



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

TEMA:

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CONTROL ADMINISTRATIVO EN
LA SECRETARIA GENERAL DEL GAD MUNICIPAL DE SANTA ELENA,
AÑO 2022**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Franco Párraga David Steven

LA LIBERTAD- ECUADOR

FEBRERO-2023

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Planificación estratégica y el control administrativo en la secretaria general del GAD Municipal de Santa Elena, año 2022**”, elaborado por el **Sr Franco Párraga David Steven**, egresado(a) de la **Carrera de Administración de empresas**, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en **Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, PhD.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado **“Planificación Estratégica y Control Administrativo en la Secretaria General del GAD Municipal de Cantón Santa Elena, año 2022”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Franco Párraga David Steven** con cédula de identidad número **2400259590**, declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Franco Párraga David Steven
C.C. No.: 240025959-0

Agradecimientos

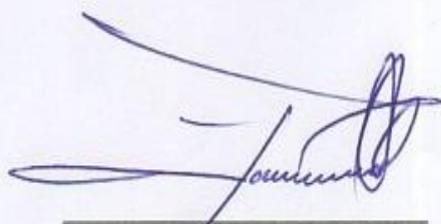
En primer lugar, quiero agradecer a Dios por la salud y vida para continuar en mi proceso de crecimiento universitario. Agradezco de forma infinita a mi padre José Franco y mi madre Mirian Párraga; por enseñarme a no rendirme antes los obstáculos y adversidades que se presentan en la vida de uno, me instruyeron la virtud de nunca dejarme derrotar y gracias a ellos estoy a pocos pasos de terminar mi carrera profesional, ya que sin su ayuda y las motivaciones para seguir adelante esto no sería posible. Agradezco a la prestigiosa Universidad Estatal Península de Santa Elena, por sus conocimientos durante estos semestres los mismos que estuvieron en prácticas durante estos procesos de mis años de estudio. Agradecer al tutor el Ing. Jairo Cedeño del trabajo de titulación y mi especialista la Ing. Carol Caamaño López MBA. Por compartir sus conocimientos conmigo. De la misma manera mis más sentidas apreciaciones a cada una de las personas quienes de manera indirecta u directa me apoyaron y motivaron a seguir adelante.

Hago extenso el agradecimiento a todos de la forma más sincera.

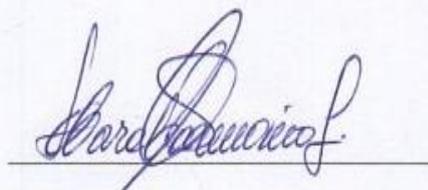
Dedicatoria

Dedico este logro académico, personal y profesional a cada una de las personas que me ayudaron en el transcurso de mis prácticas preprofesionales. A Dios por brindarme salud y fuerzas para continuar durante estos meses de trabajo, quiero dedicar esta culminación de mi trabajo de titulación a mi Padre que, gracias a su esfuerzo, dedicación y sobre todo mucha paciencia me guio para que pueda hacer una buena labor y cumplir cada una de mis metas establecidas. También dedico este informe a mi Madre, que con sus cariño y bondad siempre estuvieron presentes de manera espiritual en mí, para no dejarme vencer en esta etapa difícil, pero su presencia siempre está en mí ayudándome a crecer más profesionalmente y cumplir con mis objetivos.

Por otro lado, quiero dedicar este logro a los asesores del trabajo investigativo quienes, con su paciencia, apoyo, buenas intenciones me encaminaron hacia la responsabilidad en cuanto a mis proyectos, haciéndome saber que este es el primer paso para mi carrera profesional la misma que será llena de éxitos con lo fueron mis prácticas preprofesionales.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA



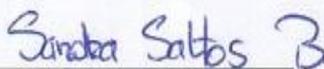
Ing. Carol Caamaño López, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA



Ing. Jairo Cedeño Pinoargote PhD,
PROFESOR TUTOR



Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



Lic. Sandra Santos Burgos
SECRETARIA

Índice General

<i>Aprobación del profesor tutor</i> _____	2
<i>Autoría del trabajo</i> _____	3
<i>Agradecimientos</i> _____	4
<i>Dedicatoria</i> _____	5
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN _____	6
<i>Indicé de tablas</i> _____	10
<i>Índice de gráficos.</i> _____	11
<i>Introducción.</i> _____	14
Objetivo General _____	17
Objetivos específicos _____	17
Justificación teórica _____	17
Justificación práctica: _____	18
<i>Capítulo I. Marco Referencial</i> _____	20
Revisión de literatura. _____	20
<i>Desarrollo de teorías y conceptos</i> _____	23
<i>Planificación Estratégica</i> _____	23
<i>Planificación estratégica.</i> _____	23
<i>Planificación Táctica.</i> _____	24
<i>Planificación Operativa.</i> _____	24
<i>Planificación Operativa</i> _____	25
Eficiencia: _____	25
Eficiencia _____	25
Misión: _____	26
Visión: _____	26
Objetivo y metas: _____	27
<i>Control administrativo</i> _____	27
<i>Control preventivo.</i> _____	27
<i>Control concurrente.</i> _____	28
<i>Control de retroalimentación.</i> _____	28

<i>Funciones.</i>	28
<i>Procesos.</i>	29
<i>Operaciones.</i>	29
<i>Fundamento legal.</i>	29
<i>Capítulo II, Metodología.</i>	30
Diseño de la investigación.	30
Tipo de investigación.	30
Método de investigación.	31
<i>El método deductivo</i>	31
Población y muestra	31
Recolección y procesamiento de datos.	32
<i>Capítulo III. Resultados y Discusión</i>	33
Análisis de resultados de la entrevista.	33
Análisis de resultados de la encuesta	37
Discusión.	49
<i>Modelo de plan de acción estratégico para el departamento de Secretaría General</i>	50
<i>Objetivo.</i>	50
<i>Introducción.</i>	50
Contenido de la propuesta	52
<i>Conclusiones.</i>	53
<i>Recomendaciones</i>	54
<i>Apéndice.</i>	55
<i>Matriz de Consistencia</i>	55
<i>Cronograma</i>	56
<i>Carta Aval</i>	57
<i>Certificado de Gramatólogo.</i>	58
<i>Certificado Antiplagio</i>	59
<i>Validación de encuestas</i>	61

<i>Entrevista y Encuesta</i>	<u>63</u>
<i>Evidencia asesorías.</i>	<u>68</u>
<i>Evidencia de encuestas</i>	<u>70</u>

Indicé de tablas

Tabla 1 ¿Se les instruyó los objetivos empresariales de misión y visión de la institución? _____	37
Tabla 2 ¿Los objetivos departamentales están siendo cumplidos de manera eficiente? _____	38
Tabla 3 ¿Recibe comunicación sobre las evaluaciones? _____	39
Tabla 4 ¿Realiza sesiones continuamente para evaluar el cumplimiento de las metas? _____	40
Tabla 5 ¿Cree que la implementación de un plan de acción estratégico ayude a mejorar las actividades administrativas? _____	41
Tabla 6 ¿Recibe alguna comunicación de sus actividades y metas cumplidas? _____	42
Tabla 7 ¿Cree que los procesos de control administrativos son los adecuados para alcanzar las metas departamentales? _____	43
Tabla 8 ¿Considera que las estrategias implementadas direccionan al control administrativo de manera satisfactoria? _____	44
Tabla 9 ¿La mejora de la gestión administrativa ayuda al cumplimiento de metas de su departamento? _____	45
Tabla 10 ¿Cuentan con herramientas tecnológicas que les ayude a cumplir sus objetivos y metas? _____	46
Tabla 11 ¿Los recursos dados al departamento son los necesarios para su buen funcionamiento administrativo? _____	47
Tabla 12 ¿Estaría de acuerdo en la realización de un plan de acción estratégico que mejore las actividades del departamento de secretaria? _____	48
Tabla 13 Plan de acción estratégico _____	51
Tabla 14 Matriz _____	55

Índice de gráficos.

Figura 1	¿Se les instruyó los objetivos empresariales de misión y visión de la institución? _____	37
Figura 2	¿Los objetivos departamentales están siendo cumplidos de manera eficiente? _____	38
Figura 3	¿Recibe comunicación sobre las evaluaciones? _____	39
Figura 4	¿Realizan sesiones continuamente para evaluar el cumplimiento de las metas? _____	40
Figura 5	¿Cree que la implementación de un plan de acción estratégico ayude a mejorar las actividades administrativas? _____	41
Figura 6	¿Recibe alguna comunicación de sus actividades y metas cumplidas? _____	42
Figura 7	¿Cree que los procesos de control administrativos son los adecuados para alcanzar las metas departamentales? _____	43
Figura 8	¿Considera que las estrategias implementadas direccionan al control administrativo de manera satisfactoria? _____	44
Figura 9	¿La mejora de la gestión administrativa ayuda al cumplimiento de metas de su departamento? _____	45
Figura 10	_____	46
Figura 11	¿Los recursos dados al departamento son los necesarios para su buen funcionamiento administrativo? _____	47
Figura 12	¿Estaría de acuerdo en la realización de un plan de acción estratégico que mejore las actividades del departamento de secretaria? _____	48



Planificación estratégica y el control administrativo en la secretaria general del GAD Municipal de Santa Elena, año 2022

Autor

Franco Párraga David Steven

Tutor

Ing. Cedeño Pinoargote Jairo. PhD.

Resumen

El siguiente tema de investigación realizado al departamento de Secretaria General del Municipio del Cantón Santa Elena, tiene como objetivo proponer un plan de acción estratégico en base a los problemas detectados en el área, por lo que esto va a mejorar las actividades administrativas del departamento, así como el trabajo contiene características en base a las variables establecidas para su elaboración. Por otro lado, al ser una investigación descriptiva se utilizaron métodos de investigación cualitativos, así como el método inductivo y deductivo para la aplicación de sistemas de recolección de datos referentes a la encuestas y entrevistas realizadas a una muestra y población finita. Asimismo, cuenta con los respectivos análisis de datos, elaboración de tablas, gráficos, plan de acción y cronograma de las actividades realizadas durante el proceso. Por ende, dentro de las conclusiones y recomendación hemos considera la aplicación de este plan de acción, ya que las entidades gubernamentales deben estar en constante actualización de sistemas administrativos, entonces dicha propuesta ayudara a alcanzar metas establecidas por el departamento de secretaria reflejados no solo de manera interna, si no también externa refiriéndonos a la satisfacción que tengan ciudadanos al momento de realizar trámites municipales y finalmente se evidencia en el apéndice los instrumentos y fotos de la realización del trabajo de integran curricular.

Palabras claves; planificación estratégica, Control Administrativo, planificación táctica, misión y visión.



**Strategic planning and administrative control in the general secretariat of the
Municipal GAD of Santa Elena, year 2022**

AUTOR

Franco Párraga David Steven

TUTOR

ING. Cedeño Pinoargote Jairo. PhD.

Summary

The following research topic carried out in the General Secretary's Department of the Municipality of Santa Elena Canton, has the objective of proposing a strategic action plan based on the problems detected in the area, so this will improve the administrative activities of the department, as well as the work contains characteristics based on the variables established for its elaboration. On the other hand, being a descriptive research, qualitative research methods were used, as well as the inductive and deductive method for the application of data collection systems referring to surveys and interviews conducted to a finite sample and population. Likewise, it has the respective data analysis, elaboration of tables, graphs, action plan and chronogram of the activities carried out during the process. Therefore, within the conclusions and recommendations we have considered the implementation of this action plan, since government entities must be constantly updating administrative systems, then this proposal will help to achieve goals set by the secretarial department reflected not only internally, but also externally referring to the satisfaction that citizens have when performing municipal procedures and finally it is evidenced in the appendix the instruments and photos of the realization of the work of curricular integration.

Keywords; strategic planning, administrative control, tactical planning, mission and vision

Introducción.

Los municipios son instituciones gubernamentales descentralizadas que en base a la ley y de acuerdo a los estatutos constitucionales están establecidos para poder dar respuesta inmediata, con participación ciudadana, toma de decisiones en bien del cantón, es por ello que una de sus principales funciones se basa en la planificación estratégica y el control administrativo en muchas instituciones del país donde no solo centrada desde una perspectiva administrativa, sino, que intervienen los recursos que se les da a cada área y que estos sean necesarios para que esta pueda alcanzar sus metas y objetivos establecidos desde el ámbito institucional y departamental.

Por otro lado, fuera de este, se han visto arraigadas al cambio hacia un camino de direccionamiento en cuanto a sus sistemas de mejoramiento organizacional, es por ello que mediante la investigación y la buena implementación de este método permitirá alcanzar el objetivo de estudio, para dar soluciones inmediatas ante posibles problemáticas que puedan presentarse, permitiéndonos dar soluciones y conjunto a esto tener metas y objetivos alcanzados.

En cuanto al trabajo representa las situaciones de las empresas de talla internacional como lo menciona el autor MacFarland, (2017).” La planificación para el desarrollo en los municipios de México es muy diversa. Mientras algunos municipios consideran dentro de sus planes para el desarrollo una misión y visión, así como objetivos y metas claras, algunos otros no tienen planes municipales de desarrollo. Además, mientras algunos ayuntamientos consideran la creación en su organización de consejos municipales de planeación, otros crean institutos municipales de planeación, con el objetivo de incentivar la participación social y la consulta ciudadana en lo relativo a la planeación local.”

Mediante las implementaciones de sistemas estratégicos, que si bien es cierto en un inicio estos métodos no eran los apropiados y daban falencias a las empresas, haciendo que sus competidores aprovechen estas situaciones exigir una mejor organización, con el estudio de las nuevas gestiones administrativas y de dirección han mejorado los progreso en los el control administrativos de sus empresas, de esta manera estas organizaciones buscan mejorar las condiciones administrativas apropiadas a la gestión de sus distintos departamentos, de esta forma la ejecución de

este proceso adecuadamente les permite la correcta organización, planeación y buen trabajo operacionales del mismo.

Sin embargo, este tipo de planificaciones estratégicas se consideran a lo largo del tiempo como métodos que ayudan al control administrativo tanto de manera interna como externa de estos establecimientos municipales reflejados a nivel nacional y de diversas perspectivas es importante reconocer como la planificación estratégica compagina con el estilo de vida de cada uno de los ciudadanos del Ecuador.

Para ello Novillo, (2022), menciona lo siguiente “la planificación estratégica por parte de los gobiernos es un instrumento que ayuda a perfeccionar la capacidad de administrar que estos tienen, incidiendo en la capacidad de respuesta a las demandas que tiene la ciudadanía. Recordando que los gobiernos se deben a los ciudadanos y a sus grupos de interés, que son quienes los ponen en esas funciones, que generalmente son por elección popular. Enfocándose en contribuir en el bienestar colectivo de la población se debe plantear los objetivos estratégicos y las acciones para llevarlos a cabo”.

El siguiente texto se centra en la Planificación y su influencia en el control administrativo por el cual se analizará aspectos de manera general en base a la planificación y su influencia en el crecimiento administrativo del departamento de secretaria general y con ello el control en los procesos administrativo y su efecto en aspectos relacionados con el desempeño laboral de personal del GAD Municipal.

En el Ecuador desde la implementación de la planificación estratégica en cuanto a sus instituciones públicas ha logrado satisfacer las necesidades que puedan existir en las mismas, esto desde algunos aspectos ya sean recursos administrativos o humanos. Ahora bien, el trabajo de investigación se realizará de manera exhaustiva a los colaboradores del Municipio de Santa Elena, Dpto. de Secretaria General, donde se pretende integrar las diferentes herramientas administrativas y de planificación en el control de las actividades de la organización, donde los trabajadores desempeñen sus labores de manera comprometida y con responsabilidad, y esto se indicara mediante metodologías como encuestas y entrevistas para conocer más a fondo estos procesos y que faciliten la investigación y poder desarrollar el análisis propuesto.

Para empezar el **planteamiento del problema**, es importante conocer la historia de lo que es un municipio que tiene sus inicios en la antigua roma durante el siglo VIII, en el que se buscó una forma de poder atender a las necesidades y con ello el control a las familias que estaban fuera del límite imperial, esto se dé como consecuencia de la lucha de los llamados plebes y los señoríos que en su momento se consideraban como patricios en el que los plebes eran apreciados como la fuerza del pueblo por tanto empezaron con las primeras creaciones de los municipios con la finalidad de dar soluciones desde una perspectiva diferente.

Es importante conocer que los gobiernos autónomos descentralizados se basan a la planificación establecida para cada municipio de acuerdo a la Constitución del Ecuador en base a la planificación institucional de dichas administraciones

Describiendo las situaciones que vienen existiendo desde un punto de vista más actual el autor Mañay, (2016), menciona lo siguiente; la atmosfera en la cual las organizaciones públicas se desenvuelven ha ido cambiado paulatinamente y evolucionando de manera apresurada, por lo que la planificación estratégica orientada en una sola línea, estática y voluntarista ha dejado de ser efectiva. Actualmente es imprescindible tener capacidad de “medir en movimiento”, es decir, controlar los avances de las actividades y el cumplimiento de los objetivos, los acontecimientos del entorno y en consecuencia tomar decisiones de carácter estratégico.

La planificación estratégica es una de las situaciones que más complejidad pueden tener las instituciones municipales a lo largo de la historia, para poder brindar resultados en cuanto a los objetivos/metapas que estas dispongan en un tiempo determinado, ahora bien centrándonos en el Estado Ecuatoriano siendo un gobierno descentralizado donde las competencias sobre sus ciudadanos recaen en quienes van al mando de dichas instituciones como lo son las gobernaciones y los municipios provinciales y cantonales, ahora bien, nos centramos en la planificación estratégica que tienen estas entidades para atender las necesidades, los problemas, y preguntas de los Santaelenenses y como esto el control administrativo que poseen los trabajadores del área de secretaria general para dar respuestas a los ciudadanos e incluso si estos dos factores son determinantes en el crecimiento de las gestiones administrativas que realizan cada colaborador de esta institución.

Conociendo ya las intervenciones del objetivo de estudio, respondemos la siguiente pregunta en base a la **formulación del problema**

¿Cómo la planificación estratégica ayuda al control administrativo del departamento de secretaria general?

Asimismo, en la **sistematización del problema**, se deben considerar los siguientes aspectos en base a las preguntas:

¿Cómo el seguimiento de los indicadores alcanza las metas y objetivo del departamento?

¿Qué tipo de sistema de recolección de datos se implementarán para los respectivos análisis?

¿Es necesario la realización de un plan de acción estratégico que ayude a la secretaria General?

A continuación, se presenta el **Objetivo General**

- Analizar la planificación estratégica y el control administrativo del departamento de secretaria general del municipio de Santa Elena.

Por otro lado, los **Objetivo específico** son:

- Contextualizar la planificación estratégica y los controles administrativos que existen en el departamento de secretaria general.
- Diagnosticar la planificación estratégica de la secretaría general del municipio de Santa Elena y los controles administrativos que se llevan.
- Proponer un modelo de Plan de acción estratégico que mejore el control administrativo de la secretaria general del municipio de Santa Elena.

El trabajo se **justifica** de la siguiente manera.

Justificación teórica: La presente investigación realizada en el GAD Municipal de Cantón Santa Elena, tiene su justificación en cuanto al ámbito administrativo a nivel local, ya que, se busca comprender situaciones que puedan encontrarse en el objeto de estudio, por lo que mediante los resultados alcanzados contribuirán a las gestiones del país y a manera más específicamente en la provincia

ya mencionada, y porque no ayudar a las empresas privadas que se encuentren en el mismo problema en cuanto a la planificación y de qué manera se incluyen en sus controles administrativos, para ello la implementación ayudara a alcanzar metas previstas en la institución y busca dar soluciones a posteriores problemas.

La investigación realizada al Municipio de Santa Elena, con la finalidad de que este estudio ayude a los procesos de control en el departamento de secretaria. Además de ello la justificación nos permite observar las debilidades y poder establecer los riesgos a los que se enfrenta este departamento para una buena administración de sus acciones buscando conocer, evaluar, crear y corregir errores que se pudieran presentar y tomarlos como oportunidades que se desarrollaran durante este proceso y llevarlas hacia el desarrollo, mejoramiento y permanencia empresarial.

Justificación práctica: La realización de la investigación pretende ser de gran ayuda para el departamento de secretaria general en la municipalidad del Cantón Santa Elena, que permitirá verificar los distintos procesos de planificación estratégica y control administrativo aplicados a la institución.

Una vez realizado el trabajo considerado como único, al no haber similitud con trabajos realizados mediante la misma temática, se busca y sobre todo se requiere cumplir con los objetivos previstos mediante la aplicación de métodos de investigación, instrumentos en este caso entrevista y encuestas, además de ello se justifica mediante la revisión bibliográfica con información necesaria para su posterior aplicación en dicha institución.

Como último punto, una vez efectuado el estudio, aplicar los distintos instrumentos de investigación ya sean estos, recursos humanos, materiales y económicos, con la finalidad de alcanzar las metas planteadas por el departamento y en consecuencia una mejor imagen de eficiencia y eficacia para el municipio de dicha provincia.

Con respecto a la estructura del estudio este tiene 3 capítulos que ayudará a entender mejor el objeto de estudio.

Capítulo I

El siguiente párrafo muestra la revisión de literatura similar al tema del proyecto, también se evidenciarán las distintas definiciones en base a las variables una y dos, así como sus respectivas dimensiones e indicadores los mismos que ayudarán a sustentar la investigación con la recolección de fuentes bibliográficas.

Capítulo II

Por otro lado, este capítulo presenta los tipos de metodología aplicados con el objetivo de proporcionar una mejor sistematización en base a los métodos más viables para la investigación lo cuales estarán estructurados conforme se vaya explicando en cada párrafo.

Capítulo III

A continuación, el siguiente capítulo proporcionará los resultados y análisis en respuesta de las entrevistas y encuestas aplicada al objeto de estudio, se puede mencionar que cada análisis de la encuesta refleja la tabla y gráfico correspondiente al porcentaje efectuado por pregunta.

Por último, en este fragmento se presentará la propuesta del tema de investigación en base a los resultados del capítulo III, de la misma forma se encontrarán las conclusiones y recomendaciones como resultado de la realización de trabajo de integración curricular.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de literatura.

A continuación, mediante la investigación de temas con semejanzas al objetivo de estudio para poder sostener más credibilidad en dichas indagaciones, se presentarán varios documentos que ayuden a entender mejor la planificación estratégica y el control administrativo en varios municipios del Ecuador, donde se abordan temas relacionados con las gestiones realizadas para poder implementar estas estrategias en dichos edificios municipales.

Conociendo un poco lo que sucede en las empresas de los países aledaños, observaremos al autor Huillca, (2022), en su tesis titulada "Planificación estratégica y gestión administrativa - en la Gestión Pública, en el Distrito de Apurímac", tuvo como finalidad y objetivo general determina la relación entre planificación estratégica y gestión administrativa en el distrito de Apurímac. Fue de enfoque cuantitativo, cuyo diseño es no experimental, correlacional, transversal, la muestra estuvo conformada por 40 trabajadores. Los resultados señalaron que Conforme el análisis estadístico determinamos que hay significativa relación entre la Planificación Estratégica con la Gestión Administrativa, en la Gestión Pública, en el Distrito de Apurímac.; La correlación Rho de Spearman = 0, 764” estimando una correlación positiva alta entre variables y es significativa p

En el siguiente tema de investigación se encuentra el tema de Planificación Estratégica y la Gestión Administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Gadm) De Tungurahua Autor; Mañay, (2016), quien menciona lo siguiente En el presente estudio se muestra la incidencia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de Tungurahua. Se desarrolló un instrumento de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones con la finalidad de clarificar el trayecto que deben seguir los municipios en la actualidad y en un futuro; basada en el enfoque deductivo y exploratorio, a través de la investigación tecnológica, instrumento que incorpora el conocimiento científico y tecnológico con la finalidad de obtener nuevos productos para la utilización en la sociedad y la solución a un problema determinado. En la actualidad, las municipalidades no cuentan con herramientas que se ajustan a los requerimientos modernos, es por esto que un proceso de medición de la gestión administrativa es de vital importancia para el desarrollo de la gestión,

permitiendo una estrategia corporativa sólida y rentable. Una parte considerable de las instituciones no dispone de un sistema de control en tiempo real, lo cual representa una debilidad significativa en comparación de otras instituciones y afecta su gestión. A través del análisis de los resultados, se concluyó que la utilización de un modelo de planificación estratégica óptimo permite la medición, control y evaluación estratégica de los GADM de Tungurahua, ya que la falta de una planificación y gestión administrativa adecuada no permiten el cumplimiento eficiente y eficaz de las metas y proyectos concebidos por las organizaciones. Para la investigación realizada se contó con la colaboración de los funcionarios responsables del área de Planificación Estratégica a través de encuestas que permitieron identificar el problema existente y con el apoyo de las principales Autoridades de la Institución a las cuales se les aplicó entrevistas que permitieron obtener información acerca del tema investigado. Con esto se puede concluir que las instituciones poseen planes estratégicos que no se cumplen totalmente y, que es necesaria una mayor exigencia para aumentar dicho cumplimiento.

Por otro lado, el autor Cochea, (2022), se presenta el siguiente trabajo denominado “Planificación Estratégica y los Indicadores de Gestión Administrativa de la Empresa Lalitran- Ep, Provincia De Santa Elena, 2020-2024.” El presente trabajo realizado en la Empresa Municipal de Tránsito LALITRAN E.P tiene como finalidad implementar un plan estratégico mediante los procesos administrativos, con los mecanismos de protección y conservación de los mismos para tener una eficiente gestión administrativa, el contenido del trabajo se realizó considerando las variables independiente y dependiente, de igual forma se aplica una metodología a través de un estudio descriptivo, bibliográfico y de campo con técnicas e instrumentos para la obtención de datos tales como encuesta y entrevista. Para su análisis e interpretación en los gráficos y cuadros logrando así poder elaborar las debidas conclusiones, recomendaciones al trabajo que realizo; De igual manera tendrá su respectiva propuesta que contiene su objetivo general y objetivos específicos; los procesos, procedimientos, flujogramas para su socialización, consideración y a su vez la aplicación en la Empresa Municipal de Tránsito LALITRAN E.P por parte del Gerente General para su debida capacitación a funcionarios, empleados y demás que estén involucrado con el desenvolvimiento de las actividades diarias, a su vez será material de consulta dentro de los procesos y procedimientos que se realizan, el trabajo

realizado es de vital importancia porque ayuda a una buena planificación, organización, dirección y control basados en normativa legal vigente establecidos en los manuales e instructivos con la finalidad de llevar un control y una buena utilización de los bienes públicos.

El presente tema de estudio “Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso constructores Cía. Ltda. período junio 2016 – junio 2017.” Por la autora Chagñay, (2017), tiene como intención dar a conocer los distintos procesos administrativos de la empresa en mención, además de esto busca mediante la información recolectada pretende dar soluciones a los posibles problemas. Dicha publicación cuenta con un marco referencial, marco contextual y las referencias, así como las respectivas conceptualizaciones sobre temas referentes al de estudio. También cuenta con un capítulo IV y V donde representa las encuestas y su respectiva tabulación y análisis y por ultimo las conclusiones y recomendaciones con la finalidad de mejorar este proyecto.

A continuación, el trabajo de tesis titulado “El Control Administrativo y el cumplimiento de objetivos en la Industria y Textiles Pequeñín Cía. Ltda.”, realizado por Urquiza, (2014), cuenta con los fundamentos a investigar, como lo son el problema, las justificaciones y contextualizaciones para un mejor entendimiento del proceso planteado por el autor. Donde además de encontrar las definiciones del marco teórico abarca el árbol de problemas y los objetivos que se requieren alcanzar con esta investigación. También se muestran los conceptos y fundamentos implementados de las bases de estudio como lo son el control administrativo y el cumplimiento de objetivos, de igual manera se describen las metodologías de investigación en cuanto a población y técnica de estudio se refiere la investigación. Cuenta con el capítulo de tabulación e interpretación de los datos obtenido en base a las encuestas y de tal modo esto ayuda de manera directa a la investigación y por ultimo los resultados de manera que, nos demostraran si la investigación viable para poder implementarla.

Desarrollo de teorías y conceptos

Planificación Estratégica

“Con respecto a la siguiente cita, es necesario conocer que la planificación estratégica es un método en el que las empresas o instituciones buscan que sus funciones mejoren cada recurso que disponen en las mismas, para sí poder tomar decisiones que permita sobre todo estar inmersas a cambios constantes en cuanto a su estructura organizacional que adoptan a esta planificación como una alternativa viable la misma que le ayuda a alcanzar un nivel de eficiencia de acuerdo a su función estructural sin dejar de lado las demandas que puedan presentarse al implementar esta herramienta en el entorno donde se desenvuelven.”

Para Martínez, (2019), “La planificación estratégica es una herramienta que permite a la empresa proyectarse al futuro a través de la utilización de objetivos estratégicos, estrategias, toma de decisiones, planes, entre otros factores, con la finalidad de encaminar a la empresa al cumplimiento de sus propósitos previamente planteados.”

A continuación, se presentarán las dimensiones de la variable I lo cual ayudara a sustentar mejor la investigación.

Por otro lado, el mismo autor considera las empresas privadas al momento de considerar la planificación estratégica como un mecanismo viable para el cumplimiento de sus objetivos, ya que, al estar ligada a una estructura sin intervención de terceros, le es mucho más fácil el poder asignar métodos e instrumentos que generen un valor agregado a sus empresas y estos sean reflejados en las utilidades al finalizar el año.

Planificación estratégica.

“La planificación estratégica, mismo que está orientada a largo plazo para lograr una empresa competitiva, esta incluye: Filosofía, Misión, Visión, Valores corporativos, Metas.” (Martínez, 2019)

De la misma forma y conociendo que es la planificación, el autor en este segmento nos muestra a la planificación táctica como un instrumento a corto plazo a diferencia de la estratégica que es a un plazo mayor, esta técnica facilita el alcance de las metas más pequeñas que tiene una institución, para ello la planificación táctica se

encarga de dividir aquellos planes estratégicos y que de esta manera resulte más fácil adquirir las acciones empresariales a un corto plazo.

Por lo que, para las instituciones al igual que las empresas la planificación estratégica va de la mano con la táctica, ya que, observamos que ambas están alineadas hacia un límite para alcanzar las metas dependiendo en este caso el sector en donde se encuentran establecidas y con una estructura administrativa sólida que les permita el alcance de estas.

Planificación Táctica.

“También conocida como planeación a corto plazo, en la cual se identifica la planeación del futuro inmediato durante un intervalo comprendido en los próximos meses o posiblemente dentro de dos años, esto depende del tipo de sector en el que se labore” (Sanchez, 2020)

A continuación, se detalla la importancia de este apartado, ya que, nos da la pauta para conocer que mediante la aplicación de la planificación operativa se basa más que todo en la división equitativa de los recursos existentes que tiene una institución, además de ello nos permite dar una valoración de cuantos elementos necesitamos para poder emplear un plan organización y que de esta manera sean mucho más fácil la asignación de procedimientos de manera eficaz.

Planificación Operativa.

La siguiente cita textual fue recogida del autor Rose, Johnson (2017) con lo siguiente. “La planificación operativa se centra en los productos y los servicios de una empresa y desarrolla planes para maximizar la cuota de mercado y desarrollar proyecciones financieras. La planificación operativa se centra en la producción, equipo, personal, inventario y procesos de una empresa. Un plan operativo utiliza indicadores financieros de la organización para analizar la rentabilidad” (López, 2018)

Evidenciamos en este apartado que, la planificación operativa es importante al momento de la realización de un plan de acción estratégico, ya que en base a su definición esta abarca los objetivos del tema de estudio mismos que se aplican en dicha planificación, por lo que no solo tiene la finalidad de alcanzar una meta, más bien busca mantenerla en una posición para poder ser alcanzada en un tiempo determinado.

Planificación Operativa.

“Es el proceso ordenado que permite seleccionar, organizar y presentar en forma integrada los objetivos, metas actividades y recursos asignados a los componentes del proyecto, durante un período determinado. Los objetivos, metas, estrategias, indicadores y recursos empleados en la planificación operativa son de corto plazo, generalmente un año, y se derivan de la planificación estratégica.” (López, 2018)

De igual manera, se detallarán cada indicador en concordancia con las dimensiones esto con la finalidad de poder llegar a una idea más clara de los distintos procesos que se llevan a cabo dentro de una estructura organizacional tanto en recursos humanos como empresariales.

Si bien es cierto, la eficiencia es una definición que no está aparta a la realidad no solo de las compañías, instituciones o empresas, más bien es una acción que se desea alcanzar en cuanto a la capacidad de una persona o grupo de personas al conseguir un objetivo específico en base a su actividad de trabajo, de la misma forma los municipios deben considera esta definición para su alcance de metas.

Eficiencia: “la eficiencia además de redundar en las utilidades de una empresa, también contribuye a la superación del personal, desarrollo y progreso del individuo, de la empresa y su entorno. Del análisis de este indicador, se desprende que no puede ser considerado ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como un sistema al medir la gestión de la organización.” (García y otros, 2019).

Por otro lado, las definiciones varían según los autores, sin embargo, todas estas recaen un mismo alcance, en la misma proyección a un tiempo determinado en este caso se hace más énfasis la importancia de los líderes para el cumplimiento de metas, ya que la eficiencia que tendrán estos es la motivación para cada uno de los colaboradores de cierto sector, de tal manera que ayudara a las capacidades que estos tengan y resultara más alto el nivel de eficiencia en una organización.

Eficiencia: “otra definición según los autores, (Lagos y otros, 2021), consideran “la eficacia en la gestión de proyectos se centra en el liderazgo, la

comunicación, los objetivos y alcance claro del proyecto, a fin de encaminarlo hacia el éxito, pues la eficacia conduce a eso, al éxito, el cual es el resultado de una gestión eficaz de los recursos que están interrelacionados dentro de este. Si se realiza un proyecto, desde el inicio se deben plasmar el alcance y los objetivos claros, y estos dos componentes claves deben ser comunicados a las personas involucradas por su líder o el gestor de proyectos, así pues, se crea un sistema de trabajo en común donde se labora para llegar a un mismo propósito.”

Asimismo, se establecen los objetivos de misión en el que la institución se proyectó hacia lo que desea alcanzar mediante sus objetivos en lo que representa su institución y la razón principal por la cual esta presta servicios, de la misma forma esta misión debe estar estructurada a los lineamientos institucionales.

Misión: “para el autor, Vásquez,(2017) consider a la misión proporciona una guía consistente en la toma de decisiones significativas de los gerentes de una organización. La misión infunde y dinamiza a los involucrados con que en el futuro la institución cumpla los objetivos que lo identifican. La estrategia señala el camino que debe tomar la institución, el empuje, la fuerza y otros elementos necesarios para obtener un futuro prometedor.”

De la misma forma, la visión dentro de la institución asume una idea clara de lo que busca en el tiempo que haya establecido por lo cual se estructura de cómo se desea verse ante los demás, que quiere alcanzar con su definición y de qué manera se consigue eso, uno de los factores que intervienen en el liderazgo en dicha visión para alcanzar dichas metas.

Visión: “la visión es una ostentación clara que nos señala a donde se dirige nuestra empresa en el transcurso del tiempo y en que debemos convertirla, para ello debemos considerar las nuevas tecnologías, las 31 exigencias cambiantes de los clientes, el dinámico comportamiento del mercado, etc.” (Vásquez,2017)

Conociendo un poco estas definiciones es necesario ya entrar en lo que son los objetivos y metas institucionales, estas son la matriz de cualquier organización administrativa, ya que, en ellas se refleja el cumplimiento en cuanto a los objetivos y metas visualizados con respecto a la misión y visión institucional.

Objetivo y metas:

“Un objetivo orienta las acciones, precisa de qué manera se procederá y declara la finalidad de emprender tal proceso: solucionar una situación, aportar o contribuir en el desarrollo y crecimiento de cierta área del conocimiento. El objetivo es el referente transversal, se establece al principio, se revisa durante su ejecución y, es el punto que determina al finalizar, si se cumplió lo establecido.” (González, 2017)

Asimismo, se presentarán las definiciones referentes a la **variable II**, así como sus dimensiones, por lo cual se detallan definiciones que aporten a la investigación y que hagan referencia al objetivo de estudio mediante los diferentes tipos de control administrativos existentes y aplicables para una empresa o institución.

Control administrativo

Dentro de esta perspectiva el autor, (Álvarez Hernández, 2020), considera lo siguiente “El control en el proceso administrativo es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias. Permite que las actividades y procesos en las empresas se efectúen de la mejor manera y se puedan solventar los problemas que surjan, así como obtener aprendizajes a partir de la realización de estos procesos para poder hacer mejoras a futuro.”

Los siguientes análisis están direccionados hacia las definiciones de los **tipos de control administrativos**, con la finalidad de observar que ejemplos en cuanto a las herramientas son empleados para poder cumplir con las actividades del plan empresarial que tenga la institución.

Control preventivo.

Para la autora, (SILVA, 2020) considera que “El Control Previo y Simultaneo competen exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección”

Control concurrente.

La definición por parte del autor Vargas (2021), “de la aplicación del control concurrente, se tiene mencionar que es un proceso multidisciplinario y sistemático, efectuado durante la ejecución de los procesos en curso, y su ejecución esta efectuada de forma ordenada, interconectada y sucesiva. Es la ejecución de una actividad desarrollada en una parte de la actividad de un desarrollo en curso, el cual es designado en relación su importancia, para la Visita de Control o Control Concurrente, de acuerdo a lo que corresponda. Es un desarrollo (grupo de actividades relacionadas, que modifican insumos en un resultado) en donde las actividades se encuentran en ejecución.”

Control de retroalimentación.

Por otro lado, la autora (Avila, 2017), considera que “La retroalimentación son considerados como procesos para proporcionar información sobre las competencias de las personas, sobre lo que sabe, sobre lo que hace y sobre la manera en cómo actúa. La retroalimentación permite describir el pensar, sentir y el actuar de las personas dentro de un ambiente y por lo tanto nos permite conocer cómo es su desempeño y cómo puede mejorarlo en el futuro.”

Una vez conocida los enunciados de la variable II, se conocerá un poco sobre los indicadores de la variable ya mencionada.

Funciones.

“En este apartado el autor Figueroa,(2022) considera que las funciones son actividades, tareas y competencias que tienen un trabajador en su puesta de trabajo por lo que esta función permite evitar las dobles tareas desorientación en los procesos administrativos o técnicos, así como la presentación de información eficiente y eficaz, esto permite que los trabajadores se encuentren listos para una evaluación de desempeño.”

Procesos.

“De la misma forma se menciona que los procesos son donde, se establece las directrices y la metodología que debe cumplirse para asegurar que la preparación, elaboración, actualización, aprobación y seguimiento de los procesos relacionados con el sistema de gestión de calidad, manejo de la documentación sea estandarizada, facilitando el control y comprensión de los mismos” (Guzman y otros, 2019)

Operaciones.

“Se puede definir a la gestión de operaciones como la búsqueda de la mejora constante de los diseños y sistemas de creación y producción de bienes y servicios que investiga y ejecuta de todas aquellas acciones que van a generar una mayor productividad mediante la planificación, organización, dirección y control en la producción, aplicando todos esos procesos de forma individual a fin de mejorar la calidad del producto” (Leandro, 2021)

Fundamento legal.

Por otro lado, en la **Constitución del Ecuador** se evidencian artículos referentes al tema de la planificación basada en el cumplimiento de lo que deben realizar los ciudadanos.

Capítulo séptimo Administración pública

Sección segunda Administración pública

Art. 227.- “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. (Riobamba, 2021)”

De acuerdo con la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo & Subsecretaría de Seguimiento y Evaluación (2021) en el **Objetivo 1 y9** del Plan Nacional de Desarrollo menciona lo siguiente:

“Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.”

“Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos (pág. 48).

Capítulo II, Metodología.

Diseño de la investigación.

Durante la realización del trabajo de investigación se diseñó un plan de acción estratégico direccionado al departamento de Secretaria General del Municipio de Santa Elena, aspecto importante a mencionar es que, al ser un trabajo auténtico en base a la planificación estratégica y control administrativo en el GAD y conociendo que actualmente no hay un estudio referente a la planificación estratégica.

Este diseño se basa en las diferentes teorías sobre la planificación estratégica y como es aplicada en las empresas ya sean públicas o privadas con la finalidad de mejorar sus procesos en el control administrativos y poder alcanzar metas y objetivos mucho más viable para la misma. Por lo que, mediante el plan de acción estratégico buscamos que sea aplicado generando grandes beneficios en sus gestiones administrativas y dejando atrás aquellos sistemas que ponían en desventajas sus planes organizacionales y obtén por redirigir su planificación estratégica a una eficiente y eficaz.

Tipo de investigación.

En la investigación realizada en el GAD municipal del Cantón de Santa Elena, es de *tipo cualitativa*, ya que, mediante los diferentes criterios de las personas entrevistadas, estos serán los jefes del departamento de secretaria general y personal administrativo externo al ya mencionado departamento, para poder tener un diagnóstico más establecido en cuanto a la planificación estratégica y que sea coherente con las conclusiones y recomendaciones que presentara dicha investigación.

Además de ello también contara con el *método cuantitativo* por lo que nos permitirá conocer los factores externos en consecuencia al problema a indagar, y esto se recabara mediante un sistema estadístico que permita analizar, indagar y explicar los datos recolectados de la investigación.

Por otro lado, es una investigación de *tipo exploratoria*, tomando este método como fundamento científico el cual direcciono a la investigación con diferentes definiciones de autores que sirvieron para poder dar peso al tema de investigación y con ello la búsqueda de un posible problema y que mediante su implementación se

pretenderá dar solución mediante la recolección de datos que estarán proporcionados por las personas al mando de dicho departamento de manera verificada y conociendo del tema abordado.

Asimismo, se expone de *tipo descriptivo*, ya que como se mencionó anteriormente nos ayudara a definir e interpretar los métodos de recolección de datos de manera más conveniente para la investigación.

Método de investigación.

Los métodos utilizados para la investigación en esta institución son deductivo e inductivo en el cual;

El método deductivo está desarrollado en base a la variable I, la misma que mediante la búsqueda bibliográfica tanto de manera local e internacional del funcionamiento de la planificación estratégica que nos permita conocer las causas y efectos del problema a tratar, además de ello nos permitirá ver las características en conjunto a las dimensiones e indicadores de esta variable poder explicar de mejor manera los distintos procesos para la aplicación de un plan de acción estratégico.

De igual manera el *método inductivo* se planteó mediante las encuestas aplicadas a la institución municipal como resultado de tener un sistema de control administrativo eficiente que deberá estar aplicado en el departamento de Secretaria General.

Población y muestra

Para definir la población se tendrá en cuenta el sistema de recolección de datos de manera finita, considera así puesto que al ser un departamento interno cuenta con 11 personas incluida el jefe departamental.

Por consiguiente, para la muestra se estableció realizar una entrevista al Secretario General para conocer directamente los procesos del área, y para la encuesta al ser un sistema que ellos podrían brindarnos se tomó en consideración a los integrantes tanto de secretaria y secretaria en la planta baja, puesto que ambos trabajan con los mismos direccionamientos, y esto constituye una muestra finita de la misma manera.

	Población	Muestra
Jefe Departamental	1	
Trabajadores	10	
Número Total	11	
Total		11

Recolección y procesamiento de datos.

Se aplicó entrevista, ya que, por su amplia facilidad de información al momento de abordar a los principales agentes entrevistados, por lo que es una conversación con alguien que tiene más conocimiento de los temas descritos y por otro lado averiguar si es aceptable la propuesta mediante preguntas claras, concisas y sencillas para que sean respondidas de manera natural y sobre todo honestamente.

- Guía de entrevistas

Otro aspecto en cuanto a la encuesta, ya que estas son de manera más informal, pero con la facilidad de ser contestadas desde diferentes perspectivas personales en cuanto al objetivo de estudio, estas encuestas van direccionadas a los colaboradores de cada departamento considerando criterios u opiniones en un banco de preguntas mucho más interactivas sin dejar de lado la intención del tema de estudio.

- Cuestionario de encuestas

En cuanto al procesamiento de datos, es necesario conocer que la recolección de información facilitara la toma de decisiones, al tener varias definiciones distintas nos permite tener una investigación descriptiva que describa de manera resumida cada información de los encuestados y entrevistados.

Además, este análisis está enfocado a las encuestas realizadas por Google forms y posterior a esto trasladadas al sistema computarizado como lo es el SPSS permitiéndonos tabular y organizar datos sistematizados, y por otro lado la entrevista que será de manera manual e interpretada de acuerdo al criterio del entrevistado, dichos instrumentos serán validados por parte docentes conocedores del tema implementado para posterior a eso validarlas y que los resultados tengan concordancia con las conclusiones que se mostraran posteriormente.

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de resultados de la entrevista.

Se presentó los criterios emitidos por parte del Secretario General del GAD Municipal del Cantón Santa Elena el Abogado Enrique Estibel, en el que abarcan sobre todo temas principales en cuanto a la planificación estratégica y control administrativo que tiene el departamento con la finalidad de dar un análisis general por cada pregunta mencionada.

1. ¿De acuerdo a lo establecido en la constitución del Ecuador, ¿usted participa activamente en la toma de decisiones del departamento?

Conociendo generalmente que las instituciones públicas se acogen a normativas establecidas por el estado en el que se asignan a los municipios en este caso cantonales un jefe departamental, quien en base a su experiencia y conocimiento de las distintas acciones administrativas y de planificación, si se les da la oportunidad de participar activamente en decisiones que estén acorde al tipo de trabajo que realiza la Secretaria General con base a eso como responsable directo del departamento tengo la potestad de acogerme a las ordenanzas que encaminen al departamento de mejor manera.

2. ¿De qué manera se les dio a conocer a los trabajadores los lineamientos institucionales en cuanto al plan estratégico?

Es necesario en primero lugar conocer que el plan de acción estratégico para nuestra municipalidad está direccionado a los objetivos empresariales de misión, visión, alcance de metas, acciones, planificación, etc., entonces todos estos factores se dan a conocer mediante las normativas del municipio y posterior explicado mediante reuniones en conjunto con Talento Humano que son quienes direccionan este plan a cada departamento y sus colaboradores para que así ellos puedan estar al tanto de las activadas que se deben cumplir.

3. ¿Su planificación se apoya a los lineamientos del plan estratégico institucional?

El entrevistado mencionó que, al ser una institución pública y con dirección hacia su misión y visión institucional que logre cumplir sus propias metas de tal forma que el departamento trabaja de manera muy objetiva para lograr alcanzar los lineamientos ya mencionados, esto se logra mediante la misión que logre satisfacer la prestación de

servicios y la visión el departamento busca la transparencia en cada uno de los trabajos administrativos y el resultado del trabajo cooperativo se evidenciarán en estos lineamientos.

4. ¿Considera usted que los trabajadores aportan efectivamente a los objetivos del departamento?

Si, en este caso manifestó que; al ser un departamento donde diariamente se exige una corresponsabilidad tanto como jefe y colaboradores, ya que de manera externa e interna se detallan las actividades administrativas que deben ser atendidas oportunamente, ya que ellos deben estar en el área administrativa de la secretaria de manera eficiente para poder alcanzar dichos objetivos cada trimestre.

5. ¿Considera que la creación de un plan de acción estratégico para el departamento de secretaria general, mejore sus actividades administrativas? Que actividades mejoraría este desempeño estratégico del departamento

El abogado Enrique Estibel considera que la creación en este caso del plan de acción estratégico ayudará de manera interna al departamento, ya que, en él se podrá evidenciar los problemas que tiene secretaria tanto a nivel organizativo y de equipos, entiéndase por estos como; computadoras, mejora de los sistemas informativos. Además, que las actividades que se mejorará con esta propuesta serán sobre todo la satisfacción departamental y la que se le brinda al usuario, por lo que para esta área ellos son los más importantes y quienes les ayuda a ver la visión que tiene el municipio con respecto a las metas y objetivos para con la ciudadanía.

6. ¿Con que indicadores administrativos cuenta la secretaria general?

Los indicadores que prevalecen en el departamento son 4, en los que cada uno está direccionado hacia la eficiencia y eficacia tanto de desempeño personal, como la satisfacción de los usuarios, entonces estos indicadores nos permiten observar que factores debemos tener en cuenta en base a los trámites por usuarios que se encuentran por cada documento en el departamento.

- Indicador de desempeño e Indicador de eficiencia y eficacia
- Indicador de productividad e indicadores de procesos

Cabe mencionar que estos indicadores están establecidos para poder alcanzar los objetivos y metas del municipio, ya que a la secretaria dar un buen desempeño se verá reflejado en la imagen de la municipalidad.

7. ¿Su liderazgo como jefe departamental y la relación con los trabajadores del es fundamental para que los procesos administrativos sean más eficientes?

El entrevistado a considerado que su participación está determinada hacia un liderazgo entendido, entiéndase por este como la capacidad que tiene para poder influir de manera positiva en los trabajadores y que ellos puedan componer un sistema de desempeño más eficiente en tiempo oportuno. En este caso el Secretario General tiene su participación activa misma que es reflejada en dichos procesos eficientes.

8. ¿Quién es el encargado de realizar las evaluaciones del departamento?

Las evaluaciones son establecidas en este caso por el departamento de Talento Humano, quienes son los encargados de realizar las evaluaciones de manera trimestral para conocer cómo va el desempeño tanto a nivel departamental y de cada uno de los integrantes de dicha área. A esto se le atribuye que el departamento de talento humano también es quien evalúa de manera más directa y con otro tipo de valoración a jefe departamental.

9. ¿Son socializadas las jornadas de seguimiento?

Se constató que, si se recibe avisos previos a las jordanas de seguimiento, ya que en ellas el departamento de Talento Humano puede evidenciar si se cumplen los objetivos, los procesos administrativos de manera apropiada y conforme a lo que se establece en cada área, para poder así diseñar evaluaciones como se mencionó en la pregunta anterior que verifiquen mucho más concretamente si se están cumpliendo con el plan institucional.

10. ¿Conoce usted con anterioridad las jornadas de seguimiento o de verificación de sus metas?

Por lo general estas evaluaciones se realizan de manera trimestral, sin embargo, el cumplimiento de las metas muchas veces se estaca por factores externos al departamento, pero si son cumplidos en el trayecto de cada trimestre.

11. ¿Los recursos destinados a su departamento satisfacen sus necesidades tanto de, infraestructura, tecnología, papelería (folders), etc.

Si, de manera general si es un edificio funcional en el que, se abastece mensualmente de cada uno de los recursos mencionados por ende no hay algún tipo de escasez de materiales físicos, sin embargo, si carece de tecnología para dar respuesta rápida a los usuarios que buscan sus trámites, y por otro lado se necesita un archivador físico que mejore el ordenamiento de documentos físicos y el departamento tenga una mejor visión desde la perspectiva de quienes entren, manifestó el entrevistado.

12. ¿Realiza un seguimiento de manera interna para verificar los procesos del departamento?

Si, en este caso el seguimiento que se sigue es a medida que salen los documentos de secretaria, ya que, en ellos se pueden evidenciar de qué manera se trabaja y si este es de manera cooperativa o individual, sin embargo, no se toma acciones fuertes por lo que dicho seguimiento solo es de verificación, por lo que los trabajadores ya conocen las políticas entonces siempre se va mejorando estos seguimientos internos.

13. ¿Sabe si su equipo es autorregulado?

La auto regularización viene dada desde que son contratados los trabajadores, a ellos se les asigna un lugar de trabajo establecido en el que pondrán en práctica sus conocimientos, además de ello son capacitados para cubrir el puesto de alguien en caso de algún problema personal para que el departamento no tenga esas falencias.

14. ¿Qué efecto tiene el incumplimiento de sus metas administrativamente?

Como en toda institución pública que ofrece servicios a usuarios diariamente, el incumplimiento de metas en este caso es sancionado por el departamento de Talento Humano quienes son los encargados de verificar el cumplimiento del mismo, ya que, que no hacerlo causa problemas con el servicio que se les da a los usuarios de manera insatisfecha y ellos son quienes tiene la autorización de reclamar hacia el alto mando del municipio en este caso Alcaldía quienes toman decisiones y sanciones conforme a lo que establecen los estatutos, estas acciones pueden ser desde el cambio de jefe departamental o incluso una remoción de personal por unos con mayor competitividad organizativa.

Análisis de resultados de la encuesta

1. ¿Se le instruyó los objetivos empresariales de misión y visión de la institución?

Tabla 1

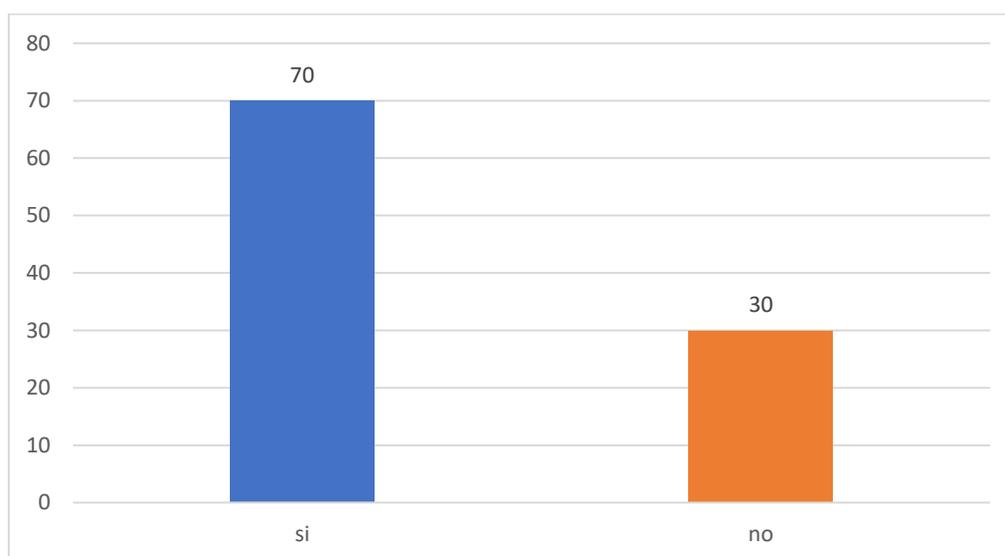
¿Se les instruyó los objetivos empresariales de misión y visión de la institución?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
si	7	70,0
no	3	30,0
Total	10	100,0

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Figura 1

¿Se les instruyó los objetivos empresariales de misión y visión de la institución?



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

En la siguiente grafica se muestran los resultados en base los criterios de la encuesta, podemos mencionar que existe una buena información por parte del municipio a sus empleados al hacerles conocer sobre su misión y visión, sim embargo no es cumplida en su totalidad, ya que, hay una minoría quienes afirmaron que no se les instruyo sobre dichos objetivos institucionales.

2. ¿Los objetivos departamentales están siendo cumplidos de manera eficiente?

Tabla 2

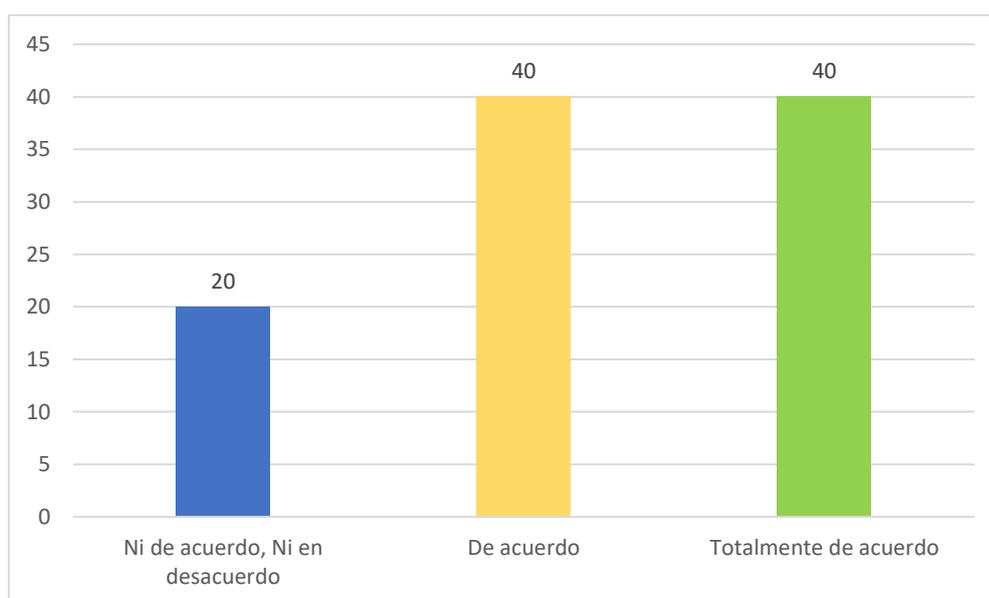
¿Los objetivos departamentales están siendo cumplidos de manera eficiente?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	2	20,0
De acuerdo	4	40,0
Totalmente de acuerdo	4	40,0
Total	10	100,0

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Figura 2

¿Los objetivos departamentales están siendo cumplidos de manera eficiente?



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

De acuerdo a la segunda tabla, se evidencia que entre las escalas 4 y 5 hay una similitud en cuanto a la pregunta en mención entonces podemos interpretarla entre un rango bueno en cuanto a los objetivos cumplidos de los trabajos realizados por los colaboradores, por otro lado, sin embargo, el gráfico denota que a estos objetivos tienen falencias mínimas para que sean cumplidos en un 100% de eficiencia.

3. ¿Recibe una comunicación sobre las evaluaciones?

Tabla 3

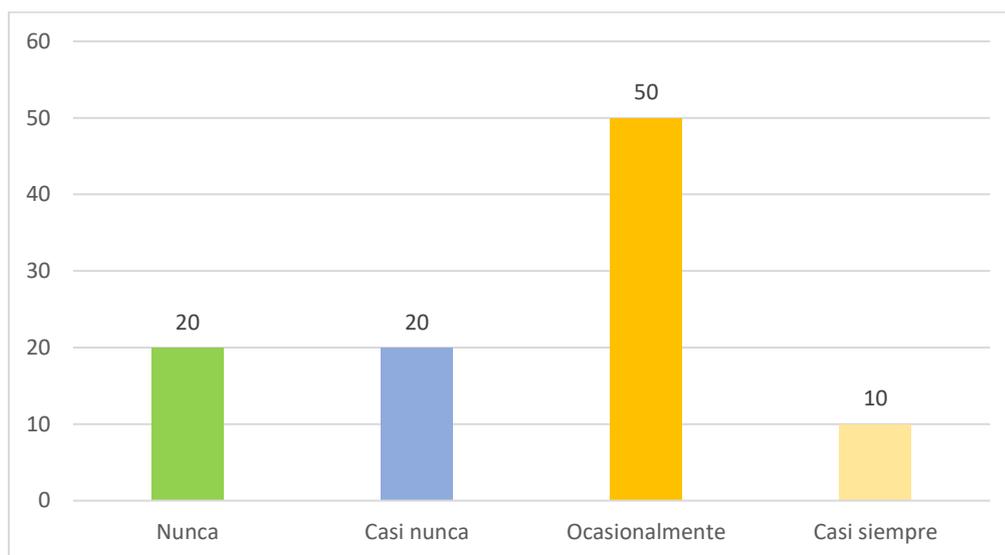
¿Recibe una comunicación sobre las evaluaciones?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	2	20,0
Casi nunca	2	20,0
Ocasionalmente	5	50,0
Casi siempre	1	10,0
Total	10	100,0

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Figura 3

¿Recibe una comunicación sobre las evaluaciones?



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

En la siguiente interpretación observamos que las escalas implementadas estuvieron acordes ante dicha pregunta, por lo que los encuestados ponderaron la escala 3 (ocasionalmente) como la viable para darnos a conocer que hay una falencia en cuanto a los avisos para realizar las evaluaciones al departamento, mientras que otros mencionaron que de manera más directa que nunca se les comunica.

4. ¿Realizan sesiones continuamente para evaluar el cumplimiento de las metas?

Tabla 4

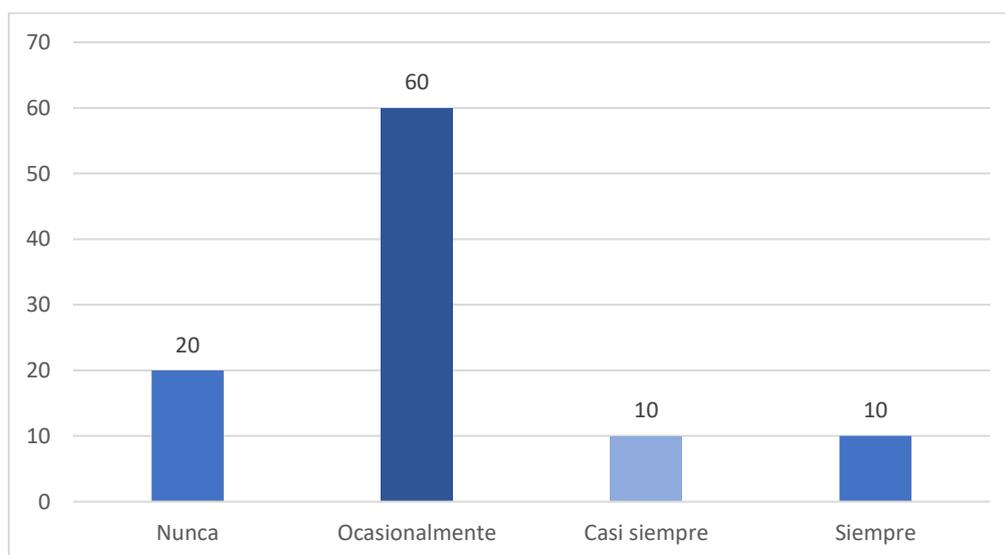
¿Realiza sesiones continuamente para evaluar el cumplimiento de las metas?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	2	20,0
Ocasionalmente	6	60,0
Casi siempre	1	10,0
Siempre	1	10,0
Total	10	100,0

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Figura 4

¿Realizan sesiones continuamente para evaluar el cumplimiento de las metas?



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

A continuación, se muestran que los resultados son bajos en cuanto a las sesiones realizadas para verificar el cumplimiento de metas, ya que, podemos ver que en la escala mostrada el número 3 y 1 son ponderaciones negativas con respecto a la pregunta, por ello podemos ver que no se cumple efectivamente este proceso importante para el departamento de secretaria general.

5. ¿Cree que la implementación de un plan de acción estratégico ayude a mejorar las actividades administrativas?

Tabla 5

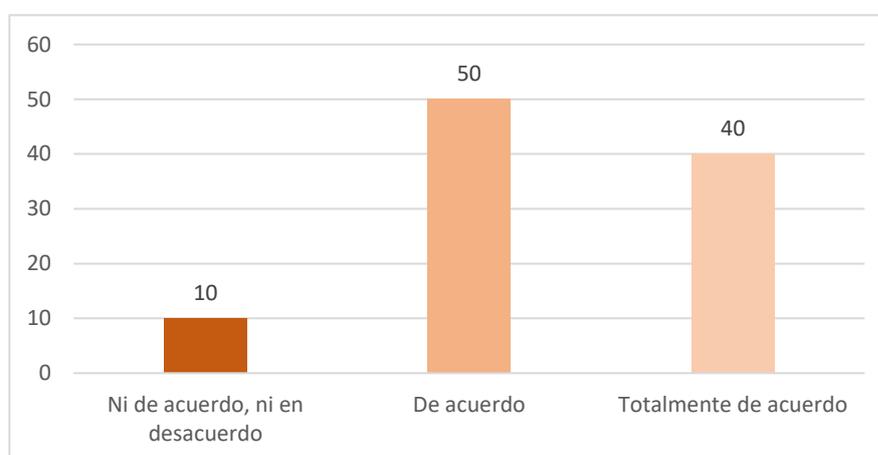
¿Cree que la implementación de un plan de acción estratégico ayude a mejorar las actividades administrativas?

criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	10,0
De acuerdo	5	50,0
Totalmente de acuerdo	4	40,0
Total	10	100,0

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Figura 5

¿Cree que la implementación de un plan de acción estratégico ayude a mejorar las actividades administrativas?



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Evidenciando las primeras preguntas y notando que faltan actividades que no están siendo cumplidas al 100%, los encuestados en la figura 5 mostraron estar de acuerdo a la creación de un plan de acción estratégico que permita mejorar y sobre todo tener en cuenta las debilidades del departamento y con ello poder establecer mecanismos que permitan estar direccionados hacia una planificación estratégica.

6. ¿Recibe alguna comunicación de sus actividades y metas cumplidas?

Tabla 6

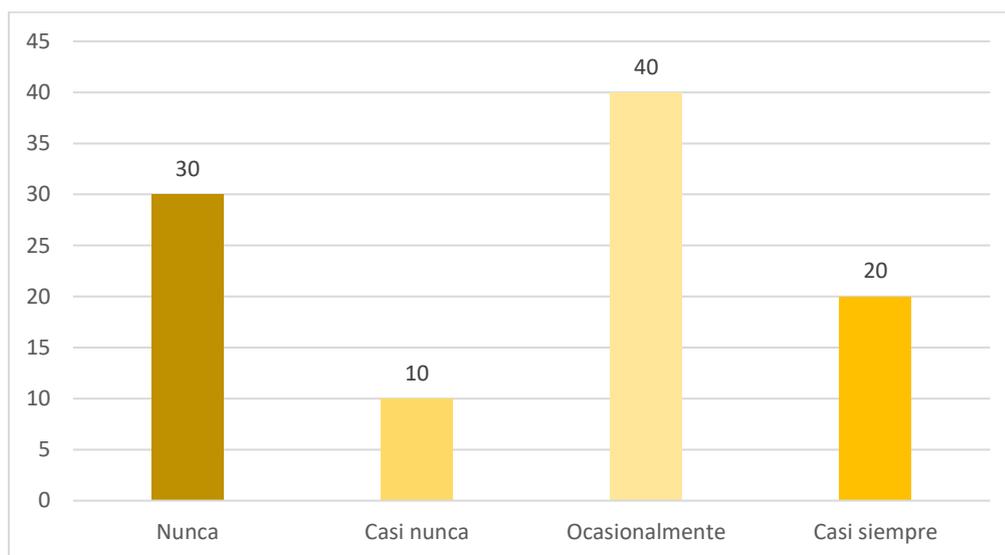
¿Recibe alguna comunicación de sus actividades y metas cumplidas?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	3	30,0
Casi nunca	1	10,0
Ocasionalmente	4	40,0
Casi siempre	2	20,0
Total	10	100,0

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Figura 6

¿Recibe alguna comunicación de sus actividades y metas cumplidas?



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

El promedio general de la siguiente pregunta es regular, ya que, se evidencia en un mayor porcentaje escasos avisos en cuanto a la comunicación que hay en las actividades y metas cumplidas, por lo que se interpreta que los trabajadores no tienen conocimiento de que su trabajo está siendo cumplido de manera correcta o no, por lo que una cuarta parte de los encuestados han mencionado que nunca se les comunica.

7. ¿Cree que los procesos de control administrativos son los adecuados para alcanzar las metas departamentales?

Tabla 7

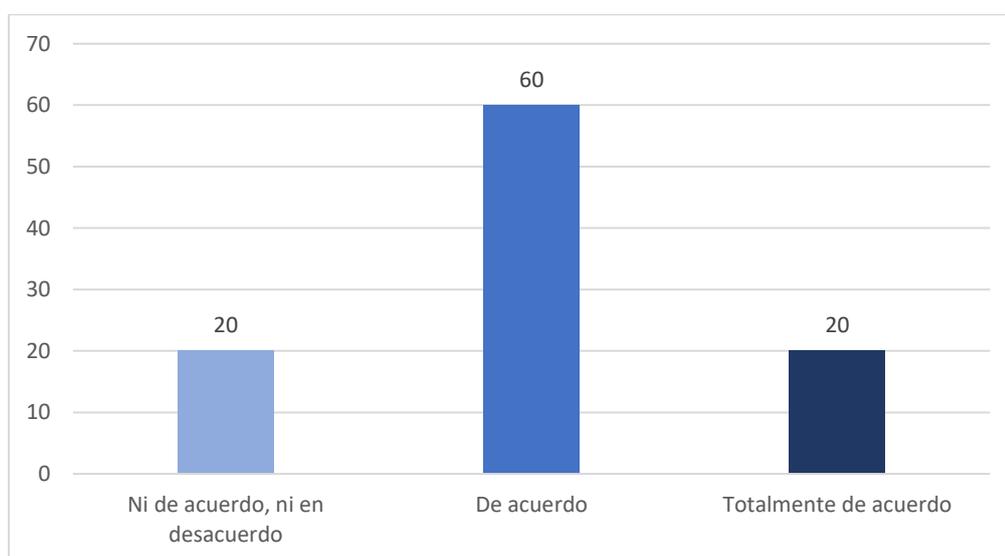
¿Cree que los procesos de control administrativos son los adecuados para alcanzar las metas departamentales?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	20,0
De acuerdo	6	60,0
Totalmente de acuerdo	2	20,0
Total	10	100,0

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Figura 7

¿Cree que los procesos de control administrativos son los adecuados para alcanzar las metas departamentales?



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

En cuanto a la siguiente interpretación el gráfico muestra que los procesos administrativos si están acorde a las metas del departamento por lo que se evidencia una aceptación alta de acuerdo a la pregunta dada, sin embargo, podemos notar que existe una variación en la escala 3, sin embargo, se puede recalcar que las metas alcanzadas son buenas en base a sus procesos administrativos.

8. ¿Considera que las estrategias implementadas direccionan al control administrativo de manera satisfactoria?

Tabla 8

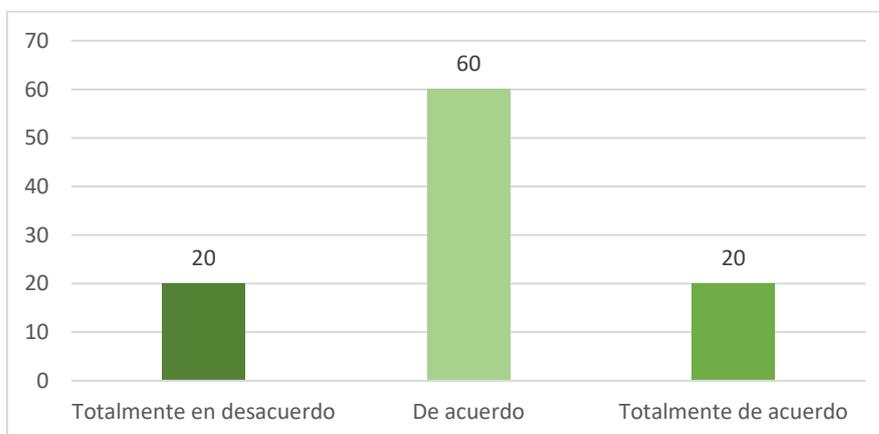
¿Considera que las estrategias implementadas direccionan al control administrativo de manera satisfactoria?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	2	20,0
De acuerdo	6	60,0
Totalmente de acuerdo	2	20,0
Total	10	100,0

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Figura 8

¿Considera que las estrategias implementadas direccionan al control administrativo de manera satisfactoria?



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

A continuación, observamos que gran parte de los encuestados consideran la escala 4 como la apropiada en cuanto a las estrategias implementadas que si bien es cierto si están direccionadas al control administrativo, pero no se pueden establecer que son satisfactorias, ya que, también hay quienes han considerado la escala 1 como un nivel bajo en base a la pregunta.

9. ¿La mejora de la gestión administrativa ayuda al cumplimiento de metas de su departamento?

Tabla 9

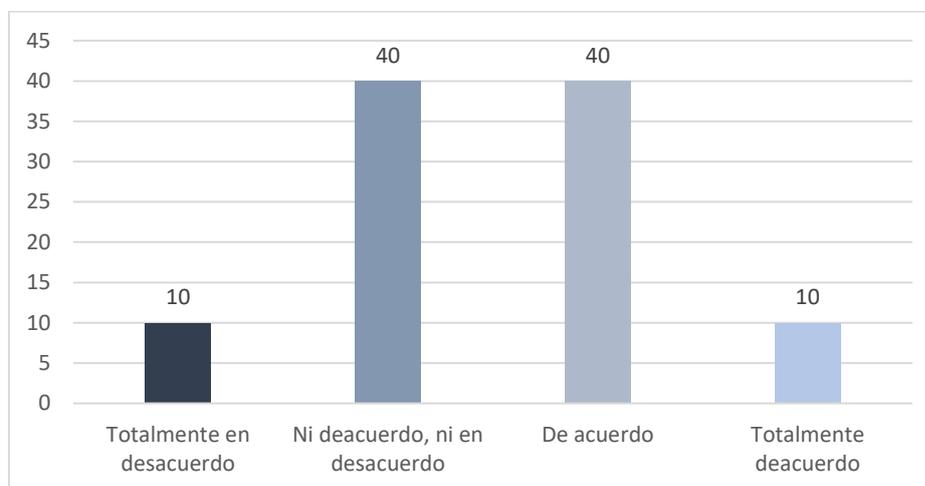
¿La mejora de la gestión administrativa ayuda al cumplimiento de metas de su departamento?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	1	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	40,0
De acuerdo	4	40,0
Totalmente de acuerdo	1	10,0
Total	10	100,0

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Figura 9

¿La mejora de la gestión administrativa ayuda al cumplimiento de metas de su departamento?



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Según los datos obtenidos de en la tabla y grafico 9, observamos que existe un cumplimiento aceptable de acuerdo a las escalas de 3 y 4, por lo que consideramos que esta mejora debe estar más acorde a la gestión administrativa para que los resultados sea de escala 5 como mayor rango en base al cumplimiento de las metas del departamento.

10. ¿Cuentan con herramientas tecnológicas que les ayude a cumplir sus objetivos y metas?

Tabla 10

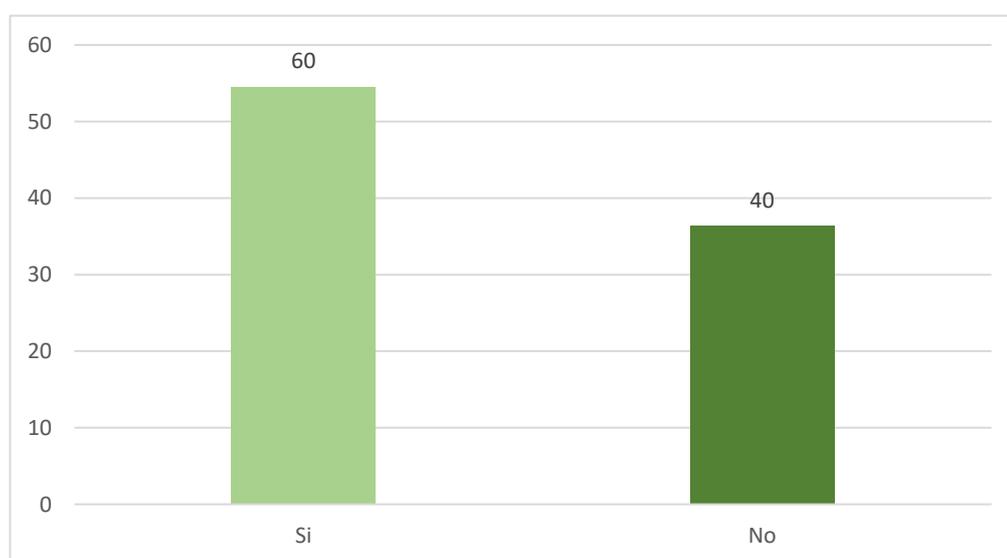
¿Cuentan con herramientas tecnológicas que les ayude a cumplir sus objetivos y metas?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Si	6	54,5
No	4	36,4
Total	11	100,0

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Figura 10

¿Cuentan con herramientas tecnológicas que les ayude a cumplir sus objetivos y metas?



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Referente a la pregunta 10 y en base a los resultados de la encuesta se conoce que el equipo informático para cierto grupo de trabajadores es el óptimo para la realización de sus funciones por eso se evidencia en la gráfica la barra del sí como la primordial, por otro lado, hay también quienes trabajan de manera manual por ello sus metas y objetivos no son del todo alcanzadas.

11. ¿Los recursos dados al departamento son los necesarios para su buen funcionamiento administrativo?

Tabla 11

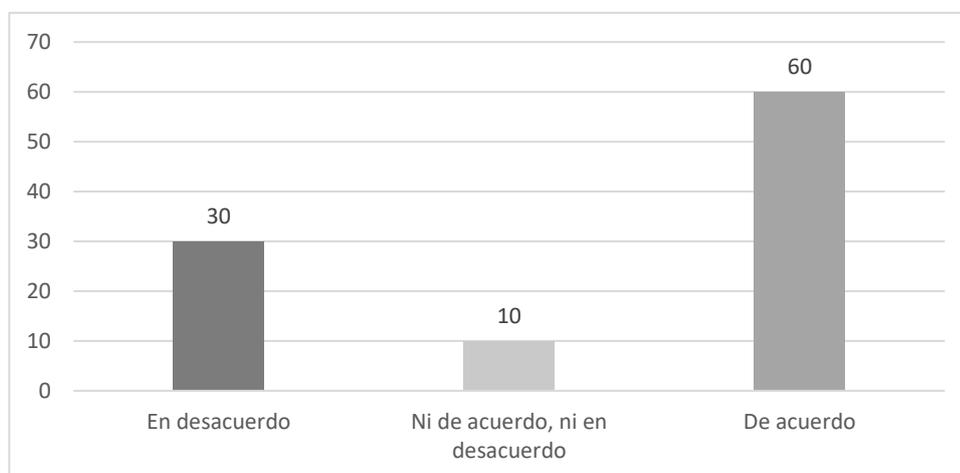
¿Los recursos dados al departamento son los necesarios para su buen funcionamiento administrativo?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	3	30,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	10,0
De acuerdo	6	60,0
Total	10	100,0

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Figura 11

¿Los recursos dados al departamento son los necesarios para su buen funcionamiento administrativo?



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

La tabla y grafica 11 muestran un alto grado de acuerdo a los recursos necesarios para el funcionamiento administrativo, en base a esto se observa que el departamento tiene un reparto bueno en base a los recursos destinados, sin embargo, hay una minoría que confirmaron que no están siendo los necesarios para las funciones que ellos realizan.

12. ¿Estaría de acuerdo en la realización de un plan de acción estratégico que mejore las actividades del departamento de secretaria?

Tabla 12

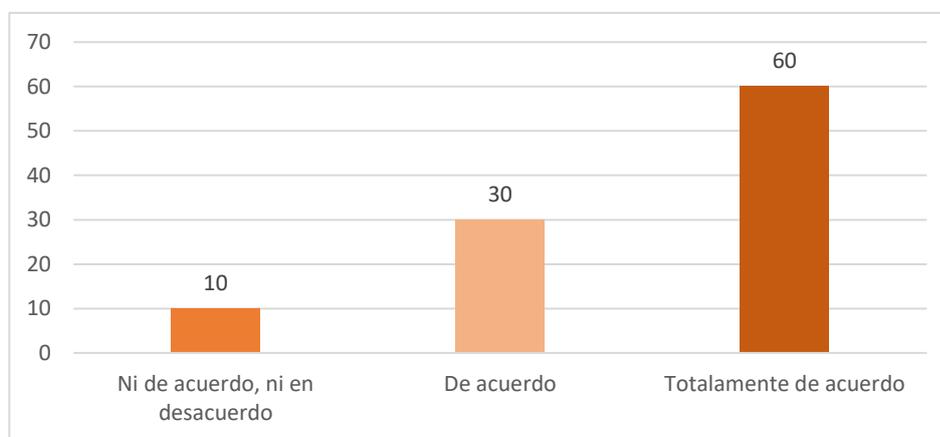
¿Estaría de acuerdo en la realización de un plan de acción estratégico que mejore las actividades del departamento de secretaria?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	10,0
De acuerdo	3	30,0
Totalmente de acuerdo	6	60,0
Total	10	100,0

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Figura 12

¿Estaría de acuerdo en la realización de un plan de acción estratégico que mejore las actividades del departamento de secretaria?



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Por último, y conociendo las falencias del departamento en cada una de las preguntas presentadas anteriormente, vemos que en su mayoría están totalmente de acuerdo en que haya un plan de acción estratégico con la finalidad de detallar los problemas existentes en el departamento por lo que esto mejorará de manera directa a las actividades del departamento, aunque se evidencia también que un pequeño grupo no está convencido de la creación del ya mencionado plan.

Discusión.

Por consiguiente, y tomando en cuenta el trabajo realizado en la empresa LALITRAN- EP, con el tema de investigación “Planificación estratégica y los indicadores de gestión administrativa de la empresa LALITRAN- EP, provincia de Santa Elena, 2020-2024” por (Cochea, 2022), en el que se encuentran resultados en base al plan estratégico realizado a dicha institución, por lo que comprando los resultados con la presente investigación se establece lo siguiente:

La implementación en base al plan estratégico de LALITRAN-EP y la creación del plan de acción estratégico en la Secretaria General son de gran ayuda en base a los indicadores que estos tienen establecido, ya que, mejoró los procesos de planificación estratégica evidenciados en el control administrativo de dichos departamentos, estos resultados se demostraron en las entrevistas y encuestas realizadas en el sitio de estudio, por lo que permitió definir que estrategias se utilizaron en base a los problemas que afectan los procesos de control administrativo de la secretaria general.

Entonces considera que, la creación del plan estratégico del tema guía se aprueba dicha propuesta, ya que, conociendo los respectivos análisis de las encuestas y entrevistas, se constató que existen procesos que no están cumplen el 100% de lo que deberían, por ende, la creación de esta propuesta mejorar las dichas actividades, ya que al ser un instrumento estructurado en base a los procesos administrativos se alcanzara las metas en menor tiempo establecido y con ello también la satisfacción de los usuarios.

Modelo de plan de acción estratégico para el departamento de Secretaría General

Objetivo.

Presentar un modelo de Plan de acción estratégico que mejore el control administrativo de la secretaria general del municipio

Introducción.

El plan de acción estratégico constituye una ruta viable para que las instituciones logren el alcance de metas y objetivos organizaciones de manera más eficiente, de este modo se considera que debe estar estructurado en base a los indicadores departamentales, ya que, conseguirán que se realicen actividades a menor tiempo posible de acuerdo al rol que cumple cada trabajador del área.

En base a la investigación es necesario conocer porque se debe implementar un plan de acción estratégico que permita verificar cuáles son los factores determinantes para el cumplimiento de metas y objetivos departamentales y estos evidenciados en la planificación estratégica encaminada hacia un buen manejo de los distintos controles administrativos en el área de secretaria general.

Por lo que, al verificar los análisis en cada una de las preguntas se evidencian falencias en varios aspectos administrativos de la secretaria general, entonces con ello la implementación de este plan de acción es que se mejore estas debilidades y poder una estructura mucho más organizada en base a lo que se necesita en un departamento autónomo descentralizado.

Por otro lado el plan de acción estratégico tiene como finalidad alcanzar las metas del Plan Nacional de Desarrollo, esto a su vez evidenciara los alcances de objetivos cumplidos por parte de la Secretaria General en el Municipio de Santa Elena, en este caso el seguimiento por periodo y actualización de este método facilitará las tomas de decisiones que sean las más convenientes para el departamento , de la misma manera intervienen los responsables de la ejecución del Plan de acción establecido para el área de estudio.

Tabla 13

Plan de acción estratégico

Plan de acción estratégico			
Departamento de Secretaría General.			
Problema Principal: Falta de recursos en cuanto a sistemas informáticos y un archivador físico			
Fin del Proyecto: Proponer un modelo de Plan de acción estratégico que mejore el control administrativo de la secretaria general del municipio			Indicadores: Desempeño, eficiencia, eficacia, procesos y productividad
Propósito del proyecto: Conseguir infraestructura en base a las necesidades del departamento que agilice el trabajo y la prestación de servicios al usuario.			Coordinar del proyecto: jefe departamental
Coordinador del Proyecto:			
Objetivos Específicos	Indicadores	Estratégicas	Actividades
Definir los objetivos del plan de acción estratégicos a los indicadores de planificación.	Estimación de satisfacción del usuario y alcance de metas en el departamento	Mantenimiento de los sistemas informativos para mejorar las actividades departamentales	1.1 Establecer las herramientas tecnológicas necesarias
			1.2 Inventario de nuevas computadoras adquiridas para el departamento
Identificar los problemas detectados en los datos de recolección.	Efectividad y procesos	Adquisición de equipos informáticos y creación de archivador físico	1.3 Creación de archivador físico
			1.4 Mejorar el sistema de información
			1.5 Crear una estructura en base al requerimiento
Aplicar el plan de acción estratégico que mejores las actividades administrativas.	Metas y respuestas más rápidas	Ejecución del plan de acción estratégico en base a las problemáticas de los sistemas tecnológicos y falta de archivador físico	1.6 Presupuesto por el equipo de cómputo y archivador físico
			1.7 Búsqueda de financiamiento
			1.8 Responsable de la aplicación
			1.9 Fecha de inicio
			2. Aplicación.

Contenido de la propuesta

Es necesario conocer que, en la siguiente investigación realizada en la Secretaría General del Municipio del Cantón Santa Elena, no cuenta con un plan de acción estratégico que mejore las actividades de planificación y el control administrativo eficiente que debería tener al ser un departamento grande en el que diariamente se receptan documentos y se atienden los requerimientos de los mismos.

Entonces, aquí la importancia de poder ejecutar un plan de acción que no solo mejore las actividades departamentales, sino, que sea un modelo guía para todos los gobiernos autónomos descentralizados a crear este diseño que lograra alcanzar las metas y objetivos establecidos por la institución, además que está basado en los indicadores establecidos, de la misma forma el objetivo principal de este plan es que la secretaria general tengan un control administrativo más eficiente en base a lo recolectado durante la investigación .

Conclusiones.

El trabajo de investigación y de acuerdo a lo descrito en él, se concluye que:

Los objetivos establecidos en la investigación se ven reflejados en la indagación de fuentes primarias en cuanto a las bibliografías para la realización del objeto de estudio se conoció en primera instancia las definiciones viables en cuanto a la planificación estratégica que permitió establecer que tipos de indicadores serían los más pertinentes para el tema de investigación en el departamento de secretaria general.

La realización de levantamiento de información en cuanto a las encuestas y entrevistas al departamento nos permitió evaluar de manera más práctica los factores que intervienen en el incumplimiento de las metas del departamento, de la misma forma se observó que el control administrativo puede estar influenciado no solo de manera interna, ya que al atender usuarios también se rigen a la satisfacción que este tenga para poder tener un alcance de los objetivos eficiente.

Se diseñó un plan de acción estratégico conforme a lo recabado en la investigación, mismo que agilizará los procesos de cada indicador establecido de acuerdo al control administrativo en la Secretaria General del municipio de Santa Elena.

Finalmente, consideramos que la investigación realizada tiene una gran responsabilidad hacia los gobiernos autónomos descentralizados, ya que ellos son los que guían a los ciudadanos en cuanto a los requerimientos de trámites y sobre todo el desarrollo cantonal del mismo, así como también estos departamentos deben tener planes de acciones que les permitan alcanzar en menor tiempo posible los objetivos y metas institucionales, los municipios son entidades que deben su compromiso hacia la cada individuo por ende debe prestar servicios de calidad y calidez establecidos en la ley.

Recomendaciones

Es recomendable que, el departamento de secretaria general cuente con sistemas de información digital actualizados, además de equipos de cómputo nuevos que agilicen la información tanto digital y física y esto sea evidenciado en la entrega de cada respuesta de manera interna y externa que realiza el departamento.

Por otro lado, se recomendó que, la secretaria General este en constante evaluación y comunicación de la misma, permitiendo así tener un listado de los objetivos y metas alcanzadas en un tiempo determinado, así mismo el jefe departamental debe considerar la idea de tener una estructura que evidencia visualmente dicho cumplimiento.

Por consiguiente, se recomienda la aplicación del plan de acción estratégico que mejore las actividades del control administrativo en base a los indicadores departamentales teniendo así un alcance más eficiente en cuanto a los objetivos y metas tanto del departamento y reflejados en la imagen de la entidad municipal.

Por último, se sugiere que este plan de acción cuente con actualizaciones que vayan de acuerdo a las necesidades del departamento y el avance de la sociedad en respuesta de cada uno de sus servicios.

Apéndice.

Matriz de Consistencia

Tabla 14 *Matriz*

Titulo	problema	Objetivos	Variabl e	Dimensiones	Indicad ores	Metodo logía	
Planifica ción estratégica y el control administrativo en la secretaria del GAD Municipal del Cantón Santa Elena, año 2022	¿Cómo la planificación estratégica ayuda al control administrativo del departamento de secretaria general?	Analizar la planificación estratégica y el control administrativo del departamento de secretaria general del municipio de Santa Elena.	Variable 1 Planifica ción estratégica	DV 1		Tipo de Investigación Cuantita tivo Cualitati vo Método s Deducti vo Inductiv o Técnica y recolec ción de datos Entrevist a Encuesta Població n 11	
				Planificación Estratégica	Misión		
					Visión		
		Objetivos específicos		Planificación Táctica	Objetivo s		
			Metas				
		• Contextualizar la planificación estratégica y los controles administrativos que existen en el departamento de secretaria general de los municipios. • Diagnosticar la planificación estratégica de la secretaría general del municipio de Santa Elena y los controles administrativos que se llevan. • Proponer un modelo de Plan de Acción Estratégico que mejore el control administrativo de la secretaria general del municipio.	Planificación Operativa	Recursos			
				Estrategi as			
				Funcion es			
		Tipos de control administrativo	Operacio nes	Procesos			
					Variable 2 Control Administ rativo		Dimensiones de la variable 2.

Cronograma



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

No.	Actividades	2022											2023			
		OCTUBRE			NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO DE 2023			
		10-15	17-22	24-29	31Oct-5Nov.	7-12	14-19	21-26	28Nov-3Dic	5-10	12-17	19-23	26-30	2-7	9-14	16-21
1	Revisión de propuesta de temas de investigación (anteproyecto)	■														
2	Correcciones de la propuesta		■													
3	Entrega de informe al director (tema para ser aprobado por Consejo)			■												
4	Desarrollo del Trabajo de Integración Curricular:															
5	Introducción				■											
6	Capítulo I Marco Referencial					■	■	■								
7	Capítulo II Metodología								■	■	■					
8	Capítulo III Resultados y Discusión											■	■	■		
9	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen														■	
10	Elaboración del Certificado Antiplagio															■
11	Entrega de informe final por parte de los tutores (culminación de tutorías)															■

Nota: Se pueden incluir actividades, dependiendo de las actividades que se desarrollen

FIRMA DEL TUTOR

NOMBRE: ING. JAIRO CEDEÑO PINOARGOTE, MSC

FIRMA DEL ESTUDIANTE

NOMBRE: FRANCO PÁRRAGA DAVID STEVEN

Carta Aval**CARTA AVAL**

En consideración al petitorio del señor **DAVID STEVEN FRANCO PARRAGA**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Península de Santa Elena, y una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema **“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y EL CONTROL ADMINISTRATIVO EN LA SECRETARIA GENERAL DEL GAD MUNICIPAL DE SANTA ELENA, AÑO 2022”**, procede a la aprobación de la solicitud, comprometiéndose la Institución a brindar la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo de la respectiva tesis; autorizando a la Universidad, de ser necesario subir dicho trabajo a la plataforma web de la institución.

Cordialmente

Ing. Luis Segovia Mendoza

ALCALDE DEL CANTÓN SANTA ELENA



Certificado de Gramatólogo.**CERTIFICADO DE REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA**

Yo Lcda. **FRANCO ROCA GRACE GEOMAR**, Mgs. Certifico que he revisado la redacción y contenido del TRABAJO DE TITULACIÓN, "**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CONTROL ADMINISTRATIVO EN LA SECRETARÍA GENERAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022**"; elaborado por el egresado **FRANCO PÁRRAGA DAVID STEVEN**, previo a la obtención del título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Para tal efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido del texto:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes.
- La acentuación es precisa.
- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada.
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción.
- Hay concreción y exactitud en las ideas.
- No incurre en errores en la utilización de las letras.
- La aplicación de la sinonimia es correcta.
- Se maneja con conocimientos y precisión la morfosintaxis.
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo, por lo tanto, de fácil comprensión.

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, recomiendo la **VALIDEZ ORTOGRÁFICA**, de su proyecto, previo a la obtención de su Grado Académico de Tercer Nivel.

Salinas, 18 de febrero del 2023

Atentamente,



Grace Geomar Franco Roca

"MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN"

Número de cédula: 0918172149

Número de celular: 0991530517

Número de registro de SENESCYT: 6043167686

Certificado Antiplagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 10 de febrero del 2023

0008-JMCP-10-02 -2023

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "**Planificación Estratégica y Control Administrativo en la Secretaría General del GAD Municipal del Cantón Santa Elena, año 2022**", elaborado por el estudiante **Franco Párraga David Steven**, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de empresas me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con **9%** de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,

C.I.: 1305658591

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MSC



Trabajo de Interacion Curricular Franco Daid

9% Similitudes
9% Texto entre comillas
3% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Trabajo de Interacion Curricular Franco Daid.docx
ID del documento: e751da7728dbb1412485fa8f59a555a772bf18f
Tamaño del documento original: 1,88 Mo

Depositante: JAIRO MANUEL CEDEÑO PINOARGOTE
Fecha de depósito: 9/2/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 9/2/2023

Número de palabras: 14.163
Número de caracteres: 99.763

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.upse.edu.ec Planificación estratégica y los indicadores de gestión admi... 11 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (298 palabras)
2	repositorio.upse.edu.ec Repositorio Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena: ... 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas : 2% (277 palabras)
3	Documento de otro usuario #2ebefc El documento proviene de otro grupo 21 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (163 palabras)
4	Documento de otro usuario #40b1c2 El documento proviene de otro grupo 20 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (158 palabras)
5	Documento de otro usuario #zisa8be El documento proviene de otro grupo 26 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (142 palabras)



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CONTROL ADMINISTRATIVO EN LA SECRETARIA GENERAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022”** planteado por el estudiante FRANCO PÁRRAGA DAVID STEVEN, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 11 de enero de 2023

RCEŪWŌS:PŌAŌŌŠA
ŪUŌ:UŌŌŌŌS:UŌ
ŌŌRŌŌWŌP

01 (43) 81 732 (*) 131
02 240204
03 781732
04 781732 ext 131
05 781732
06 781732
07 781732
08 781732
09 781732
10 781732
11 781732
12 781732
13 781732
14 781732
15 781732
16 781732
17 781732
18 781732
19 781732
20 781732
21 781732
22 781732
23 781732
24 781732
25 781732
26 781732
27 781732
28 781732
29 781732
30 781732
31 781732
32 781732
33 781732
34 781732
35 781732
36 781732
37 781732
38 781732
39 781732
40 781732
41 781732
42 781732
43 781732
44 781732
45 781732
46 781732
47 781732
48 781732
49 781732
50 781732
51 781732
52 781732
53 781732
54 781732
55 781732
56 781732
57 781732
58 781732
59 781732
60 781732
61 781732
62 781732
63 781732
64 781732
65 781732
66 781732
67 781732
68 781732
69 781732
70 781732
71 781732
72 781732
73 781732
74 781732
75 781732
76 781732
77 781732
78 781732
79 781732
80 781732
81 781732
82 781732
83 781732
84 781732
85 781732
86 781732
87 781732
88 781732
89 781732
90 781732
91 781732
92 781732
93 781732
94 781732
95 781732
96 781732
97 781732
98 781732
99 781732
100 781732

Ing. Ing. Jacqueline Del Rocio Bacilio Bejueguen, MSc.

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Entrevista y Encuesta



UNIVERSIDAD ESTADAL PENINSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA
GENERAL DEL MUNICIPIO DE SANTA ELENA.

Objetivo: Analizar la planificación estratégica y el control administrativo del departamento de secretaria general del municipio de Santa Elena.

Nombre.....

....

Nivel educativo.....

Cargo.....

....

Edad.....

...

Sexo:
.....

- 1. ¿De acuerdo a lo establecido en la constitución del Ecuador, ¿usted participa activamente en la toma de decisiones del departamento?

.....
.....
.....
.....
.....

- 2. ¿De qué manera se les dio a conocer a los trabajadores los lineamientos institucionales en cuanto al plan estratégico?

.....
.....
.....
.....
.....

3. ¿Su planificación se apoya a los lineamientos del plan estratégico institucional?

.....
.....
.....
.....
.....

4. ¿Considera usted que los trabajadores aportan efectivamente a los objetivos del departamento?

.....
.....
.....
.....
.....

5. ¿Considera que la creación de un plan de acción estratégico para el departamento de secretaria general, mejore sus actividades administrativas? Que actividades se mejorarían al desempeño estratégico del departamento

.....
.....
.....
.....
.....

6. ¿Con que indicadores administrativos cuenta la secretaria general?

.....
.....

.....
.....
.....

7. ¿Su liderazgo como jefe departamental y la relación con los trabajadores del es fundamental para que procesos administrativos sean más eficientes?

.....
.....
.....
.....
.....

8. ¿Quién es el encargado de realizar las evaluaciones del departamento?

.....
.....
.....
.....
.....

9. ¿Son socializadas las jornadas de seguimiento?

.....
.....
.....
.....
.....

10. ¿Conoce usted con anterioridad las jornadas de seguimiento o de verificación de sus metas?

.....
.....
.....
.....
.....

11. ¿Los recursos destinados a su departamento satisfacen sus necesidades tanto de, infraestructura, tecnología, papeleras (folders), etc.?

.....
.....
.....
.....
.....

12. ¿Realiza un seguimiento de manera interna para verificar los procesos del departamento?

.....
.....
.....
.....
.....

13. ¿Sabe si su equipo de trabajo es autorregulado?

.....
.....
.....
.....
.....

14. ¿Qué efecto tiene el incumplimiento de sus metas administrativamente?

.....
.....
.....
.....
.....



UNIVERSIDAD ESTADAL PENINSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL MUNICIPIO DE SANTA ELENA.

Objetivo: Analizar la planificación estratégica y el control administrativo del departamento de secretaria general del municipio de Santa Elena.

Edad: _____

Nivel Educativo: _____

Genero _____

N°	Aspectos	Escala de Liker				
		5 De acuerdo	3 Indiferente	1 Desacuerdo		
	Ponderación.	1	2	3	4	5
1	Se le instruyo los objetivos empresariales de misión, visión de la institución.					
2	Los objetivos departamentales están siendo cumplidos de manera eficiente					
3	Recibe comunicación sobre las evaluaciones					
4	Realizan sesiones continuamente para evaluar el cumplimiento de las metas					
5	Cree que la implementación de un plan estratégico ayude a mejorar las actividades administrativas					
6	Recibe alguna comunicación de sus actividades de sus metas cumplidas					
7	¿Cree que los procesos de control administrativos son los adecuados para alcanzar las metas departamentales?					
8	Considera que las estrategias implementadas direccionan al control administrativo de manera satisfactoria					
9	Considera que las estrategias implementadas direccionan al control administrativo de manera satisfactoria					
10	La mejora de la gestión ayude al cumplimiento de metas de su departamento					
12	Cuentan con herramientas tecnológicas que les permita conocer sus objetivos y metas					
12	Los recursos dados al departamento son los necesarios para su buen funcionamiento administrativo					
13	Estaría de acuerdo en la realización de un plan estratégico que mejor las actividades del departamento de secretaria					

Evidencia asesorías.



Nota. *Encuesta dirigida a los trabajadores.*



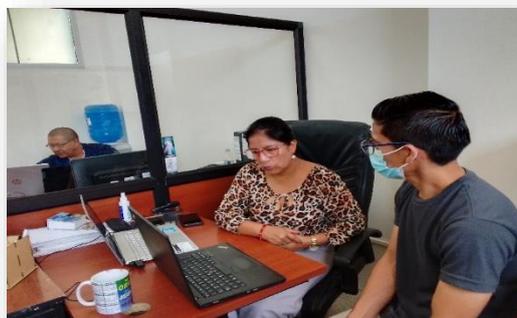
Nota. *Encuesta dirigida a los trabajadores.*



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Evidencia de encuestas



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.



Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores.

Referencias

- Álvarez Hernández, M. (07 de julio de 2020). *UNIC*. Obtenido de universidad internacional: <https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/>
- Avila, P. L. (06 de 2017). Obtenido de http://www.universidadcies.com/wp-content/uploads/2017/06/Avila_retroalimentacion.pdf
- Chagñay, G. (2017). *Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso constructores Cia. Ltda. período junio 2016 – junio 2017.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4343>
- Cochea, L. (2022). *Planificación estratégica y los indicadores de gestión administrativa de la empresa LALITRAN- EP, provincia de Santa Elena, 2020-2024* [Tesis de Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7577>
- Figueroa, P. (2022). *Diseño organizacional en la jefatura de Acción Social GADM de Santa Elena año 2021.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6907>
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (01 de 07 de 2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista espacios*, 16. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>
- González, A. (2017). *Universidad de Guadalajara (biblioteca virtual)*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1906/1/Construccion%20de%20objetivos.pdf>
- Guzman, D., Belen, G., & Ortega, J. (noviembre de 2019). Gestión de Procesos de Negocios BPM para el Proceso de Titulación en la Universidad [Artículo Científico y Tecnología UPSE, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. *Vol.6* (Núm.1). <https://doi.org/https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8325>
- Huillca, M. (2022). *Planificación estratégica y gestión administrativa - en la Gestión Pública, en el Distrito de Apurímac* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102934>
- Lagos, Y., Montilla, J., & Arela, K. (2021). *Eficiencia, Eficacia y Efectividad en los proyectos* [Tesis de Ingeniería, Universidad Cooperativa de Colombia]. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34885/1/2021_eficiencia_eficacia_efectividad.pdf
- Leandro, R. (2021). *Gestión de operaciones en la empresa, rol clave para afrontar los cambios. Caso práctico: Empresa privada* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Educación]. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6050>

- López, D. (2018). *La planificación operativa aplicada por el departamento de farmacia y su relación con la satisfacción de los afiliados del hospital del IESS Ambato en el año 2016* [Tesis de Ingeniería, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27105>
- MacFarland, C. (12 de 2017). Los planes de desarrollo municipal en México y la participación ciudadana. Un análisis del marco jurídico. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 50 (150).
<https://doi.org/https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2017.150.11836>
- Mañay, S. (2016). *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22999>
- Mañay, S. (2016). *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua*[Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22999>
- Martínez, N. (2019). *Diseño de la planificación estratégica y operativa con enfoque a procesos en la empresa Macusa industrial* [Tesis de Ingeniería, Universidad Técnica del Norte]. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9959>
- Novillo, E. (2022). *Relación entre planificación estratégica y nivel de vida de los pobladores, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Machala, Ecuador 2021* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Tumbes]. Obtenido de <repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63515>
- Riobamba, C. C. (2021). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Sanchez, M. (2020). *Estrategias de capacitación en PYMES* [Tesis de Maestría, Benemerita Universidad Autónoma de Puebla]. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/10341?show=full>
- Schroeder, R. G. (2011). Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33699849/1._Administracion_de_Operaciones_Documento-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1659403234&Signature=UI3vzFQYBKoOye6wwBaumVw5z-53fKp126T~3v2J~W6Jqgd~UfKvFuFeMGKcQDg6gL0D9Fsv-loNtaSuLyRFezHT9I28-r2UavD95XIIWIB4RyKY
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo & Subsecretaría de Seguimiento y Evaluación. (2021). *Plan Nacional de Desarrollo*. Registro Oficial.
- SILVA, A. (2020). *Las acciones de cautela previa y su efecto del control preventivo y fiscalizador en la unidad gestión educativa local de Coronel Portillo - 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5241>

- Urquiza, A. (2014). *El Control Administrativo y el cumplimiento de objetivos en la Industria y Textiles Pequeñín Cía. Ltda.* [Tesis de Ingeniería, Universidad Técnica de Amabto]. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20653>
- Vargas, G. (2021). *Control interno y control concurrente en las Unidades Ejecutoras del Estado, Año 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85015>
- Vásquez, J. (2017). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD – 2016* [Tesis]. Obtenido de Dialnet: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9125>
- Vásquez, J. (2017). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD – 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad de César Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9125>