



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA JUNTA CÍVICA
DE LA PARROQUIA URBANA SANTA ROSA, CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2014.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: MARIANA PATRICIA GONZABAY MEJILLONES

TUTORA: ING. VERÓNICA PONCE CHALÉN, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA JUNTA CÍVICA
DE LA PARROQUIA URBANA SANTA ROSA, CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2014.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: MARIANA PATRICIA GONZABAY MEJILLONES

TUTORA: ING. VERÓNICA PONCE CHALÉN, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, mayo de 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad del tutora del trabajo de investigación, diseño de un MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA JUNTA CÍVICA DE LA PARROQUIA URBANA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014, elaborado por la Srta. Mariana Patricia Gonzabay Mejillones, con cedula de identidad número 0928413012, egresada de la Carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Verónica Ponce Chalén, Msc.

C.I 0919298943

TUTORA

DEDICATORIA

El presente proyecto representa la culminación de un camino de sacrificios y sueños y va dedicado con amor a DIOS nuestro creador porque me regala el día a día y la oportunidad de culminar hoy una página de mi vida; a MADRE, ser maravilloso que me permitió ver la luz de la vida, por su confianza, por brindarme su amor y su apoyo incondicional para el logro de mis objetivos, a mis hermanos Darwin y Javier por su comprensión y fraternidad, a mi familia y amigos en general por los ánimos dados en el transcurso de lo que hoy se convierte en una meta alcanzada.

Mariana

AGRADECIMIENTO

Gracias es una palabra muy corta pero abarca un significado con profundos sentimientos y una mezcla de satisfacción. Es así pues que elevo mi sincero agradecimiento a DIOS; por la vida, a los constructores del profesionalismo reflejado en el personal docente y administrativo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, así como al personal de la carrera de Administración Pública que con paciencia y amor transmitieron sus conocimientos; en especial al Eco. David Batallas, Acg. Xeomara Borbor, Eco. Margarita Panchana, Lic. María Muñoz, Lic. María de la Cruz, Eco. Vladimir Soria; por la confianza que pusieron en mí durante todo el trayecto de mi carrera universitaria.

A los socios y directivos de la Junta Cívica de la parroquia Santa Rosa por la apertura para realizar este proyecto.

A mis compañeros de clases de la sección diurna con quienes compartí tres años de vida académica, y como no a mis compañeros de la sección nocturna con quienes pude finalizar esta gran experiencia, todos ustedes son y serán importantes en mi vida.

*Con cariño.
Mariana*

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. David Batallas González, MSc.
DIRECTOR DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ing. Verónica Ponce Chalén, MSc.
PROFESOR – TUTOR

Econ. Vladimir Soria Freire, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA JUNTA CÍVICA DE LA PARROQUIA URBANA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.

Autora: Mariana Gonzabay Mejillones
Tutora: Ing. Verónica Ponce Chalén

RESUMEN

El presente trabajo de investigación previo a la obtención de título de Licenciada en Administración Pública, tiene por objetivo primordial evaluar la incidencia de los procesos administrativos en el desarrollo institucional, mediante la aplicación de métodos y técnicas de recopilación de información relevante, orientados al diseño de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo institucional de la junta cívica de la parroquia urbana Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Dentro del contexto se ha utilizado fundamentación teórica con directa relación a la temática del problema de investigación, los temas desarrollados fueron provenientes de las respectivas variables tanto dependiente e independiente así como sus dimensiones e indicadores, entre estos encontramos conceptos del proceso administrativo determinado por planificación, organización, dirección y liderazgo, control, evaluación y todos los componentes como misión, visión, objetivos, división del trabajo, etc; mismos que están más orientados al desarrollo de este trabajo, en cuanto a la dependiente establecida como desarrollo institucional encontramos implementación de estrategias, cambio sistémico, reestructuración organizacional, necesidades del sector, gestión de calidad; la aplicación de encuestas, la observación directa, el trabajo campo son técnicas empleadas en lo concerniente a la metodología de la investigación. La finalidad fue darle el sentido de pertenencia a la institución y a sus colaboradores. Para concluir el presente trabajo se desarrolló la propuesta del diseño de un “Modelo de gestión administrativa para el desarrollo institucional de la Junta Cívica de la parroquia urbana Santa Rosa, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

Palabras claves: Proceso administrativo, Desarrollo Institucional.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
TRIBUNAL DE GRADO.....	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1. TEMA.....	2
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
3. OBJETIVOS.....	7
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO.....	7
4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	8
5. HIPÓTESIS.....	9
6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	9
CAPÍTULO I.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA.....	13
1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	15
1.2.1 Proceso Administrativo.....	15

1.2.1.1	Planeación.....	15
1.2.1.2	Organización.....	18
1.2.1.3	Dirección.....	19
1.2.1.4	Control.....	22
1.2.1.5	Evaluación.....	24
1.2.2	Desarrollo Institucional.....	27
1.2.2.1	Estrategias.....	28
1.2.2.2	Cambio sistémico.....	30
1.2.2.3	Reestructuración organizacional.....	31
1.2.2.4	Necesidades del sector.....	32
1.2.2.5	Calidad.....	34
1.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	36
CAPÍTULO II.....		39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		39
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
2.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
2.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	40
2.3.1	Investigación bibliográfica.....	40
2.3.2	Investigación de campo.....	40
2.3.3	Investigación documental.....	41
2.4	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	41
2.4.1	Método inductivo.....	41
2.4.2	Método deductivo.....	41
2.4.3	Método descriptivo.....	42
2.4.4	Método analítico.....	42
2.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	42
2.5.1	Observación directa.....	43
2.5.2	Encuestas.....	43
2.6	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
2.6.1	Cuestionario de preguntas.....	43

2.7	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
2.7.1	Población.....	44
2.7.2	Muestra.....	44
2.8	PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
CAPÍTULO III.....		47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		47
3.1	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	47
3.2	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
3.2.1	Conclusiones.....	70
3.2.2	Recomendaciones.....	71
CAPÍTULO IV.....		72
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA JUNTA CÍVICA DE LA PARROQUIA URBANA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.....		72
4.1	PRESENTACIÓN.....	72
4.2	OBJETIVOS.....	73
4.2.1	Objetivo general.....	73
4.2.2	Objetivos específicos.....	73
4.3	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	73
4.3.1	Comité Ejecutivo.....	73
4.3.1.1	Funciones del comité Ejecutivo.....	73
4.3.1.2	Estructura orgánica institucional.....	80
4.3.2	Canales de comunicación.....	80
4.3.2.1	Correo electrónico institucional.....	80
4.3.2.2	Correo electrónico personal.....	81
4.3.2.3	Memorando.....	81
4.3.2.4	Oficio.....	81

4.3.2.5	Redes Sociales.....	82
4.3.3	Pensamiento Estratégico.....	82
4.3.3.1	Misión.....	82
4.3.3.2	Visión.....	82
4.3.3.3	Valores.....	82
4.3.4	Metodología para la Evaluación Administrativa.....	84
4.3.4.1	Evaluación de desempeño.....	84
4.3.4.2	Procedimiento para la definición de metas.....	85
4.3.4.3	Indicadores.....	91
4.4	PLAN DE ACCIÓN.....	96
4.5	PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA.....	98
4.6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	100
4.6.1	Conclusiones.....	100
4.6.2	Recomendaciones.....	101
	BIBLIOGRAFÍA.....	102
	ANEXOS.....	104

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1	Operacionalización de la variable independiente.....	11
CUADRO N° 2	Operacionalización de la variable dependiente.....	12
CUADRO N° 3	Etapas de la investigación.....	46
CUADRO N° 4	Planificación de la directiva.....	47
CUADRO N° 5	Reuniones para temas sociales.....	48
CUADRO N° 6	Estructura orgánica.....	49
CUADRO N° 7	Liderazgo de autoridades.....	50
CUADRO N° 8	Programas de motivación.....	51
CUADRO N° 9	Gestión y alcance de objetivos.....	52
CUADRO N° 10	Registro de actividades.....	53
CUADRO N° 11	Evaluación final por periodos.....	54
CUADRO N° 12	Periodicidad de evaluación.....	55
CUADRO N° 13	Participación en rendición de cuentas.....	56
CUADRO N° 14	Acciones y alcance de objetivos.....	57
CUADRO N° 15	Código de ética.....	58
CUADRO N° 16	Planes de capacitación.....	59
CUADRO N° 17	Nuevos estilos de gestión.....	60
CUADRO N° 18	Recursos económicos.....	61
CUADRO N° 19	Funciones y estatutos.....	62
CUADRO N° 20	Participación en actividades.....	63
CUADRO N° 21	Situación actual de la parroquia.....	64
CUADRO N° 22	Toma de decisiones.....	65
CUADRO N° 23	Trabajo en equipo.....	66

CUADRO N° 24	Relaciones interinstitucionales.....	67
CUADRO N° 25	Emprendimiento y desarrollo.....	68
CUADRO N° 26	Modelo de gestión administrativa.....	69
CUADRO N° 27	Indicadores de evaluación.....	89
CUADRO N° 28	Rango de evaluación.....	90
CUADRO N° 29	Plan de acción.....	96
CUADRO N° 30	Presupuesto de la propuesta.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1	Planificación de la directiva.....	47
GRÁFICO N° 2	Reuniones para temas sociales.....	48
GRÁFICO N° 3	Estructura orgánica.....	49
GRÁFICO N° 4	Liderazgo de autoridades.....	50
GRÁFICO N° 5	Programas de motivación.....	51
GRÁFICO N° 6	Gestión y alcance de objetivos.....	52
GRÁFICO N° 7	Registro de actividades.....	53
GRÁFICO N° 8	Evaluación final por periodos.....	54
GRÁFICO N° 9	Periodicidad de evaluación.....	55
GRÁFICO N° 10	Participación en rendición de cuentas.....	56
GRÁFICO N° 11	Acciones y alcance de objetivos.....	57
GRÁFICO N° 12	Código de ética.....	58
GRÁFICO N° 13	Planes de capacitación.....	59
GRÁFICO N° 14	Nuevos estilos de gestión.....	60
GRÁFICO N° 15	Recursos económicos.....	61
GRÁFICO N° 16	Funciones y estatutos.....	62
GRÁFICO N° 17	Participación en actividades.....	63
GRÁFICO N° 18	Situación actual de la parroquia.....	64
GRÁFICO N° 19	Toma de decisiones.....	65
GRÁFICO N° 20	Trabajo en equipo.....	66
GRÁFICO N° 21	Relaciones interinstitucionales.....	67
GRÁFICO N° 22	Emprendimiento y desarrollo.....	68
GRÁFICO N° 23	Modelo de gestión administrativa.....	69

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1	Carta Aval.....	105
ANEXO N° 2	Encuesta realizada.....	106
ANEXO N° 3	Miembros de la directiva de la Junta Cívica.....	113
ANEXO N° 4	Encuesta a directivos de la Junta Cívica.....	114

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación fue realizado en la Junta Cívica de la parroquia urbana Santa Rosa perteneciente a la cabecera cantonal de Salinas, esta es una organización sin ánimo de lucro y que se dedica a buscar mejoras para su territorio y población; previo a una indagación se determinó evidentes falencias en cuanto a su órgano ejecutivo y a la forma de cómo se lleva a cabo la administración.

Para el desarrollo de este trabajo, se incorporó en el primer capítulo teoría científica de diferentes autores de temas inmersos en la administración ya que se tiene como variable independiente al proceso administrativo y como variable dependiente al desarrollo institucional.

El segundo capítulo está denominado como metodología de la investigación, dentro de este se describe la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, así como también se detallan las técnicas y herramientas que permitieron llevar a cabo el desarrollo de la misma que tiene como principal acción determinar la incidencia del proceso administrativo y sus componentes en el desarrollo institucional que conlleve al fortalecer la gestión que realiza la Junta Cívica de la parroquia Santa Rosa

El tercer capítulo abarca el análisis e interpretación de los resultados que nos arrojó la investigación de campo a través de la encuesta realizada a los socios involucrados de la organización.

Finalmente en el cuarto capítulo se presenta el diseño de un **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA JUNTA CÍVICA DE LA PARROQUIA URBANA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.**

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1. TEMA

Incidencia del proceso administrativo en el desarrollo institucional, mediante la aplicación de métodos y técnicas de recopilación de información relevante. Diseño de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo institucional de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014.

2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ecuador como uno de los países de Latinoamérica que sufren los estragos de las injusticias y desigualdades sociales, desde tiempos inmemoriales y a través de los años han surgido una serie de organizaciones sociales que buscan eliminar la discriminación, el abuso y la falta de atención de las autoridades de turno.

Las organizaciones están constituidas en muchas veces informal unas, otras legalizadas o institucionalizadas. Pero que son producto de la unificación de ideales, objetivos, metas y aspiraciones que tienen sus ciudadanos y que tratan de alcanzarlos a través de la lucha contra el poder mediático que no les ha permitido tener la atención para la satisfacción de sus necesidades.

Existen diferentes tipos de instituciones y empresas del sector público, creadas para beneficiar a la ciudadanía, satisfacer los servicios y aprovechar la explotación de recursos naturales. Sin embargo, existen también organizaciones sociales representativas y bien organizadas que trabajan en pos de lograr la cristalización de sus ideales y aspiraciones.

Estas organizaciones, al igual que las empresas forman parte del desarrollo del Ecuador, entre las organizaciones sociales más destacadas en nuestro país están las Juntas Cívicas, las cuales son personas jurídicas de derecho privado con fines sociales y de servicio público constituidas de acuerdo a la legislación ecuatoriana vigente, su aprobación se dará mediante acuerdo ministerial y se publicará en registro oficial.

Estas instituciones están dedicadas a fortalecer la unidad local y nacional así como a promover y mantener el espíritu cívico y patriótico de sus habitantes, es uno de los iconos de la participación ciudadana basados en la defensa de sus derechos y en la lucha por alcanzar sus aspiraciones en beneficio de sus poblaciones con el fin de satisfacer sus necesidades.

Las Juntas Cívicas se caracterizan además por gestionar acciones que complementan las labores que desarrollan los gobiernos autónomos descentralizados dentro de su jurisdicción territorial establecida en el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomías y Descentralización en el régimen de sus competencias.

Los miembros que integran una Junta Cívica no perciben sueldo o remuneración alguna debido a que su trabajo es social y voluntario, a diferencia de los servidores públicos que perciben una remuneración unificada mensual por sus servicios prestados. Muchos de estos organismos de beneficio social no tienen definida una estructura organizacional que guíe la correcta administración y siendo así la realizan empíricamente de acuerdo al grado de formación y conocimiento que tiene cada uno de sus integrantes.

En la provincia de Santa Elena, el Gobierno Provincial desarrolla programas sociales en beneficio de la ciudadanía sobre todo en la zona rural que es donde abarca más su ámbito de acción.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas a más de las competencias asignadas por el Código orgánico de ordenamiento territorial autonomías y descentralización (Cootad), existe también el Patronato municipal que es parte integrante del GAD dirigido por servidores que desempeñaran acciones sociales y civiles formulando planes de acción dirigidos a colaborar con personas que padecen de capacidades especiales y adultos mayores estas actividades están comprendidas entre recreaciones, alimentación, terapias, etc.

La Parroquia urbana Santa Rosa tiene como ente administrativo a la Junta Cívica que fue creada una vez que se cristalizaron las aspiraciones del comité pre-Parroquialización en la lucha de categorizar a Santa Rosa como parroquia urbana, la organización de la Junta Cívica está dada por el congreso y el comité ejecutivo que a la actualidad cuenta con 80 socios activos representantes de las diferentes instituciones adheridas a ella.

La elección de los miembros de la Junta Cívica se la realiza de manera democrática en asamblea general ordinaria; donde los actos de la comunidad juegan un rol importante para ocupar los cargos. Actualmente la Junta cívica está dirigida por el presidente electo votación popular y voluntaria de los socios.

Al visualizar las actividades que realiza esta institución y observando la gestión y administración con la que se lleva a cabo podemos destacar evidentes falencias y debilidades que no permiten el desarrollo de la institución y que esta a su vez alcance un nivel apropiado en el entorno social.

El problema central que al momento presenta esta organización está en la deficiente aplicación y desconocimiento de los procesos administrativos por parte de sus directivos y adherentes que conforman la asamblea general de la junta cívica, esto se ha vuelto evidente durante los últimos años, lo hace que se genere un limitado desarrollo institucional.

Al momento la Junta cívica no cuenta con una apropiada planificación, consecuencia del desconocimiento de factores que complementan todo proceso administrativo. Esta situación conduce a una desarticulación entre actividades realizadas y objetivos institucionales.

En la Junta Cívica de la Parroquia Urbana Santa Rosa, también encontramos que no se ha definido la planificación de las necesidades prioritarias del sector, esto es el efecto del bajo nivel académico y limitado conocimiento de administración de quienes hacen la toma de decisiones.

Otra situación adversa, es el incumplimiento de funciones, causado por la deficiente asignación a cada cargo, generando en muchas ocasiones la duplicidad de funciones entre los integrantes de la organización, que interrumpe sus quehaceres en la organización.

Finalmente, la administración de la junta cívica, carece de monitoreo, seguimiento y evaluación a los procesos, debido a que no se dispone de procedimientos de control que permita ejecutar una reingeniería, limitando la aplicación de medidas correctivas para la eficiente gestión administrativa.

Estos problemas y efectos fueron detectados a través de la observación realizada durante las visitas a la organización, proporcionando así información que permita determinar soluciones factibles que coadyuven al desarrollo institucional, mejorando los procesos administrativos inherentes a sus funciones.

Para la solución de estos problemas es importante tomar en cuenta que la implementación de un modelo de gestión, como herramienta administrativa complementaria a los procesos que toda administración debe acoplar, con técnicas y lineamientos que modele y oriente a la directiva de la Junta Cívica de Santa Rosa.

Adicional a esto el modelo de gestión permitirá que la institución cumpla con implementar los conocimientos científicos, dejando de lado los conocimientos y procedimientos empíricos e improvisados dotándolos de nuevas capacidades, habilidades y que les ayude a cumplir a cabalidad con cada una de las actividades que su cargo exige dentro del orgánico funcional e institucional.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la deficiente aplicación el proceso administrativo en el desarrollo institucional de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, 2014?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- a) ¿Cómo influye el desconocimiento de factores administrativos, en la articulación de las actividades y objetivos institucionales?
- b) ¿Cómo incide el bajo nivel académico de quienes hacen la toma de decisiones en la oportuna planificación de las necesidades prioritarias del sector?
- c) ¿Cuál es el efecto de la inadecuada asignación de funciones sobre su respectivo cumplimiento?
- d) ¿Cuál es el nivel de incidencia de los procedimientos de control en la aplicación de correctivos que conduzcan al desarrollo institucional?
- e) ¿De qué manera contribuye un modelo de gestión administrativa al desarrollo institucional de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana de Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la incidencia de la deficiente aplicación de los procesos administrativos en el desarrollo institucional, mediante la aplicación de métodos y técnicas de recopilación de información relevante, orientados al diseño de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo institucional de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Diagnosticar la influencia del desconocimiento de factores administrativos en la articulación de las actividades y objetivos institucionales, mediante dialogo directos con los involucrados internos.
- b) Determinar la incidencia del bajo nivel académico de quienes hacen la toma de decisiones en la oportuna planificación de las necesidades prioritarias del sector, mediante la revisión de los perfiles de usuarios internos y la documentación existente en la institución.
- c) Analizar el efecto de la inadecuada asignación de funciones sobre su respectivo cumplimiento mediante la recopilación de información interna y dialogo directo con los involucrados.
- d) Evaluar el nivel de incidencia de los procedimientos de control en la aplicación de correctivos que conduzcan al desarrollo institucional mediante la revisión de documentación existente e interpretación de sus actividades habituales.
- e) Diseñar un modelo de gestión administrativa con directrices y lineamientos que contribuyan al desarrollo institucional de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana de Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014.

4. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación es importante porque las organizaciones sociales constituyen un soporte y apoyo para las aspiraciones que tienen sus habitantes y que realizan un gran esfuerzo al dedicar parte de su tiempo en realizar gestión en beneficio de sus pueblos muchas veces sin ningún beneficio personal, por lo que son este tipo de organizaciones las que requieren y se deberían tomar en cuenta para prepararlos, capacitarlos y brindarles herramientas administrativas y de gestión para que puedan cumplir con sus propósitos.

Esta herramienta se la realiza para que la junta cívica obtenga una herramienta guía que permita establecer y conocer las falencias que posee actualmente y en base a ellas encaminar y estructurar las actividades necesarias para mejorar y fortalecer el desarrollo local e institucional.

Para tal efecto es necesario flexibilizar la estructura institucional y promover un esquema de gestión que agilice los procesos internos de la institución, desarrollando la forma de organización de la misma.

El Modelo de Gestión Administrativa es un documento formal cuyo contenido muestra el conjunto de acciones mediante las cuales la junta cívica desarrolla sus actividades a través de las fases del proceso administrativo: planeación, organización, dirección, control y la evaluación, estas son fundamentales para orientar y encaminar las actividades de gestión.

El objeto de la investigación en la parroquia Santa Rosa consistió en un enfoque estratégico para abarcar las principales necesidades mediante un modelo de gestión administrativa; donde la participación conjunta se transforme en un solo equipo de trabajo, que labore para la construcción social local, logrando así tener una orientación hacia los objetivos que fortalezcan el conocimiento empírico.

El desarrollo institucional representa el esfuerzo intencional y sistemático para crear o reestructurar organizaciones y conducir el proceso de institucionalización de innovaciones que sirvan de vehículo o vínculo para el cambio, la modernización y el desarrollo del sector social.

Definidos los problemas que enfrenta la Junta Cívica de Santa Rosa y al no gozar de estructuras que definan las actividades de gestión que realizan, se ha llevado a cabo la presente investigación con el fin de proponer el diseño de un nuevo “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA JUNTA CÍVICA DE LA PARROQUIA URBANA SANTA ROSA DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2014, para alcanzar las actividades que beneficien a los involucrados.

Finalmente el Modelo de Gestión Administrativa para la Junta Cívica de la Parroquia Santa Rosa surge de la necesidad fortalecer el desarrollo institucional que a su vez permitirá dinamizar los procesos y la organización, definiendo lineamientos de acción participativa para determinar la misión, visión, objetivos, políticas y más factores bases para el desarrollo de la institución y sus colaboradores.

5. HIPÓTESIS

La incidencia del proceso administrativo contribuirá al desarrollo institucional de la Junta Cívica de la parroquia urbana Santa Rosa del cantón Salinas.

6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables de estudio tratadas en este proyecto, ayudarán a definir la incidencia de los procesos administrativos que contribuirán al desarrollo institucional de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014. Así se han establecido dos variables para esta investigación:

- a) **Variable independiente:** Procesos Administrativos.

- b) **Variable dependiente:** Desarrollo institucional.

CUADRO 1.- Operacionalización de la variable independiente

Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumentos
La incidencia del proceso administrativo contribuirá al desarrollo institucional de la Junta Cívica de la parroquia urbana Santa Rosa del cantón Salinas.	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>PROCESO ADMINISTRATIVO</p>	El proceso de la administración es un conjunto de etapas compuesto por la planificación, organización, dirección y liderazgo, control y la evaluación, parámetros que ayudan a que una organización cumpla con el objetivo para la que fue creada, así como también le permite utilizar eficientemente los recursos que la organización posee.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección y liderazgo • Control • Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Objetivos • División del trabajo • Coordinación • Integración • Comunicación • Motivación • Liderazgo • Estándares • Medición de resultados • Retroalimentación • Desempeño • Indicadores • Metas 	<p>¿Usted como socio de esta organización conoce a cerca de la planificación qué lleva a cabo la junta cívica?</p> <p>¿Cada que tiempo se reúne la directiva de la junta cívica para tratar temas de interés social?</p> <p>¿Conoce Ud. Como está compuesta la estructura orgánica de la junta cívica de Santa Rosa?</p> <p>¿Cómo considera el liderazgo orientado al uso de autoridad dentro de la Junta Cívica de Santa Rosa?</p> <p>¿Desarrollan programas de motivación para los integrantes de la institución?</p> <p>¿Considera Ud. Que la gestión que realiza la junta cívica de Santa rosa conlleva al alcance de las metas planteadas?</p> <p>¿Dispone la junta cívica de un registro de actividades realizadas en sus ámbitos de acción?</p> <p>¿Realiza la respectiva evaluación al final de cada periodo de gestión?</p> <p>¿Cada que tiempo evalúa las actividades que realizan dentro del entorno institucional?</p> <p>¿Ha sido convocado para conocer a cerca de la rendición de cuentas que debe dar la directiva de la junta cívica a la ciudadanía?</p> <p>¿Cómo califica las acciones que realiza la directiva de la junta cívica para el alcance los objetivos para la institución?</p>	<p>OBSERVACIÓN</p> <p>ENCUESTA</p>

Fuente: Observación
Realizado por: Mariana Gonzabay Mejillones

CUADRO 2.- Operacionalización de la variable dependiente

Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumentos
La incidencia del proceso administrativo contribuirá al desarrollo institucional de la Junta Cívica de la parroquia urbana Santa Rosa del cantón Salinas.	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>	El desarrollo institucional puede definirse como el cambio sistémico, coordinado y asumido por la institución, con el fin de mejorar sus actividades y responder rápidamente a las necesidades de un sector con sistemas y gestiones de calidad, innovando y estableciendo políticas que coadyuven a una reestructuración en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias Cambio sistémico Reestructuración organizacional Necesidades del sector Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Logro del nivel de satisfacción. Fomento de autodirección Ética profesional Sostenibilidad Innovación Reingeniería de procesos Funciones Perfil profesional Participación Impacto social Orientación Situación actual Emprendimiento Trabajo en equipo Decisiones basadas en datos 	<p>¿Cuenta la junta cívica con un código de ética que rija a sus colaboradores?</p> <p>¿Se han realizado planes de capacitación para los colaboradores de la Junta Cívica?</p> <p>¿Se han implementado nuevos estilos de gestión para realizar las actividades de la organización?</p> <p>¿De dónde se obtienen los recursos económicos para los gastos que requiere la organización?</p> <p>¿Las funciones que Ud. Desempeña están de acorde a lo establecido en los estatutos de creación de la organización?</p> <p>¿Participa usted de las actividades que realiza la institución a fin de mantener el espíritu cívico de la población?</p> <p>¿Cómo observa usted la situación actual que presenta la parroquia santa rosa?</p> <p>¿Qué aspectos considera usted importantes para la toma de decisiones?</p> <p>¿Considera usted que el trabajo en equipo es un factor fundamental para el desarrollo y gestión de la institución?</p> <p>¿Conoce a cerca de las relaciones que mantiene la directiva con otras instituciones de la parroquia santa rosa?</p> <p>¿Qué técnicas aplica la directiva para conseguir el emprendimiento y desarrollo de la institución?</p>	<p>OBSERVACIÓN</p> <p>ENCUESTA</p>

Fuente: Observación
Realizado por: Mariana Gonzabay Mejillones

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

Desde las últimas décadas del siglo XX, las organizaciones han desarrollado múltiples procesos de transformación considerados importantes, debido a que se enfocan en la atención de las necesidades de un sector. Estos cambios se enfatizan en campos como salud, educación, vivienda, alimentación, etc. Estas han pasado de una situación decadente a un progreso dentro de su entorno, siendo ya reguladas por las exigencias pertinentes.

A nivel mundial, las acciones gubernamentales han planteado el fortalecimiento y desarrollo de sus organizaciones, la implementación de mecanismos que regulen y controlen las acciones permitiendo así medir los programas y proyectos desarrollados a través de sus entidades y organismos. Estos cambios actúan como agentes dinamizadores de nivel macro, pero mayoritariamente, abarcan los niveles medios de acción, también facilitan las herramientas para aquellos indicadores que involucran el día a día en las rutinas que realizan las entidades y organismos.

Es de significativa importancia conocer que en el contexto actual los ciudadanos, usuarios o beneficiarios son sensatos en su papel frente al desarrollo en el Ecuador especialmente con el desarrollo y la aplicación del Plan Nacional del Buen Vivir como instrumento principal de la planificación y desarrollo Ecuatoriano, este implica mayor exigencia en la evaluación de la cantidad, oportunidad y calidad de los bienes y/o servicios que se manejan, por lo que se constituye en una fuente de información clave para el florecimiento de los mismos.

Las instituciones surgen como creaciones de la necesidad de vida social para hacer frente a las necesidades, estas están conformadas por procesos, mismos que son cambiantes de acuerdo a sus necesidades y a las evoluciones que presenten. El establecimiento de normas determina el estatus o la forma de accionar en el desempeño del rol de los involucrados en cuanto a su comportamiento.

El tema de la administración como disciplina de estudio es considerada relativamente nueva, sin embargo la administración es un proceso que históricamente es muy antigua, esta nace con la aparición del hombre, quien desde sus inicios siempre ha tenido la necesidad de organizar y coordinar actividades, de tomar decisiones y ejecutar acciones dentro de todos los ámbitos en los que se desarrolla ya sean social, familiar, etc.

El estudio para conocer los procesos administrativos inmersos en una organización, conllevan a desarrollar ideas claves y claras para mejorar la administración propiamente dicha dentro de una organización o institución, de esta forma se deja atrás a las administraciones tradicionales y en muchos de los casos administraciones improvisadas. Diseñar un modelo de gestión administrativa que supere las falencias de una organización dándole un giro total.

Con la implementación de un modelo de gestión administrativa en la Junta Cívica de la parroquia Santa Rosa, los involucrados directos de esta institución manejarán una herramienta de administración que guiará el proceso de toma de decisiones, con transparencia, rindiendo cuentas a su ciudadanía, quienes los eligen por una u otra razón basados siempre en principios y valores instituciones

Es importante resaltar también los valores que rigen a cada ser humano, tomando siempre como referencia la misión y visión de la institución, indicadores que hacen que todos los tipos de administraciones, empresas u organizaciones tengan una razón de ser y den un sentido de pertenencia a quienes la conforman ya sea interno o externo.

1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1 Proceso Administrativo

La administración es importante en cualquier escala de recursos para alcanzar los objetivos sean estos individuales, familiares, grupales organizacionales, sociales, dentro de este contexto es importante citar algunos conceptos teóricos. A fin de entender los entornos organizacionales, es preciso citar conceptos teóricos de la administración, así por ejemplo el de Harold Koontz y Cyril O'Donnell quienes definen la administración como “la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes. (O'Donnell, 2010)

Para Amaru, (2009), “la administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: Planeación, organización, dirección, liderazgo y control”.

Dados los conceptos del proceso administrativo que relaciona a una organización con el alcance de sus objetivos y metas, se desprenden varios subprocesos que contribuyen a que exista una fluidez de actividades dentro de un entorno laboral ya sea público o privado buscando dinamizar los procedimientos que realizan los colaboradores a fin de conseguir los objetivos y metas deseadas.

1.2.1.1 Planeación

Para Amaru, (2009) la planeación es “la herramienta para administrar las relaciones con el futuro; es una aplicación específica del proceso de tomar decisiones”

Para este autor la planeación es una herramienta del proceso administrativo que nos permite guiar las relaciones con el futuro. La planeación específicamente interactúa con el proceso de la toma de decisiones que de alguna manera, buscan influir en el futuro y que se pondrán en práctica.

La planeación además enlaza la definición de los objetivos de la organización, así como el establecimiento de estrategias para alcanzar el logro de dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades de trabajo. Estos Tienen que ver con la utilización de los fines así como con los medios.

En cuanto a la relación que existe entre los indicadores de gestión y el proceso administrativo, específicamente en la etapa de planeación, podemos encontrar que la plantea como el propósito estratégico para definir el marco de actuación de la organización.

Además, el proceso de planeación está integrado por estrategias que definen el comportamiento de la organización en un mundo cambiante, dinámico y competitivo. Las estrategias están determinadas por la misión y por la visión organizacional que implican la razón de ser y el futuro de la organización.

Misión

Para Chiavenato, (2009), la misión “significa un encargo que se recibe; representa la razón de ser de una organización”.

“La misión representa un concepto afín al de la identidad del individuo. Así como antiguamente el individuo se identificaba con su oficio, las empresas se definían por su producto”(Francés, 2006).

La misión es la razón de ser de una organización, es el fin o el motivo por la que fue creada y responde a las actividades que realiza, lo que se hace y lo que es. Toda organización debe tener una misión que identifique su razón de ser, para que esta pueda ser identificada por los usuarios internos y externos.

Esta, debe ser clara e inspiradora facilitando la identificación y sentido de pertenencia de quienes integran la organización hacia ella, haciéndolos sentir como dueños de la organización e irradian armonía organizacional entre los colaboradores.

Visión

Para Chiavenato, (2009), La visión “es la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro”

“Las empresas u organizaciones necesitan un gran objetivo hacia el cual dirigir sus esfuerzos”(Francés, 2006)

La visión es considerada como la proyección en el tiempo y en el espacio, por lo tanto está orientada hacia lo que la organización pretende ser que hacia lo que realmente es. Esta es la forma de reconocimiento originada formalmente y escrita, considerada la doctrina de la organización, de modo que funciona como un recordatorio periódico para que los colaboradores tengan la certeza de dirigir las actividades y conocer cómo hacerlo.

Objetivos

Para Amaru, (2009) “Los objetivos son resultados deseados, que orientan el intelecto y la acción. Son los fines, propósitos, intenciones o estados”. Los objetivos de una organización son los fines, propósitos, intenciones o estados futuros que las personas y las organizaciones pretenden alcanzar mediante la inversión o aplicación de los recursos con la que se dispone.

Los objetivos de la organización, para su determinación es necesario realizar un análisis interno y externo para aclarar los puntos débiles e identificar los puntos fuertes de la institución. Este análisis debe integrar la participación de los colaboradores quienes son parte fundamental de la organización, así los objetivos se plantearan de forma ideal y alcanzables para la organización.

1.2.1.2 Organización

La organización es el segundo paso del proceso administrativo, está vinculado con la planificación facilita la realización de propósitos, es necesario organizar los recursos con el fin de dividir el trabajo y atribuir responsabilidades a los colaboradores, estableciendo así mecanismos de comunicación y coordinación.

De igual manera se considera al proceso de organización como el conjunto de maniobras que un entorno competitivo desarrolla, esto conlleva al aprovechamiento de los recursos y las oportunidades externas, a su vez coadyuvan a evadir las amenazas del entorno, esto se logra con los análisis pertinentes. Es importante mencionar el concepto dado por Amaru en su libro fundamentos de administración en el que indica que:

“Organizar es el proceso de utilizar cualquier conjunto de recursos en una estructura que facilite la realización de planes. Tiene como resultado el ordenamiento de las partes de un todo o la división de un todo en partes ordenadas, según el criterio o principio de clasificación”. (Amaru, 2009. Pág. 52).

División de Trabajo

Para Amaru, (2009), es “el proceso por el que una tarea se divide en partes o unidades, cada una de las cuales se atribuye a una persona o grupo de personas. En las organizaciones, a las unidades de trabajo se les llama genéricamente departamentos. Cada una de estas unidades de trabajo realiza funciones específicas del trabajo total que es necesario para alcanzar los objetivos”.

Por lo tanto la división del trabajo es considerada como la repartición o asignación de las tareas dentro de un departamento o área para que así conjuntamente se lleven a cabo funciones que deba el área articuladamente con los demás departamentos para la consecución de los fines de la organización. Para lo cual establece indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan medir cada proceso o procedimiento inmerso en esta etapa.

Coordinación

Es la sincronización de los recursos y esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr la oportunidad, unidad, armonía y rapidez en el desarrollo y consecución de los objetivos.(Chiavenato, 2009)

La coordinación casi siempre consta de la participación de todos los involucrados en la realización de determinadas actividades, una finalidad de esta es que lo que se realice le de satisfacción personal y grupal, dentro de ello intervienen las capacidades de cada uno, la disciplina y sobre todo el trabajo en equipo con actitud generadora y desarrolladora de ideas, ideales y actividades.

1.2.1.3 Dirección

Madrigal, (2009), resalta que la dirección es una función vital de la organización. Es el espacio donde se desarrolla el liderazgo institucional. Se pueden hacer planes, organizar y obtener recursos, pero no se logrará ningún resultado tangible hasta que se ponga en práctica las decisiones respecto a las actividades propuestas y organizadas.

La teoría de Amaru, (2009) en su libro Fundamento de administración, indica que la dirección “consiste en realizar las actividades planeadas, que implican un gasto de energía física e intelectual.”

La dirección dentro de una organización es considerada como la parte más importante ya que aquí se ejerce la ejecución de las actividades de acuerdo a la naturaleza del área de acción y al tipo de organización. Su interacción depende relativamente de los ciclos de planeación y organización. Si la organización a través de su cuerpo administrativo realiza estos procedimientos entonces la ejecución de lo planificado tendrá éxito.

Integración

Para (Chiavenato, 2009) la integración “comprende materiales, financieros, tecnológicos y humanos; estos últimos son los más importantes.

La integración está compuesta por las etapas de:

Definición de necesidades y requerimientos de los recursos, estándares de calidad y tiempos.

Determinación de fuentes de abastecimiento.

Elección del proveedor más confiable.

Selección de recursos de acuerdo con los estándares de calidad.

Estas etapas son establecidas por el autor Chiavenato Idalberto en su publicación de los procesos de administración, (2009).

La integración se enfoca a la función y a la necesidad de acoger los recursos con los que cuenta la organización para la ejecución de los planes, programas, proyectos y actividades que haya planificado en la etapa del proceso administrativo.

Comunicación

“La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas como la planeación, la organización, la dirección y el control, sólo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación”. (Chiavenato, 2009)

Dentro de las organizaciones hoy en día predominan los sistemas de información, a través de la comunicación como medio eficiente para llevar y conseguir información relevante al entorno en el que se desempeñan, la información actúa en todos los niveles de la organización, ya sea táctico, técnico, operativo, gerencial, etc.

La comunicación además se interrelaciona con otros aspectos como la motivación ya que se convierte en el lenguaje y/o simbología que ha de utilizar la organización para construir un ambiente interno de convivencia laboral dando fluidez a posturas francas inspirando confianza en los colaboradores para transmitir mensajes e ideas que contribuyan con la administración de su institución.

Motivación

La palabra motivación proviene del latín *movere*, que significa mover (Chiavenato, 2009).

La motivación se define como “los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. (Robbins, 2013)

El concepto de motivación está vinculado directamente con el comportamiento organizacional, para muchos autores ha resultado un poco difícil definirla, la motivación se aplica a diario dentro de las organizaciones puede ser por voluntad propia del servidor, empleado o trabajador, o impuesta por el líder de la organización, esta palabra acoge muchos factores como necesidades, metas objetivos, impulsos motivos y hasta incluso incentivos ya sean económicos o materiales.

Liderazgo

Dentro del texto *Habilidades directivas* escrita por Terry (2009), afirma que “el liderazgo es la actividad de influir en la gente para que se empeñe de buena gana por los objetivos del grupo”

El liderazgo orientado a la dirección de la organización provoca que el personal involucrado este siempre de acuerdo en las decisiones tomadas y que por ende participe de ella, esto implica también la confianza de sí mismo o la que se le otorgue al líder de la organización o institución.

La parte del liderazgo es considerada de manera directa al momento de gestionar algún tipo de recurso. El líder de la organización debe tener el don de liderazgo que a su vez debe transmitirlo a sus colaboradores a fin de conseguir la eficiencia. Al Igual que en los procesos anteriores, se establecen indicadores cuantitativos y cualitativos.

1.2.1.4 Control

Es primordial definir dentro de una organización la naturaleza para que por medio de ello se establezcan las bases de los procesos de acuerdo a la jerarquía y áreas de la empresa.

Para Amaru, (2009) “El proceso de control está vinculado a la realización de objetivos, lo que implica disponer de información sobre ellos y sobre actividades encaminadas a lograrlos”. Este proceso produce y utiliza información para tomar decisiones. El control como parte esencial del proceso administrativo encierra tres importantes subprocesos:

- Informa cuales son los objetivos que deben alcanzarse.
- Informa al sistema sobre su desempeño en comparación con los objetivos.
- Informa al sistema lo que se hace para asegurar que los objetivos se alcancen.

Estándares

(Chiavenato, 2009). En su publicación Fundamentos de administración, señala que un estándar es una “unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en el cual se efectúa en control”.

Este se puede medir utilizando los siguientes aspectos:

- Rendimiento de beneficios
- Posición del mercado
- Productividad
- Calidad del producto
- Desarrollo de personal

El control abarca indicadores primordiales e importantes para la administración de una organización, entre estos se encuentran los estándares mismos que se definen como medidas para el correcto funcionamiento de las actividades organizacionales, ya que a través de ellos podemos observar que todo marche de acuerdo a las normas aplicadas por el administrador.

Medición de Resultados

Dentro de la teoría científica, se indica que la medición de resultados “consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, que deben ser definidas de acuerdo con los estándares. (Chiavenato, 2009)

Este indicador del control permite al administrador comprobar a través de herramientas que la ejecución de las actividades se haya dado de manera correcta, y que los resultados obtenidos sean eficientes y cumplan con lo planificado inicialmente, es importante resaltar que los resultados tendrán incidencia con la planificación futura que se realice.

Retroalimentación

La retroalimentación no es obligar a los expertos a que lleguen a un acuerdo, sino más bien, aportar más información a título de auxiliar, para hacer que las opiniones estén mejor fundamentadas. (Koontz, Heinz. 2007).

La etapa de la retroalimentación va a permitir alimentar nuevamente al sistema con la información que fue generada en su momento con la finalidad de iniciar un nuevo ciclo de planeación, y está servirá como indicador para mejorar el periodo de ejecución en relación a la planificación anterior.

1.2.1.5 Evaluación

Muchos autores consideran a la evaluación como el proceso final de la administración, la cual tiene como objetivo primordial, determinar el grado de eficacia y eficiencia de la gestión que se realiza durante un periodo determinado.

La evaluación tiene el compromiso de determinar cómo fueron empleados los recursos para el funcionamiento y desarrollo de la organización, haciendo posible la alineación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas.

Desarrollo de la evaluación

Las organizaciones a través de los análisis y evaluación de tareas podrán desarrollar nuevos estilos para la ejecución de sus actividades y mejorar así los resultados orientados al alcance de sus metas. Para el alcance de los objetos las organizaciones debería:

- Planear las actividades a realizar.
- Realizar actividades planeadas y monitoreadas.
- Evaluar el procedimiento en base al monitoreo.
- Planear actividades para tomar decisiones y el determinar el sitio desde donde se va a controlar la evaluación.

Desempeño

Para Chiavenato, (2009) “el desempeño de la organización refleja su estrategia, tanto en términos de formulación como de aplicación, el desempeño es un reflejo de la manera en que funciona la estrategia.

El desempeño es uno de los factores claves para la evaluación de los colaboradores de una organización, la evaluación del desempeño para el talento humano, se convierte en valor sistemático. En ella intervienen las metas y los resultados, la competencia y el potencial que demuestra el evaluado, este es un proceso dinámico que se aplica a todo el personal involucrado en la organización.

Indicadores

De acuerdo con la teoría de Franklin, “Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación”. De igual manera manifiesta que “Es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes”. (Franklin, 2007)

Un indicador tiene la relación directa entre procesos, estos contribuyen con la medición de los mismos, dándonos a conocer la realidad de las acciones, actividades, producción y en muchas ocasiones ganancias reales dependiendo de las actividades que la empresa u organización desempeñe.

El resultado que arrojen los indicadores luego de la evaluación sirve al administrador para desarrollar estrategias y corregir las fallas que existan en la organización de acuerdo a la naturaleza o situación específica que se desea conocer. En el caso de las organizaciones sociales se considera que un indicador da a conocer la eficiencia y eficacia con la que esta se está desempeñando, nos permite evaluar la realidad que posteriormente nos permitirá tomar correctivos y dar solución a las problemáticas que se encuentren.

Metas

Las metas logradas se mide por la eficiencia y la eficacia de la organización y sus componentes, ya sea humano, tecnológico, financiero, etc. La planificación es un factor fundamental de este proceso, ya que este tendrá mucha concordancia con el ejecutado en el tiempo. Es decir las metas alcanzadas se verán reflejadas en lo Planificado Vs. Ejecutado.

Los objetivos intervienen también en la parte de las metas ya que estos se convierten en el medio para llegar a la meta establecida, dentro de una organización podríamos tener varios objetivos pero la meta siempre será la misma que se relaciona a su vez con la misión de la organización.

1.2.2 Desarrollo Institucional

El desarrollo institucional es un campo de acción no tan antiguo que se apoya en las ciencias sociales, en el actúa particularmente la sociología, la economía, la administración y la experiencia práctica de organización y manejo de las instituciones con el fin de generar conocimientos e implementar principios.

El desarrollo institucional busca equilibrar las organizaciones. La Universidad de Guadalajara, la define como “el cambio planificado, sistemático, coordinado y asumido por la institución, en la búsqueda para el incremento de los niveles de calidad, equidad y pertenencia. (Hernandez, 2013)

Permite además adoptar una metodología que facilite la organización y desarrollo de las instituciones de todo el país con instrumentos claves para implementar políticas y planes de desarrollo del sector social.

El éxito en una organización proviene de la buena administración e implementación de valores que se implementen a la organización, se vuelven normativos para la sociedad. En toda organización se busca desarrollar las capacidades de acción, los términos desarrollo e innovación son acogidos con el fin de visualizar las actividades de los colaboradores para promover y perfeccionar el medio en el que se desenvuelven y lograr así el alcance de los objetivos planteados por la institución.

1.2.2.1 Estrategias

La palabra estrategia viene de *strategos*, que en griego significa general. La estrategia se la define como “La ciencia y el arte del mando militar aplicado en la planeación y conducción de operaciones de combate en gran escala”. (Francés, 2006).

La estrategia se refiere a la combinación de medios a emplear para alcanzar los objetivos, en presencia de incertidumbre, cuando existe la certeza de la eficacia estas alcanzarán su efectividad al máximo contribuyendo al buen uso de los recursos con los que cuenta la organización.

El lineamiento que tenga una estrategia es fundamental para plasmar los principales aspectos en el desarrollo de una organización, su definición se realiza durante el proceso formal de la planificación estratégica.

En relación al estudio de la variable independiente en la que establecen varios criterios para la implementación de estrategias dentro del contexto del proceso administrativo, la presente investigación involucra estrategias de acción en todos los ámbitos de la administración con la finalidad de implementar estrategias que conlleven a que se genere un cambio dentro de la Junta Cívica de la parroquia Santa Rosa, que a su vez tome un modelo de gestión diferente al tradicional.

Logro del nivel de satisfacción.

El logro del nivel de satisfacción en la consecución de los objetivo se ve reflejado en los principios de eficacia y eficiencia, por intermedio nos da a conocer como se han estado utilizando los recursos con los que se cuenta. Si el personal involucrado está conforme con lo que se está realizando, entonces puede considerarse como satisfacción en el desarrollo de las actividades.

Fomento de autodirección

La autodirección es la capacidad que tiene el ser humano de saber dirigirse siendo su propio guía y llevando consigo a los suyos, la experiencia es uno de los factores que hacen que las personas adquieran autodirección. Esta es considerada también como un potencial en el desarrollo de la personalidad siendo capaz de orientar las acciones relacionadas al entorno en el que se desempeña.

Es importante que los altos dirigentes de la empresa u organización apoyen a los equipos de trabajo que vayan a formarse y se respete las decisiones tomadas dentro de éstos, siempre que no vayan contra las normas éticas o legales de la compañía. (Vertice, 2007)

Ética profesional

Para Amaru, (2009), “La ética es la disciplina o campo del conocimiento que trata de la definición y evaluación del comportamiento de las personas y organizaciones”.

Al referirnos a la ética nos enfocamos al conjunto de principios y valores morales con los que se desempeña el ser humano dentro de su entorno social y/o laboral, esto hace que las personas cambien su comportamiento y reflexionen de manera crítica sobre los fundamentos de un sistema social o moral.

La ética se la debe tomar no como instrumento sino más bien como parte de la autoestima que tienen los colaboradores de la organización consigo mismo y con relación a la misión y visión de la organización, haciendo prevalecer los valores con los que se desempeñan.

1.2.2.2 Cambio Sistémico

El cambio sistémico es un proceso que favorece al cambio estructural de todo un sistema, este contempla todas las partes que lo conforman y las conexiones existentes en ella con el objetivo de cambiar el sistema en su campo de acción.

El objetivo es cambiar y transformar el accionar de las organizaciones con la aplicación de estrategias específicas requeridas para producir los cambios que se planeen.

Sostenibilidad

La sostenibilidad es la capacidad de permanecer tanto en el espacio como en el tiempo, además es una cualidad por la que un proceso, sistema o elemento, se conserva activo. Por lo tanto es la capacidad por la que un elemento resiste y permanece.

Las organizaciones en su capacidad de ser auto-sustentables pueden implementar programas, proyectos y actividades necesarias, que tengan un enfoque dinámico y continuo con el fin de fortalecer las necesidades de su ámbito de acción.

Innovación

Amaru, (2009), sostiene que la ética “Consiste en dirigir el proceso de creación de nuevos productos y servicios.” La innovación es una táctica que da paso a las organizaciones para idear, diseñar y renovar los tradicionales servicios que una organización mantiene, así como la presentación de productos y actividades que desempeñan, cambiándolas por formas actuales para lograr el avance y éxito en la organización.

Reingeniería de procesos

Reingeniería es reinventar la empresa u organización, desafiando doctrinas en torno a sus procesos, esta tiene como objetivo optimizar la posición competitiva de la organización, su valor para quienes la componen y la contribución o aporte que puedan brindar a la sociedad, reestructuración y racionalización de las estructuras de negocio, procesos, métodos de trabajo, gestión de sistemas y relaciones externas.

1.2.2.3 Reestructuración Organizacional

La reestructuración es un proceso de transformación que cumple una organización ya sea pública o privada con el interés de ajustar su estructura y procesos, para tal efecto los miembros o directores de una organización se basan en los contenidos estratégicos definidos, demostrando calidad en el producto o servicio.

Funciones

Las funciones son el conjunto de tareas que desempeñan las personas con la finalidad de alcanzar las metas planteadas, estas funciones en el ámbito en el que se desempeñen siempre deben estar sujetas al orden legal o jurídico según sea el caso, la práctica de estas funciones es lo que hace que el hombre sea ágil en el desempeño de sus actividades.

Perfil profesional

En talento humano, el perfil profesional juega un rol importante, este es la descripción clara del conjunto de las capacidades y competencias que resaltan la formación académica de una persona. La experiencia siempre interviene al momento de seleccionar a una persona y considerarla idónea.

1.2.2.4 Necesidades del Sector

Las necesidades del sector son factores determinantes para la planificación de una organización, ya que a través de este indicador la parte administrativa de una organización puede tomar correctivos y solucionar en muchos casos la problemática existente en su ámbito de acción.

Participación

La participación de la ciudadanía que interviene en las acciones que realiza un ente administrativo incide de forma directa en la planificación debido a que esta comprende un proceso social con aportación de ideas y mecanismos; además la intervención como participación resalta la actuación haciendo prevalecer los derechos ciudadanos.

Impacto social

El impacto social hace referencia a todos efectos que los diferentes proyectos al ser ejecutados, logran sobre la comunidad, aquí también son involucrados los resultados obtenidos o finales ya que a partir de esos deseos, fue que se dio origen al programa que busca siempre como una meta un mejoramiento de la comunidad a mediano o largo plazo en el tiempo.

Al hablar sobre Impacto social se determina como la obtención de diferentes cambios que ocurren en procesos y productos de un determinado campo de acción o intervención. Así también a los cambios en las sociedades debidos a resultados en las investigaciones, en general todos los logros que pueden observarse a través del tiempo derivados de un proyecto de acción o intervención.

El impacto social no solamente es la obtención de los resultados, para efectos de plantear un programa o un proyecto sobre un determinado sector, se evalúa o se determina la situación social actual, para poder así a futuro, es decir después de la ejecución del proyecto poder visualizar los resultados, conocer los beneficiarios y tener la certeza de que lo implementado se ha dado con éxito.

De acuerdo a estos conceptos podríamos determinar que el indicador para conocer el impacto social sería determinado de la siguiente manera.

- Situación actual/Total beneficiarios

Orientación

Para Vega, (2003), la orientación “es la transmisión de ideas y criterios de valor que permiten al ser humano elegir entre varias opciones, que les sirven de guía a las personas en una cuestión esencial”.

Por lo tanto el ser humano necesita de una orientación que guíe sus pensamientos para que pueda así determinar de una manera correcta las decisiones que vaya a tomar ya sea de forma individual, en el hogar o dentro de su organización.

Situación actual

La Real Academia Española (RAE) define al término Situación como “el accionar y las consecuencias de situar o situarse (colocar a una persona o a una cosa en un cierto lugar). Situación actual es considerada también como la realidad presente de una institución que permite visualizar y analizar circunstancias que inciden en un cierto momento en las estructuras particulares y posición relacionada a términos cualitativos y cuantitativos.

Esta, se la puede determinar también a través de un diagnóstico que se realice en la organización como el análisis FODA en el que se puedan determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas entorno a la organización en un ambiente interno y externo.

1.2.2.5 Calidad

El término castellano Calidad está definido por la Real Academia Española de la lengua como “conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa” (R.A.E. 2002).

Sin embargo el término calidad de acuerdo con la teoría de Vásquez, (2007) debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficiente. El término calidad abarca una serie de cualidades que describen a una persona o cosa; la descripción de la calidad es la que le da seguridad al consumidor al momento de adquirir un servicio o producto de determinada.

La calidad no se evidencia por la satisfacción de un bien que se recibe sino por un valor que se respeta, dentro de una organización o empresa sea esta de distribución o entrega de bienes o servicios, se demuestra transparencia al momento de la ejecución de las tareas y así el cliente externo quedará conforme con lo que se realiza.

Emprendimiento

Para Chiavenato, (2009) el emprendimiento es “la actitud que permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados”.

En las organizaciones se aplican estrategias con el fin de alcanzar el objetivo social. Las organizaciones sin fines de lucro toman este factor como movimiento o modelo para alcanzar su misión y poder interactuar ante otros entes y obtener así recursos que permitan satisfacer las necesidades de su institución.

Trabajo en equipo

Para Chiavenato, (2009) en el enfoque de la era del conocimiento, el viejo modelo burocrático no sirve de mucho, por lo tanto expresa que “los equipos son mucho más que simples grupos humanos, tienen características que los grupos no tienen”. La importancia del trabajo en equipo radica en que los equipos pueden fabricar productos, brindar servicios, negociar acuerdos, coordinar proyectos, etc.

La eficacia es un factor del trabajo en equipo y por ende de la gestión de calidad. Dentro de los equipos de trabajo, predominará siempre la opinión de cada integrante a fin de que todos estén de acuerdo y formar así un solo criterio, poder estructurar o cuestionar específicamente las metas que se desean alcanzar.

Decisiones basadas en datos

La toma de decisiones está dada en todos los ámbitos, o etapas, ya sean personales o como en el medio administrativo o directivo, es considerado el día a día, para ello se considera los conceptos teóricos existentes de autores. “Toda decisión es un dictamen, una elección entre varias alternativas. Una decisión es una alternativa compuesta de dos cursos de acción que probablemente se hallen a la misma distancia de la verdad. (Madrigal, 2009)

Las bases de información que posea la organización le sirve al director o administrador tomar decisiones acertadas, basadas en hechos y datos reales que le permita a su vez consensuar con los involucrados, haciendo una relación de lo anterior o ejecutado frente a lo actual, esto permite actuar con eficiencia y optimización de recursos.

1.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Todos los ciudadanos ecuatorianos fuimos partícipes en la aprobación a las reformas constitucionales en el año 2008, de allí surgió la actualización y reformas a las diferentes normativas que hoy en día rigen a nuestro país, entre tantas de las leyes que surgieron y otras que se reformaron, dentro de este trabajo se destacan la Constitución de la República de Ecuador, el Plan Nacional para el Buen Vivir y la Ley de Participación Ciudadana y Control Social.

El Estado Ecuatoriano con la finalidad de garantizar una nueva forma de conciencia ciudadana y respeto a la sociedad en todos sus ámbitos y dimensiones, propiciando la igualdad, la reciprocidad hacia la ciudadanía en general, establece en la sección segunda la Organización colectiva.

Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos.

Artículo 97.- Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley, actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir. Se reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social.

Plan nacional para el Buen Vivir

El objetivo 2 del Plan Nacional para el Buen Vivir es “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad”. Lo que hace que se de apertura y sostenibilidad a las organizaciones sociales y las personas que la integran a fin de que sus manifestaciones sean consideradas en el modelo de desarrollo territorial.

Ley Orgánica de participación ciudadana

Con la finalidad de propiciar y garantizar el ejercicio de participación de las y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblo afro ecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícita, se emitió la ley de participación ciudadana para que a su vez fortalezca el poder ciudadano y sus formas de expresión.

Art. 30. Las Organizaciones Sociales.- Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular que contribuyan a la defensa de los derechos individuales y colectivos, la gestión y resolución de problemas y conflictos, al fomento de la solidaridad, la construcción de la democracia y la búsqueda del buen vivir; que incidan en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos.

La dirección de las organizaciones sociales está dada por personas que de una manera u otra están vinculadas al desarrollo de las instituciones y a la consecución de sus objetivos, en la conformación de sus órganos administrativos es justo que se conformen de acuerdo a la paridad de género siempre y cuando estas sean creadas de tal forma ya que existen organizaciones que son creadas con exclusividad de un mismo género, así lo resalta la ley de participación ciudadana.

Art. 30. Párrafo 2.-Las organizaciones podrán articularse en diferentes niveles para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión. Las diversas dinámicas asociativas y organizativas deberán garantizar la democracia interna, la alternabilidad de sus dirigentes, la rendición de cuentas y el respeto a los derechos establecidos en la constitución y la ley, así como la paridad de género, salvo en aquellos casos en los cuales se trate de organizaciones exclusivas de mujeres o de hombres; o en aquellas, en cuya integración no existan miembros suficientes de un género para integrar de manera paritaria su directiva.

Para el fortalecimiento de las organizaciones y su promoción es deber de los niveles de gobierno prestar el apoyo necesario a fin de desarrollar las capacidades de cada uno de sus involucrados, con la finalidad de garantizar el buen desempeño de sus actividades relacionadas en los ámbitos sociales, establecido en el artículo 33 de esta ley.

Art. 33. Fortalecimiento de las organizaciones sociales.- Para la promoción y fortalecimiento de las organizaciones sociales, todos los niveles de gobierno y funciones del estado prestarán apoyo y capacitación técnica; asimismo, facilitarán su reconocimiento y legalización.

Art. 34. De la Cogestión y los proyectos de las organizaciones sociales.- La ciudadanía y las organizaciones sociales podrán participar conjuntamente con el estado y la empresa privada en la preparación y ejecución de programas y proyectos en beneficio de la comunidad.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Méndez, (2006) señala que el proceso del diseño de la investigación sirve como “soporte al investigador en el proceso de planeación del trabajo que quiere abordar en la perspectiva del conocimiento científico”. Se definen tres componentes claramente identificados:

- Contenido y alcance
- Elementos de apoyo metodológico
- Soporte Administrativo

El contenido y alcance se relaciona directamente con los elementos del objeto de conocimiento, esto involucra al contenido en el desarrollo de la investigación. Para este primer componente fue importante la implementación de técnicas como la observación y demás fuentes de información primaria que permitan estar con la seguridad de definir el tema de la investigación.

Con los elementos de apoyo metodológico se busca fijar la realización del proceso de investigación profundizando el nivel de la información, así también se fijan los métodos y técnicas para la recolección de información y procesamiento de las mismas. La investigación de un proyecto establecen aspectos administrativos tanto internos como externos, de igual manera se considera el tiempo que se emplea y los costos que representa realizar una investigación.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Considerando el concepto de la publicación de Metodología de la Investigación de Bernal, (2000), referente a la modalidad de la investigación, en el que relaciona a la Metodología de la investigación con el conjunto de etapas y reglas que señalan el medio para llevar a cabo una investigación, en donde podemos considerar a los resultados como válidos para la consecución del objetivo deseado.

El método científico de Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Bastidas fueron utilizados para efectos de esta investigación, la que se resume en la concepción de la idea de la investigación, planteamiento del problema, definición de la hipótesis, establecimiento de la población y muestra, recolección de datos para su inmediato análisis y que finalice con la presentación de los resultados.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1 Investigación bibliográfica

La presente investigación requirió del aporte de documentos pertenecientes a la institución mismos que estuvieron disponibles al momento que se solicitó, así también se hizo uso de la normativa que rige a las organizaciones sociales, esto facilitó el análisis e interpretación de la gestión que realiza hasta la actualidad la Junta Cívica de la Parroquia Urbana Santa Rosa del Cantón Salinas.

2.3.2 Investigación de campo

Este tipo de investigación permitió el análisis de forma personalizada en el sitio de estudio de la problemática existente, esto se realizó con la finalidad de describir, comprender e interpretar su naturaleza de forma directa, así como su origen y causa.

2.3.3 Investigación documental

Con este tipo de investigación se logró formular la parte inicial del presente proyecto, ya que al otorgarnos información documentada pudimos conocer los registros y antecedentes del manejo que estaba llevando la Junta Cívica, así mismo contribuyo a despejar interrogantes lo que permitió puntualizar relaciones basadas en el objeto de estudio.

2.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Método inductivo

Es una metodología usual con la que se concretó conclusiones que partieron de hechos particulares considerados como válidos, y llegar así a obtener resultados generales. Este método está compuesto de cuatro pasos bien definidos: la observación, registro, clasificación y estudio de la problemática existente detectada en la organización.

El método se inicia con un estado individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2010)

2.4.2 Método deductivo

Este método a diferencia del inductivo se caracteriza por partir de hechos generales para explicar situaciones particulares. Lo que nos permitió abarcar abundante información concerniente a la investigación. El uso de este método partió de información general para explicar sucesos particulares.

Este método de razonamiento consiste en tomar decisiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal, 2010)

2.4.3 Método descriptivo

Al aplicar este método permitió evaluar ciertas características tanto positivas como negativas de la entidad, lo que viabilizó el reconocimiento de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas es decir la realización de un análisis FODA se logró profundizar y extender un poco la problemática.

2.4.4 Método analítico

La situación actual presentada por la junta cívica fue más compleja al desmembrar y descomponer en partes los elementos para realizar un estudio individual de cada componente y miembro de esta institución. Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. (Bernal, 2010)

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizaron las técnicas más usuales para la recopilación de la información, entre las muchas que se conocen, las siguientes nos llevaron a conocer la realidad actual de la Junta Cívica de la parroquia Santa Rosa, la de su cuerpo administrativo y las opiniones vertidas por cada miembro de la organización objeto del presente estudio.

2.5.1 Observación directa

La obtención de información directa en el desarrollo del presente trabajo fue más efectiva. Con esta técnica de observación se pudo visualizar cada acción, detalle y situación en los lugares más relevantes de la parroquia Santa Rosa y sobre todo de la Junta Cívica de Santa Rosa, sus instalaciones y el actuar de sus integrantes en pos de buscar el desarrollo de su institución. Esta técnica además permitió establecer procedimientos para registrar sistemáticamente las notas tomadas en el campo y mantenerlas de forma ordenada y secuencial.

2.5.2 Encuesta

Esta técnica de recolección de datos se realizó mediante formularios, los cuales fueron aplicados a los involucrados directos, mismos que arrojaron datos cuantitativos que ayudaron a determinar la hipótesis planteada y estos a su vez nos orientan a la realización y planteamiento de ideas que están inmersas en un modelo de gestión, la solución a la problemática actual que presenta la Junta Cívica de Santa Rosa.

2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.6.1 Cuestionario de preguntas

Este instrumento básico de preguntas fue diseñado en concordancia y relación con los indicadores de las variables inmersas en la hipótesis de la investigación, estuvo compuesta por 23 preguntas dirigidas a 67 de los socios que conforman la Junta Cívica de Santa Rosa, esta muestra se obtuvo de una población de 80 personas, abarcando los ámbitos administrativos, social, evaluativo y funcional de la institución.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población

La población con la que se trabajó está compuesta por 80 personas quienes conforman la asamblea de la junta cívica, de acuerdo a listado de socios otorgado por el presidente de la Junta Cívica de los cuales se segmenta el siguiente recuadro.

Población	N
Directivos	12
Socios	68

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

2.7.2 Muestra

Se aplicó el muestreo probabilístico con la muestra aleatoria simple pues se consideró la más práctica para el presente estudio, ya que la población estudio de objeto es finita.

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{(N - 1) \left(\frac{e}{K}\right)^2 + p \cdot q}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra que deseamos conocer

N: tamaño de la población objeto de estudio

p: probabilidad de éxito

q: probabilidad de fracaso

e: error estándar

k: nivel de confianza

Aplicando la fórmula quedo de la siguiente manera:

$$n = \frac{80 (0,5.0,5)}{(80 - 1) \left(\frac{0,05}{2}\right)^2 + 0,5.0,5}$$
$$n = \frac{80 (0,25)}{(79)(0,000625) + 0,25}$$
$$n = \frac{20}{0,299375}$$
$$n = 66,80$$

Lo que implicó que nuestra muestra sea de 67 personas.

2.8 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

La realización del estudio para determinar la incidencia del proceso administrativo que permita el desarrollo institucional de la junta cívica de la parroquia Santa Rosa perteneciente al cantón Salinas, integro las técnicas e instrumentos antes mencionados, sí como para la ejecución se diseñó una metodología tomando como referencia la estructura del modelo de Baldevian de Acosta (1991), citado por Bastidas (1997).

CUADRO N° 3: Etapas de la investigación

ETAPAS	PASOS
DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS Y DEL INSTRUMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión y análisis del problema de investigación. ✓ Definición del propósito del instrumento. ✓ Revisión de bibliografía y trabajos relacionados con la construcción del instrumento. ✓ Consulta a expertos en la construcción de los instrumentos. ✓ Determinación de la población. ✓ Determinación de los objetivos, contenidos y tipos ítems del instrumento.
DISEÑO DEL INSTRUMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Construcción de los ítems. ✓ Estructuración de los instrumentos. ✓ Redacción de los instrumentos.
ENSAYO PILOTO DEL INSTRUMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sometimiento del instrumento a juicio de expertos. ✓ Revisión del instrumento y nueva redacción de acuerdo a recomendaciones de los expertos. ✓ Aplicación del instrumento a una muestra piloto.
ELABORACIÓN DEFINITIVA DEL INSTRUMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Impresión del instrumento para su aplicación definitiva.

Fuente: Baldivian de Acosta (1991)

Elaborado por: Mariana Gonzabay

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

- 1) ¿Usted como socio de esta organización conoce a cerca de la planificación que lleva a cabo la directiva de la Junta Cívica?

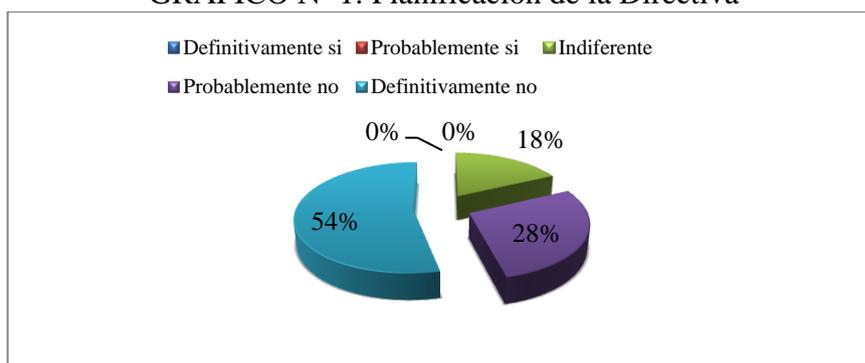
CUADRO N° 4: Planificación de la Directiva

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Definitivamente si	0	0%
	Probablemente si	0	0%
	Indiferente	12	18%
	Probablemente no	19	28%
	Definitivamente no	36	54%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 1: Planificación de la Directiva



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

En lo referente a la planificación institucional de la Junta Cívica, el 54% de los consultados no conoce sobre el tema, el 28% probablemente no conoce y el 18% se mostró indiferente. Esto devela un problema relacionada a la participación y comunicación de los socios en temas de planificación.

- 2) ¿Conoce usted cada que tiempo se reúne la directiva de la Junta Cívica para tratar temas de interés social?

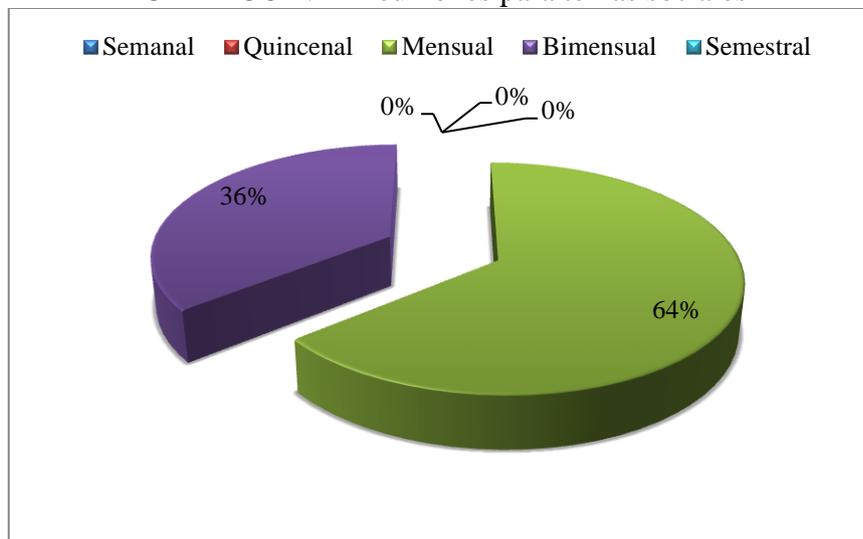
CUADRO N° 5: Reuniones para temas sociales

¿Conoce usted cada que tiempo se reúne la directiva de la Junta Cívica para tratar temas de interés social?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Semanal	0	0%
	Quincenal	0	0%
	Mensual	43	64%
	Bimensual	24	36%
	Semestral	0	0%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 2 Reuniones para temas sociales



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

Con relación a la frecuencia en que se reúne la Directiva de la Junta Cívica, los encuestados en un 64% aseguran que las reuniones son mensuales, el 36% bimensual. Esta situación provoca cierto malestar entre los socios pues no se realizan reuniones constantes, sino de manera muy irregular.

- 3) ¿Conoce Ud. cómo está compuesta la estructura orgánica de la Junta Cívica de Santa Rosa?

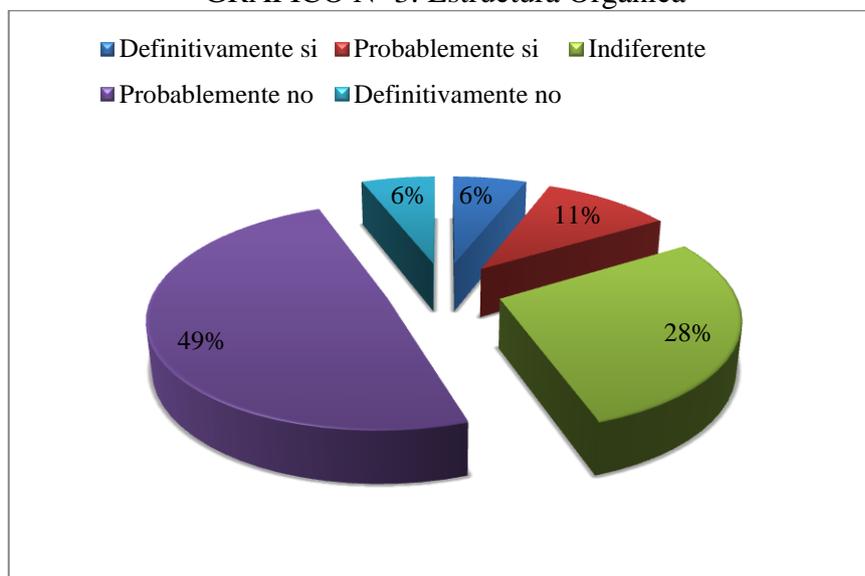
CUADRO N° 6: Estructura Orgánica

¿Conoce Ud. cómo está compuesta la estructura orgánica de la Junta Cívica de Santa Rosa?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Definitivamente si	4	6%
	Probablemente si	7	10%
	Indiferente	19	28%
	Probablemente no	33	49%
	Definitivamente no	4	6%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 3: Estructura Orgánica



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

El tema de la estructura orgánica es de gran importancia para toda entidad pública, privada o sin fines de lucro, pues permite definir muchas acciones internas a nivel institucional, a pesar de eso el 49% de los encuestados probablemente no conoce cómo está compuesta esta estructura orgánica y el 4% definitivamente no conoce.

- 4) ¿Cómo considera el liderazgo orientado al uso de autoridad dentro de la Junta Cívica de Santa Rosa?

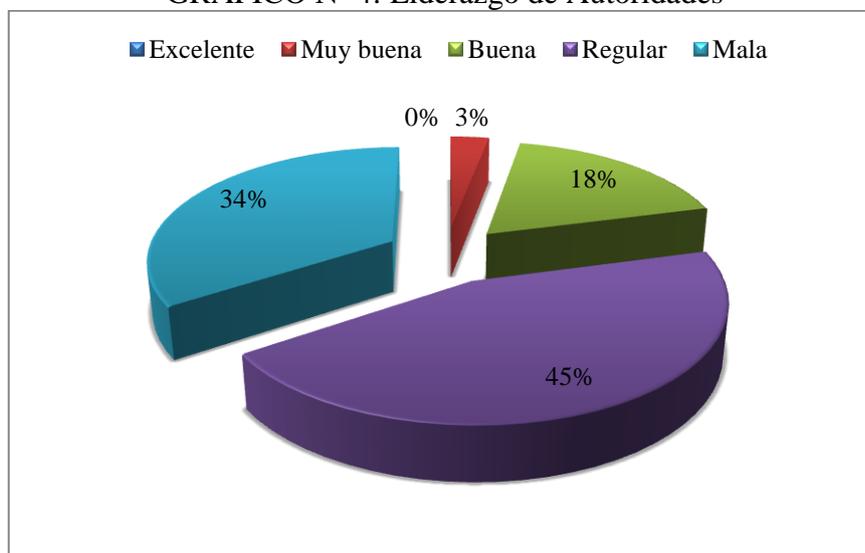
CUADRO N° 7: Liderazgo de Autoridades

¿Cómo considera el liderazgo orientado al uso de autoridad dentro de la Junta Cívica de Santa Rosa?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Excelente	0	0%
	Muy buena	2	3%
	Buena	12	18%
	Regular	30	45%
	Mala	23	34%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 4: Liderazgo de Autoridades



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

Con relación al liderazgo que ejerce la Directiva de la Junta Cívica, el 45% de los encuestados consideran que el liderazgo es regular, el 34% asegura que es mala. En este mismo tema el 18% considera que el liderazgo es bueno y solo un 3% que es muy bueno.

5) ¿Se desarrollan programas de motivación para los integrantes de la institución?

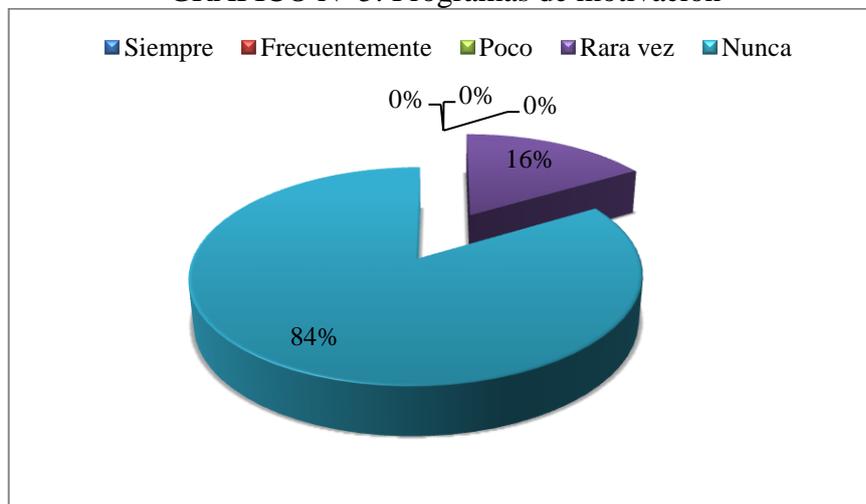
CUADRO N° 8: Programas de motivación

¿Se desarrollan programas de motivación para los integrantes de la institución?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Siempre	0	0%
	Frecuentemente	0	0%
	Poco	0	0%
	Rara vez	11	16%
	Nunca	56	84%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 5: Programas de motivación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

Según el 84% de los encuestados nunca se realizan programas dedicados a la motivación de los integrantes de la institución, el 16% considera que rara vez lo hacen. Esto devela una gran debilidad si hablamos a nivel institucional, ya que el sentido de pertenencia podría no ser tan fuerte, lo que no facilitaría un desarrollo apoyo completo para ciertos temas.

- 6) ¿Considera Ud. Que la gestión que realiza la Junta Cívica de Santa Rosa conlleva al alcance de las metas planteadas?

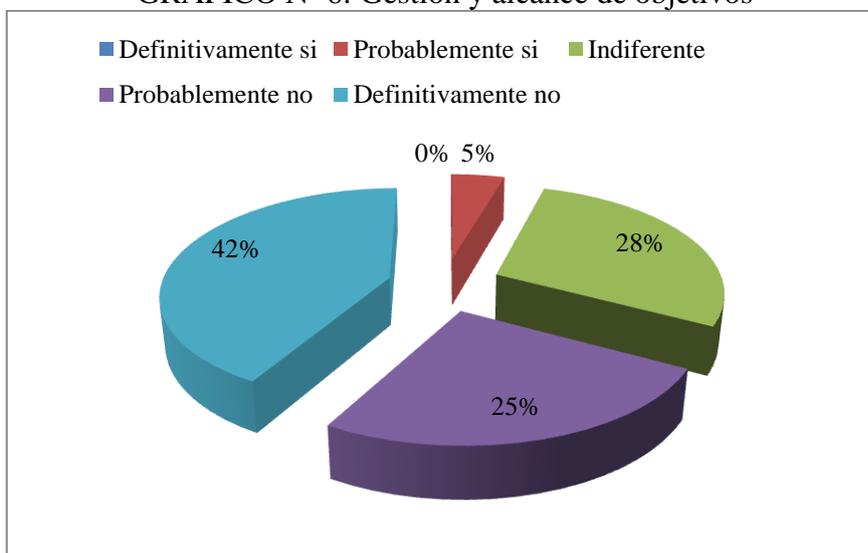
CUADRO N° 9: Gestión y alcance de objetivos

¿Considera Ud. Que la gestión que realiza la Junta Cívica de Santa Rosa conlleva al alcance de las metas planteadas?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Definitivamente si	0	0%
	Probablemente si	3	4%
	Indiferente	19	28%
	Probablemente no	17	25%
	Definitivamente no	28	42%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 6: Gestión y alcance de objetivos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

En referencia a la interrogante relacionada con la influencia de la gestión que realiza la Junta Cívica para el alcance de los objetivos, el 42% considera que definitivamente no es lo adecuado, el 25% cree que probablemente estas acciones no ayudarán a alcanzar los objetivos y el 28% se mostró indiferente.

- 7) ¿Dispone la Junta Cívica de un registro de actividades realizadas en sus ámbitos de acción?

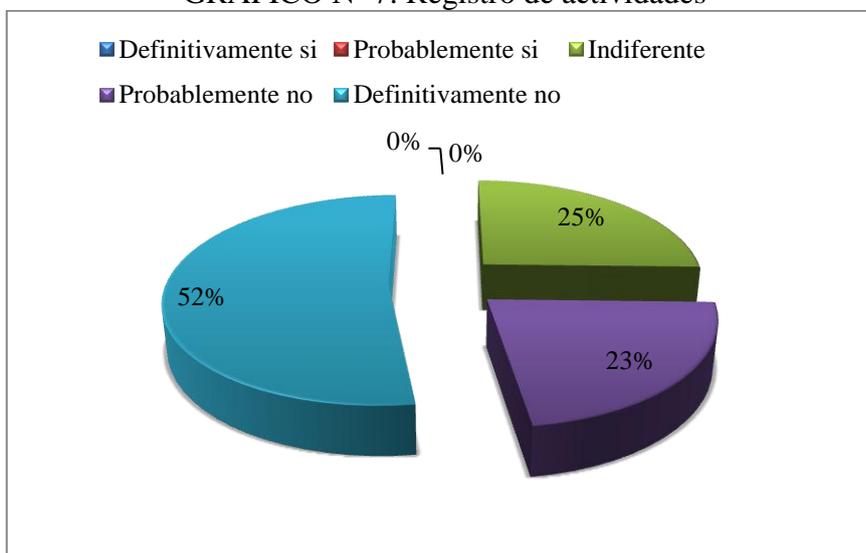
CUADRO N° 10: Registro de actividades

¿Dispone la Junta Cívica de un registro de actividades realizadas en sus ámbitos de acción?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Definitivamente si	0	0%
	Probablemente si	0	0%
	Indiferente	17	25%
	Probablemente no	15	22%
	Definitivamente no	35	52%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 7: Registro de actividades



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

De acuerdo a la tabulación de la pregunta relacionada con las actividades institucionales, el 52% considera que la institución definitivamente no cuenta con un registro de actividades realizadas, el 22% cree que probablemente no cuenta y el 25% restante se mostró indiferente en este tema.

8) ¿Realiza la respectiva evaluación al final de cada periodo de gestión?

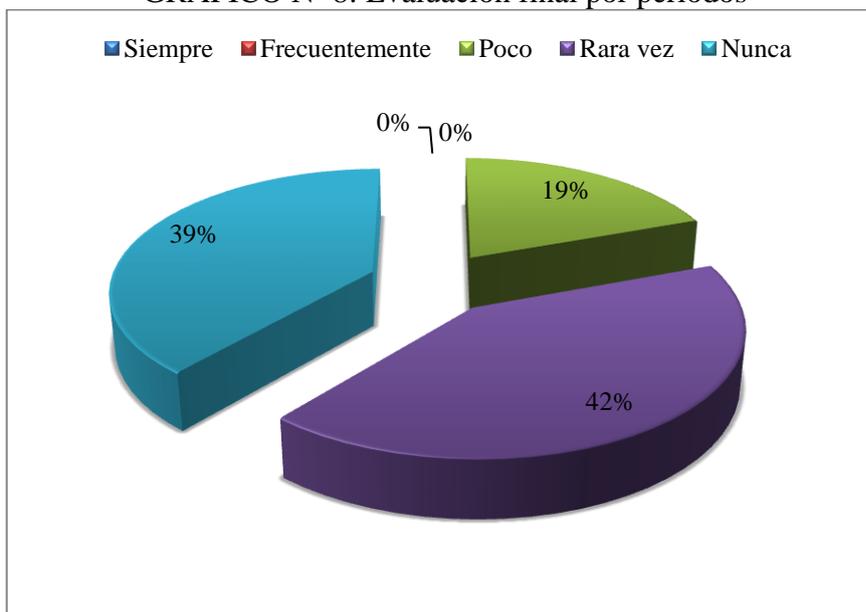
CUADRO N° 11: Evaluación final por periodos

¿Realiza la respectiva evaluación al final de cada periodo de gestión?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Siempre	0	0%
	Frecuentemente	0	0%
	Poco	13	19%
	Rara vez	28	42%
	Nunca	26	39%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay

GRÁFICO N° 8: Evaluación final por periodos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

Entrando en el tema de evaluación, el 39% de los socios no nunca realiza una evaluación de final en cada periodo de gestión, el 42% lo realiza rara vez y el 19% lo realiza poco. Esto muestra una gran falencia al momento de querer tomar correctivos, pues se desconoce el estado de las acciones institucionales.

- 9) ¿Cada que tiempo evalúa las actividades que realizan dentro del entorno institucional?

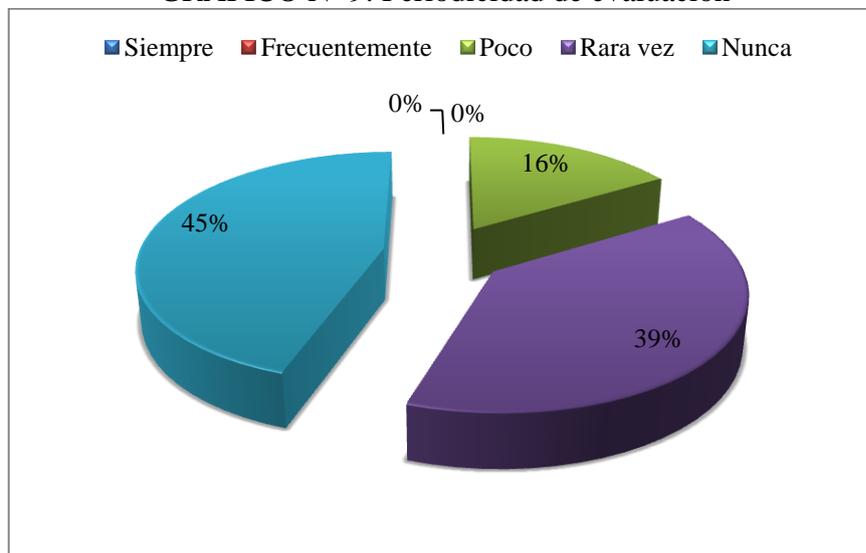
CUADRO N° 12: Periodicidad de evaluación

¿Cada que tiempo evalúa las actividades que realizan dentro del entorno institucional?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	Siempre	0	0%
	Frecuentemente	0	0%
	Poco	11	16%
	Rara vez	26	39%
	Nunca	30	45%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 9: Periodicidad de evaluación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

En referencia al tiempo de evaluación institucional, el 45% de los consultados respondieron que nunca se evalúa, el 39% rara vez y solo un 16% asegura que poco se lo hace. Con los datos anteriormente citados se devela la poca y nula evaluación que se realiza a nivel institucional.

- 10) ¿Es convocado para conocer a cerca de la rendición de cuentas que debe dar la directiva de la Junta Cívica a la ciudadanía?

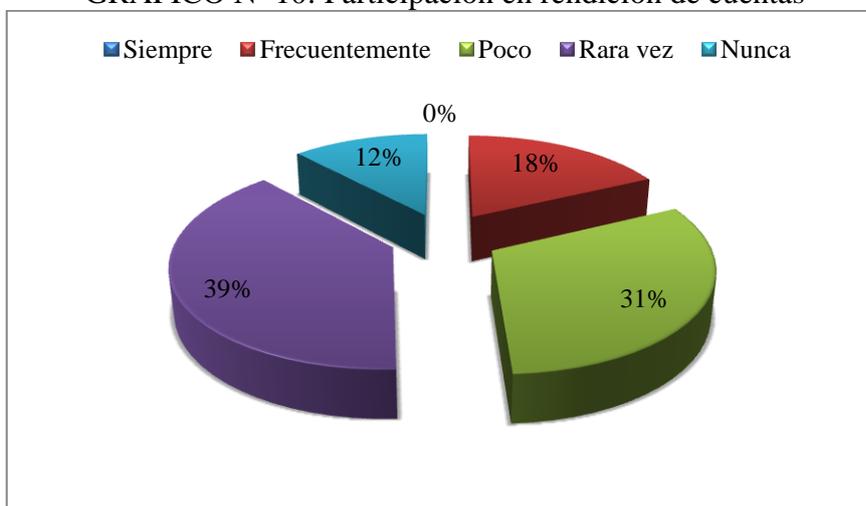
CUADRO N° 13: Participación en rendición de cuentas

¿Es convocado para conocer a cerca de la rendición de cuentas que debe dar la directiva de la Junta Cívica a la ciudadanía?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	Siempre	0	0%
	Frecuentemente	12	18%
	Poco	21	31%
	Rara vez	26	39%
	Nunca	8	12%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 10: Participación en rendición de cuentas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

En el tema de la convocatoria a reuniones para conocer la rendición de cuentas de la Junta Cívica, el 12% nunca es convocado, el 39% rara vez, el 31% poco y solo un 18% frecuentemente. Este punto es importante indagar cual es el problema, si es acaso los canales de comunicación o si es responsabilidad de parte de los socios buscar mucha más información referente a la institución.

- 11) ¿Cómo califica las acciones que realiza la directiva de la Junta Cívica para el alcance los objetivos para la institución?

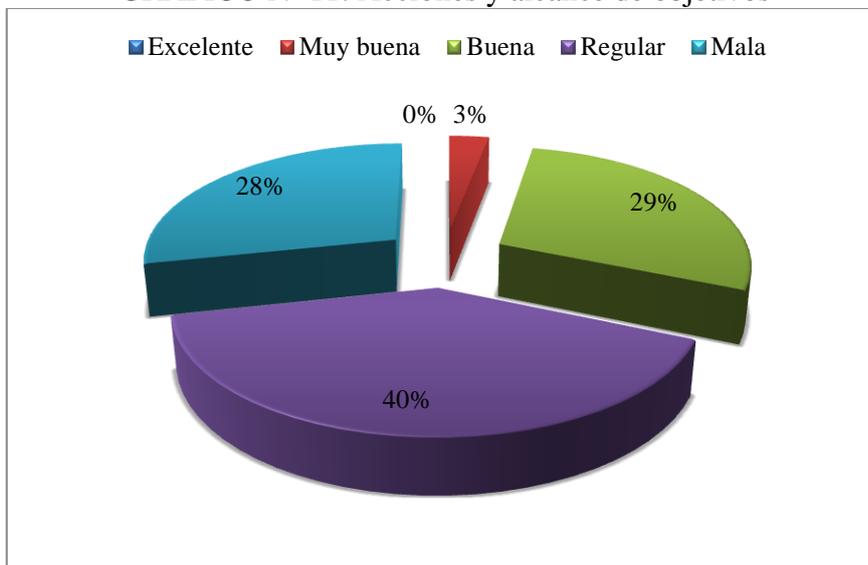
CUADRO N° 14: Acciones y alcance de objetivos

¿Cómo califica las acciones que realiza la directiva de la Junta Cívica para el alcance los objetivos para la institución?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
11	Excelente	0	0%
	Muy buena	2	3%
	Buena	19	28%
	Regular	27	40%
	Mala	19	28%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 11: Acciones y alcance de objetivos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

La percepción que tienen los socios hacia la directiva de la Junta Cívica para el alcance de los objetivos institucionales es en un 40% regular, para el 28% es mala, para el 28% es buena, y solo un 3% cree que es buena. En este ítem se puede obtener varios puntos de análisis sobre la gestión que realiza la directiva y el impacto que ha tenido en sus socios.

- 12) ¿Cuenta la Junta Cívica con un código de ética que rijan la conducta de sus colaboradores?

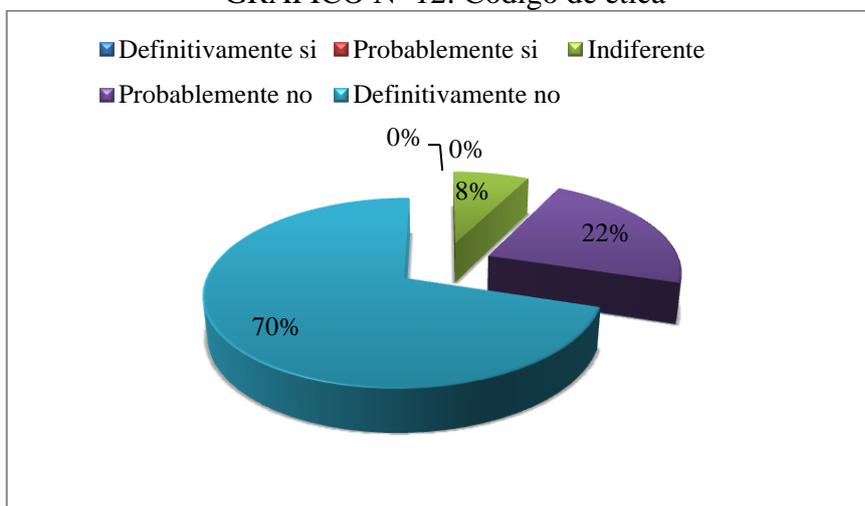
CUADRO N° 15: Código de ética

¿Cuenta la Junta Cívica con un código de ética que rijan la conducta de sus colaboradores?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
12	Definitivamente si	0	0%
	Probablemente si	0	0%
	Indiferente	5	7%
	Probablemente no	15	22%
	Definitivamente no	47	70%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 12: Código de ética



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

En la pregunta planteada que tiene que ver con el código de ética, el 70% de los consultados respondieron que definitivamente no cuentan con el mencionado código, el 22% probablemente y el 7% se mostró indiferente. Esto permite conocer que la institución no cuenta con un instrumento tan importante para cualquier institución.

- 13) ¿Se han realizado planes de capacitación para los colaboradores de la Junta Cívica?

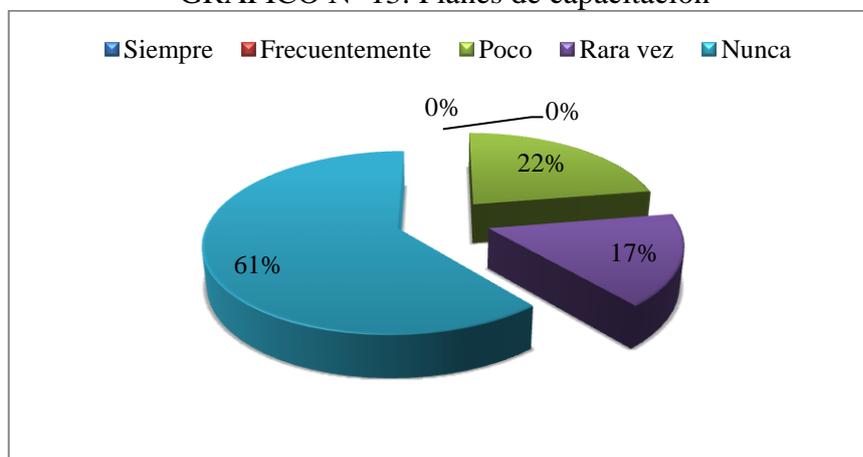
CUADRO N° 16: Planes de capacitación

¿Se han realizado planes de capacitación para los colaboradores de la Junta Cívica?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
13	Siempre	0	0%
	Frecuentemente	0	0%
	Poco	15	22%
	Rara vez	11	16%
	Nunca	41	61%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 13: Planes de capacitación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

En este tema el 61% de los consultados consideran que nunca se han realizado planes de capacitación, el 16% asegura que rara vez se lo ha hecho y solo un 22% asegura que poco. Los planes de capacitación son importantes para el desarrollo de las personas, en especial por el aporte que se hace a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, en la que busca mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.

- 14) ¿Se han implementado nuevos estilos de gestión para realizar las actividades de la organización?

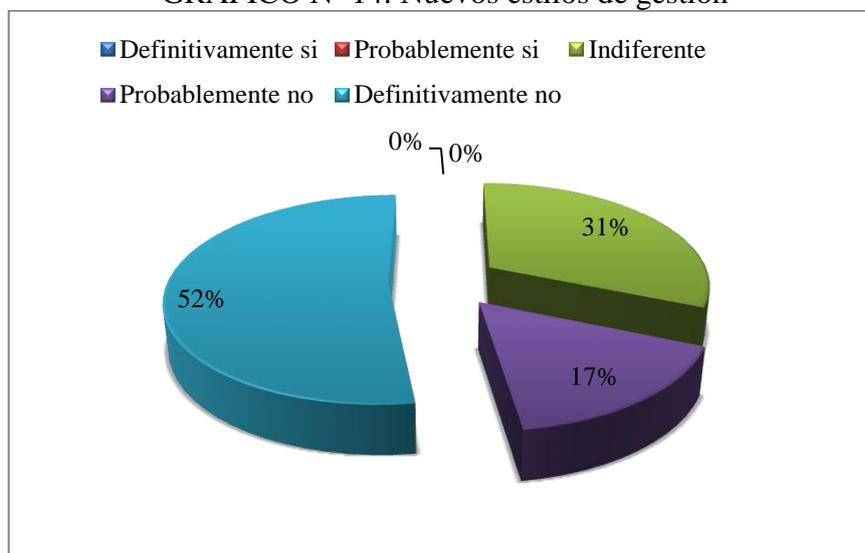
CUADRO N° 17: Nuevos estilos de gestión

¿Se han implementado nuevos estilos de gestión para realizar las actividades de la organización?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
14	Definitivamente si	0	0%
	Probablemente si	0	0%
	Indiferente	21	31%
	Probablemente no	11	16%
	Definitivamente no	35	52%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 14: Nuevos estilos de gestión



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

Con respecto a la innovación en las formas de hacer gestión para realizar las actividades de la organización, el 52% considera que definitivamente se han implementado nuevas formas, el 16% considera que probablemente no se lo ha hecho, mientras que el 31% se mostró indiferente en este tema.

- 15) ¿De dónde se obtienen los recursos económicos para los gastos que requiere la organización?

CUADRO N° 18: Recursos económicos

¿De dónde se obtienen los recursos económicos para los gastos que requiere la organización?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
15	Asignación del GAD	0	0%
	Autogestión	26	39%
	Aporte de los socios	33	49%
	Desconoce	8	12%
	TOTAL	67	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 15: Recursos económicos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

Para efectos del financiamiento de la Junta Cívica, según el 49% de los socios se obtiene de aporte propios de cada uno, el 39% de autogestión, mientras que el 12% desconoce de dónde provienen. La Junta Cívica no recibe recursos del GAD Parroquial ni Municipal, y solo se financia gracias a las acciones de sus socios, lo que podría presentar varias desventajas, pero a la vez muchas oportunidades de desarrollo.

- 16) ¿Las funciones que Ud. Desempeña están de acorde a lo establecido en los estatutos de creación de la organización?

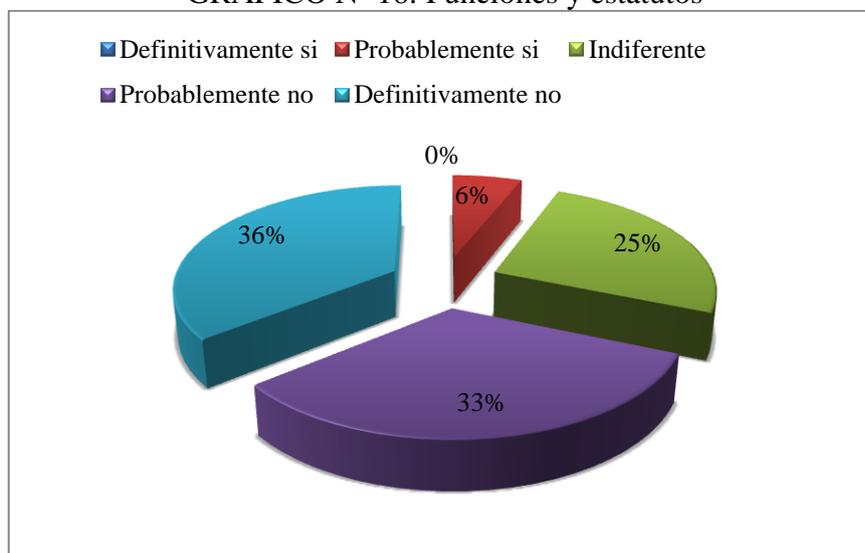
CUADRO N° 19: Funciones y estatutos

¿Las funciones que Ud. Desempeña están de acorde a lo establecido en los estatutos de creación de la organización?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
16	Definitivamente si	0	0%
	Probablemente si	4	6%
	Indiferente	17	25%
	Probablemente no	22	33%
	Definitivamente no	24	36%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 16: Funciones y estatutos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

En el tema de las funciones que realizan los socios, el 36% considera que definitivamente no acoge el estatuto las funciones que ellos realizan, el 33% considera que probablemente no están en el, el 25% se mostró indiferente y solo un 6% aseguró que probablemente si el estatuto acoge estas funciones.

- 17) ¿Participa usted de las actividades que realiza la institución a fin de mantener el espíritu cívico de la población?

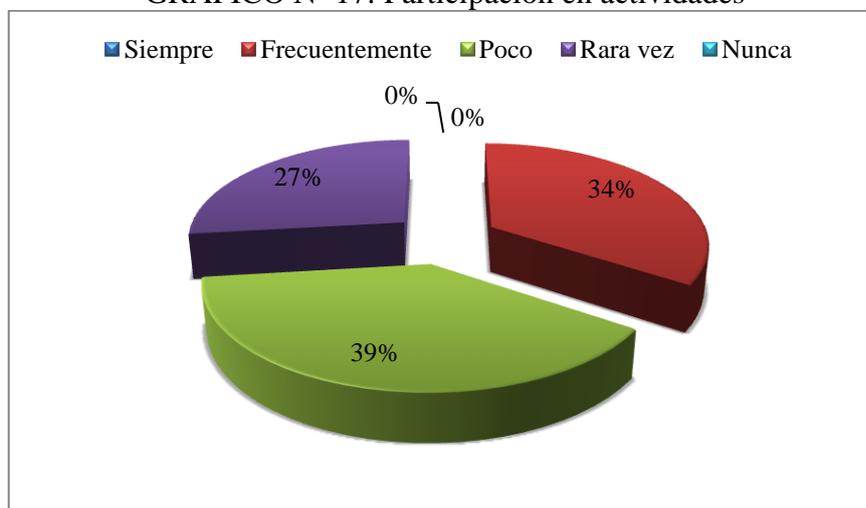
CUADRO N° 20: Participación en actividades

¿Participa usted de las actividades que realiza la institución a fin de mantener el espíritu cívico de la población?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
17	Siempre	0	0%
	Frecuentemente	23	34%
	Poco	26	39%
	Rara vez	18	27%
	Nunca	0	0%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 17: Participación en actividades



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

En el tema de la participación que tienen los socios en actividades realizadas por la Junta Cívica, el 27% de los encuestados rara vez participa de estas actividades, el 39% participa poco y el 39% participa frecuentemente de ellas. Esto devela un problema con respecto a la voluntad que tienen los socios de ser partícipes de las actividades que realizan la Junta Cívica.

18) ¿Cómo observa usted la situación actual que presenta la Parroquia Santa Rosa?

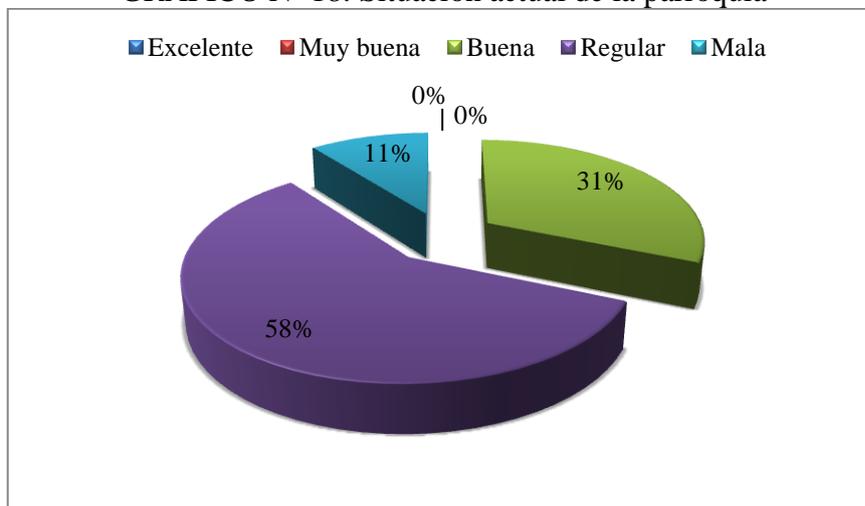
CUADRO N° 21: Situación actual de la parroquia

¿Cómo observa usted la situación actual que presenta la parroquia santa rosa?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
18	Excelente	0	0%
	Muy buena	0	0%
	Buena	21	31%
	Regular	39	58%
	Mala	7	10%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 18: Situación actual de la parroquia



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

Con respecto a la percepción que tienen los ciudadanos a cerca de la Parroquia Santa Rosa, el 10% considera que es mala, el 58% piensa que el estado es regular, y solo el 31% piensa que es buena. Esta pregunta no necesariamente representa una tendencia de toda la ciudadanía, sino solamente de entre los socios de la Junta Cívica.

19) ¿Qué aspectos considera importantes para la toma de decisiones?

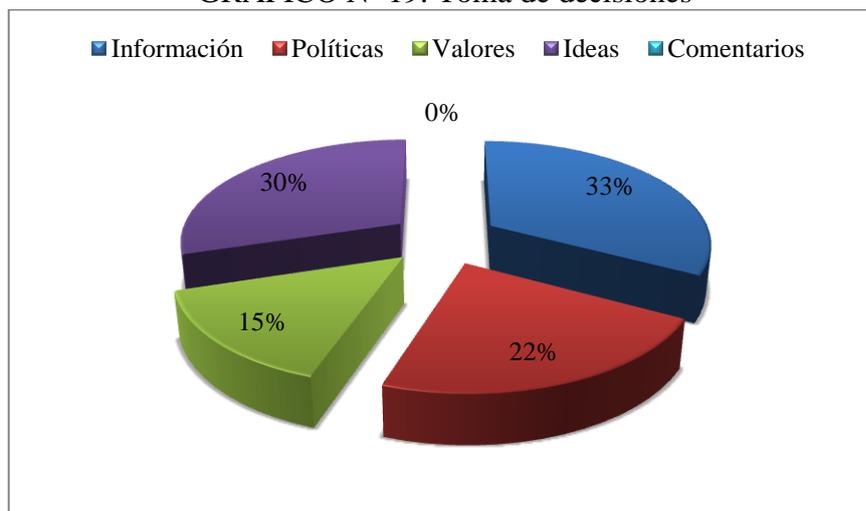
CUADRO N° 22: Toma de decisiones

¿Qué aspectos considera importantes para la toma de decisiones?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
19	Información	22	33%
	Políticas	15	22%
	Valores	10	15%
	Ideas	20	30%
	Comentarios	0	0%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 19: Toma de decisiones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

En el tema de la toma de decisiones, el 33% de los consultados considera que la información es un factor importante para tomar buenas decisiones, el 22% considera que son las políticas internas de la institución, el 15% los valores y el 30% las ideas. Esto es muy importante, ya que los encuestados están conscientes de que para tomar buenas decisiones es importante tener buenas bases para decidir en algún tema en específico.

- 20) ¿Considera usted que el trabajo en equipo es un factor fundamental para el desarrollo y gestión de la institución?

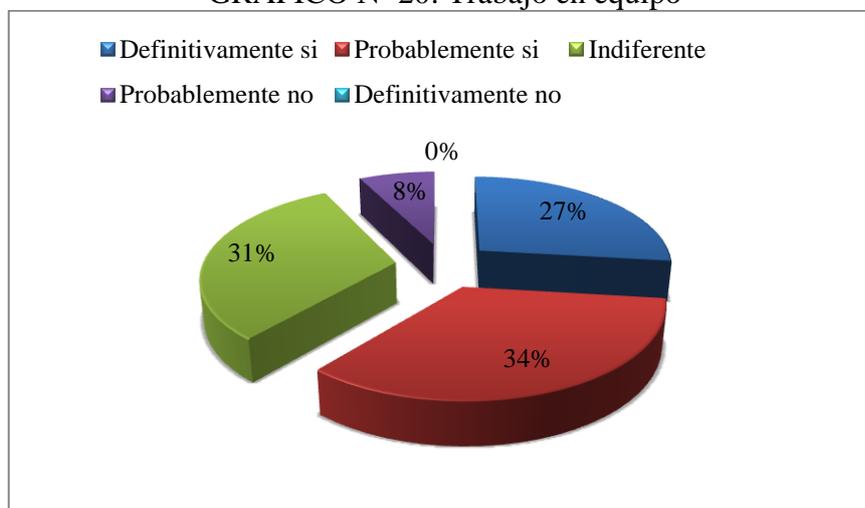
CUADRO N° 23: Trabajo en equipo

¿Considera usted que el trabajo en equipo es un factor fundamental para el desarrollo y gestión de la institución?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
20	Definitivamente si	18	27%
	Probablemente si	23	34%
	Indiferente	21	31%
	Probablemente no	5	7%
	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 20: Trabajo en equipo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

Con respecto a la importancia del trabajo en equipo, el 27% considera que definitivamente sí es importante para el desarrollo institucional, el 34% probablemente sí, el 31% se mostró indiferente. En este mismo tema el 7% cree que el trabajo en equipo no es relevante para la institución, lo que en general representa una minoría.

- 21) ¿Conoce a cerca de las relaciones que mantiene la directiva con otras instituciones de la Parroquia Santa Rosa?

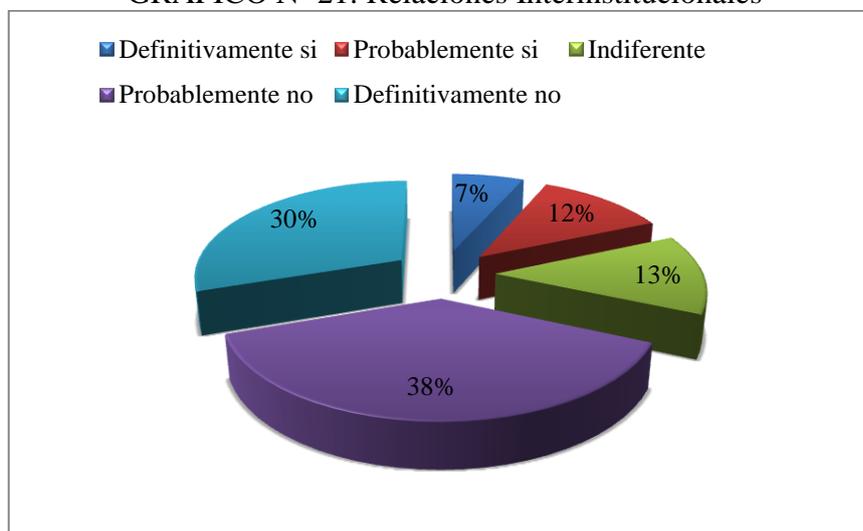
CUADRO N° 24: Relaciones Interinstitucionales

¿Conoce a cerca de las relaciones que mantiene la directiva con otras instituciones de la parroquia Santa Rosa?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
21	Definitivamente si	5	7%
	Probablemente si	9	12%
	Indiferente	10	13%
	Probablemente no	29	38%
	Definitivamente no	23	30%
	TOTAL		76

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 21: Relaciones Interinstitucionales



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

En el tema de relaciones i interinstitucionales, los socios en un30% definitivamente no conocen sobre tema, el 38% probablemente no conoce, el 13% se mostró indiferente mientras que el 12% probablemente si conocen. En este tema es importante resaltar que la comunicación es un tema en que se presenta como problema prioritario.

22) ¿La directiva aplica técnicas para conseguir el emprendimiento y desarrollo de la institución?

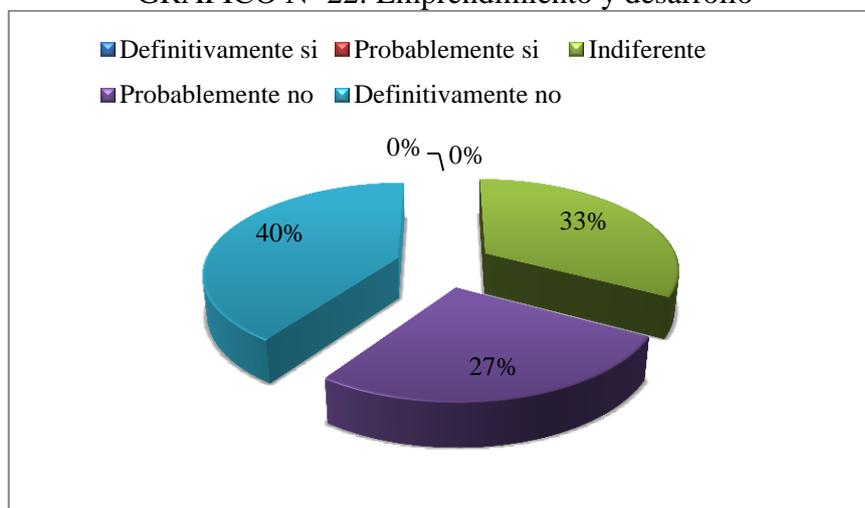
CUADRO N° 25: Emprendimiento y desarrollo

¿La directiva aplica técnicas para conseguir el emprendimiento y desarrollo de la institución?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
22	Definitivamente si	0	0%
	Probablemente si	0	0%
	Indiferente	22	33%
	Probablemente no	18	27%
	Definitivamente no	27	40%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

GRÁFICO N° 22: Emprendimiento y desarrollo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

Para el tema de la aplicación de técnicas y herramientas para el desarrollo institucional, el 40% considera que definitivamente no se han aplicado, el 27% probablemente no se lo ha aplicado, mientras que el 33% se mostró indiferente. Al respecto es importante la decisión de parte de la Directiva para aplicar técnicas que permitan ese desarrollo, en conjunto con todos sus miembros.

- 23) ¿Considera necesario el diseño de un modelo de gestión administrativa que permita el desarrollo institucional de la Junta Cívica de Santa Rosa?

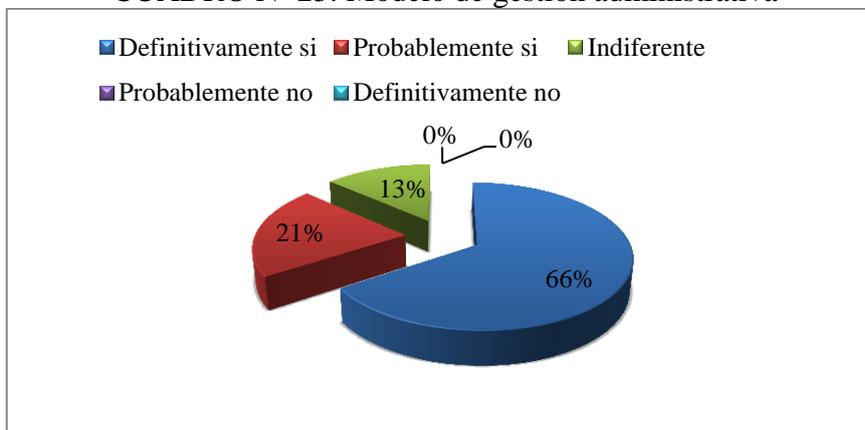
CUADRO N° 26: Modelo de gestión administrativa

¿Considera necesario el diseño de un modelo de gestión administrativa que permita el desarrollo institucional de la Junta Cívica de Santa Rosa?			
ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
23	Definitivamente si	44	66%
	Probablemente si	14	21%
	Indiferente	9	13%
	Probablemente no	0	0%
	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL		67

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

CUADRO N° 23: Modelo de gestión administrativa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mariana Gonzabay

Es importante resaltar la respuesta que tuvo el encuestado en el tema relacionado con el diseño del modelo de gestión administrativa, en la que el 66% considera que definitivamente si es importante, el 21% cree que probablemente si mientras que el 13% se mostró indiferente. Esto permite visualizar la importancia que le dan a este tema, contar con una herramienta que les permita realizar una mejor gestión.

2.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.2.1 Conclusiones

- a. La asignación de funciones específicas dentro de la organización no se ha realizado adecuadamente, generando en muchas ocasiones la duplicidad de funciones y en otras el incumplimiento de ellas. Esto no es saludable para la organización que necesita tener una gestión fluida y eficiente.
- b. Existe un problema de comunicación institucional horizontal y vertical, causada esencialmente por no definir ni formalizar los canales de comunicación, lo que ha creado un malestar entre socios y directiva.
- c. El sistema de planificación es insipiente y en ciertos aspectos inexistente, creando un accionar sin ninguna guía a seguir, creando de un ambiente de incertidumbre institucional.
- d. La ausencia de un sistema de evaluación genera la carencia de información que permita identificar los sectores en donde existe deficiencia, generando el desarrollo de problemas internos relacionados a su gestión.

3.2.2 Recomendaciones

- a. Se debe realizar una correcta asignación de funciones especificando las responsabilidades que mantiene dentro de la organización, esto con el fin de obtener un eficiente cumplimiento de las acciones de los socios que mantengan responsabilidades dentro de la organización.
- b. Es necesario definir y formalizar los canales de comunicación que permita mejorar la comunicación horizontal y vertical para que la información sea difundida de una mejor manera desde y hacia los socios.
- c. Se debe contar con un sistema de planificación con un alto contenido técnico, que permita definir el accionar institucional durante su periodo de gestión.
- d. Finalmente es necesario que se defina un modelo de evaluación que aporte información real y confiable del estado de la organización.

CAPÍTULO IV

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA JUNTA CÍVICA DE LA PARROQUIA URBANA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.

4.1 PRESENTACIÓN

El presente modelo de gestión administrativa determina la metodología para la elaboración de indicadores de gestión de la Junta Cívica, que deben desarrollarse en la administración organizacional para alcanzar un desarrollo institucional adecuado como objetivo principal.

Para la formulación y elaboración del presente proyecto de investigación se ha tomado en referencia la información suministrada por los socios y directivos de la Junta Cívica de Santa Rosa, así como de información obtenidos del levantamiento de información que ha permitido desarrollar el pensamiento estratégico institucional, las funciones del Consejo Ejecutivo y el modelo de evaluación a aplicarse.

Además para el desarrollo del modelo de gestión administrativa, se ha tomado también como referencia la metodología que desarrolla Enrique Benjamín Franklin, en su publicación Auditoría administrativa del año 2007, que hace referencia a la evaluación institucional y que de acuerdo al criterio del autor de este proyecto, es el más adecuado para su aplicación.

4.2 OBJETIVOS

4.2.1 Objetivo general

Optimizar las acciones administrativas aplicando un modelo de gestión que conduzca al desarrollo institucional de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014.

4.2.2 Objetivos específicos

- Asignar funciones específicas para cada miembro del Directorio, considerando las necesidades reales que el cargo exige.
- Formalizar los canales de comunicación institucional que permita una fluidez de la información horizontal y/o vertical en la organización.
- Establecer el pensamiento estratégico que otorgue las directrices institucionales durante los siguientes cuatro años.
- Definir un modelo de evaluación que mida la gestión administrativa de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana Santa Rosa.

4.3 MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

4.3.1 Comité Ejecutivo

De acuerdo a los estatutos de creación de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana de Santa Rosa, el comité ejecutivo está conformada por:

- a) Presidente (a)
- b) Vicepresidente (a)
- c) Secretario (a)
- d) Prosecretario (a)
- e) Tesorero (a)
- f) Tres vocales con sus respectivos suplentes (a)
- g) Síndico (a)
- h) Coordinador general (a)
- i) Secretario de Prensa y Propaganda (a)
- j) Secretario de Relaciones Públicas (a)

4.3.1.1 Funciones del Comité Ejecutivo

Presidente (a)

- a) Representar legal y judicialmente a la entidad;
- b) Convocar y presidir las sesiones del Comité Ejecutivo como la del Congreso;
- c) Vigilar las actuaciones de cada uno de los miembros del Comité Ejecutivo;

- d) Firmar la correspondencia oficial y más documentos de la entidad, autorizar cargos, revisar vales e intervenir en todo cuanto se relaciona con la entidad y la administración de los fondos, con las firmas del Presidente y la del Tesorero;
- e) Representar a la organización en actos públicos y privados a que fueren invitados y a los que realizare la organización;
- f) Informar al Congreso y al Comité Ejecutivo sobre sus actividades como representante de la entidad;
- g) Realizar gastos sin autorización del Congreso hasta por un equivalente de dos salarios básicos generales;
- h) Velar celosamente por el fiel cumplimiento de los estatutos, reglamentos y demás acuerdos y resoluciones tomadas en el Congreso, así como también de las gestiones que se realicen;
- i) Presentar al Congreso, el informe de las actividades del Comité Ejecutivo, al término de éste;
- j) Tomar decisiones en los casos considerados de extrema urgencia y ante la posibilidad de consecuencias graves para la existencia de la Junta Cívica, debiendo informar de lo actuado en la inmediata sesión del Comité Ejecutivo y al Congreso;

Vicepresidente (a)

El Vicepresidente tendrá las mismas funciones del Presidente en su ausencia, por remoción, renuncia y/o abandono de sus funciones, entre tanto, deberá colaborar activamente y cumplir con todas las disposiciones que establece el reglamento y las resoluciones del Congreso

Secretario (a)

- a) Asistir cumplidamente a las reuniones del Congreso, sean Ordinarias o Extraordinarias, igualmente del Comité Ejecutivo;
- b) Llevar el libro de actas y comunicaciones del Congreso y Comité Ejecutivo;
- c) Redactar y firmar con el Presidente, la correspondencia oficial;
- d) Tramitar la correspondencia del movimiento interno y citar a sesiones del Congreso y Comité Ejecutivo;
- e) Expedir previa orden del Presidente, los certificados que le solicitaren;
- f) Llevar con el mayor sigilo y cuidado los archivos a su cargo.

Prosecretario (a)

- a) Reemplazar al Secretario, por ausencia de éste, ya sea por remoción, renuncia o abandono de sus funciones. Además deberá cumplir con lo establecido por los reglamentos y los Estatutos;
- b) Prestará todo su apoyo al Secretario en sus funciones.

Tesorero (a)

- a) Recaudar y recibir los fondos de la entidad, los mismos que estarán bajo su responsabilidad. Para desempeñar el cargo, si el directorio así lo estimare deberá rendir una caución;

- b) Presentará anualmente un informe y balance de los valores recibidos al Congreso;
- c) Permitir la revisión de los libros de Contabilidad a su cargo, con orden del Comité Ejecutivo, cuando el caso lo requiera o le pidiera el Congreso;
- d) Efectuar los pagos que lleven la autorización del Comité Ejecutivo o del Congreso;
- e) Registrar su firma y la del Presidente, en todas las cuentas bancarias, para efectos de movilización de fondos;
- f) Asistir cumplidamente a las sesiones del Congreso y del Comité Ejecutivo.

Vocal (a)

Los vocales principales serán los integrantes natos de las diversas comisiones, que de conformidad con las necesidades de la organización se crearán; Debiendo reemplazar al Presidente en caso de no poderlo hacer el Vicepresidente y de acuerdo al orden de elección.

Síndico (a)

- a) Asesorar a la entidad en asuntos judiciales y en trámites administrativos, de ser posible recurrir al asesoramiento de un Abogado;
- b) Conocer e interpretar el contenido del presente Estatuto y de los reglamentos que se dictaren para su aplicación y emitir opiniones autorizadas en las discusiones y debates que se produjeran en las sesiones;

- c) Tramitar los documentos oficiales e informar al Presidente, al Congreso y al Comité Ejecutivo, sobre el estado en que se encuentran los asuntos a su cargo;
- d) Firmar los contratos o convenios que se celebren entre la Junta Cívica y otras instituciones, conjuntamente con el Presidente;
- e) Cumplir y hacer cumplir las leyes, de este Estatuto y sus reglamentos.

Coordinador general (a)

- a) Presentar proyectos, programas que redunden en beneficio de la Organización y de la comunidad, los mismos que presentará por escrito;
- b) Invitar con tres meses de anticipación a las instituciones representativas y barriales de Santa Rosa, para la conformación del Comité de Festejos de las Fiestas-Cívicas de Parroquialización de Santa Rosa;
- c) El Presidente de la Junta Cívica es el presidente nato del Comité de Festejos, el Coordinador conformará como miembro principal del Comité de Festejos;
- d) Coordinar con el Comité Ejecutivo y las comisiones, la ejecución de todas las acciones o planes de trabajo aprobadas por el Comité Ejecutivo y el Congreso.

Secretario de Prensa y Propaganda (a)

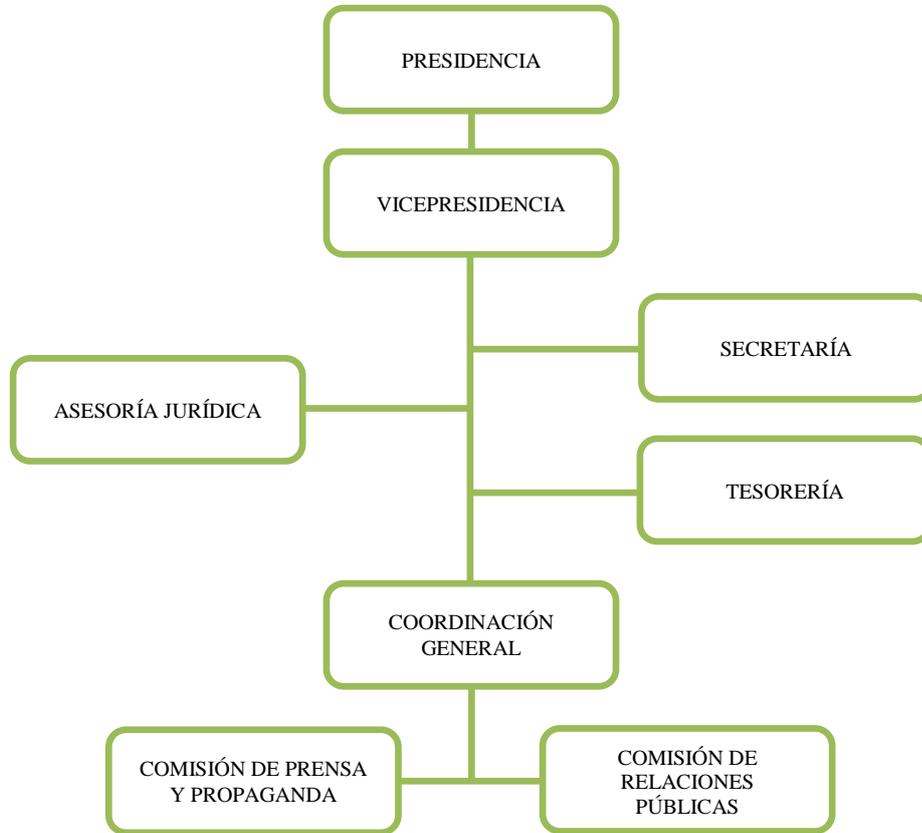
- a) Presidir la Comisión de Prensa y Propaganda que se formare;

- b) Realizar por cualquier medio la propaganda que requiera hacer la entidad, para el cumplimiento de sus fines;
- c) Trabajar conjuntamente con el Coordinador General;
- d) Poner a consideración del Comité Ejecutivo, el boceto de periódico o boletín a ser publicado para su aprobación, enmienda o rechazo;
- e) Llevar un archivo de la prensa de la institución; y
- f) En general, todos los actos de la entidad, relativos a la prensa y propaganda, serán de su función.

Secretario de Relaciones Publicas (a)

- a) Presidir la Comisión de Prensa y Propaganda que se formare;
- b) Gestionar la información que se genera en la Junta Cívica.
- c) Planificar y dirigir campañas de comunicación interna y externa, dirigida a los socios y a la ciudadanía en general.
- d) Responsabilizarse de la comunicación en situaciones emergentes que puedan afectar a la imagen institucional de la Junta Cívica.
- e) Promover relaciones que generen confianza y opiniones positivas dentro y fuera de la institución.
- f) Dar apoyo a todos los socios y comisiones de la Junta Cívica en su campo de acción.

4.3.1.2 Estructura orgánica institucional



Fuente: Estatutos
Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

4.3.2 Canales de comunicación

4.3.2.1 Correo electrónico institucional

Según el diccionario de la RAE el correo electrónico se define como un “sistema de comunicación personal por ordenador a través de redes informáticas”. Considerando esta definición podemos decir que es un servicio que permite el envío y la recepción de mensajes por medio de un ordenador. Prácticamente, cualquier información puede transmitirse dentro de un mensaje y que puede llegar, de manera rápida, sencilla y fiable a cualquier lugar del mundo con conexión a internet.

La institución contará con el servicio de internet que prestado por la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), con un ancho de banda de 2Mbps, lo que permitirá tener un servicio apropiado en toda la institución.

Se creará una cuenta del servidor de mensajería electrónica Outlook, perteneciente a la Empresa Microsoft. La dirección de la cuenta institucional será jcivicasantarosa@outlook.com, y será responsabilidad del Presidente del Comité Ejecutivo, quien a su vez podrá designar a la persona para su administración.

4.3.2.2 Correo electrónico personal

El correo personal deberá ser creado por cada uno de los miembros de la institución y deberá ser provisto para el registro en el correo electrónico institucional. En este correo se recibirán todas las solicitudes externas que hayan sido enviadas al correo institucional de acuerdo con el área de competencia.

4.3.2.3 Memorando

El memorando es documento en el que se sintetiza, se recapitulan hechos o razones importantes, o bien, se destaca lo que merece ser tomado en cuenta. Este documento será utilizado de manera interna, entre colaboradores y/o departamentos.

4.3.2.4 Oficio

El oficio es un documento que permite comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes o realizar solicitudes. Este tipo de documento a diferencia del memorando será utilizado para lograr la comunicación con personas o instituciones ajenas a la organización.

4.3.2.5 Redes Sociales

Con la utilización de las nuevas tecnologías de la información se ha vuelto más fácil la comunicación entre las personas y las instituciones. Es por esto que se utilizará la red social Facebook, la cual llevará el nombre de la institución y será responsable la comisión de Prensa y Propaganda, en coordinación con los demás departamentos de la institución.

4.3.3 Pensamiento estratégico

4.3.3.1 Misión

Somos una institución sin fines de lucro que realiza planes, proyectos y programas que fortalezca la participación, solidaridad y responsabilidad ciudadana a través de la organización que viabilice el desarrollo del entorno familiar y de la parroquial de Santa Rosa.

4.3.3.2 Visión

Ser en el 2018 reconocidos como una institución referente a nivel nacional en materia de programas de participación ciudadana, aplicando una gestión institucional eficiente que aporte claramente al desarrollo del entorno familiar de la Parroquia Santa Rosa.

4.3.3.3 Valores

Vocación de Servicio

Atender de forma natural, especial y con interés social a los ciudadanos, siendo proactivos, preventivos y reactivos ante las necesidades de las personas.

Trabajo en equipo

De forma permanente contribuir al esfuerzo de la organización, ejecutada por cada uno de los miembros, direccionada al logro de los objetivos institucionales y de los intereses socialmente deseables.

Compromiso

Actitud inquebrantable de la persona a trabajar por los objetivos de la institución a la que se pertenece.

Solidaridad

Tomando conciencia y sensibilidad ante el contexto negativo que viven las personas, colaborando irrestrictamente para superar su situación.

Transparencia

Otorgar a la ciudadanía de manera oportuna información sobre la gestión que realiza la institución.

Responsabilidad social

Compromiso que se adquiere ante la sociedad por los resultados que se obtengan de la gestión realizada, el efecto que se tenga y la influencia reflejada en las ciudadanas y ciudadanos por la realización de las actividades institucionales.

Honestidad

Implica la integridad personal en el manejo de los recursos pertenecientes a la institución.

4.3.4 Metodología para la Evaluación Administrativa

4.3.4.1 Evaluación del desempeño

Para efectos de la evaluación del desempeño aplicado para esta institución, se considerará el modelo establecido en la metodología de Franklin, B. (2007), en su publicación Auditoría Administrativa, la cual contiene un conjunto de elementos que permitirá llevar a cabo en forma objetiva y homogénea la evaluación mencionada.

Para llevar a cabo este plan, se vuelve necesario considerar los siguientes elementos:

- a) Proporcionar un método sistémico a quien efectúe la evaluación, con el objeto de identificar claramente las fortalezas y debilidades del personal a su cargo.
- b) Establecer un procedimiento estándar para evaluar el desempeño del personal a su cargo.
- c) Asegurar que el evaluador disponga de una herramienta, que permita retroalimentar a sus colaboradores sobre los aspectos en los que deben mejorar.

Adicional de lo anteriormente mencionado se debe incluir una matriz como instrumento de medición del desempeño, cuyo diseño es objetivo y de fácil aplicación, tanto para el que evalúa como para las áreas responsables del proceso de evaluación.

La matriz debe incluir al menos la información que a continuación se detalla, sin menoscabo de otra información que el evaluador considere pertinente:

- a) En la primera parte de la matriz se deben incluir los datos personales y laborales del evaluado.
- b) En el segundo se describen las principales funciones que desempeña el evaluado, las cuales también sirven de base para el diseño de las metas.
- c) En el tercero se programarán cuatro metas cuantificables, las cuales se formularán de común acuerdo entre el Presidente de la institución y cada uno de las personas bajo su mando.

Los indicadores de medición de “Resultados y oportunidad” serán utilizados para evaluarlas metas del desempeño de las personas que forman la organización y permitirán a ésta institución conocer con claridad y anticipación lo que se espera de ese talento humano, con criterios objetivos y equitativos para evaluar el trabajo que se desarrollará.

4.3.4.2 Procedimiento para la definición de metas

El proceso para definir las metas consiste en establecer de manera anticipada los resultados observables y medibles que se desean alcanzar en forma programada con la intención de cumplir con los objetivos administrativos de la organización en un periodo, tomando como referencia la misión y visión institucional.

El propósito fundamental de establecer y definir las metas es la medición de logros específicos, los cuales deben basarse en datos cuantificables que permitan verificar el avance y/o resultados obtenidos, y cómo se reflejan en aportaciones específicas.

Para poder apoyar a los responsables de este proceso evaluativo, independientemente de la naturaleza del puesto que ocupe en la organización, y para facilitar el establecimiento de metas adecuadas, es prudente tomar referencia de las siguientes fases:

Fase I: Determinación del propósito general del área.

- a) El objetivo del área.
- b) Las funciones que se desarrollan y son de su competencia.
- c) Las actividades que se deben realizar para cumplir con las funciones en forma adecuada.
- d) Áreas de oportunidad que deben mejorarse de manera inmediata.

Fase II: Identificación de las actividades clave del área y definir los objetivos prioritarios.

- a) Examinar todas las actividades que se desarrollan de manera cotidiana.
- b) Jerarquizar las actividades que revisten mayor importancia.
- c) Definir los objetivos prioritarios para ejecutar las actividades clave. Para ese efecto es necesario:

Establecer objetivos generales para un periodo determinado.

Definir los objetivos con precisión, para poder estimar los resultados esperados.

Seleccionar los objetivos, en función del valor del efecto que tienen en los resultados que debe lograr el área.

Fase III: Definir el propósito de trabajo de cada uno de los integrantes del área.

- a) Establecer el vínculo entre los objetivos del área y el propósito del trabajo de cada uno de sus integrantes.
- b) Identificar las necesidades del talento humano para cumplir en forma eficaz con sus responsabilidades.
- c) Determinar la contribución que se espera del personal para alcanzar los objetivos del área.

Fase IV: Preparar una lista con las posibles metas que debe alcanzar el personal sobre la base del conocimiento de las funciones y la razón de ser de cada puesto. Con este propósito, tanto el titular del área como el personal a su cargo pueden elaborar un borrador con las actividades más importantes, que deben comprobar que:

- a) Estén vinculadas con los objetivos del área y referidas a resultados o situaciones específicas.
- b) Consideren los aspectos laborales más relevantes.

- c) Sean alcanzadas en un tiempo determinado dentro del periodo anual de evaluación.

Fase V: Establecimiento de metas. Para definir metas que propongan tanto el jefe inmediato como el colaborador es necesario medir el grado de avance del trabajo a desarrollar y el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de acuerdo con las siguientes reglas:

- a) Establecer cada meta de manera precisa y cuantificable.
- b) Redactar las metas de manera clara.
- c) Utilizar un verbo que haga hincapié en la realización, por ejemplo: analizar, revisar, elaborar, apoyar, etcétera.
- d) Determinar un resultado específico que pueda medirse tanto de manera cuantitativa como cualitativa.
- e) Comparar el borrador de metas de la dirección con el borrador del personal hasta alcanzar el consenso que permita definir, por mutuo acuerdo, cuáles son prioritarias y los resultados que se pretenden lograr, ya que las metas serán viables en la medida en que cuenten con el compromiso personal para su realización.
- f) Confrontar la definición de las metas con las políticas existentes y los procedimientos de la organización; en caso de conflicto, modificar las metas que no concuerden.
- g) Mencionar sólo las metas establecidas y la fecha de realización, es decir, hacer caso omiso del porqué y el cómo.

- h) Procurar que las metas sean retadoras pero alcanzables.
- i) Especificar un tiempo o fecha límite para alcanzar la meta.
- j) En suma, al describir las metas, se deberá buscar que éstas:

Estén diseñadas para fortalecer y mejorar el desempeño. Se fundamenten en las funciones sustantivas del puesto y contribuyan al logro de los objetivos de sus áreas departamentales y de la propia unidad.

Sean claras, objetivas y de fácil medición.

Se establezcan para cumplirse en el periodo de un año, con una revisión semestral, para dar seguimiento a los logros, mediante su verificación o, en su caso, se introduzcan las mejoras correspondientes.

Se dirija, al menos una de ellas, al desarrollo personal, orientado en beneficio de su lugar de adscripción.

Después de la evaluación, el jefe inmediato deberá calificar el grado de cumplimiento del trabajador de cada una de las metas, en términos de los indicadores de “Resultados y oportunidad”.

CUADRO N° 27: Indicadores de evaluación

INDICADORES QUE SE EVALUARÁN	
Resultados	Oportunidad
Número de metas comprometidas y cumplidas, con base en la naturaleza y las condiciones de trabajo	Logro de las metas comprometidas en tiempo y forma, así como la distribución equilibrada del trabajo para evitar sobrecargas.

Fuente: Franklin Enrique (2007)
Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

El valor máximo asignado a cada meta lograda será de 12.5 puntos y, si el trabajador cumple con todas ellas, el puntaje total ascenderá a 50 puntos, que significará 50% de su calificación total, de acuerdo con la siguiente escala:

CUADRO N° 28: Rango de evaluación

RESULTADO				OPORTUNIDAD		
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFINICIÓN	ANTES DEL PLAZO	EN EL PLAZO	DESPUÉS DEL PLAZO
8.5 puntos	7.0 puntos	6 puntos	0 puntos	4 punto	3.5 puntos	3 puntos

Fuente: Franklin Enrique (2007)

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

Para la cuarta sección de la matriz de evaluación se incluyen 12 factores relativos a los conocimientos y habilidades así como a los valores, comportamientos, hábitos y disposición de los trabajadores para realizar las actividades clave que les han sido encomendadas. Es importante mencionar que tanto para la evaluación de los factores como de las metas, se dejarán de lado apreciaciones personales y suposiciones.

El valor máximo de cada factor será de 4 puntos, por lo que cabe señalar que en el caso de los factores de “Calidad del trabajo” y “Trabajo en equipo” la puntuación máxima será de 5, por lo que si el trabajador es evaluado con el máximo, el total ascenderá a 50 puntos, y representará el otro 50% de su calificación. En la quinta sección denominada “Comentarios del personal evaluado”, el personal sujeto a evaluación podrá incluir comentarios positivos o negativos, así como acuerdos o desacuerdos respecto del proceso de evaluación del que fue objeto.

En el sexto apartado, denominado “Comentarios del evaluador”, el responsable directo del proceso de evaluación deberá describir, con base en las aportaciones documentadas que reflejen el puntaje otorgado, las actividades relevantes del empleado evaluado así como algunas acciones significativas aportadas por el mismo, que tengan incidencia directa en los procesos de trabajo.

En el séptimo apartado, con el objeto de corroborar la información, para que tenga validez la Cédula de evaluación del desempeño, se asentarán las firmas del evaluado, del evaluador y del jefe inmediato del evaluador.

4.3.4.3 Indicadores

Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. En este sentido, aporta elementos sustanciales para promover la mejora continua de los procesos, bienes y servicios, el empleo puntual de sus recursos y abre la posibilidad de instrumentar los cambios necesarios para lograr el cumplimiento de sus objetivos.

Características de un indicador

Para que los indicadores sean eficaces tienen que reunir varias características entre las que se han establecidos las siguientes:

- a) Ser relevante o útil para la toma de decisiones.
- b) Susceptible de medición.
- c) Conducir fácilmente información de una parte a otra.
- d) Altamente discriminativo.
- e) Verificable.
- f) Libre de sesgo estadístico o personal.
- g) Aceptado por la organización.

- h) Justificable en relación con sus costo-beneficio.
- i) Fácil de interpretar.
- j) Que pueda utilizar con otros indicadores.
- k) Precisión matemática en los indicadores cuantitativos.
- l) Precisión conceptual en los indicadores cualitativos.

Aspectos que se deben considerar en la formulación de los indicadores.

- a) Definir el objetivo que se pretende alcanzar.
- b) En su formulación se deben considerar acciones para llevar a cabo instrumentación por el personal normativo y operativo, con base en los factores que faciliten su operación.
- c) Deben enfocarse preferentemente en la medición de resultados y no en la descripción de procesos o actividades intermedias.
- d) Deben ser acordados mediante un proceso participativo en el que las personas que intervienen son tanto sujetos como objetos de evaluación, a fin de mejorar conjuntamente la gestión organizacional.
- e) Deben estar formulados mediante el método deductivo, implementados por el método inductivo y validado a través del establecimiento de estándares de comportamiento de las partes del proceso que se pretende medir.
- f) Se recomienda designar a un responsable encargado de validarlos, verificarlos y aplicar acciones inmediatas para evitar una desviación negativa, así como de preparar la síntesis de información de los mismos.

Niveles de aplicación

a) Indicadores estratégicos

Permiten identificar:

1. La contribución o aportación al logro de los objetivos estratégicos en relación con la misión de la organización.

Mide el cumplimiento de los objetivos con base en:

1. Actividades.
2. Programas especiales.
3. Procesos estratégicos.
4. Proyectos organizacionales y de inversión.

b) Indicadores de gestión

Informan sobre procesos y funciones clave

Se utilizan en el proceso administrativo para:

1. Controlar la operación
2. Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

3. Determinar costos unitarios por áreas, programas, unidades de negocio y centros de control
4. Verificar el logro de las metas e identificar desviaciones

c) Indicadores de servicio

Miden la calidad con que se generan productos y/o servicios en función de estándares y satisfacción de clientes y proveedores.

Se emplean para:

1. Implementar acciones de mejora continua
2. Mejorar la calidad de la atención a clientes.

Permiten identificar:

1. Indicadores de desempeño o cumplimiento de los estándares de servicio
2. Indicadores de satisfacción o calidad que percibe el cliente sobre el producto o servicio recibido

Dimensiones de evaluación por medio de indicadores

Para que los indicadores puedan evaluar la dimensión de las acciones deben posibilitar la medición de:

a) Efecto

1. Mide el cumplimiento de los objetivos y metas
2. Cuantifica valores y efectos en clientes
3. Mide el desempeño de los procesos

b) Cobertura

1. Informa sobre el alcance de las acciones

c) Eficiencia

1. Mide costos unitarios y productividad
2. Cuantifica la optimización de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para obtener productos y/o servicios al menos costo y en el menor tiempo

d) Calidad

1. Mide el grado en que los productos y servicios satisfacen las necesidades y cumplen con las expectativas de los clientes
2. Cuantifica la satisfacción del cliente

4.4 PLAN DE ACCIÓN

CUADRO N° 29: Plan de acción

Problema Principal: Deficiente aplicación de los procesos administrativos y su incidencia en el desarrollo institucional de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.			
Fin de la Propuesta: Mejorar el Desarrollo Institucional, aplicando una adecuada gestión administrativa de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana de Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.		Indicadores: Alta gestión administrativa del Comité Ejecutivo de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana Santa Rosa	
Propósito de la Propuesta: Suministrar un instrumento de consulta con estrategias de gestión administrativa que permita el desarrollo institucional de la Junta Cívica de la Parroquia de Urbana Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.			
Coordinador del Proyecto: Mariana Gonzabay Mejillones			
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Actividades
Asignar funciones específicas para cada miembro del Directorio, considerando las necesidades reales que el cargo exige.	Fijar la totalidad de funciones para cada Directivo del Comité Ejecutivo.	Definir las funciones y atribuciones considerando los estatutos de la institución.	Talleres entre directivos y ciudadanía
	Número de Directivos con conocimiento de sus deberes y atribuciones	Consensuar los temas sobre deberes y atribuciones con los Directivos	Reuniones entre los directivos autoridades
Formalizar los canales de comunicación institucional que permita una fluidez de la información horizontal y/o vertical en la organización.	Número de canales de comunicación con un funcionamiento eficiente.	Monitorear el los procesos considerando los canales de comunicación.	Realizar pruebas de eficiencia para los procesos considerando los canales de comunicación.
	Tiempo de cumplimiento en los procesos.	Observación el desarrollo de los procesos considerando los canales de comunicación.	Registrar el avance del desarrollo de los procesos mediante los canales de comunicación.

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

Objetivos	Indicadores	Estrategias	Actividades
Establecer el pensamiento estratégico que otorgue las directrices institucionales durante los siguientes cuatro años.	Misión institucional acorde a los estatutos de la Junta Cívica Visión proyectada a cuatro años	Consolidar los objetivos de la institución en concordancia con los fines de su accionar Realizar un diagnóstico institucional para determinar la capacidad instalada	Talleres de trabajo, su registro y definición de la misión Diseñar las herramientas para la realización del diagnóstico
Definir un modelo de evaluación que mida la gestión administrativa de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana Santa Rosa.	Resultados de la gestión de la Junta Cívica 100% de cumplimiento de los procesos	Monitorear, la gestión realizada por los Directivos de la Junta Cívica Observar el desarrollo de los procesos	Evaluar los resultados de gestión del Directorio Ejecutivo Registrar el desarrollo de la gestión del Directorio Ejecutivo

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

4.5 PRESUPUESTO ESTIMADO DE LA PROPUESTA

CUADRO N° 30 Presupuesto de la propuesta

ACTIVIDADES	MATERIALES	TOTAL
	INSUMOS	
	Facilitador	\$980,00
	Copias	\$ 12,00
SOCIALIZACIÓN	Hojas A4	\$5,50
	Bolígrafos	\$ 5,00
	Carpetas manila	\$ 7,50
	VIÁTICOS	
	Refrigerios	\$ 38,00
	Movilización	\$ 8,00
TOTAL		\$1.0656,00
	INSUMOS	
	Facilitador	\$ 980,00
	Alquiler de proyector	\$ 150,00
CAPACITACIÓN	Copias B/N	\$ 15,00
	VIÁTICOS	
	Refrigerios	\$ 50,00
	Movilización	\$ 11,00

TOTAL		\$ 1.206,00
	INSUMOS	
	Facilitador	\$ 980,00
Mesas de trabajo	Copias	\$ 12,00
	Hojas A4	\$5,50
	Bolígrafos	\$ 5,00
	Carpetas manila	\$ 7,50
	Alquiler de proyector	\$150.00
	VIÁTICOS	
	Refrigerios	\$ 38,00
	Movilización	\$ 8,00
TOTAL		\$1.206,00
TOTAL DE TODAS LAS ACTIVIDADES		\$ 3.468.00

Elaborado por: Mariana Gonzabay Mejillones

4.6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.6.1 Conclusiones

La ausencia de funciones específicas para el directorio de la Junta Cívica, eliminará la duplicidad de funciones, viabilizará la fluidez en los procesos y minimizará los tiempos de cada uno de ellos.

Con una adecuada aplicación de los canales de comunicación institucional se mejorará los tiempos en que la información llega hacia cada uno de los receptores, con la finalidad de aumentar la productividad de cada área.

La misión, visión y valores institucionales determinarán el horizonte institucional que la Junta Cívica debe seguir, siendo esta la herramienta macro para su planificación.

El establecimiento del modelo evaluativo servirá como herramienta clave para la determinación del estado institucional de cada área así como de su talento humano.

4.6.2 Recomendaciones

A pesar de que se cuenta con funciones claras para el directorio de la Junta Cívica, es necesario que en un tiempo prudencial se realicen nuevas reuniones de trabajo para acoger las posibles necesidades que no hayan sido consideradas en este proceso con respecto a este tema.

Para la aplicación de los canales de comunicación especialmente los que necesitan internet, es necesario que se realice una prueba para establecer la capacidad de funcionamiento del ancho de internet sugerido en esta propuesta. De ser necesario se deberá solicitar la ampliación del servicio bajo la autorización del Presidente.

Con relación a la planificación que realiza la institución deberá ser articulada a la planificación macro establecida en la misión, acorde con la visión y considerando los valores establecidos para la organización.

El proceso de evaluación se deberá realizar de forma objetiva, mediante mesas de trabajos que faciliten el fitbag, por lo que este proceso no deberá teñírsele como sancionador sino como de mejora continua.

BIBLIOGRAFÍA

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008), *Constitución Política de la República del Ecuador*. Montecristi - Ecuador
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill Education.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill
- Frances, A. (2006). *Estrategia y Planes para la empresa con el Cuadro de Mando Integral*. México: Pearson Educación
- Franklin, E. (2007). *Auditoria Administrativa*. México: Pearson.
- Franklin, E. (2009). *Organización de Empresas*. México: McGrawHill.
- Hernández, J. (2013). *Desarrollo regional en debate*. Universidad de Guadalajara
- Koontz H. & Weihrich H. (2007) *Elementos de Administración*. México. McGraw - Hill Interamericana
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. México: McGraw - Hill.
- O'Donnell, K. &. (2010). *Essential of Management*. McGraw-Hill Education.

Real academia de la Lengua Española (2002). *Diccionario RAE*

Hernandez R, Fernandez C, Bautista P. (2010). *Métodología de la Investigación*.
México: McGraw - Hill.

Santana Vega, (2003). *Orientación y sociedad*. Volumen II

Secretaria Nacional de Planificación. (2013 - 2017). *Plan Nacional Para el Buen
Vivir*

Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación ciudadana. (2011).
Ley orgánica de Participación ciudadana

Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson
Educación.

Terry, J (2009) *Habilidades Directivas*

Vásquez, M (2007). *Gestión de Calidad*

Vértice, Editorial (2007). Coordinación de equipos de trabajo. España:
Publicaciones Vertice

ANEXOS

ANEXO 1

CARTA AVAL



JUNTA CÍVICA DE SANTA ROSA
FUNDADA EL 30 DE OCTUBRE DEL 2000
ACUERDO M. # 0033- REGISTRO PRIMERO
FOLIO N° 33



Santa Rosa, 18 de Septiembre del 2013

Señor Economista
David Batalla González
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA UPSE.**
Presente.-

De nuestras consideraciones:

Quienes conformamos la Junta Cívica De La Parroquia Santa Rosa Del Cantón Salinas, hacemos extenso un cordial y afectuoso saludo, a la vez exponemos lo siguiente:

En respuesta dirigida a nuestra organización de parte de la **Srta. Marianita Patricia Gonzabay Mejillones** haciéndonos conocer que ha elegido a nuestra institución para desarrollar su tesis en la carrera de administración pública, comunicamos a usted que hemos aceptado la petición de la mencionada señorita, la misma que brindaremos la respectiva información para que pueda llevar a cabo su trabajo a realizar.

Sin nada más que expresar nos suscribimos de usted no sin antes desearle éxitos en sus funciones que realiza por el bienestar de nuestra querida provincia.

Atentamente,
UNIDOS PARA EL PROGRESO


Sr. Pepe Indacochea Lina
PRESIDENTE




Srta. Jenny Del Pezo
SECRETARIA

C.c. archivo.

UPSE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
RECIBIDO

HORA
18 SEP 2013
10:45

Helen
FIRMA AUTORIZADA

ANEXO 2



ENCUESTA REALIZADA



UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Instrumento de obtención de información dirigido a los socios activos de la Junta Cívica De La Parroquia Urbana Santa Rosa.

OBJETIVO.- Recopilar información a través de la aplicación de encuestas para llevar a cabo el diseño de un modelo de gestión administrativa para la Junta Cívica de la Parroquia Santa Rosa 2014.

I. INFORMACIÓN GENERAL

I.- Edad					
18 - 23		24 – 29		30 – 36	
37 - 42		43 – 48		49 – 54	
55 - 60		Más de 61 años			

II.- Estado Civil					
Sotero (a)		Casado (o)		Divorciado (a)	
Unión Libre		Viudo (a)			

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

1. ¿Usted como socio de esta organización conoce a cerca de la planificación que lleva a cabo la directiva de la Junta Cívica?

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	
3	Indiferentemente	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

2. **¿Conoce usted cada que tiempo se reúne la directiva de la Junta Cívica para tratar temas de interés social?**

1	Semanal	
2	Quincenal	
3	Mensual	
4	Bimestral	
5	Semestral	

3. **¿Conoce Ud. Como está compuesta la estructura orgánica de la Junta Cívica de Santa Rosa?**

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	
3	Indiferentemente	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

4. **¿Cómo considera el liderazgo orientado al uso de autoridad dentro de la Junta Cívica de Santa Rosa?**

1	Excelente	
2	Muy buena	
3	Buena	
4	Regular	
5	Excelente	

5. **¿Se desarrollan programas de motivación para los integrantes de la institución?**

1	Siempre	
2	Frecuentemente	
3	Poco	
4	Rara vez	
5	Nunca	

6. **¿Considera Ud. que la gestión que realiza la junta cívica de Santa Rosa conlleva al alcance de las metas planteadas?**

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	
3	Indiferente	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

7. **¿Dispone la junta cívica de un registro de actividades realizadas en sus ámbitos de acción?**

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	
3	Indiferentemente	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

8. **¿Realiza la respectiva evaluación al final de cada periodo de gestión?**

1	Siempre	
2	Casi Siempre	
3	De vez en cuando	
4	A veces	
5	Nunca	

9. **¿Cada que tiempo evalúa las actividades que realizan dentro del entorno institucional?**

1	Siempre	
2	Casi Siempre	
3	De vez en cuando	
4	A veces	
5	Nunca	

10. **¿Es convocado para conocer a cerca de la rendición de cuentas que debe dar la directiva de la junta cívica a la ciudadanía?**

1	Siempre	
2	Frecuentemente	
3	Poco	
4	Rara vez	
5	Nunca	

11. ¿Cómo califica las acciones que realiza la directiva de la junta cívica para el alcance los objetivos para la institución?

1	Excelente	
2	Muy buena	
3	Buena	
4	Regular	
5	Mala	

12. ¿Cuenta la junta cívica con un código de ética que rija la conducta de sus colaboradores?

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	
3	Indiferentemente	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

13. ¿Se han realizado planes de capacitación para los colaboradores de la Junta Cívica?

1	Siempre	
2	Frecuentemente	
3	Poco	
4	Rara vez	
5	Nunca	

14. ¿Se han implementado nuevos estilos de gestión para realizar las actividades de la organización?

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	

3	Indiferentemente	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

15. **¿De dónde se obtienen los recursos económicos para los gastos que requiere la organización?**

1	Asignación del GAD	
2	Autogestión	
3	Aporte de los socios	
4	Desconoce	

16. **¿Las funciones que Ud. Desempeña están de acorde a lo establecido en los estatutos de creación de la organización?**

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	
3	Indiferentemente	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

17. **¿Participa usted de las actividades que realiza la institución a fin de mantener el espíritu cívico de la población?**

1	Siempre	
2	Frecuentemente	
3	Poco	
4	Rara vez	
5	Nunca	

18. **¿Cómo observa usted la situación actual que presenta la parroquia Santa Rosa?**

1	Excelente	
2	Muy buena	
3	Buena	
4	Regular	
5	Mala	

19. ¿Qué aspectos considera importantes para la toma de decisiones?

1	Información	
2	Políticas	
3	Valores	
4	Ideas	
5	Comentarios	

20. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es un factor fundamental para el desarrollo y gestión de la institución?

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	
3	Indiferentemente	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

21. ¿Conoce a cerca de las relaciones que mantiene la directiva con otras instituciones de la parroquia Santa Rosa?

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	
3	Indiferentemente	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

22. ¿La directiva aplica técnicas para conseguir el emprendimiento y desarrollo de la institución?

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	
3	Indiferentemente	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

23. **¿Considera necesario el diseño de un modelo de gestión administrativa que permita el desarrollo institucional de la Junta Cívica de Santa Rosa?**

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	
3	Indiferentemente	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 3



Directorio de la Junta Cívica de Santa Rosa



Campaña de salud en coordinación con las fuerzas armadas

ANEXO 4



Encuesta a Srta. Jenny del Pezo – Miembro de la Junta Cívica



Oficina de la Junta Cívica