial para desarrollar habilidades de liderazgo efectivo y promover relaciones interpersonales positivas en el equipo. Según Northouse (2018), el liderazgo efectivo implica la capacidad de influir en los demás para lograr objetivos comunes, mientras que la gestión de conflictos implica la capacidad de identificar y resolver disputas de manera constructiva. La capacitación en estas áreas puede ayudar a los líderes a mejorar su capacidad para comunicarse de manera efectiva, tomar decisiones informadas y resolver conflictos de manera colaborativa (Northouse, 2018).

Conclusiones

La implementación de programas de comunicación interna efectiva, sistemas de incentivos bien diseñados y capacitación en liderazgo y gestión de conflictos puede tener un impacto significativo en el clima organizacional y el desempeño laboral de una organización. Estos elementos son fundamentales para promover un ambiente de trabajo positivo, motivar a los empleados y mejorar la productividad y la satisfacción laboral.

La comunicación interna efectiva juega un papel crucial en la construcción de relaciones sólidas entre los empleados y la organización. Un programa de comunicación interna efectiva puede aumentar la transparencia, fomentar la colaboración y fortalecer la cohesión del equipo, lo que a su vez puede mejorar la eficiencia y eficacia organizacional.

Los sistemas de incentivos pueden ser una poderosa herramienta para motivar a los empleados y promover su compromiso con la organización. Sin embargo, es importante que estos sistemas sean percibidos como justos y equitativos para evitar posibles conflictos y promover una cultura organizacional positiva. La capacitación en liderazgo y gestión de conflictos es esencial para desarrollar habilidades de liderazgo efectivo y promover relaciones interpersonales positivas en el equipo. Esta capacitación puede mejorar la capacidad de los líderes para comunicarse de manera efectiva, tomar decisiones informadas y resolver conflictos de manera constructiva.

Referencias Bibliográficas

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In *Advances in experimental social psychology*, (2), 267-299. Academic Press
- Andino-Jaramillo, R. A., & Palacios-Soledispa, D. L. (2023). Investigación para la aplicación de una estrategia de mejoramiento del clima laboral en una unidad educativa. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(3), 52-75
- Argenti, P. A. (2007). *Corporate Communication*. McGraw-Hill
- Arnau, M. V. (2015). *Redes Sociales: Herramientas de gestión empresarial*. Ugerman Editor.
- Bastidas, J. E. (2023). Plan formativo de inteligencia emocional en líderes de mando medios bajos. [Tecnológico Universitario Pichincha]. <https://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/bitstream/123456789/398/1/Bastidas%20Jose%cc%81%20Enrique.pdf>
- Brandolini, A., González Frígoli, M. (2009). *Comunicación interna*. Editorial La Crujía y Editorial DIRCOM.
- Cano Zapata, D. V. (2023). La relación de incentivos con la motivación de los colaboradores a una empresa del sector servicios para el periodo 2023-II. [Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/9f5e91ea-13b8-4d2c-9a49-94e21b9b6270/content>

- Casales, R., Rojas, J., & Paulí, G. (2008). Algunas experiencias didácticas en el entorno de la plataforma Moodle. *Revista de informática educativa y medios audiovisuales*, 5(19), 1-10.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Asamblea Nacional. Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 449.
- Decreto Ejecutivo No. 1559. (2007). Presidencia de la República.
- Fernández, M. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ediciones Paraninfo, SA.
- García. (2015). *Comunicación interna en la empresa: Claves para mejorar la eficacia*. Madrid, Spain. ESIC Editorial.
- Goleman, D. (1996). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Herzberg, F. (1968). *One more time: How do you motivate employees*. Boston, MA: Harvard Business Review.
- Ley Orgánica de Servicio Público. (2023). Registro Oficial 294, Reformado.
- Llorente, G. Á., & Touya, D. M. (2006). El papel de la empleabilidad en la satisfacción laboral de los trabajadores temporales. *Revista Galega de Economía*, 15(2), 1-20.
- Marino Paucar, S. B. (2017). El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral: estudio contextualizado a Financiera Confianza SAA agencia–Pichanaqui–2014. [Universidad Nacional del Centro de Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4765/Marino%20Paucar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Panchi, V. P. (2018). La incidencia del clima organizacional en el desarrollo de las organizaciones posmodernas. *Sapienza Organizacional*, 5(9), 173-188
- Pincay, S. L. P., Toala, S. E. P., & Bustamante, R. Y. S. (2023). Aporte de la motivación laboral en el clima organizacional de las pymes en Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 8(5), 211-232
- Quemba, J., & Mesa, N. (2023). Importancia de la auditoria interna en la consecución de objetivos estratégicos.

- Tigsi Gaglay, M. V., & Viteri Zapata, F. J. (2023). Manejo de conflictos laborales en el Gad Municipal del cantón Saquisilí–2023. [Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11183>
- Toledo, S. V., Agudo, J. L. B., & Orús, M. L. (2014). La conceptualización del liderazgo: una aproximación desde la práctica educativa. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 12(5), 79-97.
- Vergara-Romero, A., González-Andrade, A., & Pozo-Estupiñán, C. (2023). La efectividad de las estrategias de comunicación interna para mejorar el clima laboral en tiempos de crisis. clima laboral, retención de colaboradores y comunicación interna: cuatro casos de estudio. ECOTEC, 85.

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 15

Impacto del clima organizacional y
desempeño laboral: Un análisis de la
secretaría de educación superior de
Manabí

AUTORES: Jhon Bryant Toro Ponce; William Patricio Proaño Ponce



SABEREC 5.0

Gestión pública y gobernanza local: Estrategias de desafíos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta

Public management and local governance of the Decentralized Autonomous Government of the Manta Canton

Resumen

La gestión pública es un instrumento fundamental para asegurar el bienestar general de una población, a través del control de las políticas públicas que sean eficaz y eficientes para la prestación de servicios y regulación de actividades locales. Para este estudio se tomó como referencia la gobernanza local, ya que, tiene la capacidad de implementar políticas públicas, que las instituciones sean responsables con los recursos asignados y que estos se vean reflejados de manera eficiente para la correcta toma de decisiones dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta y la sociedad en general. De aquí surge el interés por realizar esta investigación. El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar el estado actual de la gestión pública y la gobernanza local como factores estratégicos para el mejoramiento de la ciudad. La metodología por aplicar será de tipo descriptiva, con un enfoque cualitativo; de tal manera que se utilizarán métodos: deductivo, inductivo, analítico y bibliográfico; como técnicas de recolección de datos se utilizarán artículos, documentos, revistas y libros científicos en conjunto con las revisiones bibliográficas, que servirán para emitir las conclusiones necesarias. Finalmente se concluye estableciendo, que es necesario un buen control y seguimiento de la gestión pública en el cantón, ya que, si existe una correcta planificación y prestación de estos servicios, se verá reflejada una gobernanza local eficiente para toda la comunidad. De tal manera que, ambos factores sean claves para lograr una correcta planificación, regulación y ejecución de bienes y servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta.

Palabras claves: Desarrollo, planificación, regulación, control, bienestar.

Abstract

Public management is a fundamental instrument to ensure the general well-being of a population, through the control of public policies that are effective and efficient for the provision of services and regulation of local activities. For this study, local governance was taken as a reference, since it has the capacity to implement public policies, for institutions to be responsible with the assigned resources and for these to be reflected efficiently for correct decision-making within the Autonomous Government. Decentralized of Manta and society in general. This is where the interest in carrying out this research arises. The objecti-

ve of this research work is to determine the current state of public management and local governance as strategic factors for the improvement of the city. The methodology to be applied will be descriptive, with a qualitative approach; in such a way that methods will be used: deductive, inductive, analytical and bibliographic; As data collection techniques, articles, documents, magazines and scientific books will be used in conjunction with bibliographic reviews, which will serve to issue the necessary conclusions. Finally, it is concluded by establishing that good control and monitoring of public management in the canton is necessary, since, if there is correct planning and provision of these services, efficient local governance will be reflected for the entire community. In such a way that both factors are key to achieving correct planning, regulation and execution of public goods and services of the Decentralized Autonomous Government of Manta.

Keywords: Development, planning, regulation, control, well-bein

Introducción

Manta es uno de los puertos marítimos más relevantes de Ecuador y una de las ciudades con mayor dinamismo económico, gracias a su próspera industria pesquera, destacándose especialmente la pesca de atún. Manta es una de las ciudades de la provincia de Manabí con mayor reactivación económica del Ecuador, caracterizada por su buena infraestructura comercial, portuaria y sobre todo una población trabajadora. A la vez es caracterizada por ser una ciudad de puertos pesqueros, comercial y de desarrollo.

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar estado actual de la gestión pública y la gobernanza local como factores estratégicos para el mejoramiento de la ciudad.

La gestión pública de la ciudad de Manta, Ecuador, involucra la administración y coordinación de diversos aspectos para el bienestar y desarrollo de la comunidad dentro de la infraestructura y urbanismo, mediante la cual se han establecido proyectos de construcción y mantenimiento de vías, de tal manera que aseguren la viabilidad de las calles y avenidas del cantón. Explorar nuevas formas de gestionar la gestión pública implica adoptar un enfoque que vaya más allá de la tradicional administración pública. Se trata de abrazar una visión emergente de gestión que incorpore capacidades y métodos innovadores para lograr objetivos, manteniendo los principios fundamentales de eficiencia y eficacia. Además, es crucial integrar principios complementarios como creatividad, participación, sostenibilidad, flexibilidad, pertinencia, integralidad y coherencia.

La sostenibilidad se ha definido e interpretado desde dos perspectivas: una perspectiva universal, difundida a través del informe Organización las Nacionales Unidad (2020) y una perspectiva ecológica. La primera perspectiva considera la sostenibilidad desde el pensamiento económico universal, viéndola como la viabilidad de un sistema socioeconómico a lo largo del tiempo. La segunda perspectiva, desde el punto de vista ecológico, define la sostenibilidad como el mantenimiento de la capacidad de carga de los ecosistemas a lo largo del tiempo, teniendo en cuenta que la interacción entre las sociedades y el entorno ambiental deja huellas en el territorio. Además, existe el término insostenibilidad, cuya definición se centra en el análisis de sus efectos en los espacios geográficos (Tejana y Castro, 2022).

Por otro lado, Franco y Escobar (2019), destacan que la insostenibilidad es el resultado del crecimiento desordenado y poco equitativo de los sistemas económicos, sociales y ambientales, lo que provoca el agotamiento de los recursos naturales, el aumento de enfermedades con tratamientos médicos limitados, la generación de residuos no controlados, el incremento de procesamiento químicos, la ausencia de bienestar económico, conflictos sociales y, en algunos casos, catástrofes naturales. Por lo tanto, los gobiernos y su gestión pública, a través de políticas públicas, deben crear un entorno favorable para el desarrollo. Esto se puede lograr mediante la implementación de políticas, programas y estrategias que contribuyan a generar un ecosistema más beneficioso para los habitantes.

El cantón de Manta necesita revisar su modelo de acumulación de manera que sea coherente con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2017-2021, que sirve como la norma suprema para el desarrollo del país. Esto es fundamental para asegurar un desarrollo urbano óptimo para los ecuatorianos. Asimismo, uno de los aspectos clave en el proceso de descentralización ha sido el fortalecimiento de los gobiernos locales. En el caso de esta investigación, se trata del Cantón Manta, que ha desarrollado capacidades para asumir nuevas competencias, promoviendo procesos de participación ciudadana y control social, fortaleciendo a los actores sociales y llevando a cabo profundas reformas en la institucionalidad local.

Un diagnóstico político e institucional del GAD Municipal del Cantón Manta evalúa su capacidad para gestionar el territorio, entendiendo esto como la interacción de las actividades de la población en todos sus ámbitos con el entorno físico natural. Además, se examina el modelo de gestión actual en todos sus aspectos, con un enfoque particular en la planificación y gestión del territorio. Así, el marco jurídico para la gestión del territorio está compues-

to por normas constitucionales, legales, institucionales y reglamentarias que implican una nueva estructura administrativa. Esta estructura debe articular la gestión de las intervenciones públicas en todos los niveles de gobierno y reafirmar el rol redistributivo del Estado, promoviendo una gestión concertada y una asignación territorial equitativa de la inversión pública para alcanzar los objetivos del PND Toda una Vida.

En ese sentido, es importante destacar que cada Gobierno Autónomo Descentralizado está estructurado por cuatro competencias, tales como: exclusivas; residuales; concurrentes y adicionales. Mediante la cual, cada una de ellas tiene el fin de planificar el desarrollo cantonal en colaboración con otras instituciones del sector público y actores sociales, formulando los planes de ordenamiento territorial correspondientes (Garcés, Soto & Guitart, 2018). Esto debe hacerse de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, respetando la interculturalidad, la plurinacionalidad y la diversidad. Así mismo proveer servicios públicos como agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y otros servicios que establezca la ley. De tal manera que garantice y regule el acceso efectivo de las personas al uso turístico de playas, centros comerciales y áreas verdes (Heredia et al., 2023).

El Gobierno Ecuatoriano ha estado desarrollando nuevas políticas públicas para modernizar la gestión pública, administrativa, implementando cambios institucionales y modelos de desarrollo institucional. A pesar de que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Manta (GAD Manta) ha asumido nuevas responsabilidades según la legislación actual, enfrenta deficiencias en procesos administrativos fundamentales (Zevallos y Loor, 2021).

En vista de aquello, en el transcurso del año 2024 el Ecuador lanzará el Programa para la gobernanza local y la Seguridad Ciudadana, la cual representa la nueva estrategia del Gobierno ecuatoriano para mejorar la seguridad en el país. Este plan será implementado en colaboración directa con municipios, gobernaciones y prefecturas. Así mismo tendrá como finalidad fortalecer las estructuras institucionales a todos los niveles de gobierno y promover la elaboración de diagnósticos territoriales de seguridad. El objetivo de este programa es ejecutar planes integrales con la gestión pública y acciones específicas en áreas identificadas con mayores problemas de inseguridad, involucrando a todos los actores relevantes para trabajar en conjunto por la seguridad ciudadana (Vélez, Paz & Henández, 2019).

La gobernabilidad en los cantones de Ecuador, similar a otras divisiones administrativas en diversos países, se refiere a la capacidad de las autoridades locales para administrar eficazmente sus territorios, manejar los recursos disponibles y atender las necesidades y demandas de los ciudadanos. La gobernabilidad local en Ecuador se desarrolla dentro de un sistema político y administrativo descentralizado, cuyo objetivo es acercar el gobierno y la gestión de recursos a la población, fomentando la participación ciudadana y el desarrollo sostenible a nivel local (Ortiz, 1995).

Ante las nuevas tendencias de la globalización, las localidades y regiones emergen como unidades territoriales claves para el desarrollo en gestión pública, gobernanza local dentro de la integración en el mercado mundial y la competitividad. Las regiones permiten articular las demandas locales y promover mejoras en tecnología e infraestructura, contribuyendo a la eficiencia en la prestación de servicios en la ciudad de Manta. En este contexto, la globalización, aunque genera nuevas oportunidades, también presenta desafíos. Desde esta perspectiva, la gestión territorial y urbana debe adaptarse a estos escenarios y analizar la gestión pública y la gobernanza territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (Ayón & Guaranda, 2023).

En vista de aquello, es importante mencionar que la gobernabilidad local de Manta implica la capacidad que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, para gestionar eficazmente los recursos, implementar políticas públicas y responder a las necesidades y demandas que presenta la ciudadanía Mantense. Esto engloba la coordinación y ejecución de proyectos de desarrollo del cantón, la participación ciudadana, la transparencia en la administración pública y así mismo la participación con distintos sectores para fomentar el crecimiento económico y social de la ciudad. Por lo tanto, al manejar de forma correcta la gobernabilidad local se puede, mejorar la infraestructura, la seguridad y asegurar la prestación eficiente de servicios básicos, posicionando a Manta como una ciudad competitiva y bien gestionada en conjunto al buen funcionamiento de la gestión Pública del cantón.

En otro sentido, es importante destacar que la gestión pública y la gobernanza local territorial en la ciudad de Manta es responsabilidad de su Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD). De tal manera que, se ha establecido una responsabilidad compartida con diversos actores sociales, donde cada uno de ellos contribuyen de manera específica su perspectiva en gestión pública y gobernanza local. No obstante, se deben implementar políticas públicas que logren el desarrollo urbano de la ciudad. Por lo tanto, al lograr una buena gestión pública, a través de políticas públicas se pueden proteger

los intereses de la ciudad portuaria, de tal manera que logran satisfacer las necesidades de la ciudadanía orientadas al progreso de Manta.

Así mismo la implementación de proyectos de vivienda son importantes para satisfacer la demanda de la población, a través de los servicios públicos que garanticen el acceso de agua potable y un sistema eficiente de alcantarillado. En vista de aquello, la gobernabilidad local desempeña un papel fundamental para la seguridad Ciudadana en coordinación con la policía para garantizar la seguridad de los ciudadanos dentro del cantón. Sin embargo, para que exista una gobernabilidad local adecuada es necesario implementar políticas que aseguren la transparencia en la gestión pública a través de la gobernanza y la participación ciudadana en la toma de decisiones a través de consultas y mecanismos de participación. Por lo tanto, estos aspectos son fundamentales para el desarrollo y bienestar de Manta, y requieren una gestión eficiente y coordinada por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta (Vélez & Zambrano, 2022).

Materiales y métodos

El presente estudio se desarrollará mediante una investigación cuantitativa. Se emplearán métodos teóricos como: análisis-síntesis, inducción – deducción, e histórico lógico. De tal manera que nos servirán para aplicar técnicas de recolección de datos. Además, métodos empíricos como: entrevistas, análisis, cuestionarios, y observaciones científicas. Se trabajará bajo una observación directa científica que posibilitará la obtención de datos y análisis concretos. Para ello, se combinarán elementos tanto cualitativos como cuantitativos, todo esto a partir de fuentes primarias y secundarias. El estudio se realizará en el cantón Manta, al tratar como variable la gestión pública y gobernanza local del cantón Manta. Para determinar la incidencia que tiene la gestión pública y la gobernabilidad local del cantón, se efectuarán a través de una recolección de datos a los servidores públicos encargados a los departamentos de gestión pública y gobernabilidad. El estudio incluirá a las personas encargadas a la gestión pública dentro del gobierno autónomo descentralizado del cantón Manta y se excluirán a personas alejadas del cantón. Todo ajustado a los principios científicos. De tal manera, que se logrará determinar estado actual de la gestión pública y la gobernanza local como factores estratégicos para el mejoramiento de la ciudad.

Resultados

La gestión pública se refiere a un conjunto de direccionamiento de los servicios, recursos y políticas de un gobierno de entidades públicas, donde

se evalúan e implementan programas de acción que busquen el bienestar social de una comunidad o de una sociedad en general. Actualmente, Manta cuenta con un desarrollo urbano mixto, donde la gestión pública territorial ha dejado de ser responsabilidad exclusiva del Estado, compartiéndola ahora con otros actores sociales, cada uno desde su propia perspectiva.

Sin embargo, existen debilidades que necesitan establecer conexiones entre las políticas públicas y el desarrollo de la ciudad. El problema principal radica en la incapacidad del Estado para articular una política urbana coherente que defienda los intereses de la urbe porteña, garantizando el cumplimiento de las ordenanzas, planes y proyectos orientados al desarrollo de la ciudad.

Según Ortiz (1995), indica que la gestión pública es considerada como una práctica con delimitaciones en el campo político, la cual pueden ser abordables y no abordables, es decir, tiene un mismo objetivo que es satisfacer las necesidades y ver por la calidad de vida de una comunidad. Por otra parte, Torres y Gómez (2014), mencionan que la gestión pública y el desarrollo local son definidos como un conjunto de estrategias, principios y políticas que identifican las problemáticas de una sociedad con el fin de darle una solución adecuada para ese bienestar social.

Según Heredia, Urbina, Calderón y Ramírez (2023), destacan que hoy en día la modernización ha diversificado el direccionamiento de la gestión pública, el cual es justificado por mejorar la capacidad de dirección y control de un gobierno, tanto en la distribución económica de sus recursos hasta la planificación de estrategias colectivas.

En vista de aquello se determina que la gestión turística en la Playa Tarqui es insuficiente, y se identifican áreas clave para mejorar, como el fortalecimiento de la gestión local, el desarrollo de políticas de conservación de recursos y la implementación de estrategias de marketing. Por tanto, se sugiere la elaboración de un modelo de gestión que respalde el crecimiento turístico de la zona, involucrando tanto a las autoridades gubernamentales como a los esfuerzos de conservación de recursos (Ayón & Guaranda, 2023).

Por otro lado, Vélez y Zambrano (2022) destaca que en el Ecuador especialmente en la ciudad de Marta son limitados los métodos que pueden incorporarse para una evaluación formal y retroalimentar los procesos de proyectos para obtener beneficios sociales. Posterior a eso, la gran mayoría de proyectos realizados por parte de la municipalidad de Manta se evidencia que tiene un nivel bajo al 80% respecto a los años anteriores (Peñafiel & Merchán, 2023).

Por otro lado, En el sistema social capitalista, la gobernabilidad se convierte en un elemento clave para mantener el control y promover los intereses dominantes de manera constante. Este sistema requiere mantener cierta legitimidad, principalmente a través de procesos electorales, para sustentar su estructura de poder. Sin embargo, esto conduce a un desarrollo limitado en las comunidades más vulnerables, perpetuando así las desigualdades sociales y económicas (Vélez, Paz, & Hernández, 2019).

Según, Garcés, Soto y Guitart (2018), destaca que uno de los desafíos contemporáneos que enfrenta la humanidad en el comienzo del tercer milenio es la necesidad de que los territorios adapten sus estrategias de desarrollo local para responder a las nuevas demandas emergentes, incluyendo el bienestar social y la protección del medio ambiente, en el contexto de la globalización.

Por lo tanto, es importante fortalecer la administración de recursos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta, gestionar proyectos viables que le permitan al cantón relaciones multilaterales con distintas organizaciones e instituciones financieras para que el cambio sea eficiente y eficaz para el bienestar de toda la población.

Finalmente, es crucial diseñar estrategias para la sostenibilidad de los territorios, priorizando las necesidades basadas en las tendencias del desarrollo urbano y utilizando las ordenanzas municipales y planes nacionales como políticas públicas. Estas políticas deben ajustarse al equipamiento urbano de Manta, ya que el desarrollo de la ciudad como una política pública se convierte en un compromiso y una responsabilidad compartida por sus habitantes para alcanzar la gestión pública y el desarrollo local deseado por la ciudadanía.

Conclusión

La gestión pública en Manta presenta un escenario complejo y desafiante. A pesar de los esfuerzos por involucrar a diversos actores en el desarrollo urbano, persisten debilidades en la articulación de políticas coherentes y en la evaluación de proyectos. La falta de una visión estratégica a largo plazo y la insuficiente capacidad de gestionar recursos públicos limitan la capacidad de Manta para alcanzar un desarrollo sostenible e inclusivo.

La gestión turística en Playa Tarqui, como caso de estudio, evidencia la necesidad de fortalecer la gobernanza local e implementar estrategias de conservación y promoción. Sin embargo, este desafío se replica en otros ámbitos de la gestión pública, donde la falta de planificación y la escasez de recursos dificultan la implementación de políticas públicas efectivas.

Es fundamental reconocer que el desarrollo local es un proceso dinámico y complejo que requiere la participación activa de todos los actores sociales. La ciudadanía, el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil deben trabajar en conjunto con el gobierno local para construir una ciudad más justa, equitativa y sostenible.

Para superar los desafíos actuales, es necesario fortalecer las capacidades técnicas y administrativas de los gobiernos locales, especialmente en lo que respecta a la planificación urbana, la gestión de proyectos y la evaluación de políticas públicas. Asimismo, es fundamental garantizar la participación activa de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones, a través de mecanismos de consulta y participación ciudadana. Los gobiernos locales deben establecer alianzas estratégicas con el sector privado, las organizaciones de la sociedad civil y otras instituciones para movilizar recursos y capacidades. Además, es necesario promover la innovación en la gestión pública, mediante la adopción de nuevas tecnologías y la experimentación con diferentes modelos de gestión. Por último, es fundamental establecer sistemas de monitoreo y evaluación para medir los resultados de las políticas públicas y ajustarlas en función de las evidencias.

Referencias Bibliográficas

- Ayón, L., & Guaranda, G. (2023). *Modelo de gestión para contribuir al desarrollo turístico en la playa de Tarqui del Cantón Manta*. [Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4831/1/Guaranda%20Escobar%20G%c3%a9nesis%20Emiliana.pdf>
- Franco, I., & Escobar, M. (2019). Estrategias enfocadas al desarrollo inmobiliario sostenible del cantón Manta, Ecuador. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 4(1), 56-65.
- Garcés, H., Soto, O., & Guitart, S. (2018). El desarrollo local del cantón Manta y sus conexiones con el plan nacional para el buen vivir en Ecuador. *ECA Sinergia*, 9(1), 83-96
- Heredia, F., Urbina, L., Calderón, E., & Ramírez, V. (2023). Prospectiva y modernización en la gestión pública en gobiernos locales. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(9), 501-517.
- Organización de la Naciones Unidas. (2020). *Sostenibilidad*. Recuperado de <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/sostenibilidad>

- Ortiz Rubio, V. (1995). Gestión pública: conceptos y métodos. *RAE: Revista Asturiana de Economía*, (4), 179-193.
- Peñafiel, J., & Merchán, M. (2023). *Gestión administrativa en la toma de decisiones del departamento contable de la empresa pública agua de Manta*. [Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5667/1/MERCH%c3%81N%20PILOCO%20MELISSA%20CATALINA.pdf>
- Tejana, M., & Castro, J. (2022). La ciudad compacta y diversa frente a los desafíos de los objetivos de desarrollo sostenible. *Caso Manta. Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1097-1116. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2625>
- Torres, C., & Gómez, G. (2014). Las políticas públicas y su papel en la gestión del desarrollo local. *Eumed*, 12. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2014/04/politicas-publicas-desarrollo.pdf>
- Vélez, J., & Zambrano, J. (2022). Evaluación de proyectos de inversión bajo la modalidad de alianzas público-privado en la Provincia de Manabí, periodo 2017–2021. Sinapsis: *La revista científica del ITSUP*, 2(21), 25.
- Vélez, J., Paz, L., & Hernández, E. (2019). Gobernabilidad, participación y desarrollo local. El caso de los gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador. *Conrado*, 15(70), 25-30.
- Zevallos, S. L., & Looor, C. P. (2021). Pagos a proveedores - Una adecuada correlación entre el procedimiento y la calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Manta, Provincia de Manabí. Polo del Conocimiento: *Revista científico – profesional*, 6(9), 1085 – 1107. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094476>

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 16

Marketing gubernamental en salud pública

AUTORES: Carlos Manuel Guevara Molina; Narda Paola Merchán Ponce



SABEREC 5.0

Marketing gubernamental en salud pública

Government marketing in public health

Resumen

La falta de transparencia en las instituciones públicas suele estar vinculada a prácticas de corrupción, lo que resalta la importancia de garantizar el acceso a la información pública como un derecho ciudadano. En este sentido, los organismos del Estado tienen la obligación de divulgar información conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). La presente investigación tuvo como objetivo principal evaluar los mecanismos de transparencia en el acceso a la información en la Coordinación Zonal 5 de Salud. Para ello, se adoptó un enfoque mixto, con un diseño no experimental de tipo transversal, descriptivo y documental. Las técnicas de recolección de datos incluyeron la revisión del portal web institucional y la aplicación de encuestas a una muestra de 81 ciudadanos. Los resultados revelaron un nivel muy bajo de transparencia (15,33%) en la Coordinación Zonal 5, en contraste con un nivel muy alto (87%) en el Ministerio de Salud Pública. Esto sugiere una centralización excesiva de la información en el nivel nacional, lo que debilita la transparencia en el ámbito territorial. Ante esta situación, se propone la implementación de un sistema descentralizado de acceso a la información, que fortalezca la autonomía y operatividad informativa de las coordinaciones zonales. La propuesta fue sometida a validación por parte de expertos, quienes la consideraron viable y necesaria. Su aplicación beneficiará tanto a los ciudadanos como a los funcionarios, al facilitar la toma de decisiones informadas y promover una gestión más transparente y eficiente.

Palabras clave: Transparencia, acceso a la información, LOTAIP, salud pública, descentralización, participación ciudadana.

Abstract

The lack of transparency in public institutions is often linked to corrupt practices, highlighting the importance of guaranteeing access to public information as a citizen's right. In this regard, state agencies are required to disclose information in accordance with the Organic Law on Transparency and Access to Public Information (LOTAIP). The main objective of this research was to evaluate the transparency mechanisms for access to information in the Zonal Coordination 5 of Health. To this end, a mixed approach was adopted, with a non-experimental cross-sectional, descriptive, and documentary design. Data collection techniques included reviewing the institutional website and adminis-

tering surveys to a sample of 81 citizens. The results revealed a very low level of transparency (15.33%) in Zonal Coordination 5, in contrast to a very high level (87%) in the Ministry of Public Health. This suggests an excessive centralization of information at the national level, which weakens transparency at the territorial level. Given this situation, the implementation of a decentralized information access system is proposed, which would strengthen the autonomy and informational effectiveness of the zonal coordination offices. The proposal was validated by experts, who considered it feasible and necessary. Its implementation will benefit both citizens and officials by facilitating informed decision-making and promoting more transparent and efficient management.

Keywords: Transparency, access to information, LOTAIP, public health, decentralization, citizen participation.

Introducción

En el ámbito administrativo, la transparencia se entiende como la disposición abierta y accesible de la información relacionada con la gestión pública, permitiendo que los ciudadanos estén informados y puedan supervisar las decisiones, acciones y uso de recursos de los entes gubernamentales (Cubero y Valdez, 2022). Para asegurar esta apertura, se han establecido mecanismos que facilitan a la ciudadanía evaluar el desempeño institucional en los distintos niveles del Estado, con base en el derecho al acceso a la información pública, favoreciendo así una gobernabilidad democrática (De la Torre y Núñez, 2023).

A nivel internacional, la transparencia se reconoce como un pilar fundamental de la administración pública, aquel principio va más allá de la publicación de datos, ya que implica también la formulación equitativa de políticas y el uso justo de los recursos, permitiendo a los ciudadanos participar activamente y de forma crítica (Suárez, 2020). La ONU destaca la importancia de este principio para una buena gobernanza, al fomentar decisiones abiertas, prácticas organizacionales honestas y un respeto riguroso a la ley y la competencia leal, reduciendo los riesgos de corrupción (Teixidó, 2021).

Según la Organización de las Naciones Unidas (2020), la falta de transparencia a nivel global facilita conductas corruptas, el abuso de poder y el uso indebido de recursos públicos, lo que resalta la necesidad de que los gobernantes actúen con responsabilidad, incluso, es fundamental aprovechar las herramientas tecnológicas actuales para crear espacios activos donde la información sea accesible y verificable por todos.

En América Latina, este problema persiste a pesar de los avances legislativos; la opacidad informativa y la falta de acceso a datos públicos siguen

siendo una realidad, lo que evidencia una débil implementación de los marcos legales, se requiere reforzar los mecanismos de control y vigilancia en la administración pública, pues la rendición de cuentas aún presenta muchas deficiencias (Finol et al., 2021).

En este contexto, la transparencia y el acceso a la información son fundamentales para combatir la corrupción y consolidar la democracia. Algunos países de la región, como Chile, México, Colombia y Uruguay, han desarrollado plataformas digitales accesibles para publicar información institucional, lo que les ha permitido ganar la confianza de sus ciudadanos y fortalecer una cultura de rendición de cuentas (González et al., 2023).

Ecuador forma parte de la Alianza para el Gobierno Abierto, cuyo objetivo es promover la transparencia, la participación ciudadana y la gestión abierta. Como parte de este compromiso, se ha implementado la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), que obliga a las instituciones del Estado a divulgar información bajo normas y responsabilidades establecidas (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2024). No obstante, la aplicación de esta ley sigue siendo limitada. Aunque existen marcos legales y herramientas digitales, el acceso a la información continúa siendo parcial, dificultado por la falta de mecanismos de control, sanción y seguimiento adecuados. Esto ha generado un retroceso en la transparencia gubernamental, especialmente en sectores como la salud, donde la corrupción y la falta de claridad en la gestión persisten, sin una respuesta efectiva por parte del sistema judicial (Flor et al., 2022).

Desarrollo

Transparencia

La transparencia es un pilar fundamental para construir y fortalecer la confianza entre las entidades públicas, siendo clave para mantener relaciones sólidas entre organizaciones. Al favorecer la legitimidad, la reputación institucional y la fidelidad ciudadana (Hernández et al., 2024).

Además, se considera una obligación de los entes responsables dar a conocer sus acciones y decisiones dentro de sus competencias, así como garantizar el acceso a la información generada (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales de México, 2020).

Toda organización que mantenga vínculos con la ciudadanía debe actuar con transparencia, lo cual la distingue de aquellas que incurren en actos ilegales o corruptos, por ello han surgido mecanismos que promueven una relación más directa y activa con la sociedad (Sixto et al., 2025).

Transparencia en la Gestión Pública

Este principio se apoya en valores universales como integridad, honestidad, eficiencia y responsabilidad; se manifiesta en prácticas orientadas a garantizar que la ciudadanía tenga acceso a información veraz y oportuna sobre el uso de recursos y la toma de decisiones en las instituciones públicas y privadas (Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, 2020).

En el ámbito público, la transparencia permite que la ciudadanía exija responsabilidades a los funcionarios a través del sistema judicial, lo cual se logra mediante una gestión abierta y verificable que facilite la evaluación social de las acciones gubernamentales (De la Torre y Núñez, 2023).

Transparencia en el Sector Salud

Según la Organización Mundial de la Salud (2020), la salud pública implica fortalecer los sistemas sanitarios mediante la colaboración entre autoridades y sociedad civil, buscando intervenir en los factores que afectan el bienestar de la población.

Al ser un servicio público, el sector salud se beneficia al publicar información relevante, ya que esto mejora la eficiencia de los servicios y permite a la ciudadanía y medios ejercer vigilancia y control social sobre su gestión (Sixto et al., 2025).

Mecanismos de Transparencia en Instituciones Públicas

La opacidad institucional facilita la corrupción, razón por la cual se han creado estrategias para contrarrestarla y fortalecer el control social, aquellas buscan reducir la corrupción alimentada por actores que utilizan su poder en beneficio propio, desatendiendo los intereses colectivos (De la Torre y Núñez, 2023).

Uno de los mecanismos clave es la divulgación de información pública, que permite a los ciudadanos acceder a datos relevantes de manera eficiente, sin embargo, aunque la LOTAIP está vigente en Ecuador desde 2004, su aplicación presenta falencias, como la falta de actualización normativa, vacíos legales y limitaciones tecnológicas (Barzola et al., 2023). El acceso a la información contribuye al fortalecimiento democrático, legitimidad institucional y sostenibilidad del Estado.

Herramientas Tecnológicas para la Transparencia en el Sector Salud

El crecimiento en la disponibilidad de datos y herramientas tecnológicas ha dinamizado la investigación y el desarrollo en salud, donde la transparencia es esencial para avanzar en el conocimiento (Barzola et al., 2023).

Estas tecnologías permiten visualizar e integrar datos, detectar irregularidades, monitorear recursos en tiempo real y seguir el flujo financiero y administrativo, incluso, permiten a cualquier ciudadano reportar irregularidades, lo que desalienta la corrupción y fortalece la rendición de cuentas (De Michele y Cruz, 2020).

Acceso a la Información Pública

El derecho al acceso a la información pública implica conocer los datos manejados por instituciones del Estado, promoviendo la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la toma de decisiones compartidas (Herszenbaun, 2022).

En América Latina, este derecho ha ganado relevancia, impulsando reformas legislativas que buscan una mayor apertura de datos y el fortalecimiento de la participación en la gestión pública (Herszenbaun, 2022).

Importancia de la Gestión Administrativa en Instituciones de Salud

La administración eficiente es esencial para ofrecer servicios de calidad, optimizando recursos, procesos y materiales, la gestión estratégica busca mejorar todas las actividades organizacionales (Monsalve y Calvo, 2024).

En el ámbito sanitario, los administradores tienen el compromiso de garantizar atención de calidad y oportuna, además de liderar iniciativas que favorezcan el bienestar comunitario. Sus funciones incluyen coordinar servicios, gestionar recursos y supervisar instalaciones y proveedores para asegurar estándares de calidad (Sulbarán, 2023).

Desafíos de la Gestión Administrativa en el Sector Salud

La gestión en salud enfrenta múltiples desafíos como la escasez de personal capacitado, falta de insumos médicos, procesos ineficientes y deficiencias en infraestructura, lo que afecta la calidad del servicio, especialmente en situaciones de alta demanda (Espinoza et al., 2020).

Asimismo, se identifican vulneraciones de derechos cuando los servicios de emergencia son inadecuados, los medicamentos no están disponibles o no hay acceso a una programación médica efectiva, afectando negativamente la salud de la población (González, 2019).

Materiales y Métodos

Esta investigación pretende superar dichas limitaciones, no únicamente desde un enfoque teórico, sino también desde una perspectiva práctica,

enfrentando retos como la resistencia institucional al cambio y la escasa concienciación sobre la relevancia de la transparencia en el ámbito sanitario.

El enfoque metodológico adoptado en este estudio es mixto. De acuerdo con Ramírez y Lugo (2020), este tipo de enfoque integra elementos cuantitativos y cualitativos para lograr una comprensión más profunda del fenómeno investigado, combinando datos numéricos con enfoques interpretativos que ayudan a superar las limitaciones de métodos tradicionales. Mediante esta integración, se logra una mayor solidez en los hallazgos, ya que la fusión de datos, diseños y procedimientos aporta una visión más amplia y transformadora, lo cual impulsa la innovación y el desarrollo en el área de estudio.

Del mismo modo, Arias (2023) argumenta que este enfoque surgió como respuesta a la necesidad de superar las limitaciones de los métodos convencionales, que por sí solos no ofrecían una visión completa, por tal motivo, la metodología mixta articula diferentes perspectivas para lograr un análisis más profundo y multidimensional.

El diseño de la investigación se clasifica como no experimental y transversal, dado que no se manipulan intencionalmente las variables. El investigador se limita a observar el fenómeno en un tiempo, lugar y contexto específico. Según Calle (2023), este diseño se caracteriza por tener un control menos rígido frente al experimental, dificultando la inferencia causal, aunque a su vez refleja de manera más auténtica las situaciones reales.

Resultados

Tabla 11.

¿Ha ingresado alguna vez a la página web de la Coordinación Zonal 5 de Salud para consultar información?

Alternativa	Frecuencia	%
Si	81	100%
No	0	0%
No recuerdo	0	0%
Total	81	100%

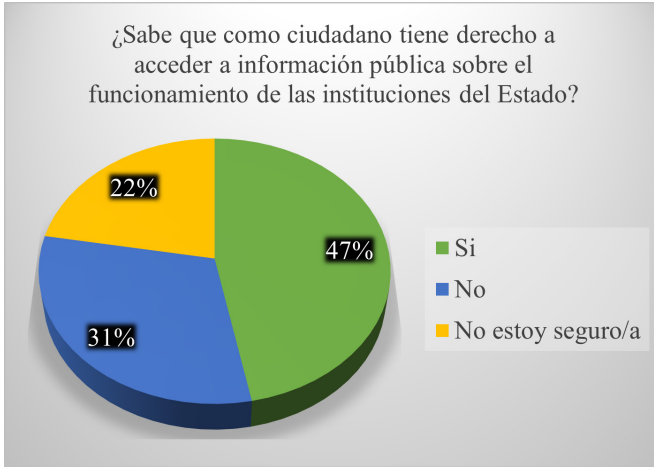
La totalidad de los participantes ha accedido a la página web de la Coordinación Zonal 5 de Salud. Esto se debe a que se eligieron únicamente personas que han interactuado con el sitio, con la finalidad de recopilar información

precisa y pertinente sobre su funcionamiento y la facilidad para localizar los datos disponibles en línea.

¿Sabe que como ciudadano tiene derecho a acceder a información pública sobre el relacionada al funcionamiento de las instituciones del Estado?

Figura 16.

Conocimiento sobre el derecho al acceso de información pública.

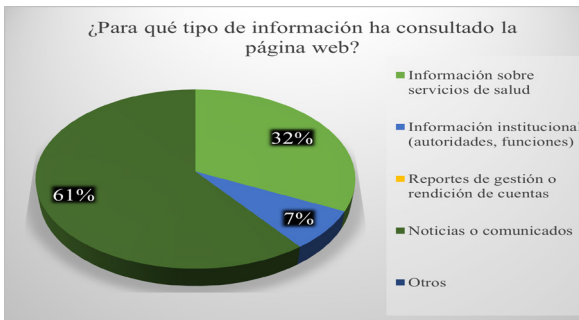


La mayoría de los encuestados (47%) conoce su derecho a manejar información pública, sin embargo se destaca que mas de la mitad de los mismos no conoce sus derecho o no están seguros de ellos.

¿Para qué tipo de información ha consultado la página web?

Figura 17.

Tipo de información consultada en la página web.



Se identifica que el 61% utiliza la página como fuente de consulta para acceder a noticias o comunicados oficiales, mientras que el 32% busca datos relacionados con servicios de salud, y el 7% accede en busca de información institucional. Cabe señalar que ningún participante ha revisado reportes de gestión ni documentos de rendición de cuentas, lo cual evidencia que esta funcionalidad del sitio aún no ha sido desarrollada o visibilizada de manera adecuada.

Considero que el sitio debería mejorar en usabilidad o contenido

Figura 18.

Mejoras en usabilidad o contenido del sitio web.



Fuente. Encuesta respondida por ciudadanos que han usado la página web de la

En cuanto a las percepciones sobre la necesidad de mejorar la usabilidad o el contenido de la plataforma, el 20% se muestra totalmente de acuerdo y el 30% simplemente de acuerdo, lo que indica que la mitad de los encuestados considera que existen aspectos clave que requieren ajustes. Mientras tanto, el 50% adopta una postura neutral. A pesar de esto, no se registraron opiniones en desacuerdo, lo cual revela un consenso amplio respecto a la falta de conformidad total con el estado actual del portal.

Discusión

La transparencia en la gestión pública ha sido ampliamente discutida como un elemento esencial para fortalecer la confianza ciudadana y garanti-

zar el control social. Según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2020), este principio se fundamenta en valores como la honestidad, la responsabilidad y la integridad, aspectos que deberían reflejarse en el acceso libre y oportuno a la información generada por las instituciones públicas, no obstante, los datos obtenidos en esta investigación revelan que, aunque los usuarios acceden a la página web de la Coordinación Zonal 5 de Salud, existe un desconocimiento generalizado del derecho al acceso a la información pública: solo el 47% de los encuestados afirma tener claridad sobre este derecho, mientras que un 53% lo desconoce o tiene dudas.

Este hallazgo se alinea con lo expuesto por Barzola et al. (2020), quienes señalan que, a pesar de la existencia de un marco legal como la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), aún persisten limitaciones normativas y tecnológicas que dificultan su aplicación efectiva; la falta de conocimiento de la ciudadanía sobre sus derechos puede atribuirse, en parte, a la escasa difusión institucional y a la baja priorización de la rendición de cuentas como una función activa, en el cual se evidencia en los resultados obtenidos, donde ninguno de los encuestados manifestó haber consultado reportes de gestión o documentos de rendición de cuentas, lo que demuestra una debilidad significativa en la promoción y visibilidad de esta información.

En este contexto, Suárez (2020), argumenta que la transparencia en el sector salud no solo mejora la eficiencia de los servicios, sino que además permite un monitoreo ciudadano efectivo, sin embargo la falta de acceso y uso de información estratégica, como los informes de gestión, sugiere que este potencial no está siendo aprovechado por completo, aunque el 61% de los participantes utiliza el sitio web como canal informativo para consultar noticias o comunicados, su uso se limita a contenidos superficiales, lo que refleja una interacción pasiva más que un ejercicio de control social informado.

De igual forma, De la Torre y Núñez (2023), sostienen que la transparencia efectiva requiere de una ciudadanía empoderada y de plataformas accesibles y funcionales, en ese sentido los resultados de esta investigación muestran que hay una percepción de mejora necesaria en la plataforma digital de la Coordinación Zonal 5 de Salud: el 50% de los encuestados se mantuvo neutral respecto a la usabilidad y contenido del sitio, mientras que el 50% restante expresó acuerdo total o parcial sobre la necesidad de mejorar dichos aspectos. Este dato pone en evidencia una falta de satisfacción con el diseño actual de la página, lo cual puede estar limitando su uso como una herramienta de transparencia activa.

La incorporación de herramientas tecnológicas en la gestión pública ha sido destacada por autores como De Michele y Cruz (2020), quienes afirman que estas plataformas deben facilitar la integración de datos, la detección de irregularidades y el seguimiento del uso de recursos, no obstante, la percepción ciudadana recogida en esta investigación indica que estas funciones aún no están del todo habilitadas o no son fácilmente identificables para el usuario común, la brecha entre el potencial técnico y el uso efectivo plantea desafíos importantes en la implementación de estrategias digitales verdaderamente orientadas a la transparencia.

Finalmente, este análisis permite ratificar lo planteado por Arias (2023), quien señala que los métodos tradicionales de investigación resultan insuficientes para abordar fenómenos complejos como la transparencia institucional. El enfoque mixto adoptado en este estudio posibilitó no solo caracterizar el estado actual del acceso a la información pública en el sector salud, sino también identificar percepciones y prácticas concretas de los usuarios. A partir de esta integración teórica y empírica, se concluye que es indispensable fortalecer los canales de comunicación digital, promover la educación ciudadana en derechos de acceso a la información y rediseñar las plataformas institucionales para garantizar un ejercicio real y efectivo de la transparencia pública.

Conclusiones

La Coordinación Zonal 5 de Salud presenta un nivel muy bajo de cumplimiento en materia de transparencia, con una puntuación del 15.33%, lo que evidencia una débil implementación de los mecanismos establecidos por la normativa ecuatoriana, especialmente en lo referente a la transparencia activa, la rendición de cuentas y la publicación accesible de información en su portal institucional.

La centralización de la información en el portal del Ministerio de Salud Pública limita el acceso a datos específicos del nivel zonal, debilitando la transparencia territorial y reduciendo la capacidad de control social por parte de la ciudadanía, lo que puede aumentar los riesgos de opacidad y corrupción en la gestión pública descentralizada.

Existe un alto grado de desconocimiento por parte de los ciudadanos sobre su derecho al acceso a la información pública, sumado a deficiencias en la usabilidad del portal web institucional, lo que afecta negativamente la confianza en los contenidos disponibles y obstaculiza el ejercicio activo de la participación ciudadana en la supervisión de la gestión del sector salud.

Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2023). El paradigma pragmático como fundamento epistemológico de la investigación mixta. Revisión sistematizada. Educación, Arte, Comunicación: *Revista Académica e Investigativa*, 12(2), 11-24. <https://doi.org/https://doi.org/10.54753/eac.v12i2.2020>
- Barzola, I., Flores, W., Daza, P., Flores, C., Flores, J., y Flores, A. (2023). Importancia de la planificación para mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas de turismo, Ecuador, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2707-2724. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4617
- Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. (2020). *Transparencia*. CPCCS.
- Cubero, J., y Valdez, M. (2022). Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno abierto en entidades públicas de Ecuador entre 2016 - 2020. *Estado & Comunidades*, 1(14). https://doi.org/https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.249
- De la Torre, S., y Núñez, S. (2023). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración* (14), 53-73. <https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.3>
- De Michele, R., y Cruz, J. (24 de Marzo de 2020). *COVID-19: Transparencia para asegurar políticas efectivas en momentos de crisis*. Inter American Development Bank: <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/covid-19-transparencia-como-un-medio-para-asegurar-la-efectividad-de-las-politicas-en-momentos-de-crisis/>
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2024). *Guía Metodológica integral que regula el cumplimiento de los mecanismos exigibles para garantizar el derecho humano de acceso a la información pública, a través de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)*.
- Espinoza, E., Gil, W., y Agurto, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 6(4). <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v46n4/1561-3127-rcsp-46-04-e2146.pdf>
- Finol, L., Galdames, A., y González, C. (2021). Contextualización de la transparencia de la función pública en Iberoamérica: *Una revisión del concepto*.

Rumbos TS, 16(25), 105-144. <https://www.scielo.cl/pdf/rts/v16n25/0719-7721-rts-16-25-105.pdf>

Flor, G., Quintero, D., Samaniego, J., y Ayala, L. (2022). La corrupción en la salud pública durante la pandemia en Ecuador. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*, 7(2), 391-402. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/racji.v7i2.2032>

González, L., Gámez, D., y Rodeles, I. (2023). Latinoamérica: Transparencia y acceso a la información. *Diagnóstico Facil Empresarial* (1). <https://doi.org/https://doi.org/0.32870/dfe.vi20.429>

González, R. (2019). Evaluación de la calidad de la atención en salud desde la perspectiva del usuario en Ubaté. *Journal of Public Health Research*, 14(2), 34-47.

Hernández, I., Medellín, E., y Casanova, J. (2024). La esencia de la transparencia en la responsabilidad social corporativa. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(6), 1107-1119. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.3068>

Herszenbaun, M. (2022). Método analítico y la carencia de síntesis en “El conocer analítico” de la Ciencia de la lógica de Hegel. *Nuevo Itinerario Revista de Filosofía*, 18(2), 92-102. <https://doi.org/https://doi.org/10.30972/nvt.1826199>

Monsalve, Y., y Calvo, M. (2024). Mejora continua en la gestión de servicios de salud: estrategias para la excelencia administrativa. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.31637/epsir-2024-767>

Organización de las Naciones Unidas. (15 de Octubre de 2020). *La ONU llama a la unidad para combatir la corrupción en tiempos de COVID-19*. Naciones Unidas: <https://news.un.org/es/story/2020/10/1482402>

Ramírez, M., y Lugo, J. (2020). Revisión sistemática de métodos mixtos en el marco de la innovación educativa. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, 28(65), 9-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.3916/C65-2020-01>

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales de México. (2020). *Transparencia y Rendición de Cuentas*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/538286/02_Transparencia_y_Rendicio_n_de_Cuentas.pdf

- Sixto, J., Duarte, A., y Escandón, P. (2025). Comunicación de la transparencia informativa y la rendición de cuentas. *Revista Latina de Comunicación Social* (83). <https://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/M2>
- Suárez, E. (2020). Transparencia administrativa y gestión pública: Entre la gestión documental y el acceso a la información. *Revista Cubana de Información y Comunicación Alcance*, 9(23), 1-3. <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v9n23/2411-9970-ralc-9-23-1.pdf>
- Sulbarán, I. (24 de Mayo de 2023). *Funciones de un administrador*. University Tiffin: <https://global.tiffin.edu/noticias/funciones-de-un-administrador-de-servicios-de-salud>
- Teixidó, L. (2021). *La importancia de la transparencia en las organizaciones, la visión de SEIT S.A.* Pacto Mundial de la ONU: <https://www.pactomundial.org/tribuna/la-importancia-de-la-transparencia-en-las-organizaciones-la-vision-de-seit-s-a/>

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 17

Fortalecimiento de la imagen
corporativa a través de estrategias
de comunicación en el Gobierno
Autónomo Descentralizado Parroquial
11 de Noviembre

AUTORES: David Darío Cevallos Sánchez; Karina Lourdes Santistevan Villacreses



SABEREC 5.0

Fortalecimiento de la imagen corporativa a través de estrategias de comunicación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial 11 de Noviembre

Strengthening the corporate image through communication strategies in the Autonomous Decentralized Parish Government of November 11th.

Resumen

La comunicación tiene definiciones esenciales para el funcionamiento de la sociedad y juega un rol importante en todos los aspectos de la vida humana, desde las relaciones personales hasta el ámbito laboral, político y cultural. La presente investigación tiene como objetivo conocer las estrategias de comunicación para el correcto manejo de identidad institucional de una empresa. Para este estudio se tomó como referencia la comunicación para la toma de decisiones para promocionar la imagen del corporativo del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial once de noviembre y conocer la comunicación entre las autoridades y la población. La investigación será de tipo analítica, descriptiva, científica y de campo. Para la recolección de datos se basará en técnicas estadísticas, cuali-cuantitativo y bibliográfico; como técnica de recolección de datos la observación y la encuesta aplicada a los habitantes de la parroquia Once de Noviembre, cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi; de esta manera obtendremos resultados que respondan a las interrogantes planteadas en la presente investigación como: conocer el medio en el que se difunde la información emitida por el Gobierno Autónomo descentralizado; conocer la existencia de un departamento de comunicación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial; sobre los canales de comunicación interna o implementar esta imagen para promocionar la parroquia. Por lo tanto, el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Once de Noviembre debe realizar un análisis adecuado para implementar las estrategias que generen espacios comunicativos en conjunto con la población para que sea tomada en cuenta a la hora de tomar las decisiones en beneficio de la comunidad.

Palabras claves: Población, bienestar, comunidad, servicios, difusión

Abstract

Communication has essential definitions for the functioning of society and plays an important role in all aspects of human life, from personal relationships to the work, political and cultural spheres. The objective of this research is to know the communication strategies for the correct management of a company's institutional identity. For this study, communication for deci-

sion-making was taken as a reference to promote the corporate image of the Parish Eleventh of November Decentralized Autonomous Government and to understand the communication between the authorities and the population. The research will be analytical, descriptive, scientific and field. Data collection will be based on statistical, quali-quantitative and bibliographic techniques; As a data collection technique, observation and survey applied to the inhabitants of the Once de Noviembre parish, Latacunga canton, Cotopaxi province; In this way we will obtain results that respond to the questions raised in this research such as: knowing the medium in which the information issued by the decentralized Autonomous Government is disseminated; know the existence of a communication department within the Autonomous Decentralized Parish Government; on internal communication channels or implement this image to promote the parish. Therefore, the Once de Noviembre Parochial Decentralized Autonomous Government must carry out an adequate analysis to implement strategies that generate communicative spaces together with the population so that it is taken into account when making decisions for the benefit of the community.

Keywords: Population, well-being, community, services, dissemination

Introducción

La comunicación organizacional dentro de los gobiernos autónomos descentralizados es fundamental para fortalecer los espacios de diálogos entre la población y las autoridades, de modo que, fortalecen la imagen corporativa y promueve la participación ciudadana.

Promover la descentralización a través de la comunicación y la participación ciudadana genera vínculos que fortalecen el progreso y desarrollo local, donde surgen iniciativas basadas en la comunicación interna y el trabajo en equipo serán instrumentos fundamentales para la adecuada gestión parroquial (Ramírez, 2019).

En ese sentido, el presente trabajo de investigación en el 2018 se establecieron situaciones respecto al tipo de comunicación organizacional que hoy en día ha cambiado en varios aspectos (Pineda, 2020).

Según Álvarez, Labrada y Vega (2019), la comunicación organizacional dentro del clima laboral de las autoridades y servidores públicos de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de la parroquia Once de Noviembre. Abordar estos desafíos se requieren de un compromiso organizacional hacia el mejoramiento de la parroquia, el cual, se necesitan establecer estrategias para obtener un buen ambiente de trabajo laboral y social. Sin

embargo, existen espacios de trabajo de los servidores públicos que no son adecuados ya que, existen carencias en la comunicación entre el personal, o la situación mediante canales de comunicación organizacional.

Cabe recalcar que la necesidad de mejorar los aspectos fundamentales como la comunicación la colaboración en equipo el entorno laboral los procesos de supervisión, la imagen de la parroquia y la toma de decisiones son esenciales para el desempeño eficiente y efectivo de las tareas asignadas dentro del hoy del GAD municipal de la parroquia 11 de noviembre.

Para finalizar, como resultado del estudio se puede concluir que residimos en una era de globalización en la que diversas entidades, incluyendo empresas, organizaciones y partidos políticos se integran en nuestra vida diaria, siendo útiles para conservar la imagen del GAD parroquial. Estas entidades son percibidas como actores que establecen interacción con la sociedad comunicándose, desempeñando roles específicos dentro de una parroquia ya sea ofreciendo productos servicios o ideologías.

Desarrollo

En el contexto de las pequeñas y medianas empresas, la comunicación organizacional surge como una herramienta clave para enfrentar desafíos tanto internos como externos de un gobierno parroquial. Hoy su papel va más allá de mejorar los procesos estructurales mediante estrategias, la cual sirve también como un catalizador de cambio y avance, afectando de manera significativa al comportamiento de una comunidad y fortaleciendo la identidad corporativa del GAD parroquial (GAD Once de Noviembre, 2024).

Tal como menciona Viteri y Sánchez (2018), es evidente que la comunicación organizacional constituye un soporte crucial en cualquier identidad, especialmente en el GAD parroquial, dado que la población mantiene un constante interés en las acciones y progresos de la parroquia hacia la comunidad. De tal manera, que es muy importante la presencia de un departamento de comunicación o de espacios abiertos al diálogo, donde el GAD tendría la responsabilidad de manejar la imagen institucional crear y distribuir información de manera profesional, en contraposición a los métodos empíricos actuales (Messinger, 2007). Esta carencia impide a la parroquia alcanzar un posicionamiento efectivo tanto en el mercado como en la percepción de su comunidad. El propósito de crear una buena comunicación externa es construir una percepción favorable para la ciudadanía, fomentando un sentido de lealtad y creando un buen desempeño al crecimiento y posicionamiento tanto a nivel nacional como internacional (Bravo, Matute, & Pina, 2011).

En ese sentido, cabe destacar que es observable que organizaciones de similar o menor importancia disponen de un departamento de comunicación y el éxito de estas instituciones claramente posicionadas, sugieren que sus líderes reconozcan la importancia de adoptar estrategias orientadas a asegurar un futuro prometedor (Aguilar, 2016).

A lo largo de la historia la ha experimentado algunos cambios en diversas etapas, siendo notable su institucionalización a partir de la Constitución de 1998 (Participación Ciudadana y Social, 2024). Sin embargo, es en la Constitución Ecuatoriana de 2008 donde se establecen de manera robusta las bases legales para promover los distintos mecanismos de “Participación Ciudadana y Control Social”. Además, se delinean las diversas instancias encargadas de garantizar que esta participación sea acorde con las necesidades de la población ecuatoriana, tanto a nivel nacional como en cada GAD parroquial del Ecuador (Carrera, 2015).

Por lo tanto, resulta muy importante mejorar la función que desempeñan los directivos de la parroquia, ya que en su rol existen personas capacitadas para la obtención de información, los mismos que impulsan proyectos para establecer canales de comunicación efectivos.

Materiales y métodos

La presente investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo-cualitativo, ya que combina el análisis estadístico de datos con la interpretación de percepciones y experiencias de los habitantes de la parroquia Once de Noviembre. Se adoptó un diseño no experimental de tipo descriptivo y analítico, orientado a diagnosticar la situación actual de la comunicación organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Once de Noviembre, así como su impacto en la imagen corporativa institucional.

Tipo de investigación

- **Descriptivo**, porque permitió detallar las características y condiciones actuales de la comunicación dentro del GAD Parroquial.
- **Analítico**, debido a que se interpretaron las causas y consecuencias de la falta de estrategias comunicacionales.
- **De campo**, ya que la información fue obtenida directamente en el entorno donde ocurre el fenómeno investigado.

Métodos y técnicas

Para el levantamiento de la información se aplicaron métodos empíricos y teóricos. En cuanto a las técnicas de recolección de datos, se utilizaron:

- **Encuestas estructuradas**, aplicadas a una muestra representativa de los habitantes de la parroquia, con el objetivo de conocer su percepción sobre la comunicación institucional y la imagen del GAD.
- **Observación directa**, realizada en las instalaciones del GAD Parroquial para registrar las dinámicas comunicacionales existentes y evaluar los recursos utilizados para la difusión de información.
- **Revisión bibliográfica**, que permitió fundamentar teóricamente el estudio a partir de documentos científicos, normativas legales y estudios previos relacionados con la comunicación institucional y la gestión pública.

Población y muestra

La población objeto del estudio estuvo conformada por los habitantes de la parroquia Once de Noviembre, ubicada en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, por otro lado, la muestra fue seleccionada de forma aleatoria simple, incluyendo a ciudadanos mayores de edad que residen de manera permanente en la parroquia, de igual forma, fue suficiente para asegurar la representatividad de los resultados y permitir un análisis fiable de la situación actual.

Instrumentos de investigación

Se diseñó un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas, enfocado en tres dimensiones principales: estrategias de comunicación interna y externa, percepción de la imagen corporativa y canales de difusión utilizados por el GAD, la correspondiente validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y se aplicó una prueba piloto para garantizar su claridad y coherencia.

Análisis de datos

Los datos cuantitativos obtenidos fueron procesados mediante técnicas estadísticas descriptivas, como frecuencias y porcentajes, para identificar patrones y tendencias en las respuestas de los encuestados; mientras tanto, los datos cualitativos, por su parte, fueron analizados mediante categorización e interpretación de contenido, permitiendo comprender las percepciones y sugerencias de la comunidad.

Resultados

Después de haber realizado la recolección de datos a través de encuestas, pudimos comprobar que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Once de Noviembre se pudo evidenciar que no se están optimizando los recursos tecnológicos existentes, de modo que, se hace difícil difundir información de relevancia para los ciudadanos, dándonos cuenta que según con la información recopiladas la gran mayoría de los habitantes no son informados de la manera correcta ni son ubicados estratégicamente.

A través de la investigación realizada pudimos obtener los siguientes resultados:

Tabla 12.

Estrategias de comunicación del GAD Parroquial Once de Noviembre.

Objetivos	Interrogantes
Indagar las estrategias de comunicación dentro del GAD Parroquial 11 de Noviembre.	¿Cuáles serían las estrategias de comunicación dentro del GAD Parroquial 11 de Noviembre?

De acuerdo al análisis realizado podemos evidenciar que a través del dialogo y capacitaciones fluya la comunicación interna en el Gad Parroquial 11 de Noviembre.

Tabla 13.

Imagen Corporativa de los habitantes de la parroquia.

Objetivos	Interrogantes
Investigar la imagen corporativa en los habitantes de la Parroquia 11 de Noviembre.	¿Cuál es la imagen corporativa en los habitantes de la Parroquia 11 de Noviembre?

Como análisis de la interrogante ya planteada en la tabla se pudo conocer que el 60 por ciento de la población se consideraban aislados porque no eran tomados en cuenta en la toma de decisiones del Gad Parroquial 11 de Noviembre.

Tabla 14.

Solución del problema.

Objetivos	Interrogantes
Diseñar una alternativa de solución al problema encontrado	¿Qué alternativa de solución al problema ha encontrado ?

Luego de haber realizado el respectivo análisis la solución para levantar la imagen corporativa se dio a conocer que se debe aplicar estrategias de comunicación utilizando canales de comunicación como: Volantes, altavoces, extender invitaciones donde los habitantes se enteren del avance y finalización de obras.

Se pudieron obtener los siguientes resultados después de la encuesta aplica a los habitantes:

Identidad propia de la institución: El GAD parroquial no cuenta con una imagen corporativa por la falta de iniciativa, ya que, gran parte de sus actividades son en beneficio de la comunidad, dejando a un lado una imagen que puede ser identificado como un objetivo significativo de estudio.

Imagen diferenciada: La falta de organización de agendas de los servidores públicos dentro del GAD parroquial para la discusión de esa imagen que puede ser reconocida a nivel internacional, es de bajo interés, la cual, no les permite llegar a un acuerdo ni a establecer una imagen que pueda identificar a la parroquia con las demás.

Departamento comunicacional: Una estructuración mas eficaz beneficiaria a la institución y nos abriría para expandirnos a nivel nacional. De tal manera que aspiraríamos una proyección a nivel provincial como un objetivo específico que persiguen la gran mayoría de los GAD parroquiales.

Canales de comunicación: Utilizamos altavoces y ocasionalmente distribuimos volantes durante las festividades de la Parroquia para informar al público y extender invitaciones. Respecto a las obras, la comunidad puede observar su avance y finalización, siendo entregadas directamente a los habitantes cuando están completas.

Aplicación de estrategias: La comunicación desempeña un papel fundamental en cualquier institución. Si el GAD parroquial Once de Noviembre aprovecha la oportunidad de implementar estrategias, ya que nos permitiría mejorar como institución y ofrecer un servicio de mayor calidad a la sociedad.

Discusión

Dentro de un gobierno autónomo descentralizado la comunicación se entiende como el intercambio de mensajes información ideas y opiniones entre distintos niveles administrativos, funcionarios, empleados y la comunidad en general.

Según Quezada, Torres y Quevedo (2020), este intercambio de ideas abarca desde la transmisión de información oficial hasta la interacción con la comunidad. La difusión de políticas, programas, proyectos y la participación ciudadana en la toma de decisiones es muy crucial. La comunicación en sí es esencial para garantizar la transparencia, la eficiencia administrativa y el fortalecimiento de la relación entre el gobierno local y la comunidad.

Según Loor (2019), subraya la importancia de incorporar una comunicación que fomente el diálogo intercultural y considere la comunicación como una herramienta para el cambio social ético, promoviendo la identidad y la afirmación de valores, ya que, de esa manera puede ser la voz de aquellos que han sido ignorados o negados fortaleciendo su presencia en el ámbito público. Por otra parte, la falta de comunicación organizacional ha generado un completo desorden en el aspecto comercial, lo que impide que los comerciantes puedan ofrecer sus productos de manera adecuada (Ponce, y otros, 2019).

En ese sentido Campillo (2010), la falta de comunicación y administración provoca un ambiente desagradable y un trato deficiente hacia los consumidores, lo que inevitablemente causa molestias y los lleva a migrar hacia otros lugares comerciales más cómodos y agradables, donde pueden satisfacer sus necesidades de productos y servicios. A la vez desalienta la creación de nuevos negocios y contribuye al aumento del desempleo.

En vista de aquello, Tamayo y Guerra (2017), menciona que el uso apropiado de la comunicación institucional, junto con una gestión efectiva de la imagen corporativa, puede mejorar significativamente la percepción pública de la organización. Esto, a su vez, facilita la promoción de los servicios que ofrece a diversos públicos, permitiendo que las partes interesadas reconozcan e interpreten claramente su ámbito de actividad.

Según los resultados obtenidos de la investigación realizada la ausencia de una dirección de comunicación y de un plan de comunicación interna y externa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Once de Noviembre es la razón principal por la cual gran parte de la población no está familiarizada con las responsabilidades de sus autoridades locales ni con los beneficios potenciales que la parroquia podría ofrecerles.

Conclusiones

- Mediante la investigación realizada se pudo evidenciar que El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Once de Noviembre sigue careciendo de instancias para el diálogo y la participación ciudadana, lo que ha llevado al 60% de los encuestados a sentirse excluidos y a dudar de su participación en la toma de decisiones en beneficio de todos. Esta falta de participación ha resultado en la ausencia de una imagen corporativa o marca distintiva que identifique al GAD, donde toda la población solo asocia al gobierno con la figura del presidente, sin reconocer una identidad generada por sus actividades y competencias.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial 11 de noviembre debe llevar a cabo un análisis de la situación actual con el objetivo de identificar las estrategias comunicativas más efectivas. Estas estrategias deberían propiciar la creación de espacios de diálogo y participación con la ciudadanía, con el fin de cultivar un sentido de pertenencia e involucrar a los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones.
- Posterior a eso, es fundamental elaborar un Manual de Marca en concordancia con un Plan Estratégico de Comunicación, con el fin de fortalecer la identidad corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial 11 de noviembre, ubicado en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. Este enfoque busca mejorar la utilización de recursos tecnológicos y medios de comunicación tradicionales para divulgar información crucial para los ciudadanos y promover su reconocimiento a nivel local, provincial y nacional.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar Miranda, A. (2016). Comunicación política y gestión municipal. Repositorio Institucional Espacios Públicos. 47, 135-155. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/78610>
- Álvarez, I., Labrada, R., & Vega, M. (2019).** La imagen corporativa como forma de gestión en el ámbito empresarial. Importancia de la imagen pública. *Opuntia Brava*, 11(3), 178-187.
- Bravo, J., Matute, J., & Pina, J. (2011). Efectos de la imagen corporativa en el comportamiento del consumidor: Un estudio aplicado a la banca comercial. *Innovar*, 21(40), 35-52.
- Campillo, A. (2010). Comunicación pública y administración municipal: una propuesta de modelo estructural. [Universidad de Alicante]. <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/19632>.
- Carrera, F. (2015). La participación ciudadana y el control social en Ecuador. *Revista UNIANDÉS Episteme*, 2(1), 47-65. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6756387.pdf>.
- GAD Once de Noviembre. (2024). Obtenido de Gobierno Autónomo Descentralizado: <https://11denoviembre.gob.ec/cotopaxi/>
- Loor, K. (2019). Comuna Chanduy: Prácticas culturales, comunicación y participación para el cambio social. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 25(1), 82-93. <https://www.redalyc.org/journal/280/28059678008/28059678008.pdf>
- Messinger, M. (2007). La importancia de la gestión profesional de la imagen corporativa. *Punto Cero. Universidad Católica Boliviana*, 12(14), 59-64. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762007000100007&script=sci_arttext
- Participación Ciudadana y Social. (2024). Obtenido de Consejo de Participación Ciudadana y Social: <https://www.cpccs.gob.ec/>
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON: Gestión-Organización-Negocios.*, 7(1), 9-25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7828548>.
- Ponce, G., Zea, C., Laura, M., **Álvarez, A.**, Pin, G., & Celorio, M. (2019). La inversión pública del GAD y su incidencia en la reactivación económica

de la parroquia Abdón Calderón del cantón Portoviejo. Dominio de las Ciencias, 5(2), 252-274. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6989259>

Quezada, M., Torres, M., & Quevedo, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(3), 748-778. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>

Ramírez, F. (2019). Los consejos comunales y sus estrategias de comunicación para fomentar la participación. Quórum Académico, 16(1), 149-163. <https://www.redalyc.org/journal/1990/199060185009/199060185009.pdf>

Tamayo, A., & Guerra, À. (2017). La comunicación institucional y la imagen corporativa en el GAD Parroquial Belisario Quevedo. [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26879>

Viteri, W., & Sánchez, M. (2018). Estrategias de comunicación y la imagen corporativa del GAD Parroquial 11 de Noviembre. [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28213>.

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 18

Valores institucionales y la gestión
administrativa: Estudio de la empresa
pública municipal de agua potable y
alcantarillado de Jipijapa

AUTORES: Alan Justin Toala Sánchez; Diana Katuska Peña Ponce



SABEREC 5.0

Valores institucionales y la gestión administrativa: Estudio de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Jipijapa

Institutional values and administrative management: Study of the Jipijapa Municipal Public Drinking Water and Sewerage Company.

Resumen

Los valores institucionales son esenciales para establecer una cultura organizacional sólida, así como guiar la toma de decisiones, promover la relación entre los empleados y garantizar el éxito sostenible de la empresa en el mercado, además, ayudan a tener mayor certeza de cómo funciona la empresa a nivel interno. El problema que se ha identificado es la carencia de práctica de los valores institucionales y como estos afectan diversos aspectos de la gestión y operación en la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Jipijapa. En la presente investigación tuvo como objetivo general determinar cómo los valores institucionales inciden en la gestión administrativa de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Jipijapa. La metodología que se utilizó es de tipo descriptivo en un enfoque cualitativo y cuantitativo, se utilizaron varios métodos como: inductivo, deductivo, sintético y estadístico, que permitieron ayudar a resolver el problema de esta investigación, así como también técnicas empleadas encuesta, entrevista que fueron realizadas a los empleados de la empresa en el área de administración. Obteniendo como resultado que los valores institucionales permiten entender la importancia de los valores en la orientación y funcionamiento de la organización, por tanto, se concluye que los empleados de la empresa no toman en cuenta los valores que son prioridades dentro de ello y no los ponen en práctica por eso se ven afectados en el servicio que brindan.

Palabras Clave: Eficiencia, Servicio de calidad, cultura organizacional, integridad

Abstract

Institutional values are essential to establish a solid organizational culture, as well as guide decision making, promote the relationship between employees and guarantee the sustainable success of the company in the market, in addition, they help to have greater certainty about how the company works internally. The problem that has been identified is the lack of practice of institutional values and how these affect various aspects of management and operation in the municipal public drinking water and sewage company of the Jipijapa canton. The general objective of this research was to determine how institu-

tional values affect the administrative management of the municipal public drinking water and sewage company of the Jipijapa canton. The methodology used is descriptive in a qualitative and quantitative approach, several methods were used such as: inductive, deductive, synthetic and statistical, which helped solve the problem of this research, as well as techniques used survey, interview that were made to the company's employees in the administration area. Obtaining as a result that institutional values allow us to understand the importance of values in the orientation and functioning of the organization, therefore, it is concluded that the company's employees do not take into account the values that are priorities within it and do not put them in practice, that is why the service they provide is affected.

Keywords: Efficiency, Quality service, organizational culture, integrity.

Introducción

Según Corvo (2020), los valores institucionales de la administración son aquellos principios, ideas y creencias que expresan lo que una empresa aprecia, además de respaldar la misión y darle un perfil a la cultura organizacional.

Según Cegarra y Martínez (2012; citado por Aguaiza (2015), la gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

En el Ecuador, en las últimas dos décadas las empresas de servicios de agua potable y alcantarillado han sido escenario de transformaciones importantes en su estructura formal, en sus esquemas regulatorios, en su orientación hacia la comunidad, y en la reproducción de nuevas prácticas que buscan disminuir el déficit de cobertura de los servicios de infraestructura sanitaria, en agua potable 21,7% en el área urbana y 60,7% en el área rural (Ríos García, 2011).

Según Martínez (2013), el agua potable constituye uno de los servicios públicos por excelencia, tanto por tratarse de un recurso fundamental para la vida de los seres humanos, así como por el hecho de que el Estado es el único responsable de su provisión a todos los ciudadanos, como bien lo señala la Relatora Especial sobre el Derecho Humano al Agua Potable y al Saneamiento, más allá de cómo se administre su gestión, ya sea de manera directa, externalizada, mixta o comunitaria.

En la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Jipijapa se ha identificado el problema es la falta de práctica de los valores institucionales, y que estos influyen en diversos aspectos de la gestión y ope-

ración de la empresa, dentro de ello también se pudo observar que los obreros no cuentan con conocimiento de los valores institucionales esta situación afecta negativamente el ambiente laboral y los resultados de la empresa, por otro lado, este impacto repercute en la calidad de servicio y el desarrollo sostenible de la comunidad, así como la falta de transparencia resulta en la pérdida de credibilidad por parte de los ciudadanos del Cantón Jipijapa.

Según Melendre y Pacheco (2018), en la investigación titulado Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento JASS en el Servicio de agua potable para la satisfacción del usuario del caserío de “Cuchupampa” distrito de Huarmaca – provincia Huamcabamba – departamento Piura. Año 2015. como resultado se obtuvo que es de vital importancia llevar una buena gestión administrativa en las juntas directivas de las JASS y empresas de agua potable.

Por otro lado, Castillo (2020), en la investigación titulada “Modelo De Gestión Administrativa Para La Junta Administradora De Agua Potable Y Saneamiento De La Parroquia De Julio Andrade, Cantón Tulcán, Provincia Del Carchi” se obtuvo como resultado el estado deficiente de la gestión administrativa, así como personal poco capacitado, carencias de estrategias y modelos de tácticas que permitan el aprovechamiento de todos los recursos obtenidos.

Desarrollo

Valores institucionales.

Los valores son el tema de la investigación ética. A veces los términos ética, moral y valores son amalgamados y es común que estos términos sean usados indistintamente, pero los filósofos a veces los distinguen de la siguiente manera: Los valores y la moral están estrechamente relacionados, aunque la moral y la moralidad, según la mayoría de los filósofos, son resultado del raciocinio, mientras que los valores pueden surgir de contextos sociales, de predisposiciones emocionales o del raciocinio. Los valores son algo distinto a los deseos, porque el primero es algo que queremos después de reflexionar si realmente es algo bueno. La ética, por otro lado, es el estudio de la moral, incluyendo sus orígenes, sus usos, sus justificaciones y sus relaciones” (Naciones Unidas, 2019).

Para Arias y Heredia (2001), los valores organizacionales son los principios que caracterizan el comportamiento de las personas dentro de la organización y a la misma en su conjunto. Los valores institucionales asisten a la organización a alcanzar sus objetivos realizando su misión, además de proveer un grato acogimiento, es decir, ejercer un personal grato y productivos.

De acuerdo con Ansa P (2009), los valores pueden ser de tres tipos: organizacionales, éticos y profesionales. Estos valores al ser compartidos influyen en el desempeño del personal, ya que proveen una base estable que sirve de guía, sobre la cual se toman las decisiones y se ejecutan las acciones; forman parte integral de la institución, y motivan y energizan al personal para dar su máximo esfuerzo por el bienestar colectivo.

Gestión administrativa

En palabras de Koontz, Veihrich, y Cannice (2014), es la capacidad de administrar, operar y mantener el sistema económico con criterios de eficiencia y equidad tanto social como comercial, la dirección toma todas las decisiones relacionadas a manejo administrativo, tienen el control de los recursos (técnicos, financieros, de personal), y establecen relaciones horizontales con las agencias gubernamentales y no gubernamentales que apoyan su trabajo.

Para los autores Ramírez, Ramírez, y Moran (2017), definen que la Gestión Administrativa es: la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; estos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos (págs. 3-13).

Gestión administrativa comprende el plan de organización y los elementos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las actividades por parte de la gerencia de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de las metas y los objetivos programados (Estupiñan, 2012).

Para Borbor (2013), existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, Organización, Ejecución, Control.

Importancia de la gestión administrativa.

Para la Universidad Latina de Costa Rica (2020), la gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma. Es por estas razones que se puede afirmar que la gestión administrativa busca la utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos. El o los encargados de esto deben disponer

de los conocimientos para la correcta utilización de los recursos tanto económicos como materiales y humanos para que la empresa sea exitosa.

Aspectos éticos de la administración.

De acuerdo con Marco, Loguzzo, y Fedi (2016), las tareas de dirección se ven atravesadas por fuertes imperativos éticos, ya que las decisiones que adopte un dirigente poseen implicancias sobre las personas a su cargo y la organización que representa en su totalidad. A su vez, toda organización y también sus directivos deben tener presentes, al momento de tomar sus decisiones, sus efectos sobre el medio social, económico, ambiental e institucional.

La cultura organizacional.

Schein (1988; citado por Marco, Loguzzo, y Fedi, 2016) define a la cultura organizacional como “el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a 32 nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas”.

Materiales y métodos

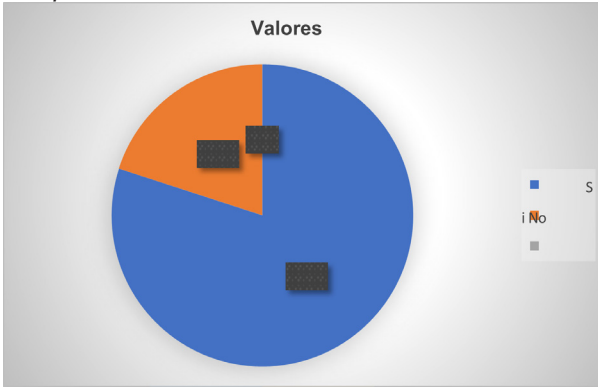
En la presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo los valores institucionales inciden en la gestión administrativa de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Jipijapa. Para ello, se utilizaron varios métodos y técnicas. Por ello, esta investigación se utilizó dos enfoques cualitativo y cuantitativo, así como también se utilizaron varios métodos como lo son: inductivo que ayudo a analizar la información, el deductivo permitió dar soluciones a los problemas presentados, el sintético ayudo a comparar las variables de estudio para interpretar esta investigación, y estadístico, que se aplicaron al momento de ir resolviendo cada etapa del problema planteado. Así como también varias técnicas como la: entrevista, encuesta y muestra, con las cuales se pudo recopilar información que nos permitieron obtener datos reales y concretos.

Resultados

En la investigación realizada en la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Jipijapa fue creada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa, el 17 de diciembre del 2012.

Figura 19.

¿Conoce usted que son los valores institucionales?

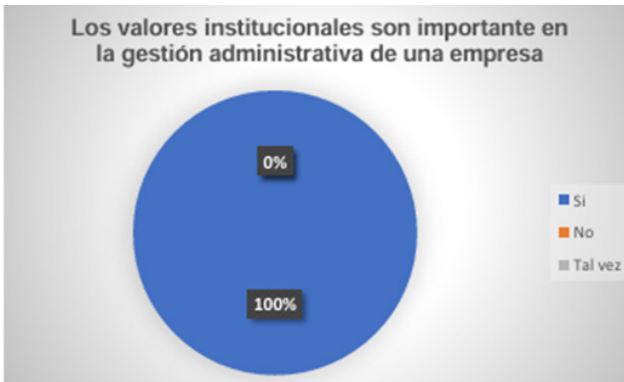


Mediante los resultados obtenidos se pudo identificar que de 10 personas encuesta el 80% si conocen los valores institucionales y el 20% desconoce del tema. Por tanto, se puede evidenciar que la mayoría de las personas si tienen conocimiento acerca de los valores.

1. **¿Está usted de acuerdo que los valores instituciones son importante en la gestión administrativa de una empresa?**

Figura 20.

Los valores institucionales son importantes en la gestión administrativa de una empresa.



Como podemos observar que de 10 personas encuestadas el 100% están de acuerdo con que los valores institucionales son importantes en la gestión de empresa.

Por tanto, se puede indicar que las personas si están de acuerdo con los valores institucionales

2. **¿Cree usted que los valores institucionales ayudan a la gestión administrativa de toda organización?**

Figura 21.

Los valores institucionales ayudan a la gestión administrativa de toda organización.



Como podemos observar que de las 10 personas encuestadas el 90% de ello si creen que los valores institucionales ayudan a la gestión administrativa y el 10% no está de acuerdo con que los valores ayuden a la gestión. Por tanto, se pudo evidenciar que los valores institucionales si ayudan en la gestión administrativa.

Discusión

Según Ríos García (2011), en la investigación que realizó menciona la ausencia de planificación institucional genera dificultades en la estructura administrativa de la empresa, la planificación y seguimiento a procesos administrativos debe establecer suficiente liderazgo gerencial y la construcción de reportes periódicos de los departamentos sobre los temas relevantes a su cargo.

Por tanto, en todas las empresas deben tener una planificación institucional que ayudan a orientar las actividades que se realizan, así como también se deben cumplir los objetivos propuestos en la atención a las necesidades de la sociedad.

Como menciona Ulloa Herrera (2016), en cuanto a congruencia de Valores, en la EPMAPS se cumple la teoría expuesta de que a mayor reconocimiento menor conflicto y mayor ajuste de valores. Los resultados obtenidos son

positivos ya que los trabajadores concuerdan en que existe compatibilidad entre sus valores y los de la organización, se puede afirmar que el conflicto de valores es mínimo y que existe un alto reconocimiento de los mismos.

Estoy de acuerdo con Ulloa ya que los valores institucionales deben conocerlos todos los trabajadores dentro de una organización. Por tanto, si en la Empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Jipijapa se lograra tener los valores claros y aplicarlo dentro de ella y así tener una mayor certeza de cómo funciona la empresa a nivel interno esto mejoraría la calidad de trabajo, como también la podría ayudar a distinguirse de las demás empresas.

Para Castillo Nastar (2020), señala que en la investigación de campo realizada en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Julio Andrade se pudo conocer la situación actual de la institución, donde se evidenció el estado deficiente de la gestión administrativa, así como personal poco capacitado, carencia de estrategias y modelos de tácticas que permitan el aprovechamiento de todos los recursos obtenidos.

Se puede indicar que en todas las organizaciones se debe tener una buena gestión administrativa para actuar de manera anticipada al momento de que se presenten problemas, en la Empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Jipijapa se evidencio que no se brinda un servicio de calidad a la vez el poco conocimiento acerca de los valores institucionales por lo que esto afecta a la empresa, por ello se debe capacitar constantemente a todo el personal que trabaja en la área administrativa para tomar las mejores decisiones dentro de ella.

Conclusiones

En conclusión, los valores institucionales han permitido entender la importancia de estos valores en la orientación y funcionamiento de la organización, por ende, no solo reflejan los principios éticos y morales que rigen el comportamiento organizacional, sino que también refuerza la cultura corporativa, además, se ha observado que los valores institucionales no solo son importantes en términos interno, sino que también influyen en la percepción del cliente así como otras partes interesadas de la empresa

Por otro lado, la gestión administrativa tiene un papel importante en el fortalecimiento de las empresas a través de una gestión eficiente y efectiva, por lo que puede optimizar los recursos, mejorar la calidad de servicio. Además, la gestión administrativa garantiza que las acciones y decisiones dentro de las organizaciones se realicen de manera ética y responsable.

Los valores institucionales son principios que guían el comportamiento y las decisiones dentro de una organización y la gestión administrativa debe reflejar y promover valores de transparencia, eficiencia y servicio de calidad para asegurar el éxito y la sostenibilidad de la organización en su misión de proveer servicios esenciales.

Referencias Bibliográficas

- Aguaiza Morocho, K. (2015). Gestión administrativa y su relación con los servicios de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado (EPMAPAQ), Caton Quevedo, año 2013. [Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2a4d1355-4bd1-4786-b6fc-ce7e7947d873/content>
- Ansa P, M. (2009). Valores institucionales en el personal administrativo de la Universidad del Zulia. Revista de Formación Gerencial, 8(2), 256-271. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3178929>
- Arias, & Heredia. (2001). Administración de recursos humanos: Para el alto desempeño. Mexico: Editorial trillas, S.A.
- Borbor Cochea, J. (2013). El control interno de bienes y la gestión de la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P.) periodo 2012-2013. [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/975/1/TESIS%20FINAL%20JOSE%20ORIGINAL%20PRESENTACION%203%2031.pdf>
- Castillo Nastar, M. (2020). Modelo de gestión administrativa para la junta administradora de agua potable y saneamiento de la Parroquia de Julio Andrade, Cantón Tulcán, Provincia del Carchi. [Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11817/1/PIUAADM002-2020.pdf>
- Corvo, H. (2020). Valores institucionales de la administración: Lifeder. Obtenido de <https://www.lifeder.com/valores-institucionales-administracion/>
- Estupiñan. (2012). Gestión Administrativa. En Gestión Administrativa (pág. 10).
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2014). Administración una perspectiva global y empresarial. México: MCGRAW-HILL/.
- Marco, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. Universidad nacional arturo jauretche.

<https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

Martínez Moscoso, A. (2013). La realidad del agua potable y el saneamiento en Ecuador a través del estudio de varios casos seleccionados por su interés. *Vlex*, 159-188. Obtenido de <https://vlex.ec/vid/realidad-agua-potable-saneamiento-845036146>

Melendro Orrego, Y., & Pacheco Sonapo Luz, Y. (2018). Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento JASS en el Servicio de agua potable para la satisfacción del usuario del caserío de “Cuchupampa” distrito de Huarmaca – provincia Huancabamba – departamento Piura. [Escuela Profesional de Ingeniería Comercial].

Naciones Unidas. (2019). Ética y valores universales. Serie de módulos universitarios. Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. https://www.unodc.org/documents/e4/IntegrityEthics/MODULE_2_-_Ethics_and_Universal_Values_-_Spanish.pdf

Ramírez Casco, A., Ramírez Garrido, R., & Calderón Morán, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 15(1). <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Ríos García, I. (2011). Desarrollo institucional y su incidencia en la estructura administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable de Riobamba. EP-EMAPAR. [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13260/1/MG-GP-1240.pdf>

Ulloa Herrera, M. (2016). Relación entre la congruencia de valores y clima organizacional en la empresa pública metropolitana de agua potable y saneamiento (EPMAPS). [Escuela Politécnica Nacional]. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/16536/1/CD-7201.pdf>

Universidad Latina de Costa Rica. (2020). Importancia de la gestión administrativa en una empresa. Costa Rica. Obtenido de <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 19

Optimización de la gestión
administrativa para mejorar la
accesibilidad a la atención
oftalmológica:
Estrategias en el IESS Jipijapa

AUTORES: Said Aaron Cañarte Toala; Flor Azucena Toala Bozada; Diana Katiuska Peña Ponce



SABEREC 5.0

Optimización de la gestión administrativa para mejorar la accesibilidad a la atención oftalmológica: Estrategias en el IESS Jipijapa

Optimization of administrative management to improve access to ophthalmological care: Strategies at the IESS Jipijapa.

Resumen

La correcta gestión administrativa es crucial para garantizar la accesibilidad a la atención oftalmológica de la comunidad, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social son aspectos cruciales para el bienestar de la comunidad. Por ello los cuellos de botella en los procesos administrativos se ha identificado como uno de los factores clave que retrasan la atención médica oportuna, afectando la calidad de vida de los pacientes. El análisis propuesto no solo expone esta realidad dentro del sistema de salud pública ecuatoriano, sino que también plantea un marco para futuras investigaciones que puedan enfocarse en optimizar estos procesos y mejorar la eficiencia de la atención. La investigación realizada fue de tipo descriptiva y exploratoria, con un enfoque cuantitativo, por lo que para la recolección de información se utilizaron fuentes secundarias las cuales incluyen estadísticas oficiales del IESS y estudios previos sobre el sistema de salud pública en Ecuador. Entre las limitaciones del estudio se encuentra la dificultad para acceder a datos detallados sobre los procesos administrativos internos del IESS. Con los resultados obtenidos se evidencio varios cuellos de botella en la gestión administrativa del IESS que retrasan significativamente la atención oftalmológica, lo que impacta negativamente en el manejo de enfermedades crónicas como el glaucoma, y al comparar estos resultados con estándares internacionales, se observó que los tiempos de espera en el IESS son considerablemente más largos en comparación con otros sistemas de salud en la región.

Palabras Claves: Gestión administrativa, Accesibilidad, Atención oftalmológica.

Abstract

The correct administrative management is crucial to ensure accessibility to ophthalmological care for the community. In the Ecuadorian Social Security Institute, these aspects are crucial for the well-being of the community. Therefore, bottlenecks in administrative processes have been identified as one of the key factors delaying timely medical care, affecting the quality of life of patients. The proposed analysis not only exposes this reality within the Ecuadorian public health system but also provides a framework for future research that

may focus on optimizing these processes and improving care efficiency. The research conducted was descriptive and exploratory, and secondary sources were used to collect information, including official statistics from the Ecuadorian Social Security Institute (IESS) and previous studies on the public health system in Ecuador. Among the study's limitations is the difficulty of accessing detailed data on the internal administrative processes of the IESS. The results obtained revealed several bottlenecks in the IESS's administrative management that significantly delay ophthalmological care, which negatively impacts the management of chronic diseases such as glaucoma. When comparing these results with international standards, it was observed that waiting times in the IESS are considerably longer compared to other health systems in the region.

Keywords: Administrative management, Accessibility, Ophthalmological care.

Introducción

En el dinámico escenario de la atención médica, la convergencia entre una gestión administrativa eficiente y la accesibilidad a servicios oftalmológicos emerge como un componente fundamental, intrínseco a la calidad asistencial y al bienestar colectivo. Dentro de este contexto, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ocupa una posición de prominencia al ser un pilar esencial en la oferta de servicios médicos en general, pero en este caso particulares nos enfocaremos únicamente en los oftalmológicos, sobre los cuales también ha desempeñado un papel determinante en la preservación de la salud visual de la comunidad local.

Los servicios de tratamiento de la baja visión se dirigen a las personas con una visión residual (entendida esta como aquella agudeza visual disminuida que les permite planificar o realizar alguna tarea determinada), que puede utilizarse y mejorarse mediante ayudas específicas, tales como lupas, telescopios, filtros entre otros. Las personas que pueden beneficiarse de los servicios de tratamiento de la baja visión, son aquellas clasificadas según la OMS con: “discapacidades visuales moderadas (para pacientes con una agudeza visual inferior a 6/18 y superior a 6/60)”, “discapacidades visuales severas (para pacientes con una agudeza visual inferior a 6/60 y superior a 3/30)” y “ceguera con agudezas visuales de 3/60 a 1/60 (World Health Organization, 2010)

Los servicios para dar atención a este grupo poblacional, están enfocados a proporcionar el cuidado, mediante el uso de dispositivos, entrenamiento en la utilización efectiva de la visión residual, y asesoramiento sobre las habilidades de orientación y movilidad, con el fin de fomentar y promover la vida

social, profesional y educativa (Lam Díaz & Ramírez, 2008). Es así como la rehabilitación de la baja visión, tiene como objetivo dotar a las personas de todo tipo de técnicas, estrategias y recursos que les permitan realizar las actividades cotidianas, participando de forma eficaz en cualquier entorno (educativo, laboral, cultural, de ocio) para conseguir una integración social normalizada (Hernandez et al., 2014).

Un gran ejemplo de cómo el buen manejo de recursos administrativos, facilita la accesibilidad a la atención médica oftalmológica, sobre todo en cuanto a lo que gestión presupuestaria refiere es Chile. Jones et al (2018) afirma lo siguiente:

“A pesar de que el acceso a la salud visual en Chile ha mejorado en los últimos años, aún persisten largas listas de espera en los diferentes hospitales, tanto de la Región Metropolitana como de regiones a lo largo de nuestro país”.

A raíz de este problema, y con el objetivo de acercar la atención de salud visual a la población, nace en 1960 la primera Unidad de Atención Primaria en Oftalmología (UAPO), bajo el alero del Dr. Juan Arentsen Sauer y el equipo del Departamento de Oftalmología del Hospital San Juan de Dios (HSJD). Posteriormente, a partir del año 2003, estas unidades se incorporaron a la atención del Ministerio de Salud (MINSAL) en el marco del Programa de Resolutividad de la División de Atención Primaria (DIVAP). Se planteó, como uno de sus objetivos principales, la resolución de la patología refractiva, así como priorizar la derivación a nivel terciario con pertinencia y oportunidad. Desde aquel año, las UAPO han ido aumentando progresivamente en número de unidades y de atenciones y ya para el año 2016, el país contaba con 115 unidades de norte a sur, extendiendo, además, su cartera de prestaciones también a algunas patologías GES” (Jones et al., 2018).

Otro gran ejemplo es España donde el enfoque de la correcta administración de recursos no gira en torno únicamente al factor económico presupuestario, sino más bien en el optimizar el capital humano disponible. Gegúndez (2008) afirma lo siguiente:

“El modelo que se describe a continuación se encuentra operacional desde abril de 2007. La consulta de oftalmología se desarrolla en 1.er lugar con los pacientes previamente citados, con intervalos de quince minutos, durante doce horas todos los días, de lunes a viernes. La media de agendas simultáneas/día es de tres en horario matinal y cuatro vespertinas. A ello hay que añadir una agenda programada los sábados por la mañana que lleva a cabo el oftalmólogo de guardia”.

Durante el horario de consulta se realizan las exploraciones complementarias diagnósticas o terapéuticas necesarias salvo las campimetrías y angio-grafías fluoresceínicas (AFG), las cuales, por su mayor duración, disponen de agendas diferenciadas. Las restantes pruebas oftalmológicas se integran y ejecutan dentro del propio acto de consulta, con lo que podemos hablar propiamente de «consultas de alta resolución». Por otro lado, se atienden todas las urgencias remitidas desde la puerta, las interconsultas de pacientes hospitalizados por otros especialistas y, finalmente, los chequeos de salud (7-8 diarios)” (Gegúndez, 2008).

Por su parte en el país vecino Colombia se plantea que el acceso real a los servicios de salud no depende solamente de estar o no afiliado a un seguro de salud. En él intervienen muchos otros factores como los relacionados con la intencionalidad y contenido de la política de salud, la disponibilidad y la aceptabilidad de los servicios; de tal forma que la estructura sanitaria, la organización de la red de atención, las políticas institucionales, la calidad, la oportunidad, los costos, el trato digno de los pacientes, entre otras aristas, juegan un papel significativo en la búsqueda de la atención, en el seguimiento y en la rehabilitación (Jiménez Paneque, 2004).

Es importante destacar que ante la nula existencia de estudios de este tipo en el Ecuador, se han tomado como antecedentes los modelos exitosos y muy diversos en cuanto a lo que destinación de atención y recursos se refiere, de diferentes sistemas de salud pública de otros países latinoamericanos y europeos como es el caso de Chile, Colombia y España respectivamente, por ello esta investigación se adentra en la imperante necesidad de perfeccionar la gestión administrativa y aumentar la accesibilidad al servicio de oftalmología en este distinguido instituto, debido a esto hemos adoptamos un enfoque metodológico riguroso, empleando métodos deductivos, inductivos, bibliográficos y estadísticos, con el objetivo de analizar exhaustivamente tanto la distribución eficiente de recursos administrativos como las barreras que inciden en el acceso efectivo a la atención oftalmológica.

¿Por qué la gestión administrativa es importante en la accesibilidad?

Para demostrar la importancia de la gestión administrativa para el acceso a servicios primero debemos definirla, siendo la misma el empleo de los medios de tal forma que satisfagan un máximo cuantitativo o cualitativo de fines o necesidades humanas, la cual consiste en un buen uso de los recursos, en lograr lo mayor posible con aquello que contamos. Si un grupo humano dispone de un número de insumos que son utilizados para producir bienes o servicios

entonces se califica como eficiente a quien logra la mayor productividad con el menor número de recursos (Lam Díaz & Ramírez, 2008).

La gestión administrativa desempeña un papel vital en la mejora de la accesibilidad a los servicios oftalmológicos. Su importancia radica en su capacidad para organizar de manera eficiente los recursos, coordinar procesos y eliminar obstáculos burocráticos. Una gestión administrativa efectiva facilita la programación ágil de citas, la reducción de tiempos de espera y la simplificación de trámites, contribuyendo directamente a una experiencia más fluida para los pacientes. Además, al anticipar y adaptarse a las necesidades cambiantes de la comunidad, la gestión administrativa asegura que la accesibilidad a los servicios oftalmológicos sea equitativa y efectiva.

La optimización de la gestión de recursos y la accesibilidad en el servicio de oftalmología en el Instituto Ecuatoriano de Salud Social se sustenta en conceptos fundamentales que delinean el funcionamiento eficiente de los recursos hospitalarios y la importancia de garantizar el acceso equitativo a servicios oftalmológicos, además de la presencia de indicadores los cuales, en el glosario de términos de la OMS, aparece el siguiente párrafo para definir el término indicador como una variable con características de calidad, cantidad y tiempo, utilizada para medir, directa o indirectamente, los cambios en una situación y apreciar el progreso alcanzado en abordarla. Provee también una base para desarrollar planes adecuados para su mejoría (Jiménez Panque, 2004). En el ámbito de la gestión de recursos, se aborda la eficiencia en la asignación de personal oftalmológico, considerando la carga de trabajo, competencias especializadas y las necesidades específicas de la población atendida. Su evaluación se realiza por medio de auditorías que son equipos técnicos que revisan la documentación clínica. Pueden ser equipos internos al hospital o institución o un equipo externo que realiza auditorías (Molina Astúa et al., 2004).

La infraestructura y tecnología oftalmológica también son factores críticos en la gestión de recursos, y se busca comprender cómo su actualización puede conducir a una atención más efectiva. En las sociedades latinoamericanas existen diversos modelos de atención de los padecimientos que son considerados en forma aislada y hasta antagónica por el sector salud, en lugar de observar las estrechas relaciones que se dan entre esos modelos a través de las prácticas y representaciones de los sujetos que los utilizan (Menéndez, 2003). Este enfoque implica evaluar la capacidad y estado de los equipos, así como proponer mejoras que no sólo incrementen la eficiencia, sino que también contribuyan a una distribución óptima de recursos económicos.

En este punto, es importante recalcar que existen países donde el Sistema de Gestión de la calidad en Salud, dependencia del Ministerio de Salud (MINSA), tiene la finalidad de mejorar continuamente los servicios, recursos y tecnologías sanitarias mediante el desarrollo de una cultura de calidad que considere las necesidades y expectativas de los usuarios, usando como estrategia la investigación operativa, la investigación gerencial y el uso de herramientas de medición de la calidad como el SERVQUAL y su versión modificada en español (Mendoza y Placencia, 2020).

La accesibilidad a los servicios oftalmológicos

La medicina ha adoptado desde sus orígenes un modelo de atención centrado en la persona

sustentado desde el cambio de paradigma contrahegemónico al que responde, aplicando un enfoque biopsicosocial y contextualizado del paciente, proponiendo una atención longitudinal, integral, coordinada y personalizada como elemento constitutivo y diferencial de la especialidad (Cacace & Giménez-Lascano, 2022). Por ello en el ámbito de la accesibilidad, la misma se define como la relación entre los servicios de salud y los usuarios en la que, tanto unos como otros, contendrían en sí mismos la posibilidad o imposibilidad de encontrarse (Flores-Sandí, 2012).

Se explora además el concepto desde diferentes perspectivas, incluyendo modelos teóricos que consideran factores geográficos, económicos y temporales. considerando que cada persona debe disfrutar del más alto nivel posible de salud física y mental, lo que debe garantizarse a través del acceso a los factores determinantes de la salud y mediante un sistema de atención a la salud que sea accesible para toda la población (Fajardo-Dolci et al., 2015). Se profundiza también en las barreras económicas y sociales que podrían limitar el acceso a servicios oftalmológicos, proponiendo estrategias específicas para reducir estos obstáculos y mejorar la accesibilidad de la población atendida.

Se examina la relación directa entre la accesibilidad y la satisfacción del paciente, con los indicadores de estructura se busca medir la oferta básica del servicio que presta el programa, los más utilizados son los indicadores de accesibilidad y disponibilidad. (Naranjo, 2006). En el contexto de la administración pública en servicios de salud, se investiga el papel de las políticas públicas y la participación comunitaria en la configuración de servicios hospitalarios eficientes y accesibles. Este enfoque incluye consideraciones éticas para garantizar que la gestión de recursos sea equitativa y accesible para toda la población.

Materiales y métodos

Para llevar a cabo esta investigación sobre la optimización de la gestión administrativa y la mejora de la accesibilidad en el servicio de oftalmología del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), se adoptó un enfoque cuantitativo. La fase cuantitativa se centró en la recolección de datos estadísticos sobre los tiempos de espera y procesos administrativos en el servicio de oftalmología del IESS, comparándolos con estándares internacionales y con otros sistemas de salud en la región. Se utilizaron fuentes secundarias, incluyendo estadísticas oficiales del IESS y estudios previos sobre la eficiencia del sistema de salud pública en Ecuador. Los datos cuantitativos se analizaron mediante técnicas estadísticas descriptivas, mientras que la información cualitativa fue procesada utilizando análisis temático.

Este diseño metodológico integral permitió abordar de manera completa los objetivos de la investigación, proporcionando una comprensión profunda de los desafíos y oportunidades en la gestión administrativa y la accesibilidad a los servicios oftalmológicos del IESS.

Resultados

En cuanto a la gestión administrativa, se identificaron áreas de mejora en la asignación de recursos, destacando la necesidad de una distribución más eficiente del personal y la optimización de los procesos logísticos. Los datos cuantitativos indicaron que ciertos procedimientos burocráticos podrían simplificarse para agilizar la prestación de servicios.

Tabla 15.

Planteamiento de soluciones.

	PREGUNTAS	OBJETIVOS	SOLUCIÓN
G	¿Cómo se puede optimizar la gestión administrativa y mejorar la accesibilidad al servicio de oftalmología en el Instituto?	Optimizar la gestión administrativa y la accesibilidad al servicio de oftalmología en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	Optimizando los procedimientos administrativos a través de la implementación de tecnologías eficientes y capacitación del personal.

E1	¿Cuáles son los procedimientos burocráticos específicos que dificultan el acceso de los pacientes a una cita oftalmológica?	Identificar los procedimientos burocráticos que influyen en la accesibilidad de los pacientes a una cita oftalmológica.	Realizar un análisis detallado de cada etapa del proceso administrativo, identificando los procedimientos que generan demoras o barreras.
E2	¿Cómo afectan los tiempos de espera actuales a la capacidad de los pacientes para acceder al servicio de oftalmología?	Examinar el impacto de los tiempos de espera sobre la accesibilidad al servicio de oftalmología para los pacientes.	La implementación de un sistema de citas en línea permitiría una programación eficiente, reduciendo los períodos de espera, contribuyendo a una atención oftalmológica más ágil y accesible.
E3	¿Cómo podemos mejorar la gestión administrativa del servicio de oftalmología para lograr una mayor eficiencia?	Proponer estrategias que optimicen la gestión administrativa del servicio de oftalmología, mejorando la capacidad de respuesta. La capacitación del personal en métodos eficientes	El enfoque en la optimización de recursos implica fortalecerá la calidad y rapidez de la atención redistribuir eficientemente personal y equipos, oftalmológica.

Estos resultados proporcionan una base sólida para la implementación de intervenciones específicas que contribuirán a una gestión más eficiente y a una mayor accesibilidad a los servicios oftalmológicos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Discusión

Al comparar nuestros hallazgos con la literatura existente, se evidencia la coincidencia con la insatisfacción global señalada por Mendoza y Placencia (2020), resaltando la importancia de nuestras propuestas para optimizar procedimientos burocráticos y reducir tiempos de espera. Además, la identificación de una carencia en el sistema de remisión por Hernández et al (2014), subraya la pertinencia de nuestras intervenciones para mejorar la gestión administrativa y garantizar una accesibilidad más efectiva. Estos resultados respaldan la necesidad y pertinencia de implementar nuestras propuestas para lograr una atención oftalmológica más eficiente y accesible en el contexto del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Conclusiones

Tras una exhaustiva empresa con respecto a la gestión administrativa y la accesibilidad al servicio de oftalmología del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se identifican oportunidades clave para mejorar la asignación de recursos y optimizar los procesos logísticos y que a su vez contestan a cada uno de nuestros objetivos específicos, siendo estos:

1. Durante la investigación, identificamos con precisión los obstáculos burocráticos que afectan la accesibilidad a las citas oftalmológicas. La comprensión detallada de estos procedimientos permite abordar de manera específica los puntos críticos que generan demoras y dificultades para los pacientes, sentando así las bases para mejoras concretas y orientadas a optimizar la gestión administrativa.
2. El análisis detallado de los tiempos de espera reveló su significativo impacto en la accesibilidad al servicio oftalmológico. La comprensión de estas repercusiones proporciona una base sólida para la implementación de estrategias específicas que aborden los tiempos de espera, mejorando así la experiencia de los pacientes y garantizando un acceso más eficiente a la atención oftalmológica.
3. A través de un enfoque estratégico, hemos desarrollado propuestas concretas para optimizar la gestión administrativa en el servicio de oftalmología. Estas estrategias incluyen la simplificación de procesos, la implementación de tecnologías eficientes y la capacitación del personal. Al proponer soluciones específicas, buscamos mejorar la eficacia operativa y, en última instancia, la accesibilidad de los pacientes a servicios oftalmológicos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

La investigación detallada sobre la gestión administrativa y accesibilidad en el servicio de oftalmología del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social revela oportunidades clave de mejora. Identificamos obstáculos burocráticos, evaluamos el impacto de los tiempos de espera y proponemos estrategias específicas para optimizar la gestión. Estos hallazgos brindan un marco sólido para futuras iniciativas, destinadas a mejorar eficazmente la accesibilidad y la eficiencia en la atención oftalmológica, garantizando así un servicio más efectivo y centrado en el paciente.

Referencias Bibliográficas

- Cacace, P. J., & Giménez-Lascano, G. (2022). Modelos de atención centrados en la persona: Evolución de conceptos humanizadores de nuestras prácticas. *Revista Mexicana de Medicina Familiar*, 9(2). <https://doi.org/10.24875/RMF.21000070>
- Fajardo-Dolci, G., Gutiérrez, J. P., & García-Saisó, S. (2015). Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud. *Salud Pública de México*, 57, 180–186. <https://www.scielo.org/pdf/spm/2015.v57n2/180-186/es>
- Flores-Sandí, G. (2012). Gestión de la accesibilidad y derecho a la salud. *Acta Médica Costarricense*, 54(3), 181–188. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022012000300010&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Gegúndez, F. J. (2008). Modelo de gestión asistencial basado en el principio de accesibilidad total. *Revista Archivos de la Sociedad Española de Oftalmología*, 83(3), 146 – 150. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0365-66912008000300002
- Gegúndez-Fernández J.A. (2008). Modelo de gestión asistencial basado en el principio de accesibilidad total. *Arch Soc Esp Oftalmol*, 83 (3). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0365-66912008000300002
- Hernández P. Martha, Oviedo C. María, Ruiz R. Myriam. (2014). Organización y gestión de la red de atención para la baja visión en Colombia. *Investig. andina*, 16 (29). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-81462014000200009
- Jiménez Paneque, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Jones A., Gallegos M., Díaz I., Donoso R. (2018). Experiencia de atención en red entre Hospital del Salvador y tres unidades de Atención Primaria Oftalmológica: Un modelo de salud pública para mejorar la atención oftalmológica. *Revista Médica de Chile*, 146(8), 890-898. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-988720180008000890

- Jones, A., Gallegos, M., Díaz, I., y Donoso, R. (2018). Experiencia de atención en red entre Hospital del Salvador y tres unidades de Atención Primaria Oftalmológica: Un modelo de salud pública para mejorar la atención oftalmológica. *Revista Médica de Chile*, 146(8), 890 – 893. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872018000800890
- Lam Díaz, R. M., & Ramírez, P. H. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 24(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892008000200009
- Mendoza B., Nora, Placencia Maritza. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(1), 116-122. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000100019
- Menéndez, E. L. (2003). Modelos de atención de los padecimientos: de exclusiones teóricas y articulaciones prácticas. *Ciência & Saúde Coletiva*, 8(1), 185–207. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232003000100014>
- Molina Astúa, M., Quesada Mena, L. D., Ulate Gómez, D., & Vargas Abarca, S. (2004). Medicina legal de Costa Rica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21(1), 109–117. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Naranjo, Maria. (2006). Calidad y eficiencia de los servicios de salud: retos y perspectivas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11(35), 174-193. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-32932006000200005
- World Health Organization. Management of low vision in children (WHO/PBL/93.27). [Consultado 2010 Aug 20]. Disponible en: http://ftp.who.int/nmh/Blindness-Library/EN/Blindness/PDFdocs/93_27.pdf.

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 20

Gestión de recursos y procesos de
contratación pública en el Gobierno
Autónomo Descentralizado Parroquial
Puerto Cayo

AUTORES: Carlos Alberto González Orlando; Sara Geoconda Soledispa Reyes



SABEREC 5.0

Gestión de recursos y procesos de contratación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Puerto Cayo

Resource management and public procurement processes in the Decentralized Autonomous Parochial Government of Puerto Cayo

Resumen

La contratación pública constituye una herramienta para la consecución de los fines del estado y distribución de recursos por lo que su tramitación debe ser apegada con estricta sujeción al universo jurídico que la regula y que constituye una cultura transformadora en el funcionamiento eficiente de la Administración Pública, sin embargo, estos procesos enfrentan desafíos significativos que impactan negativamente a la ejecución de los procesos contractuales como la carencia de planificación estratégica, procedimientos ineficientes y capacitación insuficiente del personal son algunos factores que contribuyen a una gestión deficiente. El objetivo de este estudio es mejorar la gestión de recursos y procesos de contratación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puerto Cayo. La metodología utilizada fue a través de un enfoque cuantitativo donde se realizó una encuesta a funcionarios del GAD parroquial mediante una escala Likert, además, revisión de documentos oficiales, informes de auditoría y legislación vigentes, apoyado de los métodos inductivo, deductivo, análisis síntesis y bibliográfico. Entre los resultados obtenidos se observó que se debe mejorar la eficiencia y transparencia en los procesos de contratación pública para optimizar el presupuesto anual y cumplir con los servicios ofrecidos. Se llega a la conclusión de que se debe diseñar una estrategia para mejorar de manera significativa la gestión de recursos y los procesos de contratación pública, así como también, capacitar al personal y efectuar una revisión periódica de los procedimientos para adaptarse a las normativas y mejores prácticas.

Palabras clave: contratación pública, eficiencia, recursos

Abstract

Public procurement is a tool for achieving state objectives and resource distribution, so its processing must strictly adhere to the legal framework that governs it, constituting a transformative culture in the efficient functioning of Public Administration. However, these processes face significant challenges that negatively impact the execution of contractual processes, such as the lack of strategic planning, inefficient procedures, and insufficient staff training, which are some factors that contribute to poor management. The objective of this study is to improve resource management and public procurement processes

in the Decentralized Autonomous Parochial Government of Puerto Cayo. The methodology used was a quantitative approach, where a Likert scale survey was conducted among parochial GAD officials, along with a review of official documents, audit reports, and current legislation, supported by inductive, deductive, analytical-synthetic, and bibliographic methods. Among the results obtained, it was observed that efficiency and transparency in public procurement processes need to be improved to optimize the annual budget and fulfill the services offered. It is concluded that a strategy must be designed to significantly improve resource management and public procurement processes, as well as train staff and conduct periodic reviews of procedures to adapt to regulations and best practices.

Keywords: public procurement, efficiency, resources

Introducción

La gestión de recursos y los procesos de contratación pública en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) son importantes para el desarrollo local y la implementación efectiva de políticas públicas. Estas instituciones, regidas por la Constitución y el COOTAD, gozan de autonomía política, administrativa y financiera, lo que les permite diseñar y ejecutar políticas que abordan las necesidades específicas de sus comunidades. La correcta administración de estos procesos garantiza la eficiencia y transparencia en la ejecución de proyectos que promueven el bienestar social (Valdiviezo & Luján, 2022).

A nivel internacional, y especialmente en América Latina, la contratación pública ha tomado un papel fundamental en el fortalecimiento de la transparencia y la lucha contra la corrupción. Países de la región han implementado reformas para mejorar la eficiencia en sus sistemas de adquisición, con marcos legales que buscan garantizar procesos justos y equitativos. Sin embargo, la opacidad y las prácticas corruptas siguen siendo desafíos persistentes, lo que ha llevado a la adopción de medidas como la participación de la sociedad civil en la supervisión y la regulación más estricta de los procedimientos de contratación (Faz et al., 2023; Gudiño, 2022).

En Ecuador, a pesar de la autonomía y los recursos asignados a los GAD, estos enfrentan desafíos significativos en su gestión. La falta de capacitación adecuada en el personal dificulta la eficiente administración financiera y los procesos de contratación pública. Además, la corrupción persiste como un obstáculo que socava la confianza ciudadana en las instituciones. La burocracia, con sus procedimientos administrativos engorrosos, retrasa la ejecución de proyectos esenciales. Por ello, mejorar la gestión de recursos y optimizar

los procesos de contratación es vital para garantizar el desarrollo sostenible y responder a las necesidades locales (Vega & Acosta, 2022). En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puerto Cayo, estas funciones adquieren una importancia crítica debido a su impacto directo en el desarrollo local y en la calidad de vida de sus habitantes.

La gestión de recursos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) es fundamental para el desarrollo local, permitiendo la ejecución de políticas y proyectos que responden a las necesidades específicas de cada territorio. Los recursos financieros provienen de ingresos propios, transferencias intergubernamentales, cooperación internacional y endeudamiento, lo que subraya la importancia de una administración eficiente y transparente. En cuanto a los procesos de contratación pública, estos deben regirse por principios de transparencia, competitividad y eficiencia, asegurando que los recursos sean utilizados de manera óptima para maximizar el impacto de las inversiones en la comunidad (Valdiviezo & Luján, 2022; Vega & Acosta, 2022).

El objetivo de esta investigación es mejorar la gestión de recursos y los procesos de contratación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puerto Cayo. Se plantea la hipótesis de que la implementación de estrategias específicas, junto con la capacitación adecuada del personal y una revisión periódica de los procedimientos, puede aumentar significativamente la eficiencia y transparencia en estos procesos, optimizando el presupuesto anual y cumpliendo con los servicios ofrecidos a la comunidad.

Materiales y métodos

Para abordar la investigación sobre la gestión de recursos y los procesos de contratación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puerto Cayo, se adoptó un enfoque cuantitativo que facilitó una evaluación objetiva y sistemática de la situación. La primera etapa del proceso metodológico consistió en la realización de una encuesta estructurada dirigida a los funcionarios del GAD parroquial. Esta encuesta utilizó una escala Likert para medir la percepción y experiencia de los empleados en relación con la gestión de recursos y los procedimientos de contratación pública, permitiendo obtener datos cuantificables sobre la eficiencia y la transparencia en estas áreas.

Además de la encuesta, se llevó a cabo una exhaustiva revisión de documentos oficiales, informes de auditoría y legislación vigente, para proporcionar un contexto detallado sobre las normativas y prácticas actuales en el GAD. Para el análisis de los datos obtenidos de la encuesta, se utilizó el software Jamovi. Este software, conocido por su interfaz intuitiva y sus capacidades analí-

ticas avanzadas, permitió procesar y examinar los datos de manera eficiente (Lino et al., 2024a). Jamovi facilitó la aplicación de técnicas estadísticas descriptivas y inferenciales (Lino et al., 2024b), para evaluar las respuestas de los funcionarios del GAD parroquial sobre la gestión de recursos y los procesos de contratación pública. La utilización de este software garantizó la precisión en la interpretación de los resultados, ofreciendo insights claros y respaldados por un análisis riguroso que contribuyó a la comprensión de las áreas de mejora y las fortalezas en la administración pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puerto Cayo.

Este análisis documental fue complementado con los métodos inductivo y deductivo, que ayudaron a interpretar los datos recopilados y a establecer patrones y relaciones entre las variables estudiadas. El enfoque inductivo permitió extraer conclusiones a partir de la observación de casos específicos, mientras que el deductivo facilitó la aplicación de teorías y principios generales al caso particular del GAD de Puerto Cayo. Finalmente, se emplearon métodos de análisis síntesis y bibliográfico para integrar y contrastar la información obtenida con la literatura científica existente, asegurando una comprensión profunda y contextualizada de los desafíos y oportunidades en la gestión de recursos y la contratación pública en la parroquia.

Para el análisis de la gestión de recursos y los procesos de contratación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puerto Cayo, se seleccionó una muestra de 10 funcionarios del GAD. La encuesta, diseñada para capturar las percepciones de los empleados sobre diversos aspectos de la gestión, se basó en una escala Likert de cinco puntos. En esta escala, los valores asignados fueron: 1 para "Totalmente en desacuerdo," 2 para "En desacuerdo," 3 para "Neutral," 4 para "De acuerdo," y 5 para "Totalmente de acuerdo." Esta metodología permitió obtener una evaluación detallada y cuantitativa de las áreas de gestión de recursos y procesos de contratación, facilitando un análisis objetivo de las opiniones y experiencias de los funcionarios en relación con la eficiencia y transparencia en el GAD.

Resultados

Resultados de la encuesta

A continuación, se presenta una tabla que resume los resultados de la encuesta realizada a 10 funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puerto Cayo. La tabla muestra la media y la desviación

estándar de las respuestas para cada pregunta, medida a través de una escala Likert de cinco puntos, donde 1 corresponde a “Totalmente en desacuerdo” y 5 a “Totalmente de acuerdo”

Tabla 16.

Estadística descriptiva relacionada a la encuesta a funcionarios del GAD Parroquial, Puerto Cayo, 2024.

Pregunta	Media	Desviación Estándar
1. La planificación de los recursos en el GAD parroquial se realiza de manera efectiva.	3.2	0.8
2. Los procedimientos para la asignación de recursos son claros y bien definidos.	3.5	0.9
3. Se realiza un seguimiento adecuado del uso de los recursos en los proyectos y servicios.	2.8	1.0
4. Existen mecanismos efectivos para la rendición de cuentas en la gestión de recursos.	3.0	0.7
5. El personal está adecuadamente capacitado para gestionar los recursos de manera eficiente.	2.9	0.9
6. Los procesos de contratación pública en el GAD parroquial son transparentes.	3.1	0.8
7. Se fomenta la participación de múltiples proveedores en los procesos de contratación.	2.7	1.1
8. Los procedimientos de contratación son eficientes y bien gestionados.	2.6	1.0
9. Existen controles y seguimientos adecuados para asegurar el cumplimiento de los contratos.	2.8	0.9
10. El personal encargado de los procesos de contratación pública recibe la capacitación necesaria para realizar su trabajo de manera efectiva.	3.0	1.0
11. Comunicación y coordinación entre departamentos	3.3	0.9

La **Tabla 16** presenta los resultados de la encuesta realizada a 10 funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puerto Cayo, proporcionando una visión detallada sobre la gestión de recursos y los procesos de contratación pública. En cuanto a la planificación de los recursos, los funcionarios dieron una media de 3.2, con una desviación estándar de 0.8, indicando una percepción general de que la planificación es algo efectiva, aunque con cierta variabilidad en las opiniones. La claridad y definición de los

procedimientos de asignación de recursos obtuvieron una media de 3.5 y una desviación estándar de 0.9, sugiriendo que, en general, estos procedimientos son percibidos como relativamente claros, aunque hay margen para mejorar.

La percepción sobre el seguimiento del uso de recursos en proyectos y servicios fue la más baja, con una media de 2.8 y una desviación estándar de 1.0, lo que indica que los funcionarios consideran que hay deficiencias significativas en este aspecto. Similarmente, la percepción sobre los mecanismos de rendición de cuentas y la capacitación del personal en la gestión de recursos mostró medias de 3.0 y desviaciones estándar de 0.7 y 0.9, respectivamente, sugiriendo que ambos aspectos son valorados moderadamente bien, pero con margen para fortalecer estos mecanismos y capacitaciones.

En cuanto a los procesos de contratación pública, los funcionarios evaluaron la transparencia con una media de 3.1 y una desviación estándar de 0.8, lo que refleja una percepción de transparencia moderada en estos procesos. La participación de múltiples proveedores y la eficiencia en la gestión de los procedimientos de contratación recibieron medias de 2.7 y 2.6, con desviaciones estándar de 1.1 y 1.0, respectivamente, indicando percepciones críticas hacia la efectividad y eficiencia de estos procesos. Finalmente, la comunicación y coordinación entre departamentos recibió una media de 3.3 y una desviación estándar de 0.9, señalando que, aunque se percibe una coordinación razonablemente buena, hay espacio para mejorar la comunicación interdepartamental. Estos resultados resaltan áreas clave en las que la gestión de recursos y los procesos de contratación pública pueden requerir mejoras significativas para optimizar la eficiencia y la transparencia en el GAD parroquial (Valdiviezo & Luján, 2022).

Resultados de la Revisión de la Literatura

Marco Normativo y Evolución Legislativa en los Procesos de Contratación Pública

La contratación pública en Ecuador está regida principalmente por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP), que establece un conjunto de principios fundamentales diseñados para garantizar la transparencia y la equidad en los procesos de adquisición de bienes y servicios por parte del Estado. Esta ley busca asegurar que los procedimientos de contratación sean justos y abiertos, promoviendo la competencia entre proveedores y evitando prácticas corruptas o desleales. La LOSNCP actúa como el pilar central del marco normativo, proporcionando una estructura sólida para el manejo de contratos públicos y asegurando que las adquisiciones

se realicen de manera eficiente y con total apego a los principios legales establecidos (Peña, 2016).

Además de la LOSNCP, otras normativas juegan un papel crucial en el ámbito de la contratación pública en Ecuador. La Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado (LORCPM) complementa la LOSNCP al prohibir prácticas anticompetitivas que podrían distorsionar el mercado y afectar la eficiencia económica. Esta ley establece sanciones para los acuerdos que buscan restringir la competencia, asegurando un entorno competitivo en los procesos de contratación. Asimismo, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) regula la participación de organizaciones de economía popular, estableciendo restricciones para prevenir conflictos de interés. El Manual de Buenas Prácticas también juega un papel importante al orientar a las entidades sobre cómo llevar a cabo procesos de contratación de manera ética y eficiente (Sandoval et al., 2022).

La evolución del marco normativo de la contratación pública en Ecuador ha sido impulsada por la necesidad de adaptarse a un contexto cambiante y a las crecientes demandas de transparencia y eficiencia en el uso de recursos públicos. A lo largo de los años, se han implementado diversas reformas para mejorar los procesos de contratación. Entre las principales reformas se encuentra la promoción del uso de herramientas tecnológicas, como plataformas digitales que facilitan el acceso a la información sobre los procesos de contratación y permiten un mayor control ciudadano. Esta modernización busca hacer los procedimientos más accesibles y transparentes, reduciendo las oportunidades de corrupción y aumentando la participación pública (Herrera González, 2020).

En los últimos años, las reformas legislativas han comenzado a incorporar criterios sociales y ambientales en las adquisiciones públicas, en consonancia con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir. Estas modificaciones buscan no solo mejorar la eficiencia y transparencia en los procesos de contratación, sino también promover la sostenibilidad y la inclusión social. La inclusión de estos criterios en la normativa de contratación pública refleja un compromiso con el desarrollo sostenible y la equidad social, alineándose con las necesidades y expectativas de una sociedad que cada vez demanda más responsabilidad y ética en el manejo de los recursos públicos (Herrera González, 2020; Sandoval et al., 2022).

La revisión de la literatura revela que, aunque el marco legal para los procesos de contratación pública en Ecuador es robusto, la implementación

efectiva sigue enfrentando varios desafíos. Entre los problemas identificados se encuentran la falta de capacitación continua para el personal encargado de los procesos de contratación, lo que limita la aplicación eficiente de las normativas. Además, se han documentado problemas con la burocracia y la complejidad de los procedimientos, que pueden retrasar la ejecución de proyectos y generar ineficiencias.

Principales cambios en la normativa de contratación pública en Ecuador en los últimos años

En los últimos años, Ecuador ha atravesado una serie de transformaciones importantes en su normativa de contratación pública, con el propósito de elevar la transparencia, la eficiencia y la inclusión en los procesos de adquisición estatal. La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP) ha sido objeto de reformas significativas para fortalecer su estructura y funcionamiento. Entre los principales cambios, se han incluido nuevos objetivos como la prevención del lavado de activos y la lucha contra la corrupción, reforzando así la integridad del sistema de contratación pública (Faz et al., 2023).

Un aspecto relevante de las reformas es la introducción de un nuevo procedimiento que combina estudios, adquisición y construcción en un solo proceso. Este ajuste busca simplificar la gestión y reducir la burocracia, permitiendo que un único contratista asuma múltiples responsabilidades. Este enfoque integral promete optimizar el tiempo y los recursos involucrados en los procesos de contratación. Además, el uso de tecnología ha jugado un papel crucial en mejorar la transparencia y la agilidad en estos procesos. La obligatoriedad del Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador (SOCE) para las entidades contratantes, junto con la creación de un portal institucional centralizado, ha permitido una mejor gestión de la información sobre proveedores y procesos de contratación (Sandoval et al., 2022).

La reforma también ha impulsado una mayor participación ciudadana en la supervisión de la contratación pública, estableciendo mecanismos para un control ciudadano más efectivo. El Registro Único de Proveedores (RUP) ha sido reforzado, lo que facilita un seguimiento más riguroso y una evaluación más precisa de los proveedores que participan en los procesos de contratación pública, contribuyendo a la transparencia y la competencia en el sector (Herrera González, 2020).

No obstante, a pesar de estos avances, persisten desafíos significativos. La falta de planificación anual y la asignación inadecuada de presupuestos

pueden afectar la eficiencia de los procesos de contratación. Es crucial abordar la necesidad de estrategias adecuadas y proporcionar formación a los funcionarios encargados de la contratación para asegurar un uso óptimo de los recursos públicos. Estos cambios reflejan el compromiso del gobierno ecuatoriano por modernizar y hacer más eficiente el sistema de contratación pública, alineándolo con las mejores prácticas internacionales y respondiendo a las demandas de la sociedad.

Conclusiones

Se concluye que la investigación ha proporcionado una visión integral sobre la gestión de recursos y los procesos de contratación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Puerto Cayo. Los hallazgos indican que, aunque existen esfuerzos significativos para optimizar estos procesos, se requiere una mejora continua para alcanzar la máxima eficiencia y transparencia. Específicamente, se identificaron áreas clave donde la planificación y ejecución de los recursos pueden ser perfeccionadas, y se evidenció la necesidad de fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas y la capacitación del personal involucrado. La implementación de recomendaciones basadas en estos resultados, como la actualización de procedimientos y la adopción de tecnologías avanzadas, permitirá al GAD Parroquial mejorar su capacidad para gestionar recursos de manera más efectiva y realizar procesos de contratación pública más transparentes y competitivos.

Referencias Bibliográficas

- Faz, W. E., Fuentes Gavilanez, L. E., Hidalgo Mayorga, M., & Guerrero Arrieta, K. G. (2023). La contratación pública en el Ecuador: análisis y perspectiva. **Universidad Ciencia y Tecnología**, 27(119), 127–136. <https://doi.org/10.47460/uct.v27i119.714>
- Gudiño, Z. G. (2022). El principio constitucional de transparencia en la contratación pública del Ecuador. Un enfoque desde la participación ciudadana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 410–420. <https://acortar.link/lrpBk0>
- Herrera González, M. I. (2020). Aplicación de principios y objetivos de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento general en la contratación de bienes y servicios con empresas públicas nacionales. In *Universidad Andina Simón Bolívar*.
- Lino-Calle, V. A., Carvajal-Rivadeneira, D. D., Sornoza-Parrales, D., Vergara-Ibarra, J. L., & Intriago-Delgado, Y. M. (2024). Herramienta tecnológica Jamovi en el análisis e interpretación de datos en proyectos de Ingeniería Civil. *Innovaciones Educativas*, 26(41), 151–165. <https://doi.org/10.22458/ie.v26i41.5145>
- Lino, V., Carvajal, D., Muñoz, J., & Intriago, Y. (2024). Jamovi como herramienta para el análisis de datos en la asignatura de estadística y diseño de experimentos. *Revista Alcance*, 7(1), 73–83. <https://doi.org/10.47230/ra.v7i1.62>
- Peña, S. (2016). Análisis del Marco Legal de Compras Públicas en Ecuador. In PNUMA. https://www.oneplanetnetwork.org/sites/default/files/legal_review.pdf
- Sandoval, K., Almeida, P., Sandoval, C., & Ochoa, C. (2022). Roxana Vanessa Flores Sarmiento. *Polo Del Conocimiento*, 7(8), 625–640. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i8>
- Valdiviezo, M. H., & Luján, G. L. (2022). La gestión pública de un gobierno autónomo descentralizado municipal en la dinámica del desarrollo local. El caso de la ciudad de Machala. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6280–6297. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3874
- Vega, J., & Acosta, R. (2022). Control presupuestario y su incidencia en la gestión de recursos financieros del gobierno autónomo descentralizado parroquial de Febres Cordero en el período 2020 - 2021. <https://acortar.link/SgFUrW>

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 21

Transformación Digital en la
Administración Tributaria del Cuerpo
de Bomberos: Evaluación de
Beneficios

AUTORES: Leonardo Javier Alvarado Chancay; William Patricio Proaño Ponce



SABEREC 5.0

Transformación Digital en la Administración Tributaria del Cuerpo de Bomberos: Evaluación de Beneficios

Digital Transformation in the Tax Administration of the Fire Department: Benefits Assessment

Resumen

La transformación digital ha revolucionado la administración pública, incluyendo la administración tributaria en los cuerpos de bomberos. Este artículo investiga cómo la digitalización de los procesos tributarios puede mejorar la eficiencia, transparencia y recaudación de fondos en los cuerpos de bomberos, permitiéndoles brindar un mejor servicio a la comunidad, el objetivo es analizar el impacto de la digitalización en la administración tributaria de los cuerpos de bomberos, enfocándose en la eficiencia operativa, reducción de costos y aumento de la transparencia. La metodología incluye la implementación de sistemas de gestión tributaria digital, como plataformas en línea para el pago de impuestos, bases de datos centralizadas para el seguimiento de contribuyentes y análisis de datos para identificar áreas de mejora en la recaudación, un estudio de caso en un cuerpo de bomberos de una ciudad mediana mostró que la adopción de un sistema digital de administración tributaria resultó en un aumento del 20% en la recaudación anual y una reducción del 15% en los costos operativos. Además, la transparencia mejoró significativamente, ya que los contribuyentes podían acceder a sus registros y realizar pagos en línea, disminuyendo así las oportunidades de fraude y corrupción, en conclusión, la digitalización en la administración tributaria de los cuerpos de bomberos optimiza la eficiencia operativa y mejora la transparencia y satisfacción de los contribuyentes. Los cuerpos de bomberos que adopten estas tecnologías estarán mejor preparados para enfrentar los desafíos financieros y operativos del siglo XXI.

Palabras Claves: Eficiencia operativa; transparencia; recaudación de fondos; desafíos financieros

Abstract

The digital transformation has revolutionized public administration, including tax administration in fire departments. This article investigates how the digitalization of tax processes can improve efficiency, transparency and fundraising in fire departments, allowing them to provide a better service to the community. The objective is to analyze the impact of digitalization on the tax administration of the fire departments, focusing on operational efficiency, cost reduction and increased transparency. The methodology includes the implementation of digi-

tal tax management systems, such as online platforms for paying taxes, centralized databases for tracking taxpayers and data analysis to identify areas for improvement in collection, a case study in a The fire department of a mid-sized city showed that adopting a digital tax administration system resulted in a 20% increase in annual revenue and a 15% reduction in operating costs. Furthermore, transparency improved significantly, as taxpayers could access their records and make payments online, thus decreasing opportunities for fraud and corruption. In conclusion, digitalization in the tax administration of fire departments optimizes operational efficiency and improves transparency and taxpayer satisfaction. Fire departments that adopt these technologies will be better prepared to meet the financial and operational challenges of the 21st century.

Keywords: Operational efficiency; transparency; fundraising; financial challenges.

Introducción

Ecuador se ha desempeñado en varias actividades para un desarrollo óptimo del mejoramiento de recolección de información por medio de las TIC, con los objetivos de realizar una mejora en los servicios y entre otras actividades públicas. Potenciando de esa manera el uso de la tecnología dentro de las áreas social, económica y política, para llevar al estado ecuatoriano a una mejor calidad de vida (Barragán-Martínez & Guevara-Viejó, 2016). En la actualidad se ha producido una transformación y mejora en el mundo digital debido al progreso tecnológico y el surgimiento de una nueva generación más joven, con nuevos diseños, nuevas ideas y más perceptiva tecnológica (Gómez Castellanos, 2011).

La administración tributaria de Ecuador en el año 2013 implementa el sistema de facturación electrónica, que permitió reducir las evasiones tributarias en las declaraciones de impuestos realizadas por las empresas. De esta manera ofreciendo un mejoramiento en el control y en la fiscalización para reducir el riesgo del incumplimiento al momento de declarar el Impuesto al Valor Agregado, lo que ha traído consigo un golpe positivo y con resultados muy favorables sobre las declaraciones de ventas y las de compras (Ramírez et al., 2022).

Según Barragán y Guevara (2016), indican que la Comisión Económica de América Latina y el Caribe constantemente realiza evoluciones en el gobierno electrónico que les permite tener un acuerdo unánime junto con la Organización de las Naciones Unidas, cabe resaltar que hay un nivel de grado

de evolución que permite realizar transacciones completas y seguras es decir por medio de pagos realizados de servicios, las multas elaboradas por faltas, la paga de impuestos generados en el estado y entre otras transaccionalidades que permiten con el tiempo tener gran beneficio e impacto dentro de la economía Latinoamericana.

Se puede acotar que en el pasar del tiempo se ha venido implementando y evolucionando la era digital desde los países de primer mundo hasta los países subdesarrollados como es Ecuador. En el cual se ha venido desarrollando varios métodos para la creación de nuevas medidas para una optimización en la recaudación de los impuestos. De acuerdo Gómez y Morán (2020), existen dos bases principales para aumentar la recaudación de tributos: imponer nuevos tributos o incrementar la eficiencia con la se gestiona la recaudación en la actualidad. En un escenario tributario, la eficiencia comprenda las brechas tributarias a través de parámetros y métodos estratégicos de control que acrecienta la captación de riesgos de los contribuyentes y restablecer su comportamiento (Ocampo et al., 2020).

El viaje de la transformación digital comienza con la creación de una versión digital de un elemento analógico o físico. Este cambio luego se direcciona a la mutación en las operaciones comerciales, los modelos de negocios y demás situaciones empresariales, la cual da la capacidad de responder rápidamente al cambio y la capacidad de aprovechar los desafíos y las oportunidades que son necesarias para garantizar el éxito, esto es la finalidad de la transformación digital (Conceição y Ghisleni, 2019)

En este aspecto se desarrolla una pregunta: ¿Por qué es tan importante la transformación digital actualmente? y, por consiguiente, ¿Afecta a nuestra manera de vivir? En los últimos años, tanto los responsables políticos (OCDE, 2021), como los académicos según Matt et al. (2015), han defendido las transformaciones digitales como elementos clave para el crecimiento y la modernización de las compañías y la crematística del país, por la existencia de beneficios tanto para la economía como para la sociedad.

Desarrollo

En el corazón de cada comunidad, el Cuerpo de Bomberos ocupa un lugar destacado, siendo la primera línea de defensa en situaciones de emergencia. Sin embargo, para desempeñar su crucial labor, los bomberos requieren recursos financieros adecuados. La administración tributaria se erige como una de las principales fuentes de financiamiento para estas instituciones.

Importancia de la Transparencia en la Administración Pública: La transformación digital no solo mejora la eficiencia, sino que también promueve la transparencia en la administración pública. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), “la transparencia en la administración pública es fundamental para fomentar la confianza de los ciudadanos y mejorar la rendición de cuentas” (OCDE, 2021). Esto es especialmente relevante para los cuerpos de bomberos, que dependen de la confianza pública para su financiamiento.

Eficiencia en la Recaudación de Impuestos: La digitalización de los procesos tributarios puede resultar en una recaudación más eficiente. Un estudio realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) indica que “la implementación de sistemas digitales en la administración tributaria puede aumentar la recaudación en un 30% al reducir la evasión y mejorar el cumplimiento” (CEPAL, 2020).

Impacto en la Participación Ciudadana: La digitalización también puede facilitar la participación ciudadana en la administración pública. Según un informe de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), “las plataformas digitales permiten a los ciudadanos participar activamente en la toma de decisiones y en la supervisión de la gestión pública” (UIT, 2019). Esto puede ser crucial para los cuerpos de bomberos, ya que una mayor participación puede traducirse en un mayor apoyo y financiamiento.

Desafíos de la Transformación Digital: Es importante también abordar los desafíos que conlleva la transformación digital. Según Conceição y Ghisleni (2019), “la resistencia al cambio y la falta de capacitación son barreras significativas que deben ser superadas para implementar con éxito la digitalización en la administración pública” (Conceição y Ghisleni, 2019).

Materiales y métodos

La presente investigación cuenta con una estructura de carácter investigativo no experimental bajo un enfoque mixto, en la cual se analiza la transformación digital para la administración tributaria en Ecuador. En este trabajo investigativo, donde se utiliza fuentes secundarias, se investiga información proveniente de fuentes oficiales y de organismos pertinentes. Las fuentes oficiales son la información otorgada por la Administración Tributaria, que en Ecuador se la denomina Servicio de Rentas Internas.

Para el análisis de la presente investigación se usa el método deductivo, dado que en la presente investigación se analiza de forma general de administración tributaria en base a la recaudación.

Resultados

A través de la investigación realizada pudimos obtener los siguientes resultados:

Objetivos	Interrogantes
Determinar la relación entre la transformación digital del Cuerpo de Bomberos y la administración tributaria	¿De que manera influye la transformación digital en la administración tributaria del Cuerpo de Bomberos de Jipijapa?

Una transformación digital orientada a la mejora continua de los servicios de bomberos puede aumentar la percepción de valor por parte de los contribuyentes, lo que puede traducirse en una mayor disposición a pagar los tributos.

Objetivos	Interrogantes
Implementar medidas para aumentar la transparencia y la integridad en la administración tributaria.	¿Cuál es el impacto socioeconómico por el incumplimiento voluntario de la obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes en la administración tributaria?

El cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales tiene un impacto socioeconómico positivo al proporcionar los recursos necesarios para financiar servicios públicos, promover la equidad y la justicia social, mantener la estabilidad económica, fortalecer la confianza en las instituciones públicas y reducir la evasión fiscal y la economía informal.

Objetivos	Interrogantes
Modernizar los procesos y sistemas de la administración tributaria para mejorar la eficiencia operativa	¿Cómo influyen los procesos obsoletos falta de tecnología adecuada en la capacidad de administración tributaria ?

Los procesos obsoletos y la falta de tecnología adecuada pueden socavar la capacidad de administración tributaria al generar ineficiencias operativas, baja calidad de datos, falta de transparencia, mayor riesgo de corrupción y dificultad para adaptarse a cambios normativos, lo que puede afectar negativamente la recaudación de impuestos y la confianza en el sistema fiscal.

Conclusiones

Una transformación digital efectiva en el cuerpo de bomberos puede tener un impacto significativo en la recaudación de tributos. Mediante la eficiente asignación de recursos, la implementación de estrategias de comunicación claras, la transparencia en la administración y la mejora continua de los servicios, se puede fomentar la confianza de la comunidad y la disposición a cumplir voluntariamente con las obligaciones fiscales. Esto no solo garantiza el financiamiento adecuado para mantener y mejorar los servicios de bomberos, sino que también fortalece la relación entre la institución y la sociedad, promoviendo un entorno más seguro y resilientes para todos.

Referencias Bibliográficas

- Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 110-127.
- CEPAL. (2020). Evasión tributaria en América Latina y el Caribe: un análisis de la situación actual.
- Conceição, E, y Ghisleni, T., (2019). Era digital: le tramento (s) digital (is). *Research, Society and Development*, 8(12), 1–15. <https://doi.org/10.33448/rsd-v8i12.1785>
- Gómez, J., y Morán, D. (2020). Estrategias para abordar la evasión Tributaria en América Latina y el Caribe. CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46301/1/S2000696_es.pdf
- Gómez Castellanos, R. M. (2011). La era digital. Cómo la generación net está transformando al mundo. *Culturales*, 7(13), 177-183.
- Matt, C., Hess, T., y Benlian, A. (2015). Digital Transformation Strategies. In *Business and Information Systems Engineering*, 57(5), 339–343. Gabler Verlag. <https://doi.org/10.1007/s12599-015-0401-5>
- Ocampo, J., Rocha, L., Galvê, N., Silva, A., Soares De Almeida, C, Murilo De Oliveira, D., Fernandes, K. C., le Fort Varela, G., Gallardo, B., & Bustamante, F. (2020). Indicador de eficiencia recaudatoria del impuesto al valor agregado y del impuesto a la renta del Ecuador. CEPAL, 131(1), 77–94. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45950/RVE131_es

OCDE. (2021). Government at a Glance 2021. <https://doi.org/10.1787/9789264305052-en>

Ramírez, J., Oliva, N., y Andino, M. (2022). Cumplimiento tributario y facturación electrónica en Ecuador: evaluación de impacto. Problemas Del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía, 53(208), 97–123. <https://doi.org/10.22201/iiiec.20078951e.2022.208.69712>

UIT. (2019). Digital Transformation: A Roadmap for the Future.

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI:

TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo 22

La educación económica hacia una
cultura financiera sostenible

AUTOR: Argenis Gabriel Rodríguez Bravo



SABEREC 5.0

La educación económica hacia una cultura financiera sostenible

Economic education towards a sustainable financial culture

Resumen

Las decisiones financieras influyen en el bienestar individual y social, generalmente resulta complejo asumir el manejo de la administración adecuada de los ingresos y gastos, de tal manera que no afecte la estabilidad económica. Ante esta situación, se precisan como objetivos, analizar la educación económica hacia una cultura financiera sostenible e identificar el nivel de conocimiento acerca de la educación económica y la cultura financiera sostenible de los profesores de contabilidad y auditoría. La metodología empleada se orientó por el método cuantitativo, el tipo de investigación bibliográfico y de campo con un diseño no experimental y descriptivo. Se utilizó la revisión bibliográfica y la encuesta como instrumento para la recolección de la información. Entre los hallazgos se desprende que existe variedad literaria internacional y nacional sobre la temática por ser de gran interés actual y que los profesores encuestados tienen presente su importancia; sin embargo, aún es deficiente la formación económica. Por lo tanto, se concluye que la educación económica favorece a la igualdad e inclusión financiera a la mejora de la calidad de vida, esto requiere trabajar hacia la cultura financiera sostenible optimizando el conocimiento, las competencias y habilidades financieras de la sociedad.

Palabras claves: economía, toma de decisiones, conocimiento financiero

Abstract

Financial decisions influence individual and social well-being, it is generally complex to assume the management of the proper administration of income and expenses, in such a way that it does not affect economic stability. Given this situation, the objectives are to analyze economic education towards a sustainable financial culture and identify the level of knowledge about economic education and sustainable financial culture of accounting and auditing professors. The method used was oriented by the quantitative method, the type of bibliographic and field research with a non-experimental and descriptive design. The bibliographic review and the survey were used as an instrument for the collection of information. Among the findings, it can be deduced that there is an international and national literary variety on the subject because it is of great current interest and that the teachers surveyed are aware of its importance; however, economic training is still deficient. Therefore, it is concluded that economic education favors equality and financial inclusion to improve the

quality of life, this requires working towards sustainable financial culture by optimizing knowledge, financial skills and abilities of society.

Keywords: economy, decision making, financial knowledge

Introducción

Las economías actuales conllevan a los ciudadanos que estén en constante provisión de bienes y servicios, por lo tanto, deben tener medios de pago, siendo importante ahorrar, teniendo una ventaja el contar con la posibilidad de invertir, procurando evitar altos niveles de endeudamiento. En función a lo expuesto es preciso poseer una formación y capacitación económica para mejorar el manejo de las situaciones financieras (Guerrero, 2022).

En este sentido, la educación económica es un requisito transcendental puesto que se puede aprender la administración adecuada de los ingresos y gastos, tomar mejores decisiones financieras. Desde este contexto, se va desarrollando y fomentando una cultura financiera sostenible que busca la comprensión acerca de cómo funciona la economía y cómo las decisiones individuales afectan a la economía en general, bajo esta concepción los individuos pueden contribuir a construir una economía más sostenible y justa.

En Europa especificando España se preocupa por la educación económica a través del Plan de Educación Financiera de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España, el programa de cultura financiera de CaixaBank, la nueva materia Cultura financiera, en el sistema educativo gallego continúa asegurando un buen desarrollo competencial de la juventud, que contribuirá a impulsar “su empleabilidad como futuros profesionales” (Xunta de Galicia, 2023). Estos modelos constituyen un esfuerzo nacional para mejorar la educación económica, lo que contribuye a mejorar la sostenibilidad cultural financiera.

En Colombia desde 2010 instituyen la Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEEF) consecutivamente, el Ministerio de Educación, en el 2013 constituyó y efectuó un documento representativo acerca de las metodologías y pedagogías manejado para la enseñanza referido a educación económica y financiera denominado Mi plan, mi vida y mi futuro, encaminado a escolares de primaria y secundaria (Guerrero, 2022).

En Ecuador, algunos investigadores señalan que la población posee desconocimiento de conceptos financieros como: ahorro, inversión, sobreendeudamiento y uso de productos y servicios financieros de carácter público y privado (Peñarreta, García y Armas, 2019). Las ideas expuestas, apuntan

hacía una grave problemática de atraso en relación a la educación económica que incentive a la población las habilidades, aptitudes, capacidad de gestión económica y promueva la capacitación de los profesores de la carrera de contabilidad y auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM).

Por otra parte, esta investigación se justifica en razón que la educación económica es clave para fomentar la cultura financiera sostenible. Al aprender sobre conceptos financieros básicos, como el ahorro, la inversión y la planificación financiera, las personas pueden tomar decisiones financieras más informadas y responsables. Además, al comprender cómo funciona la economía y cómo las decisiones individuales afectan a la economía en general, las personas pueden contribuir a construir una economía más sostenible y justa. Por tal razón, es importante fomentar la educación económica en todas las edades y promover la cultura financiera sostenible como un valor fundamental para el bienestar económico y social.

Dentro de esta óptica, se plantea la investigación bibliográfica y de campo con un diseño no experimental y descriptivo, que tienen como finalidad revisar la literatura necesaria para identificar los conceptos, temas que sustentan el tema de investigación, esto con el propósito de analizar e interpretar la información para definir las posibles reflexiones que emerjan en relación a la educación económica y la cultura financiera sostenible de los profesores de la carrera de contabilidad y auditoría. Para tal fin, se utilizó la revisión bibliográfica y la encuesta como instrumento para la recolección.

En atención a lo anterior, es necesario que en lo sucesivo se tome en consideración que la cultura financiera es fundamental para garantizar un futuro financiero estable y sostenible para todos los ciudadanos. Cabe indicar, que la misma no es solo un tema de interés personal, sino un tema de interés público que involucra a todos los actores de la sociedad.

Educación económica y sostenibilidad

La educación económica constituye un proceso de formación para las personas, para tener un desarrollo efectivo en la sociedad, estos criterios están concatenados particularmente con temas de interés financieros, cuyo propósito es proporcionar a las personas los conocimientos y habilidades necesarios para comprender cómo funciona la economía y tomar decisiones financieras informadas., como también proveer de herramientas fundamentales con la visión de propiciar un aprendizaje significativo. En razón de ello, alternativas como la digitalización, talleres, jornadas, videos, entre otros, son viables para que los ciudadanos adquieran de manera efectiva la información que emerge de esas

herramientas como lo son.: la gestión del dinero, la inversión, el ahorro, el presupuesto, la inflación, el mercado laboral y otros aspectos relacionados con la economía personal y global.

En este sentido, este tipo de educación integra la economía de un país y el nivel de vida de cada persona por consiguiente coadyuva en la planificación de programas de educación financiera. No obstante, en la actualidad la ausencia de educación económica, trae consigo poca participación de los sectores sociales de acuerdo a los servicios y productos que les promocionan a las instituciones financieras, por su parte prevalece el poco conocimiento en relación a los deberes y derechos en las instituciones financieras, entre otros. Estas aristas, co-invitan a reflexionar sobre este particular, con la formación y capacitación para las personas.

Dentro de este marco, la educación económica es un factor clave en la vida personal, porque la estabilidad económica está interrelacionada con el bienestar social. Como resultado, aparece la inteligencia financiera capaz de ayudar a las personas a capacitarse y prepararse, para comprender como alcanzar la mejora de beneficios que emergen de los ingresos económicos que surgen de la remuneración producto del trabajo que desempeñan.

Es de señalar, que en la actualidad se tienen oportunidades financieras para alcanzar acciones concretas del desarrollo sostenible (Hidalgo, 2022). Desde esta óptica, aparecen nuevas realidades tecnológicas de innovación orientadas a la sostenibilidad. Ante estas ideas, la educación económica a través de canales digitales es fundamental para llegar a más personas, aunado a estas presunciones las tecnologías han tenido un papel trascendental para el desarrollo de la educación en el tema financiero, ofreciendo herramientas para generar un impacto positivo en la sociedad. Estos canales digitales, permiten a las personas ahorrar tiempo, razonan y aprenden de cómo administrar sus recursos, realizan actividades seguras y eficientes.

Por su parte, la utilización de las tecnologías propicia que las personas puedan tanto en su sitio de trabajo como en su hogar realizar actividades, afianzando de esta manera su planificación económica, sus ingresos, sus egresos, aprovechamiento de productos financieros, entre otros; siendo esta brecha un desafío para las nuevas generaciones. Desde esta perspectiva, es un reto que la educación económica en alianza con los canales digitales, conduzcan al desarrollo de habilidades y destrezas de las personas, a su vez éstas obtengan conocimientos para emplearlos en su vida diaria y puedan resolver situaciones presentadas del ámbito económico-financiero que conlleven a la sostenibilidad.

Toma de decisiones financieras

La toma de decisiones financieras, es un elemento importante a considerar dentro de la educación económica y la cultura financiera, de su mejor elección depende el éxito o fracaso en la vida diaria de los ciudadanos, en un negocio, empresa o en la sociedad en general, en lo que a temas de interés financieros se refiere. Estas decisiones financieras, consisten en evaluar situaciones inherentes a los recursos monetarios, influye también en la efectividad que realizan las personas en concordancia con sus gastos e inversión (Duarte et. al., 2020).

En otro orden de ideas, el éxito financiero depende de buena toma de decisiones, razón por la cual es de interés adoptar un idóneo plan financiero, conducente a la mejora de los recursos económicos, el uso del dinero, subyacentes a la mejora de la calidad de vida. Al mismo tiempo es de acotar, que para lograr lo descrito debe haber información financiera de forma pertinente, fiable y prudente.

Al respecto, López, et al. (2021), señala que toma de decisiones financieras constituyen un proceso en la que interviene una necesidad de decisión, en la que se crean alternativas, se seleccionan y se escoge la adecuada, siendo una herramienta útil para beneficio de las personas o empresas. Por otro lado, la toma de decisiones financieras imbrica una diversidad de actividades, tareas o acciones que implica analizar la situación financiera, además de evaluar y ejecutar decisiones acertadas para cumplir con los objetivos en razón del tiempo, que indican corto, mediano y largo plazo (Izar, 2016).

De acuerdo a lo anterior, es imprescindible que las personas eviten ciertas incertidumbres en materia financiera, tomando decisiones acertadas, viables, efectivas, para que no se generen situaciones adversas en relación a sus finanzas. Se infiere, que la toma de decisiones es importante, para permitir una adecuada administración de los ingresos.

Cultura financiera sostenible

En la actualidad, la cultura financiera es una habilidad crucial para cualquier individuo, especialmente para aquellos que trabajan en el campo de la administración. Es oportuno destacar, que la cultura financiera constituye un aspecto fundamental en la vida cotidiana de las personas, asumiendo que las personas comienzan desde temprana edad a tener experiencias con el dinero. De hecho, Ramírez (2021), señala que la cultura financiera forma parte de un compendio de actitudes, potencialidades, comportamientos y conocimientos, que permiten a la sociedad encargarse de sus finanzas personales, con la injerencia de tomar decisiones acertadas.

Con respecto a lo mencionado, se indica que también es una herramienta primordial combinada con políticas para la estabilidad financiera, el control y protección del consumidor financiero y la adecuada regulación del mercado (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OECD], 2018). En el mismo orden, puede coadyuvar en el sistema económico, cuando promueve el desarrollo social, incluso con el propósito de tener consumidores informados y educados.

En ese sentido, la cultura financiera incide en todos los ámbitos de la sociedad, como en las familias, en las empresas, en las instituciones y en todo el país, esto al ofrecer a los ciudadanos información importante para comprender la relevancia de independizar su capital a los de su empresa (Vallejo, 2019). Bajo esta óptica, la cultura financiera sostenible requiere del fortalecimiento de los hábitos financieros concatenados con una cultura de ahorro, en consecuencia, mejora la calidad de vida de las personas y las de su entorno.

La cultura financiera sostenible, puede entenderse como una de las ramas más importantes de la educación económica, debido a que busca fomentar en la población el uso consciente y responsable del dinero. Esta cultura es esencial para garantizar un futuro financieramente estable y sostenible para todos. Desde este contexto, tiene como objetivo principal enseñar a las personas a cuidar su economía y tomar decisiones que permitan la sostenibilidad del sistema económico, social y ambiental. Es importante fomentar en las personas hábitos como el ahorro, la inversión en proyectos sostenibles, el consumo responsable, y la gestión adecuada de recursos financieros.

En atención a lo anterior, la misma no solo debe ser asumida por la ciudadanía, sino también por las empresas y el Estado. En función de ello, es importante que se promuevan políticas públicas que incentiven la educación financiera, y que las empresas asuman un papel protagónico en la creación de proyectos financieros digitales con la puesta en ejecución de una cultura financiera sostenible; esto conlleva a dilucidar que la innovación propicia el desarrollo de un nuevo producto o la mejora de los sistemas ya establecidos, con el propósito de dar solución a inconvenientes que se susciten.

La cultura financiera sostenible se basa en principios como la transparencia, la equidad, la inclusión, la cooperación y la innovación. Estos principios se reflejan en prácticas como el ahorro, la inversión, el consumo y el crédito responsable, que buscan generar valor compartido y minimizar los riesgos financieros y no financieros. Se infiere que, la educación en cultura financiera sostenible es fundamental en estos momentos, y es el camino para garantizar

un futuro financiero estable y sostenible para todos. La educación financiera no es solo un tema de interés personal, sino un tema de interés público que involucra a todos los actores.

Desde estos criterios se construye el concepto de cultura financiera sostenible para la investigación que refiere a la práctica de mantener una gestión adecuada de los recursos financieros de forma responsable y consciente, enfocándose en el bienestar tanto presente como futuro de las personas y del planeta. Esto implica tomar decisiones financieras informadas y equilibradas, teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales y ambientales.

Competencias de educación económica hacia la cultura financiera

El desarrollo de competencias de educación económica hacia la cultura financiera es una opción que se debe incluir tanto en el sector educativo para la sociedad, con la finalidad de promover en los ciudadanos conciencia económica. En este hilo discursivo, se menciona que la capacitación y formación de las personas a partir del binomio economía-finanzas, debe ser incluido primero desde las escuelas conduciendo al desarrollo de habilidades y destrezas inherentes a la toma de decisiones, referidas a la administración de los recursos económicos (Gamboa *et. al.*, 2018).

De esta manera, es necesario desarrollar y formar en competencias de educación económica para tener una cultura financiera acertada, con un programa que abarque procesos, acciones, actividades, tareas pedagógicas, cuya visión consolide la adquisición de conocimientos en esta área. Por tal razón, debe incluirse en el currículo o pensum de estudios una materia de cultura financiera, para tal fin esta debe ser ofertada con una carga horaria semanal. Partiendo del conocimiento y la comprensión de los conceptos y riesgos financieros, en el currículo de la materia se abordará el desarrollo de habilidades, motivación y confianza necesarias para tomar decisiones financieras responsables y racionales, no solo enfocadas a la mejora individual, sino también a lograr el bienestar financiero de la sociedad a través del fomento de patrones de consumo sostenibles en el tiempo.

En lo que alcanza a los contenidos, se pueden incluir cuatro unidades temáticas como lo son: dinero y transacciones, planificación y presupuesto, la gestión bancaria de las finanzas personales y educación al consumidor, estos elementos se pueden considerar como aportes que contribuirían a tener una mejor perspectiva del sistema financiero ecuatoriano.

Materiales y métodos

Esta investigación es de carácter cuantitativa, pues se desarrolla mediante un proceso sistemático, formal y objetivo que se vale de los datos numéricos para obtener toda la información (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). En este sentido, se utilizó porque permite la medición y análisis a través de procesos estadísticos que facilitan, el análisis de las encuestas para identificar el nivel de conocimiento acerca de la educación económica y la cultura financiera sostenible de los profesores de contabilidad y auditoría.

Bajo esta convicción, por la proximidad con el tipo de investigación de campo y bibliográfica, que permite la recolección de información directamente de la realidad y sumergirse en los textos documentales actuales digitales (Neill y Cortez, 2018), se hizo necesario utilizar la revisión bibliográfica fundamentada con el aporte de fuentes electrónicas, además de otros documentos inherentes a la temática de investigación para el análisis de la educación económica hacia una cultura financiera sostenible.

Aunado a lo anterior, es significativo plantear que el diseño de la misma es no experimental y descriptivo, estos parámetros porque no se hará ningún tipo de manejo o manipulación a las variables y porque los datos se recolectaron en un momento único (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), en razón a esto tendrá como finalidad hallar respuestas a las interrogantes de estudio. Asimismo, detallar los datos e informaciones con las características más relevantes para describir lo investigado inherente a la educación económica y a la cultura financiera sostenible.

En el mismo orden se aplicó la encuesta a los 28 profesores que conforman la carrera de contabilidad y auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM) situada en el cantón Jipijapa, como instrumento para la recolección de la información. Al respecto esboza Palella y Martins (como se citó en Horna, 2022), esta “destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima las responden por escrito” (pág.123).

Para el análisis de los datos de la encuesta, se realizará con la tabulación de datos mediante el programa estadístico Microsoft Excel manifestándose en gráficos de frecuencia simple porcentual, y se realizó un análisis estadístico descriptivo facilitando la interpretación de mejor modo para los resultados de la investigación. Refiere interpretar la información recolectada

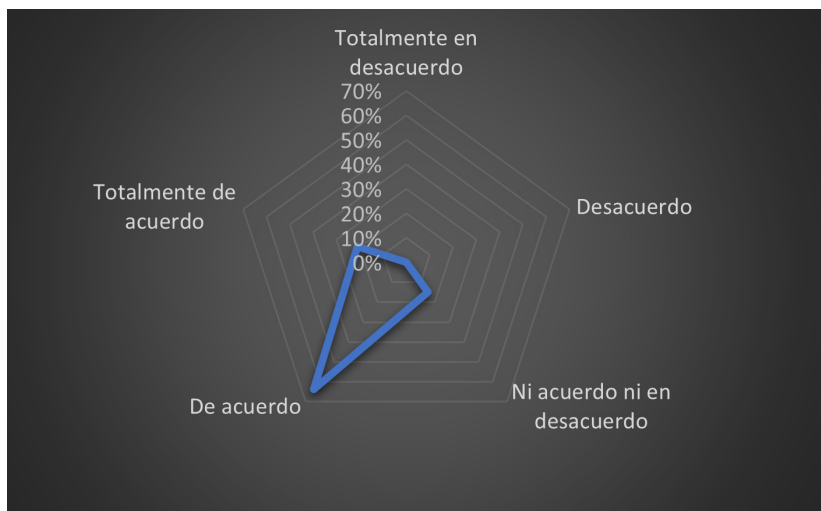
y comparar esta realidad con la teoría. Lo descrito, conlleva a la producción de conocimientos para la reflexión respectiva.

Resultados

En este apartado se presenta de manera organizada la información obtenida de la encuesta, se muestra la tabulación de los datos a través de un análisis estadístico descriptivo que se refleja en las gráficas de frecuencia simple porcentual, aplicadas a los 28 profesores de la carrera de contabilidad y auditoría.

Figura 22.

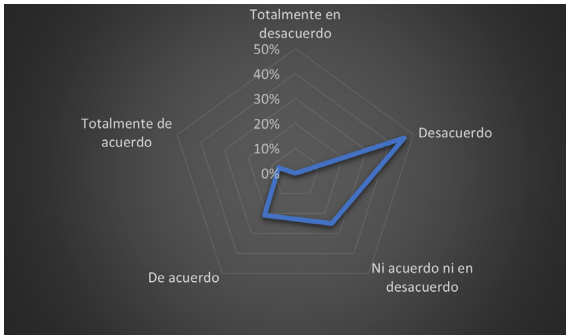
La educación económica es importante para el desarrollo de una cultura financiera sostenible.



Se observa que el 64% de los encuestados, asume que la educación financiera es necesaria para desarrollar una cultura sostenible, sin embargo, el 21% señala estar totalmente de acuerdo, mientras que un 15% estima no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. Dentro de esta realidad, constituye “la educación económica uno de los motores de desarrollo económico y social en el mundo, siendo imprescindible la cultura financiera para generar beneficios que mejoren el nivel de vida” (Vanegas et al, 2021, pág. 44); por lo tanto, la educación económica se convertiría en una herramienta fundamental para fomentar una cultura financiera sostenible en el futuro.

Figura 23.

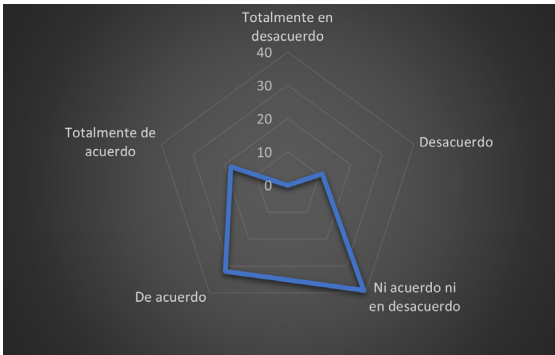
Conocimiento que abarca la educación económica.



De lo antes expuesto, se observa que los encuestados respondieron en un 46% estar en desacuerdo con tener conocimiento relacionado con la educación económica, aunado a ello el 25 % asumieron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte, un 21% afirma tener conocimiento al estar de acuerdo y solo una minoría que incluye el 8% respondió estar totalmente de acuerdo. En este sentido, el nivel de conocimiento de la educación económica es una medida que refleja el grado de comprensión y aplicación de los conceptos y principios económicos básicos por parte de los individuos y las sociedades, razón por la cual es necesario capacitar a los profesores de la carrera de administración en esta área. Al respecto, la educación económica permite el desarrollo de capacidades en las personas para administrar, fomentar conceptos, productos financieros, además de promover competencias para la toma de decisiones acertadas (Sauza et al., 2018).

Figura 24.

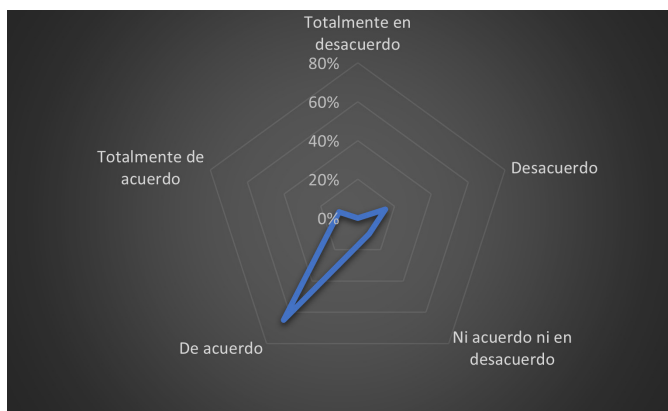
Cultura financiera sostenible.



En relación, si los profesores poseen una cultura financiera sostenible, afirmaron en un 39% estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto indica una debilidad, contestó el 32% estar de acuerdo en tenerla, seguidamente el 18% asume poseerla y solo el 11% respondió estar en desacuerdo. En función a las valoraciones, es necesario fomentar una mayor conciencia sobre la importancia de la cultura financiera sostenible, la misma no es solo de utilidad para los profesionales del sector financiero, sino también para toda la sociedad. Apunta Rodríguez (2022) que en España “existe una grave falta de comprensión sobre la cultura financiera básica” (pág. 6) Visto de este modo, es una situación que debe mejorar y que, sí ocurre en ese país desarrollado más para esta Nación, a pesar de que la cultura financiera sostenible permitirá que de manera óptima las personas lleven su economía, a sabiendas que la ausencia de bajo nivel cultural de los profesores los coloca al margen del sistema económico.

Figura 25.

Las decisiones financieras influyen en el bienestar social y económico de las personas.

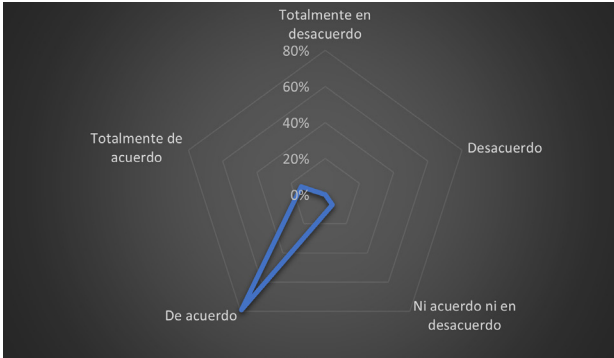


Con respecto al tema de interés, inherente si los profesores consideran que las decisiones financieras influyen en el bienestar social y económico de las personas, señalaron estar de acuerdo en un 65%, seguidamente un 15% indicó estar en desacuerdo, aunque un 10% afirmó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, al igual que estar en total acuerdo con un 10%. Desde esta perspectiva, es de resaltar que la competencia financiera incluye la capacidad para la toma de decisiones eficaces, es decir razonada e informadas para la puesta en práctica en distintos escenarios financieros, como consecuencia

relacionados con la vida cotidiana de las personas (Santamaría, 2019).

Figura 26.

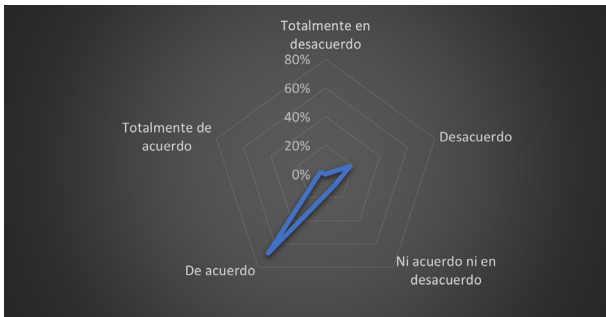
La toma de decisiones esencial en la educación económica.



En esta dinámica, un 79% de los profesores están de acuerdo al considerar la necesidad de referir que la toma de decisiones es esencial en la educación económica, manifestando el 14% estar totalmente de acuerdo, una minoría que incluye el 7% infiere estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. En razón a lo expresado, hay que tener en cuenta que la toma de decisiones en la educación económica implica tener información contable y financiera actualizada, que coadyuve en los procesos de tomar decisiones acertadas.

Figura 27.

La educación económica favorece a la igualdad e inclusión financiera.

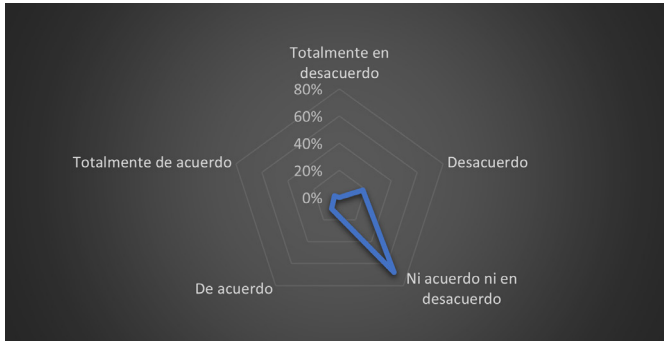


Los profesores encuestados, informan estar de acuerdo con un 68% y 4% totalmente de acuerdo que la educación económica favorece a la igualdad e inclusión financiera, pero un 10% señala no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por su parte el 18% opina estar desacuerdo. Estas premisas, dan cuenta que la inclusión financiera genera un abanico de posibilidades de

desarrollo personal familiar y productivo, razón por la cual debe integrar a todos los ciudadanos, respetando la equidad e igualdad de condiciones. Estas presunciones, son un complemento de las finanzas personales requeridos en los procesos de inclusión financiera y en las acciones para reducir la pobreza (Arévalo et al., 2018).

Figura 28.

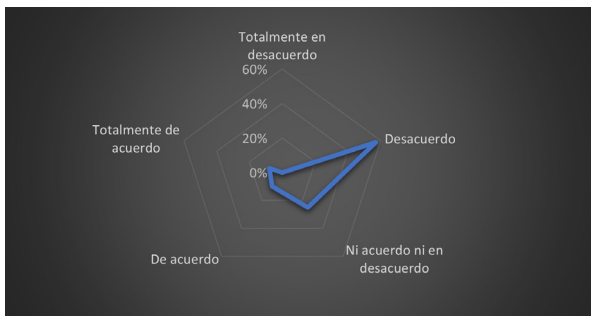
Capacitación sobre la educación económica y financiera.



Cabe señalar de acuerdo a las respuestas de los encuestados, que tienen dudas si han recibido alguna capacitación en materia de educación económica y financiera, esto presupone la imperiosa necesidad de sensibilización, capacitación y formación al respecto; al mismo tiempo el 18% afirma estar en desacuerdo, el 68% considera ni acuerdo ni en desacuerdo, el otro grupo restante señala en un 10% estar de acuerdo y solo un 4% asume haber recibido capacitación. Al respecto, se intuye que la educación económica y financiera debe estar integrada en el currículo escolar, en la formación docente, por supuesto contar también con el apoyo de las familias y las comunidades.

Figura 29.

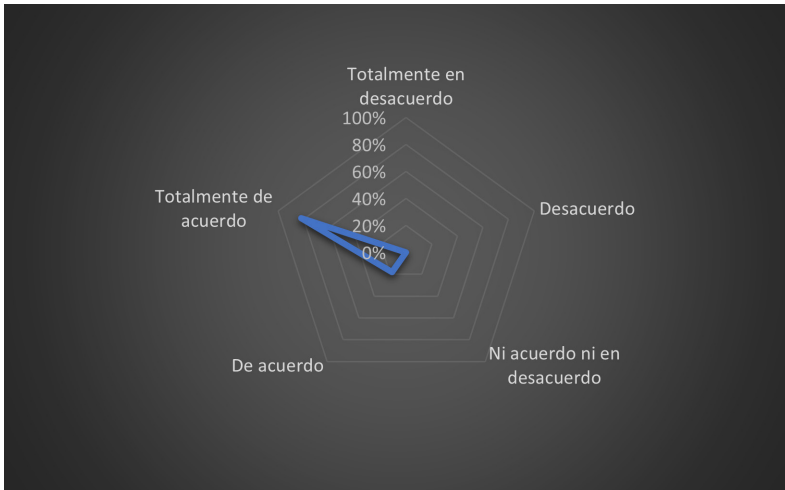
En el país existe una cultura financiera sostenible.



En relación, si en Ecuador existe una cultura financiera sostenible, los encuestados infieren en un 57% estar en desacuerdo, seguidamente el 25% expuso ni estar de acuerdo ni en desacuerdo, aunado a estas cifras el 10% agregó estar totalmente de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo. Lo anterior, presume que la pandemia COVID-19, ha repercutido de forma negativa en la economía mundial, generando un verdadero desafío para la recuperación de esta situación tan compleja (Zúñiga et al., 2020), estos planteamientos hacen conllevan que en Ecuador las personas deben tomar conciencia en relación a la importancia de las finanzas.

Figura 30.

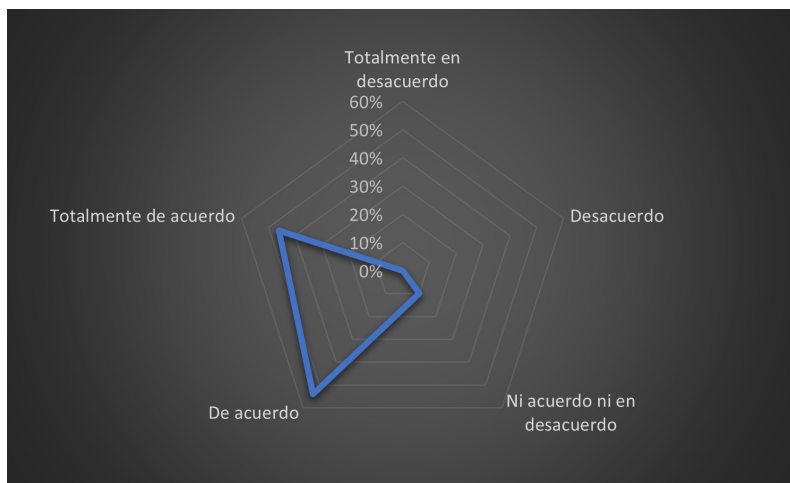
En la carrera de contabilidad y auditora se deben desarrollar competencias sobre la educación económica.



Es de hacer notar, que el 82% de los profesores opinaron estar totalmente de acuerdo en incorporar en la carrera de contabilidad y contaduría elementos para desarrollar competencias inherentes a la educación económica, en el mismo orden el 18% comentó estar de acuerdo. Estas ideas, conllevan a plantearse la significación que tiene la enseñanza de competencias y habilidades financieras que abarcan el conjunto de conocimientos, capacidades y actitudes que les permitirá desempeñar su función de manera eficiente, efectiva para crearles conciencia económica.

Figura 31.

Los estudiantes se deben formar hacia la cultura financiera sostenible.



De los resultados se evidencia que los encuestados infieren en un 54% estar de acuerdo en la formación que deben recibir los estudiantes en cultura financiera sostenible, en el mismo orden el 46% informó que están totalmente de acuerdo. Razón por la cual, es imprescindible la formación con una visión de cultura financiera sostenible y la actualización del currículo con competencias que desarrollen habilidades, motivación y confianza para tomar decisiones financieras responsables y racionales. Ahora bien, el proceso de enseñanza y aprendizaje de la educación financiera sostenible, debe estar enfocado con contenidos que incentiven la conexión con la realidad de los estudiantes, tales contenidos deberían tener utilidad práctica (Santamaría, 2019).

Discusión

Entre los hallazgos de la investigación se demuestra que los profesores de la carrera de contabilidad y auditoría, consideraron que la educación económica es un factor importante para el desarrollo de la cultura financiera sostenible, sobre este particular es preocupante que no tienen el bagaje de conocimiento relacionado con la educación económica, premisa que conviene aseverar que urge una capacitación en esta materia. Sobre este particular, asevera Encalada et al. (2022) los bajos niveles de cultura financiera que tienen los ciudadanos se debe en su mayoría a la ausencia de educación económica.

Por lo antes mencionado, se perciben debilidad en cuanto a que sí los profesores poseen una cultura financiera sostenible, en su mayoría se evidenció que un 39% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo; en este orden se destaca la importancia de incluir la educación económica y financiera en el proceso de formación de los profesionales de la administración y contaduría. Bajo esta óptica, la formación en educación económica sostenible es un baluarte fundamental para los profesores, cuyos conocimientos les facilitará empoderarse con el sistema financiero y comprender con éste puede ayudarlos en la consecución de objetivos y metas (González, 2018).

Es innegable que la toma de decisiones financieras, coadyuven en el crecimiento y supervivencia de los ciudadanos, esto determina su capacidad para obtener beneficios, generar valor y cumplir con sus obligaciones, siendo clave en el bienestar social y económico de las personas, además transversa la educación económica. De ahí, que los encuestados están de acuerdo en un 69%, en asumir la toma de decisiones como factor integral en la educación económica. Este resultado es importante dado que se resalta como en los estudiantes en Colombia, según Ladrón et. al (2020), “toman decisiones financieras en mayor medida conforme a enfoques alternativos, más que de acuerdo con los postulados asumidos por la economía y las finanzas clásicas”. Por lo tanto, en general, la toma de decisiones en aspectos financieros puede ser un proceso complejo que involucra evaluar diferentes opciones y considerar varios factores, hay varios pasos y estrategias a seguir para tomar decisiones informadas, como identificar el problema o la meta, recopilar información relevante, analizar las opciones, considerar los riesgos y beneficios y seleccionar el mejor curso de acción.

Desde esta mirada, urge la sensibilización, capacitación y formación de los profesores quienes en un 68% expresaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo en haber recibido capacitación en educación económica y financiera, estas aristas constituyen un tema de gran relevancia para el desarrollo profesional, académico y personal de los educadores. De lo descrito, la formación docente en esta materia contribuye a fomentar el pensamiento crítico, la creatividad y el espíritu emprendedor entre los educadores y los estudiantes, lo que puede generar un impacto positivo en el desarrollo económico, social y ambiental del país, lográndose de esta manera que exista en Ecuador una cultura financiera sostenible.

En este hilo discursivo, asumen los encuestados que, en la carrera de contabilidad y auditora, se deben desarrollar competencias sobre la educación económica, fundamentales para afrontar los retos y oportunidades que

presenta el entorno financiero actual, marcado por la globalización, la digitalización y la innovación. Esto se complementa, expresando que el desarrollo de competencias orienta una mejor administración en las finanzas o recursos económicos personales, de igual manera propicia una cultura de sostenibilidad económica (Santamaría, 2019).

Bajo este contexto, emerge que los estudiantes deben ser formados hacia la cultura financiera sostenible, asumiendo los profesores estar de acuerdo en un 54 %, en este escenario es prudente actualizar el currículo no solo de las universidades sino de la educación regular. Cabe resaltar, que la probabilidad de tener mayor conocimiento de educación económica en este caso es baja o limitada, esto se puede explicar por la ausencia de catedra de educación financiera en los diseños curriculares, que van desde la primaria hasta otros niveles educativos (Meza y Guachimán, 2022). Estas apreciaciones, incentivan el desarrollo de talleres, capacitaciones de educación económica y financiera en todos los ámbitos tanto del sector público como privado de Ecuador.

Conclusiones

La educación económica es un aspecto fundamental para promover una cultura financiera sostenible, es necesario adaptarla a los tiempos actuales, teniendo en cuenta las nuevas tecnologías y los cambios en el mercado financiero. Desde este contexto, las herramientas digitales pueden ser una gran ayuda para enseñar de manera más interactiva y efectiva.

Dentro de este marco, es oportuno destacar que la educación económica no solo es relevante para los profesionales del sector financiero, sino también para cualquier persona interesada en administrar sus finanzas personales o empresariales de manera efectiva. Por lo tanto, es necesario fomentar una mayor conciencia sobre la importancia de la educación económica y proporcionar recursos accesibles para mejorar el nivel de conocimiento en esta área crucial.

Cabe indicar, la necesidad de actualizar el currículo y pensum de estudio, en todos los niveles del sistema educativo, con la finalidad de incluir la educación económica y la cultura financiera, considerando que es un tema de interés nacional, razón por la cual es prioritario comenzar a formar desde la escuela hasta el sector universitario, estas alternativas contribuirían a mejorar en las personas la administración del dinero en el tiempo, además de la capacitación en la búsqueda de optimizar su presupuesto que ayude a mantener una economía familiar dinámica con prácticas de consumo y ahorro que coadyuven al fortalecimiento de su economía para tomar decisiones financieras acertadas en su vida cotidiana.

La evaluación del nivel de cultura financiera entre los profesores de administración puede dar información para el desarrollo de programas efectivos de educación económica que ayuden a los futuros líderes empresariales. En otras palabras, promover una cultura financiera sostenible a través de la educación económica es clave para garantizar un futuro más estable y próspero tanto a nivel individual como colectivo.

Referencias Bibliográficas

- Arevalo, P., Estrada, A., Moya, S., Aranda, C., & Rivera, S. (2018). Propuesta de cuestionario para medir el nivel de conocimiento sobre las finanzas personales de jóvenes universitarios. *Global Business Administration Journal*, 1(2), 56 – 64 (9). <https://doi.org/10.31381/gbaj.v1i2.1334>
- Duarte, S., Marín, K., & De la Hoz, A. (2020). Desarrollo de competencias en educación económica y financiera para la toma de decisiones informadas del ciudadano común. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(1), 95-109. <http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v12i1.1103>
- Encalada, A., Morocho, D., Cabrera, V., & Morocho, V. (2022). Una mirada a la educación financiera. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 137-151. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.306
- Gamboa, M., Hernández, C., & Avendaño, W. (2018). La importancia de la educación financiera para niños en edad escolar. *Revista Espacios*, 40(2), 9. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p06.pdf>
- González, J. (2018). Importancia de las finanzas personales para la toma de decisiones [Especialización en Gerencia Financiera Internacional. Universidad Libre Bogotá]. <https://bit.ly/3LQGZfp>
- Guerrero, L. (2022). La educación económica y financiera un reto en la formación de la ingeniería. Caso: medición del nivel de conocimiento en EEF de los estudiantes del programa de ingeniería industrial de la Universidad de Santander. *EIEI ACOFI*. 1-10. <https://acofipapers.org/index.php/eiei/article/view/2306/1995>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación: Sexta edición*. Ciudad de México, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hidalgo, E. (2022). Las finanzas también deben ser sostenibles. *Revista Digital Debates IESA*. <http://www.debatesiesa.com/las-finanzas-tambien-deben-ser-sostenibles/>
- Horna, M. A. (2022). Programa basado en el enfoque crítico reflexivo para mejorar el desempeño docente en el nivel primario – institución educativa Antenor Sánchez 2019. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(3), 2711 – 2730. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2414

- Izar, M. (2016). Contabilidad administrativa. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Ladrón, R., Gómez, A., Peña, V., & Madrid, R. (2020). Influencia del nivel de avance educativo y el género en la toma de decisiones financieras: una aproximación desde la Prospect Theory. *Revista Finanzas y Política Económica*, 12(1), 19-54. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v12.n1.2020.3092>
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestigacionCientifica.pdf>
- López, J., Paredes, M., & Hernández, S. (2021). Capacidad de ahorro en los estudiantes de pregrado: enfoque empírico. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(4), 102–110. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.4.633>
- Meza, A., & Guachamín, M. (2022). Determinantes que impulsan la educación financiera en Ecuador. *Cuestiones Económicas*, 32(2), <https://estudio-seconomicos.bce.fin.ec/index.php/RevistaCE/article/view/308>
- OECD Conference Centre. (2018). 5th OECD-GFLEC Global Policy Research Symposium to Advance Financial Literacy. Effective Financial Education for Sustainable and Inclusive Growth. Paris: OECD. Obtenido de <https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/advancing-fin-lit-2018.htm>
- Peñarreta, M., García, D., & Armas, R. (2019). Educación financiera y factores determinantes: Evidencias desde Ecuador. *ESPACIOS*, 40 (7), 11. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p11.pdf>
- Ramírez, A (2021). La planificación financiera como herramienta para el desarrollo empresarial. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 217-227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926873>
- Rodríguez, A. (2022). *La educación financiera como una competencia transversal y su desarrollo en España*. [Trabajo final de master, Universidad de Valladolid]. Repositorio de la Universidad de Valladolid. <https://uva-doc.uva.es/bitstream/handle/10324/57202/TFM-G1615.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sauza, B., Pérez, S. S., Cruz, D., Lechuga, C. B. y Ramírez, M. G. (2018). Educación financiera y su relación con el uso de la tarjeta de crédito. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior*. [https://doi.org/ https://doi.org/10.29057/ess.v4i8.2352](https://doi.org/https://doi.org/10.29057/ess.v4i8.2352)
- Santamaría, E. (2019). La educación financiera en ecuador su inserción en el sistema de educación regular. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador Área de Educación Maestría en Innovación en Educación La Educación. Quito, Ecuador.
- Vallejo, S. (2019). *Manual de educación financiera para emprendedores*. Universidad Autónoma del Estado de Morelos. <http://investigacion.uaem.mx/archivos/epub/manual-educacion-financiera/manual-educacion-financiera.pdf>
- Vanegas, W., Mugno, A. & López, J. Educación financiera, un enfoque al crecimiento y desarrollo social. *Revista ADGNOSIS*, 10(10), 43-55. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.10.10.468>
- Xunta de Galicia. (2023). La nueva materia de Cultura Financiera dotará al alumnado de herramientas idóneas para el emprendimiento y el consumo ético y sostenible. <https://www.edu.xunta.gal/portal/es/node/40168>
- Zuñiga, L., Restrepo, L., Osorio, R., Buendía, J., & Muñoz, H. (2020). La economía global en tiempo de crisis del COVID-19. *Espacios*, 41(42), 381–387. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n42p3>

Conclusiones Generales

El estudio exhaustivo de la administración pública en Ecuador, tal como se presenta en este volumen, revela una serie de desafíos y oportunidades que requieren atención inmediata para mejorar el funcionamiento de las instituciones públicas. A través de los diferentes capítulos, se ha demostrado que la transparencia, la comunicación efectiva y la gestión estratégica son elementos indispensables para la optimización de los procesos administrativos en diversas entidades, como los gobiernos autónomos descentralizados, universidades y organizaciones de salud.

Uno de los hallazgos clave es la necesidad de implementar políticas y procedimientos claros que faciliten la gestión de recursos y la coordinación interinstitucional. Esto no solo aumenta la confianza de los usuarios en el sistema, sino que también crea un ambiente propicio para la colaboración entre todas las partes interesadas, lo que se traduce en una administración pública más eficiente y satisfactoria. La identificación y resolución de obstáculos operativos, como los tiempos de espera en servicios de salud o las demoras en procesos presupuestarios, son cruciales para lograr la eficacia deseada en la gestión pública.

Asimismo, se ha evidenciado que la implementación de tecnología juega un papel transformador en la actualización de procesos y en la mejora de los controles administrativos. La adopción de sistemas que optimicen la gestión de activos, la comunicación interna y la evaluación del desempeño son fundamentales para promover una cultura organizacional que valore la ética, la responsabilidad y la calidad en la atención al ciudadano.

Además, el análisis de políticas públicas y la gestión de recursos en el contexto de la pandemia de COVID-19 destaca la imperante necesidad de fortalecer el sistema de salud y prevenir situaciones de crisis en el futuro. Una gestión pública sólida y efectiva debe estar respaldada por un enfoque basado en la evidencia, que permita adaptar y flexibilizar las políticas sanitarias según la evolución de las circunstancias.

Por otro lado, el fortalecimiento de los valores institucionales es esencial para cultivar una cultura administrativa que promueva la transparencia y la eficiencia en la ejecución de los servicios públicos. La comprensión de estos valores y su incorporación en la gestión diaria contribuirá al éxito y la sostenibilidad de las organizaciones, mejorando la percepción del público y fomentando un vínculo más sólido con la comunidad.

En resumen, este trabajo colectivo resalta la importancia de una gestión pública proactiva y adaptativa que responda a las necesidades cambiantes de la sociedad ecuatoriana. Si bien se han realizado esfuerzos significativos para mejorar los procesos administrativos, es fundamental continuar con la evaluación y ajuste de prácticas, garantizando así un futuro más eficiente y equitativo para el sector público en el país. La implementación de las recomendaciones establecidas en cada estudio puede ofrecer un camino claro hacia la mejora de la gestión pública, con el compromiso solidario de todos los actores involucrados.

DESARROLLANDO COMPETENCIAS PARA EL SIGLO XXI: TOMO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Publicado en Ecuador
Enero 2025

Edición realizada desde el mes de octubre del 2024 hasta
enero del año 2025, en los talleres Editoriales de MAWIL
publicaciones impresas y digitales de la ciudad de Quito.

Quito – Ecuador

Tiraje 30, Ejemplares, A5, 4 colores; Offset MBO
Tipografía: Helvetica LT Std; Bebas Neue; Times New Roman.
Portada: Collage de figuras representadas y citadas en el libro.