



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

TEMA:

LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA Y VIGILANCIA DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
SALINAS AÑO 2021

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR:

LCDO. CARLOS OTTO LAMÁN MACHUCA

LA LIBERTAD – ECUADOR

FEBRERO-2023

**TEMA:**

LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS AÑO 2021.

Autor:

Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Tutor:

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.

Resumen

Se realiza el presente estudio en base al objetivo general que permite analizar la estructura organizacional y su influencia en base a las competencias adquiridas vigentes la división de responsabilidades para la optimización de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, considerando diversas problemáticas existentes en cuanto a las necesidades de mejorar los procesos administrativos para la atención a la comunidad, donde se aplicó una metodología basada en el diseño descriptivo no experimental, de tipo cualitativo y cuantitativo, aplicando instrumentos como la entrevista al alcalde del GAD Municipal y la encuesta aplicada a 382 habitantes y 154 servidores públicos, presentando como resultados que en base al conocimiento que posee el personal, autoridades y comunidad acerca de la estructura organizacional y la optimización de los procesos administrativos evidenciando que existe una consistente estructura organizacional bajo las normativas de Ley, además, la selección se la realiza en base a las capacidades de cada persona que debe estar alineada a las necesidades, donde la especialización de Talento Humano si, incide directamente en los procesos administrativos, debido a que es el departamento encargado de conocer las deficiencias, necesidades y potencialidades.

Palabras claves: Estructura organizacional, procesos administrativos, servidores públicos, seguridad, vigilancia.



ISSUE:

THE ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND ADMINISTRATIVE PROCESSES OF THE DIRECTORATE OF JUSTICE AND SURVEILLANCE OF THE MUNICIPAL DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT OF THE SALINAS CANTON IN 2021.

Author:

Lcdo. Carlos Otto Laman Machuca

Tutor:

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.

Summary

The present study is carried out based on the general objective that allows to analyze the organizational structure and its influence based on the current acquired competences, the division of responsibilities for the optimization of the administrative processes of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Salinas Canton, considering various existing problems. regarding the needs to improve administrative processes for community care, where a methodology based on non-experimental descriptive design, of a qualitative and quantitative type, was applied, applying instruments such as the interview with the mayor of the Municipal GAD and the survey applied to 382 inhabitants and 154 public servants, presenting as results that based on the knowledge that the staff, authorities and community have about the organizational structure and the optimization of administrative processes, evidencing that there is a consistent organizational structure under the norms atives of the Law, in addition, the selection is made based on the abilities of each person who must be aligned to the needs, where the specialization of Human Talent does directly affect the administrative processes, because it is the department in charge of know the deficiencies, needs and potentialities.

Keywords: Organizational structure, administrative processes, public servants, security, surveillance.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, **“LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS AÑO 2021”**, elaborado por el **Lcdo. Carlos Otto Laman Machuca**, egresado de la **Maestría en Administración Pública** de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “**LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS AÑO 2021**”, elaborado por el **Lcdo. Carlos Otto Laman Machuca** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas Maestría en Administración Pública pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**CARLOS OTTO LAMAN
MACHUCA**

Lcdo. Carlos Otto Laman

C.C. No. 0914787270

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a Dios por permitirme alcanzar un nuevo objetivo en la vida y brindarme la oportunidad de seguir creciendo; a mi querida Universidad Estatal Península de Santa Elena por abrirme las puertas de sus aulas y formarme como profesional; además quiero expresar mi más fraterno y sincero agradecimiento a todos los docentes de la maestría de administración pública de la segunda cohorte, al director de la carrera, de manera especial a mi tutor, especialistas y demás personas que con su soporte científico y humano han aportado de alguna manera en el desarrollo de este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a Dios por sus bendiciones en mi vida, por permitirme existir y convertirme en el ser humano que hoy soy; con todo el corazón del mundo a mi madre Grace Machuca por su sacrificio, esfuerzo y trabajo para brindarnos mejores días, por ser la maestra de mi vida e inculcarme valores y orientarme para alcanzar mis objetivos; con todo mi amor a mi esposa Ivonne Sólorzano quien se ha convertido en el pilar fundamental en el desarrollo de mi vida; con todo mi cariño de manera especial a mis Hijos Matthew André y Dominique Nicole quienes son mi inspiración para seguir luchando por nuevas metas en mi vida, a todos ellos les auguro con la bendición de Dios muchos éxitos en sus vidas.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

MSc. Herman Zúñiga Muñoz

**COORDINADOR DEL PROGRAMA DE
MAESTRIA**



PhD. Jorge García Regalado.

PROFESOR ESPECIALISTA 1



Mgtr. Divar Castro Loo

PROFESOR ESPECIALISTA 2



Mgtr. José Tomalá Uribe

PROFESOR TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgtr.

SECRETARIA GENERAL

ÍNDICE

Resumen	2
Summary.....	3
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA	4
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	5
AGRADECIMIENTO	6
DEDICATORIA	7
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	8
ÍNDICE.....	9
Índice de Tablas	13
Índice de Gráficos.....	14
Índice de Anexos	15
INTRODUCCIÓN.....	16
Planteamiento del problema	16
Formulación del problema.....	19
Justificación teórica	19
Justificación practica	20
Objetivos.....	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos.....	22
Hipótesis o Idea a defender	22

	10
Capítulo I: Marco Teórico	23
1.1. Antecedentes de la investigación.....	23
1.2. Bases teóricas	25
1.2.1. Estructura organizacional	25
1.2.1.1. Importancia de la estructura organizacional.....	25
1.2.1.2. Beneficios de la estructura organizacional	26
1.2.1.3. Especialización	27
1.2.1.4. División por nivel jerárquico.....	28
1.2.1.5. Departamentalización por funciones	29
1.2.1.6. Autoridad y responsabilidad.....	30
1.2.1.7. Cadena de mando	31
1.2.1.8. Formalización	32
1.2.1.9. Procedimientos	32
1.2.2. Procesos administrativos	33
1.2.2.1. Importancia de los procesos administrativos.....	34
1.2.2.2. Beneficio de los procesos administrativos	34
1.2.2.3. Planeación.....	35
1.2.2.4. Organización.....	36
1.2.2.5. Organigrama	37
1.2.2.6. Análisis de puestos	38
1.2.2.7. Toma de decisiones.....	38

	11
1.2.2.8. Motivación.....	39
1.2.2.9. Liderazgo.....	40
1.2.2.10. Control.....	40
Capitulo II: Materiales y Métodos.....	42
2.1. Contexto territorial.....	42
2.2. Tipo y diseño de investigación.....	42
2.3. Población de estudio.....	43
2.4. Tamaño de la muestra.....	44
2.5. Técnicas de recolección de datos.....	45
2.6. Procesamiento de la información.....	45
Capitulo III: Resultados y discusión.....	47
3.1. Análisis e interpretación de los resultados.....	47
3.1.1. Análisis de la entrevista aplicada al Alcalde.....	47
3.1.2. Análisis de la encuesta aplicada al personal del GAD Municipal.....	50
3.1.3. Análisis de la encuesta aplicada a la población del cantón Salinas.....	57
3.2. Discusión de resultados.....	63
Capítulo IV: Propuesta.....	69
4.1. Tema.....	69
4.2. Prólogo.....	69
4.3. Diagnóstico.....	70
4.4. Objetivos.....	72

	12
4.4.1. Objetivo General	72
4.4.2. Objetivos Específicos	73
4.5. Componentes y Estrategias.....	73
4.6. Actividades y Acciones.....	74
4.7. Resultados esperados.....	75
Conclusiones.....	76
Recomendaciones	77
Referencias bibliográficas	78
Anexos.....	84

Índice de Tablas

Tabla 1: Cumplimiento de las funciones del personal del GAD Municipal.....	50
Tabla 2: Necesidad en incrementar y capacitar al personal dentro del GAD Municipal	52
Tabla 3: Selección del personal	54
Tabla 4: Procesos administrativos que promuevan un mayor desarrollo del cantón.....	55
Tabla 5: Servicios de calidad en beneficio de la comunidad.....	58
Tabla 6: Cumplimiento con procesos de selección.....	59
Tabla 7: Departamento de Talento Humano mejora los procesos administrativos.....	61
Tabla 8: Componentes y estrategias	73
Tabla 9: Actividades y acciones.....	74
Tabla 10: Tiempo en sus labores	93
Tabla 11: Número de empleados en el GAD Municipal.....	94
Tabla 12: Implementación de una propuesta	95
Tabla 13: Género	96
Tabla 14: Edad.....	97
Tabla 15: Cumplimiento de las funciones del personal del GAD Municipal.....	98
Tabla 16: Áreas que necesitan mejorar la atención	99
Tabla 17: Implementación de una propuesta	100

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Cumplimiento de las funciones del personal del GAD Municipal	50
Gráfico 2: Necesidad en incrementar y capacitar al personal dentro del GAD Municipal	52
Gráfico 3: Selección del personal.....	54
Gráfico 4: Procesos administrativos que promuevan un mayor desarrollo del cantón ..	55
Gráfico 5: Servicios de calidad en beneficio de la comunidad	58
Gráfico 6: Cumplimiento con procesos de selección	60
Gráfico 7: Departamento de Talento Humano mejora los procesos administrativos	61
Gráfico 8: Estructura Orgánica Funcional de la Dirección de Justicia y Vigilancia	70
Gráfico 9: Nueva Estructura Orgánica Funcional de la Dirección de Justicia y Vigilancia	71
Gráfico 10: Tiempo en sus labores	93
Gráfico 11: Número de empleados en el GAD Municipal	94
Gráfico 12: Implementación de una propuesta.....	95
Gráfico 13: Género	96
Gráfico 14: Edad.....	97
Gráfico 15: Cumplimiento de las funciones del personal del GAD Municipal	98
Gráfico 16: Áreas que necesitan mejorar la atención.....	99
Gráfico 17: Implementación de una propuesta.....	100

Índice de Anexos

Anexo 1: Formato de Entrevista.....	84
Anexo 2: Formato de Encuesta al Personal del GAD Municipal del cantón Salinas.....	86
Anexo 3: Formato de Encuesta a la población del cantón Salinas.....	88
Anexo 4: Estructura Organizacional del GAD Municipal del cantón Salinas	90
Anexo 5: Variables en el proceso cualitativo (Entrevista) mediante Atlas.ti.....	91
Anexo 6: Tablas y gráficos de resultados del Personal	93
Anexo 7: Tablas y gráficos de resultados de la Población	96
Anexo 8: Glosario de Términos	101

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema

La estructura organizacional en varias organizaciones públicas de países de Latinoamérica según Szlechter et al. (2020) puede presentar varios problemas que afectan la optimización de los procesos administrativos. Para superar estos desafíos, es fundamental contar con una estructura organizacional efectiva, bien coordinada y con personal capacitado, capaz de aprovechar al máximo los recursos disponibles.

Para Ocampo et al. (2019), refiere que se pueden presentar problemas en la estructura organizacional que delimitan los procesos administrativos, debido a una descentralización insuficiente, aunque la idea principal detrás de la creación de un Gobierno Autónomo Descentralizado es descentralizar la gestión pública, en algunos casos puede haber una falta de descentralización efectiva. Esto puede llevar a una estructura organizacional demasiado centralizada, lo que dificulta la toma de decisiones y la implementación de políticas.

Además, la ausencia de procesos claros, que, en algunos casos, puede haber una falta de claridad en cuanto a los procesos administrativos, lo que puede conducir a la duplicación de esfuerzos y a la falta de eficiencia en la gestión pública.

En cuanto a Banda et al. (2020), afirma que se pueden presentar problemas como la falta de coordinación, debido a la naturaleza descentralizada, es importante contar con un sistema de coordinación efectivo. Si la estructura organizacional no permite una buena coordinación entre los diferentes departamentos o entidades, puede haber problemas de comunicación y una falta de alineación en los objetivos, de igual modo la insuficiencia de personal capacitado, que, en algunos casos, puede haber una falta de personal capacitado y con experiencia para desempeñar los diferentes roles en la estructura

organizacional. Esto puede llevar a problemas de calidad en la prestación de servicios públicos y a una falta de eficiencia en la gestión.

Por último afirma Conrero et al. (2019) que la falta de recursos puede ser un problema para el desarrollo de los procesos administrativos, siendo común que los GAD tengan recursos limitados. Si la estructura organizacional no está diseñada para optimizar la utilización de estos recursos, puede haber problemas de eficiencia y productividad.

En la Constitución de la República del Ecuador vigente, en el título de la organización territorial del estado en su artículo 238 establece textualmente lo siguiente: los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados se encuentran regidos por la COOTAD Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización en donde se establece la organización política administrativa en los diferentes niveles de gobiernos autónomos con el fin de garantizar su autonomía financiera, política y administrativa.

Basados en las atribuciones establecidas en la COOTAD en la que se especifica la autonomía administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, en donde su alcalde electo por un proceso electoral designa su equipo de trabajo administrativo en las funciones de directores y jefes departamentales quienes

desde sus áreas desarrollan actividades basadas en una planificación por el bienestar de la ciudadanía que reside en su espacio territorial.

Los continuos cambios en las políticas públicas, las necesidades de respuestas a las acciones administrativas planteadas por los usuarios hacen que la administración pública deba ir evolucionando en el tiempo para cumplir con las normativas y requerimientos de la ciudadanía, por lo que debemos buscar acciones y mecanismos para alcanzar mejoras administrativas, siendo más eficaces y optimizando los recursos existentes.

La falta de una estructura organizacional clara ha causado una situación interna compleja para el desarrollo de las actividades, la cual viene dada por la ausencia de manual de funciones por cargos creados, existen departamentos que agrupan funciones que no corresponden con la naturaleza del mismo, y esto genera que no se desarrollen actividades basada en las áreas existentes, en este sentido, es evidente la necesidad de una estructura orgánica que contemple las funciones, unidades de mando, atribuciones, en base a las necesidades y vacíos propios de la dinámica organizacional, que sirva de soporte en la toma de decisiones del Ejecutivo en beneficio de los ciudadanos.

Debido a la falta de claridad en las responsabilidades y funciones de los empleados en cuanto a la Dirección de Justicia y Vigilancia en el GAD Municipal del cantón Salinas se presentan problemas de comunicación deficiente entre departamentos o unidades, además las ineficiencias en los procesos de toma de decisiones y asignación de recursos incrementando los problemas de supervisión y gestión de personal, debido a la falta de capacitación y desarrollo de habilidades para los servidores policiales municipales, incurriendo a una falta de transparencia y responsabilidad en la gestión de recursos y el cumplimiento de objetivos institucionales, debido a la carencia de recursos

financieros y materiales para llevar a cabo las tareas y metas establecidas de dicho departamento.

Para abordar estos problemas, es importante que la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal cuente con una estructura organizacional clara y bien definida, con roles y responsabilidades claros para cada miembro del personal. Además, deben establecerse canales efectivos de comunicación para asegurar la colaboración y el intercambio de información entre las diferentes unidades y departamentos.

Esto repercute en su funcionamiento puesto que, no responde a los criterios de eficacia y eficiencia de la gestión cantonal, en este sentido, la falta de solidez y claridad en los procesos hace que no sea posible promover la optimización de los procesos administrativos para responder a las funciones y operatividad de las diferentes áreas internas, en función de brindar beneficios a los ciudadanos.

Formulación del problema

¿De qué manera la estructura organizacional influye en los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Salinas?

Justificación teórica

Según Ochoa et al. (2019) toda institución necesita una estructura organizativa adecuada para la asignación de recursos humanos y materiales. Esto permite un crecimiento continuo y sostenible en el campo administrativo, además. Expresa Rivadeneira et al. (2021) que a raíz de la pandemia la relación entre la estructura organizacional y la calidad del servicio es fundamental y necesaria para definir los procesos, funciones y roles de todas las personas, lo cual es uno de los factores relevantes

en su desarrollo exitoso, permitiendo mejorar la calidad de vida de las personas de un gobierno local, mediante acciones articuladas según las funciones que desarrolla un Gobierno Municipal.

En cuanto a Parra et al. (2018), tipifica que los usuarios juegan un papel importante en el desarrollo de estructuras poblacionales, ya que se puede mejorar la cooperación y organización de la población para promover el bienestar social. Al demostrar interés en mejorar la calidad de vida, la gente inspira a los gobiernos municipales a desarrollar, evaluar planes y ejecutar programas que satisfagan las necesidades de los habitantes del estado.

Justificación practica

La presente investigación tiene como justificación fortalecer las acciones que realiza la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas a través de un análisis técnico para entender la realidad actual del GAD Municipal y de qué manera se pueden implementar herramientas para su mejor administración, en el presente documento la ciudadanía del cantón Salinas es parte importante de este trabajo brindando sus opiniones para el fortalecimiento de la administración y organización.

La propuesta de generar una estructura organizacional para optimizar los procesos administrativos del GAD Municipal permitirá desarrollar estrategias institucionales que apuntaran a crear mejores niveles de satisfacción a las necesidades de sus usuarios y ciudadanía del cantón Salinas alineados a la Dirección de Justicia y Vigilancia.

Los beneficiados con este tipo de investigación que se desarrollara en el GAD Municipal del cantón Salinas serán los usuarios, ciudadanos, la Dirección de Justicia y

Vigilancia y el departamento de Talento Humano de la institución desde sus autoridades, funcionarios y empleados quienes podrán optimizar sus procesos de manera efectiva obteniendo un mejor desempeño en sus acciones laborales, brindando satisfacción a quienes utilicen sus servicios.

Analizar los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, así como la planificación, estructura y sus políticas, verificando el cumplimiento de sus competencias asignadas en el COOTAD con la finalidad de repotenciar el desarrollo institucional a través de la reestructuración de su esquema organizacional.

Esta investigación científica es considerada de gran relevancia ya que nos permitirá conocer el estado actual administrativo en el que se encuentra el GAD Municipal del Cantón Salinas, mediante un punto de vista desde las deficiencias en la atención por parte de la Dirección de Justicia y Vigilancia, que ayudará a medir la incidencia de la variable independiente de la estructura organizacional y su variable independiente la optimización de los procesos administrativos, a través del análisis se podrán realizar recomendaciones y estrategias que beneficiaran a la institución para la obtención de buenos resultados.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la estructura organizacional y su influencia en base a las competencias adquiridas vigentes la división de responsabilidades para la optimización de los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.

Objetivos específicos

- Establecer los fundamentos teóricos de la estructura organizacional y la optimización de los procesos administrativos según las necesidades de la población en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.
- Analizar de qué manera la selección del talento humano incide en los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.
- Investigar como la especialización del talento humano incide en los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.

Hipótesis o Idea a defender

La estructura organizacional influye en la optimización de los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Salinas

Capítulo I: Marco Teórico

1.1. Antecedentes de la investigación

Se establece como antecedentes diversos estudios realizados según las variables investigativas, dentro del mismo se presenta una investigación realizada por Vargas (2023) titulada “Estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Clara y su incidencia en la optimización de los procesos administrativos”, se observa que las falencias en la estructura organizacional si inciden de manera considerable en la optimización de los procesos. Además, en base a las falencias diagnosticadas y a los resultados obtenidos, se concluye que existen diferentes formas de que el GAD Municipal de Santa Clara pueda optimizar los procesos y así mejorar la atención brindada a los ciudadanos de este cantón, debiendo hacer conocer o recordar a sus trabajadores la estructura organizacional del mismo, capacitando y actualizando más al personal en el ámbito de sus funciones, para que no existan confusiones, duplicación del trabajo, omisión de tareas, pero, sobre todo, para brindar servicios de calidad y una mejor atención a la ciudadanía.

Mediante un estudio realizado por Moreno et al. (2022), titulado “El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa”, se puede evidenciar que el análisis que se realizó en los procesos administrativos en el GAD del Cantón Jipijapa, determina que la administración no ejecuta correctamente una serie de funciones en cuanto a procesos y capacitación del personal que faciliten una buena administración, si conocen los objetivos planteados, tampoco tienen las herramientas necesarias para su cumplimiento, además, luego de conocer los procesos se evidenció que la realización de funciones por parte de los y las servidoras públicas no es controlada y esto ocasiona un incumplimiento en la

asignación de funciones básicas de planeación, organización, dirección y control y no contribuye eficazmente en los principios de dirección en el GAD.

En una investigación realizada por Ortega (2020) titulada “Estructura organizacional y la optimización de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Montalvo”, se conoce que el Gobierno Independiente Descentralizado del Cantón Montalvo como institución pública que carece por una estructura organizacional actualizada que especifique la planificación del trabajo, divida responsabilidades y optimice los procesos administrativos en consecución de la eficiencia, de igual modo la selección del personal se lo realiza de forma empírica sin que los futuros empleados atraviese por un proceso de selección riguroso y calificado, por lo cual la mayoría de los empleados municipales no cuentan con un perfil acorde al cargo de trabajo, además no cuenta con un proyecto de formación que especialice al trabajador dentro del cargo que desempeña.

Se evidencia en la investigación realizada por Rosero (2019), titulada “Análisis del Diseño Organizacional y la Gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán”, donde se evidencia que la institución reestructura el diseño organizacional porque busca alianzas con la ciudadanía e instituciones gubernamentales; es decir, permite que los tulcanes participen para fortalecer el acceso a la información y transparencia financiera (Pregunta 14), pero la información que ofrece no es apta, no obstante el GAD les ha dado mayor importancia a los procesos administrativos (Procesos gubernamentales, estratégicos, clave y de apoyo), porque estos están enfocados a brindar bienes y servicios a la ciudadanía y, de esta forma, estimulan la participación ciudadana, pero a la vez no es la más adecuada, debido a que no existe una comunicación oportuna entre los funcionarios y autoridades.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Estructura organizacional

La estructura organizacional se refiere a la forma en que una organización está diseñada y estructurada para lograr sus objetivos. Define Delgado et al. (2018) que “las relaciones jerárquicas, roles y responsabilidades dentro de la organización, l La estructura de una organización tiene un impacto significativo en cómo opera la organización y qué tan efectiva es para lograr sus objetivos” (p. 54).

La estructura organizativa se puede dividir en dos grandes categorías: vertical y horizontal. Para Ocampo et al. (2019) en una estructura vertical, la organización se estructura de manera jerárquica con niveles de autoridad y responsabilidad claramente definidos. Este tipo de estructura se encuentra comúnmente en grandes organizaciones como corporaciones, donde las decisiones se toman en la parte superior y luego se transmiten a través de los rangos.

“La elección de la estructura organizativa depende de las necesidades de la organización y de la industria en la que opera” (Banda et al., 2020, p.61). Una estructura organizativa bien diseñada puede conducir a una mayor eficiencia, una mayor productividad y una mejor toma de decisiones.

1.2.1.1. Importancia de la estructura organizacional

Expresa Luna y Hernández (2021) que “la estructura organizacional es un aspecto crítico de cualquier negocio u organización. Proporciona un marco sobre cómo se realiza el trabajo, cómo se toman las decisiones y cómo se asignan los recursos” (p. 33). Estas son algunas de las razones clave por las que la estructura organizativa es importante según Blanco et al. (2020):

Aclara las funciones y responsabilidades: Una estructura organizativa proporciona una comprensión clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado.

Mejora la comunicación: Una estructura organizativa bien diseñada facilita la comunicación entre los diferentes niveles de la organización.

Aumenta la eficiencia y la productividad: La estructura organizativa ayuda a optimizar los procesos, eliminar la redundancia y mejorar la eficiencia general.

Apoya el crecimiento y la expansión: A medida que las organizaciones crecen y se expanden, necesitan adaptar su estructura organizativa para satisfacer las necesidades cambiantes del negocio.

Mejora la satisfacción y el compromiso de los empleados: Cuando los empleados entienden sus roles y responsabilidades y sienten que están contribuyendo al éxito de la organización.

En resumen, la estructura organizacional es un componente esencial de cualquier negocio u organización, proporciona un marco sobre cómo se realiza el trabajo, cómo se toman las decisiones y cómo se asignan los recursos. Una estructura bien diseñada puede conducir a una mayor eficiencia, productividad y satisfacción de los empleados, y puede ayudar a respaldar el crecimiento y la expansión a largo plazo.

1.2.1.2. Beneficios de la estructura organizacional

Afirma Murillo et al. (2019) que la estructura organizacional es un elemento importante de cualquier organización y puede traer numerosos beneficios cuando se diseña de manera efectiva. Estos son algunos de los beneficios de una estructura organizativa bien diseñada según Ochoa et al. (2019):

Funciones y responsabilidades claras: Una estructura organizativa clara describe las funciones y responsabilidades de cada empleado dentro de la organización.

Comunicación mejorada: Una estructura bien diseñada facilita la comunicación dentro de la organización, de arriba a abajo.

Mayor eficiencia y productividad: Una estructura organizativa bien diseñada agiliza los procesos, elimina la redundancia y mejora la eficiencia general.

Mayor flexibilidad: Una estructura organizativa flexible puede adaptarse a los cambios en el entorno empresarial, como nuevos productos, servicios o condiciones del mercado.

Mejora de la moral y el compromiso de los empleados: Una estructura organizativa clara puede conducir a una mejora de la moral y el compromiso de los empleados.

Mejor toma de decisiones: Una estructura organizativa bien diseñada facilita la toma de decisiones al garantizar que las personas adecuadas tengan la información correcta en el momento adecuado.

En resumen, una estructura organizacional bien diseñada puede brindar numerosos beneficios a una organización, incluida una mejor comunicación, eficiencia, productividad, flexibilidad, moral y compromiso de los empleados, y una mejor toma de decisiones.

1.2.1.3. Especialización

“La especialización de la estructura organizacional se refiere a la práctica de dividir la fuerza laboral de una organización en roles especializados en función de sus áreas de especialización” (Ibarguen et al., 2020, p.79). Esto permite a los empleados

concentrarse en tareas que se alinean con sus conjuntos de habilidades y pueden ayudar a aumentar la eficiencia y la productividad dentro de la organización.

En una estructura organizativa especializada, cada empleado se asigna a un departamento o función específica, como finanzas, marketing u operaciones. Esto les permite desarrollar una comprensión profunda de su área de especialización y volverse altamente calificados en su función. También permite a la organización aprovechar la experiencia de cada empleado para lograr sus objetivos.

“La especialización también puede ayudar a aumentar la eficiencia al reducir la cantidad de tiempo y recursos que se desperdician en tareas que no están dentro del área de especialización de un empleado” (Martínez y Valenzo, 2020, p. 104). Al centrarse en sus roles específicos, los empleados pueden volverse más productivos y eficientes en su trabajo.

Por lo tanto, es importante que las organizaciones equilibren la especialización con la colaboración y la comunicación interfuncional. Una estructura organizativa bien diseñada debe permitir la especialización y, al mismo tiempo, promover la colaboración y el trabajo en equipo entre departamentos y funciones.

1.2.1.4. División por nivel jerárquico

“La división por nivel jerárquico es una forma común de organizar la estructura de una organización. Implica dividir la organización en niveles de autoridad, y cada nivel tiene su propio conjunto de responsabilidades y poder de toma de decisiones” (Gómez, 2018, p. 83). Por lo general, cuanto más alto es el nivel en la jerarquía, mayor es el nivel de autoridad y responsabilidad.

El nivel más alto de la jerarquía suele estar ocupado por los altos ejecutivos de la organización, como el director ejecutivo o el presidente, que tienen la responsabilidad

final de la estrategia y la dirección de la organización. Expresa Zabala (2021) que el nivel medio de la jerarquía está formado por gerentes que supervisan departamentos o funciones específicas dentro de la organización, mientras que el nivel inferior está formado por empleados de primera línea que llevan a cabo las operaciones diarias de la organización.

La división por nivel jerárquico puede traer varios beneficios a una organización, incluidas líneas claras de autoridad y responsabilidad, que pueden ayudar a garantizar que las tareas se completen de manera eficiente y eficaz. También permite procesos eficientes de comunicación y toma de decisiones, ya que cada nivel de la jerarquía tiene su propio conjunto de responsabilidades y poder de toma de decisiones.

1.2.1.5. Departamentalización por funciones

Afirma Parra et al. (2018) que la departamentalización por funciones es una forma común de organizar la estructura de una organización. Implica dividir la organización en departamentos basados en funciones similares, como marketing, finanzas, operaciones y recursos humanos.

Cada departamento es responsable de llevar a cabo tareas específicas relacionadas con su función. Por ejemplo, el departamento de marketing puede ser responsable de desarrollar e implementar campañas de marketing, mientras que el departamento de finanzas puede ser responsable de administrar las finanzas de la organización.

Afirma Conrero et al. (2019) que la departamentalización por funciones puede traer varios beneficios a una organización, incluida una mayor eficiencia y eficacia. Al agrupar a los empleados con habilidades y experiencia similares, les permite trabajar de manera más eficiente y aprovechar su experiencia para lograr mejores resultados.

También permite oportunidades de formación y desarrollo especializadas, ya que los empleados pueden centrarse en desarrollar sus habilidades dentro de su función específica. Esto puede conducir a una fuerza laboral más capacitada y con más conocimientos y puede ayudar a la organización a lograr sus objetivos de manera más efectiva.

1.2.1.6. Autoridad y responsabilidad

“La autoridad se refiere al poder de tomar decisiones y dar órdenes, mientras que la responsabilidad se refiere a la obligación de realizar tareas y rendir cuentas por los resultados” (Pierre, 2019, p. 84).

En una estructura organizativa bien diseñada, la autoridad y la responsabilidad están claramente definidas y alineadas. Cada empleado tiene un conjunto específico de responsabilidades y se le otorga la autoridad necesaria para llevar a cabo esas responsabilidades de manera efectiva. Esto permite líneas claras de responsabilidad y asegura que las tareas se completen de manera eficiente y efectiva.

Sin embargo, la autoridad y la responsabilidad también pueden ser una fuente de conflicto dentro de una organización. Expresa Olivera et al. (2021) que, si las líneas de autoridad y responsabilidad no están claramente definidas, los empleados pueden confundirse o no saber quién es responsable de tareas específicas. Esto puede llevar a una falla en la comunicación y puede impedir que la organización logre sus objetivos.

Al establecer un sistema claro de autoridad y responsabilidad, las organizaciones pueden garantizar que las tareas se completen de manera eficiente y eficaz, y que los empleados rindan cuentas por sus acciones. Esto puede ayudar a mejorar la productividad general y garantizar que la organización pueda alcanzar sus objetivos.

1.2.1.7. Cadena de mando

Para Fernández del Pomar (2020) la cadena de mando es un componente clave de la estructura de una organización. Se refiere a la disposición jerárquica de la autoridad dentro de la organización, donde cada nivel de la jerarquía tiene un nivel específico de autoridad y responsabilidad.

En una estructura organizacional típica, la cadena de mando comienza con los ejecutivos de alto nivel, como el director ejecutivo o la junta directiva. Estas personas tienen el más alto nivel de autoridad dentro de la organización y son responsables de establecer la dirección estratégica de la organización.

Debajo de los ejecutivos de alto nivel están los mandos intermedios, que son responsables de supervisar las operaciones diarias de la organización. Son responsables de implementar las estrategias establecidas por los ejecutivos de alto nivel y de asegurar que se cumplan los objetivos de la organización. (Elizalde et al., 2020, p. 118)

Debajo de los mandos intermedios se encuentran los directivos y empleados de primera línea, que son los responsables de llevar a cabo las tareas necesarias para alcanzar los objetivos de la organización. Reportan a los mandos intermedios, quienes a su vez reportan a los ejecutivos de alto nivel.

Sin embargo, la cadena de mando también puede provocar fallas en la comunicación y evitar que los empleados tomen la iniciativa o compartan ideas. Por lo tanto, es importante que las organizaciones equilibren la cadena de mando con colaboración y comunicación abierta para garantizar que los empleados se sientan capacitados para contribuir al éxito de la organización.

1.2.1.8. Formalización

“La formalización es un aspecto importante de la estructura organizacional que se refiere a la medida en que las políticas, los procedimientos y las reglas de la organización están formalizados y estandarizados” (Olivera et al., 2021, p. 28)

Una estructura organizacional altamente formalizada típicamente tiene muchas reglas y regulaciones, con procedimientos específicos para llevar a cabo las tareas y una jerarquía rígida de autoridad. En este tipo de estructura, los empleados tienen una comprensión clara de lo que se espera de ellos y hay poco margen para desviarse de los procedimientos establecidos.

“Existen ventajas y desventajas tanto para las estructuras organizacionales altamente formalizadas como para las menos formalizadas” (Ayús y Arias, 2021, p. 72). Una estructura altamente formalizada puede brindar claridad y consistencia en la toma de decisiones y el desempeño de tareas, lo que puede ser beneficioso en industrias donde la seguridad y el control de calidad son de suma importancia. Sin embargo, también puede conducir a la falta de innovación y compromiso de los empleados.

En última instancia, el grado de formalización en una estructura organizacional debe adaptarse a las necesidades específicas de la organización y la industria en la que opera. Debe lograr un equilibrio entre proporcionar claridad y consistencia al mismo tiempo que permite la innovación y la creatividad.

1.2.1.9. Procedimientos

“Los procedimientos son un aspecto importante de la estructura organizacional que se refieren a las instrucciones paso a paso para llevar a cabo tareas específicas dentro de la organización” (Almendariz y Proaño, 2020, p. 74). Los procedimientos

proporcionan un marco para la coherencia en el desempeño de las tareas, lo que puede conducir a una mayor eficiencia y eficacia.

“Los procedimientos bien diseñados son esenciales para garantizar que las tareas se completen con precisión y eficiencia. Ayudan a reducir la probabilidad de errores y equivocaciones, y proporcionan un marco claro para que lo sigan los empleados” (Hidalgo y Cortés, 2020, p. 93).

En general, los procedimientos son un aspecto importante de la estructura organizativa que debe diseñarse e implementarse cuidadosamente para equilibrar la coherencia y la eficiencia con la innovación y la creatividad.

1.2.2. Procesos administrativos

Para Reyes et al. (2018) los procesos administrativos son una parte esencial de la estructura organizacional que se refiere a los procedimientos, reglas y regulaciones que rigen las operaciones diarias de la organización. Los procesos administrativos son fundamentales para la gestión eficaz de una organización, ya que proporcionan un marco para la toma de decisiones, la comunicación y la colaboración.

Uno de los procesos administrativos clave es la planificación, que implica establecer metas y objetivos para la organización y desarrollar estrategias para alcanzarlos. “La planificación es esencial para garantizar que la organización se mantenga centrada en sus prioridades y sea capaz de adaptarse a los cambios en el entorno empresarial” (García et al., 2018, p. 51).

En general, los procesos administrativos son esenciales para la gestión eficaz de una organización. Proporcionan un marco para la toma de decisiones, la comunicación y la colaboración, y aseguran que la organización pueda alcanzar sus objetivos y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. Mediante la gestión eficaz de los procesos

administrativos, las organizaciones pueden mejorar su rendimiento, aumentar su eficiencia y seguir siendo competitivas en sus industrias.

1.2.2.1. Importancia de los procesos administrativos

Expresa Romero et al. (2018) que los procesos administrativos son la columna vertebral de cualquier organización. Se refieren al conjunto de procedimientos y protocolos que se implementan para garantizar que una organización funcione sin problemas y de manera eficiente. Los procesos administrativos cubren una amplia gama de actividades, que incluyen la planificación, la organización, la dotación de personal, la dirección y el control.

Afirman Mendoza y Moreira (2021) que uno de los aspectos más importantes de los procesos administrativos es su función de garantizar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas. Al establecer pautas y procedimientos claros para la toma de decisiones y el mantenimiento de registros, los procesos administrativos ayudan a las organizaciones a evitar responsabilidades legales y financieras.

En resumen, los procesos administrativos son esenciales para el éxito de cualquier organización. Ayudan a garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos, promueven la rendición de cuentas y la transparencia, y mejoran la eficiencia y la productividad. Al invertir en procesos administrativos sólidos, las organizaciones pueden posicionarse para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo.

1.2.2.2. Beneficio de los procesos administrativos

“Los procesos administrativos se refieren al conjunto de procedimientos y protocolos que se implementan para garantizar que una organización funcione sin problemas y de manera eficiente” (Percca, 2019, p. 33). Estos procesos son fundamentales para el éxito de una organización, ya que ayudan a establecer líneas claras

de autoridad, definir roles y responsabilidades y garantizar que los recursos se utilicen de manera eficaz y eficiente. Los beneficios de los procesos administrativos según Torres et al. (2020) son muchos, y algunos de los beneficios clave se analizan a continuación:

Eficiencia mejorada: Los procesos administrativos ayudan a optimizar los flujos de trabajo y los procedimientos, lo que se traduce en una mayor eficiencia.

Rendición de cuentas mejorada: Los procesos administrativos ayudan a promover la rendición de cuentas y la transparencia al establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.

Cumplimiento mejorado: Los procesos administrativos ayudan a garantizar el cumplimiento de las leyes, los reglamentos y las políticas.

Mejora de la calidad: Los procesos administrativos ayudan a mejorar la calidad de los productos y servicios mediante el establecimiento de normas y procedimientos claros para el control de calidad.

Productividad mejorada: Los procesos administrativos ayudan a mejorar la productividad al establecer flujos de trabajo y procedimientos claros.

En resumen, los procesos administrativos son esenciales para el éxito de cualquier organización. Ayudan a mejorar la eficiencia, la responsabilidad, el cumplimiento, la calidad y la productividad. Al invertir en procesos administrativos sólidos, las organizaciones pueden posicionarse para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo.

1.2.2.3. Planeación

“La planificación de procesos administrativos es un aspecto esencial de la gestión de organizaciones, empresas o agencias gubernamentales” (Arias y Palacios, 2021, p. 74). Los procesos administrativos se refieren a los procedimientos, políticas y reglas que se establecen para lograr las metas y objetivos de una organización. “La planificación

eficaz de los procesos administrativos garantiza que una organización funcione sin problemas y de manera eficiente” (Vásquez et al., 2021, p. 88).

El primer paso en la planificación de procesos administrativos es identificar los objetivos de la organización. Esto se puede hacer a través de un análisis detallado de la misión, visión y valores de la organización. Una vez que se identifican los objetivos, el siguiente paso es desarrollar un plan para lograr esos objetivos. Este plan debe ser integral e incluir detalles sobre cómo se implementará cada proceso administrativo.

En general, la planificación de procesos administrativos es fundamental para el éxito de cualquier organización. Garantiza que exista un plan claro para lograr los objetivos, que la comunicación y la colaboración sean efectivas, y que los procesos se revisen y ajusten periódicamente para lograr un rendimiento óptimo.

1.2.2.4. Organización

La organización de los procesos administrativos es una parte esencial de la gestión eficaz de una organización, en cuanto a Reyna (2017), manifiesta que los procesos administrativos son el conjunto de procedimientos, políticas y reglas que guían las operaciones diarias de una organización. Una organización eficaz de los procesos administrativos ayuda a garantizar que la organización funcione sin problemas, de manera eficiente y logre sus metas y objetivos. Esto puede incluir procesos relacionados con finanzas, recursos humanos, adquisiciones u otras áreas de la organización. Cada proceso debe estar claramente definido y documentado, incluidos los pasos involucrados, las funciones y responsabilidades de cada persona involucrada y cualquier política o regla que se aplique.

El siguiente paso según Peralta et al. (2019) es establecer un sistema para gestionar estos procesos, mediante el desarrollo de procedimientos operativos estándar,

la creación de formularios y plantillas para respaldar los procesos y la configuración de una base de datos u otro sistema para rastrear y administrar datos relacionados con los procesos.

En resumen, la organización de los procesos administrativos es un aspecto crítico de la gestión eficaz de una organización. Implica identificar y definir procesos específicos, establecer sistemas para gestionar esos procesos y garantizar una comunicación y una toma de decisiones claras. La revisión y evaluación regulares son esenciales para garantizar que los procesos administrativos continúen apoyando las metas y objetivos de la organización.

1.2.2.5. Organigrama

Un organigrama es una representación visual de la jerarquía y las relaciones entre los diferentes roles y posiciones dentro de una organización. “En el contexto de los procesos administrativos, un organigrama puede ser una herramienta útil para aclarar funciones y responsabilidades, mejorar la comunicación y la colaboración, y agilizar la toma de decisiones” (Heredia y Narvárez, 2021, p. 14).

Un organigrama generalmente incluye diferentes niveles de administración y personal, y cada nivel es responsable de funciones específicas dentro de la organización. Por ejemplo, un organigrama administrativo puede incluir puestos como un director ejecutivo o director ejecutivo en la parte superior, seguido de gerentes o jefes de departamento, y luego el personal que reporta a esos gerentes.

En conclusión, un organigrama es una herramienta valiosa para organizar los procesos administrativos dentro de una organización. Al definir funciones y responsabilidades, mejorar la comunicación y la colaboración y agilizar la toma de

decisiones, un organigrama puede ayudar a garantizar que los procesos administrativos sean eficientes, efectivos y estén alineados con las metas y objetivos de la organización.

1.2.2.6. Análisis de puestos

“El análisis de puestos es una herramienta importante en los procesos administrativos que implica recopilar y analizar información sobre las responsabilidades, deberes y requisitos de un puesto específico” (Barahona y Bello, 2020, p. 55). El propósito del análisis de puestos es asegurar que los puestos dentro de una organización estén bien definidos y que las destrezas, conocimientos y habilidades requeridas para cada puesto se reflejen con precisión en la descripción del puesto y en la selección y evaluación de los empleados.

En resumen, el análisis de puestos es una herramienta esencial en los procesos administrativos que puede ayudar a las organizaciones a contratar a las personas adecuadas, mejorar el rendimiento y la productividad de los empleados y garantizar que los procesos administrativos sean eficientes y efectivos.

1.2.2.7. Toma de decisiones

Expresa Barbarán (2019) que la toma de decisiones es el proceso de elegir un curso de acción entre varias opciones o alternativas. Es un componente esencial de los procesos administrativos, ya que es necesario para que los líderes y gerentes tomen decisiones que ayuden a sus organizaciones a alcanzar sus metas y objetivos.

El proceso de toma de decisiones normalmente implica varios pasos. En primer lugar, el tomador de decisiones debe identificar el problema o cuestión que debe abordarse. Esto puede implicar la recopilación de información, el análisis de datos y la consulta con las partes interesadas.

Para Zambrano et al. (2021) la toma de decisiones efectiva es fundamental para el éxito en los procesos administrativos, además, requiere que los líderes y gerentes tengan una comprensión profunda de las metas y objetivos de la organización, así como la capacidad de analizar datos, considerar múltiples perspectivas y emitir juicios informados.

En resumen, la toma de decisiones es un componente crítico de los procesos administrativos que requiere una cuidadosa consideración, análisis y evaluación. La toma de decisiones efectiva implica colaboración, comunicación y una comprensión profunda de las metas y objetivos de la organización.

1.2.2.8. Motivación

La motivación se refiere a la fuerza motriz o energía que impulsa a las personas a tomar medidas y lograr sus objetivos. “En el contexto de los procesos administrativos, la motivación es fundamental para mantener el compromiso de los empleados, aumentar la productividad y lograr los objetivos organizacionales” (Gaspar, 2019, p. 104).

La motivación puede ser intrínseca, lo que significa que proviene del interior de un individuo, o extrínseca, lo que significa que está impulsada por factores externos, como recompensas o reconocimiento. Ambos tipos de motivación pueden ser efectivos en los procesos administrativos, y las organizaciones a menudo usan una combinación de motivadores intrínsecos y extrínsecos para alentar a los empleados a rendir al máximo.

Los motivadores extrínsecos pueden incluir recompensas como bonos, promociones o reconocimiento por un buen desempeño. En los procesos administrativos, los motivadores extrínsecos pueden ser efectivos para alentar a los empleados a alcanzar metas u objetivos específicos, así como para reconocer y recompensar el desempeño excepcional.

Para motivar efectivamente a los empleados en los procesos administrativos, los líderes y gerentes deben tener un conocimiento profundo de lo que impulsa a sus empleados y qué factores son más importantes para ellos. Esto puede implicar la realización de encuestas o grupos de enfoque, brindar retroalimentación y reconocimiento regulares, y crear un ambiente de trabajo positivo y de apoyo.

1.2.2.9. Liderazgo

Expresa Ruiz (2018) que el liderazgo es la capacidad de inspirar, influir y guiar a individuos y grupos hacia una meta u objetivo común. En los procesos administrativos, el liderazgo eficaz es fundamental para lograr los objetivos de la organización, crear una cultura de trabajo positiva y motivar a los empleados a rendir al máximo.

Hay muchos estilos de liderazgo diferentes, cada uno con sus propias fortalezas y debilidades. Algunos estilos de liderazgo comunes incluyen liderazgo transformacional, liderazgo de servicio, liderazgo situacional y liderazgo democrático. Cada estilo enfatiza diferentes cualidades y enfoques, como el carisma, la empatía, la adaptabilidad y la colaboración.

Los líderes efectivos en procesos administrativos deben poseer una variedad de cualidades y habilidades, que incluyen comunicación, pensamiento estratégico, toma de decisiones e inteligencia emocional. Deben poder comunicarse de manera clara y efectiva con los empleados, las partes interesadas y otros líderes, así como inspirar y motivar a las personas y equipos para lograr sus objetivos.

1.2.2.10. Control

“El control en los procesos administrativos se refiere al proceso de monitorear, evaluar y ajustar las actividades organizacionales para asegurar que estén alineadas con las metas y objetivos de la organización” (Benítez, 2021, p. 62). El control efectivo es

esencial para garantizar que los recursos se utilicen de manera eficiente, que los riesgos se gestionen adecuadamente y que se optimice el desempeño de la organización.

La presupuestación es un mecanismo que utilizan las organizaciones para controlar los procesos administrativos. Al establecer presupuestos para varios departamentos y actividades, las organizaciones pueden garantizar que los recursos se asignen adecuadamente y que los gastos estén en línea con las metas y objetivos de la organización.

Las métricas de rendimiento son otro mecanismo que utilizan las organizaciones para controlar los procesos administrativos. Al establecer objetivos específicos y medir el progreso hacia esos objetivos, las organizaciones pueden identificar áreas en las que el rendimiento se está retrasando y tomar medidas correctivas.

Las auditorías son un tercer mecanismo que utilizan las organizaciones para controlar los procesos administrativos. Al realizar auditorías periódicas de las actividades financieras, operativas y de cumplimiento, las organizaciones pueden identificar posibles riesgos y debilidades y tomar medidas correctivas antes de que se conviertan en problemas mayores.

La gestión de riesgos es un cuarto mecanismo que utilizan las organizaciones para controlar los procesos administrativos. Al identificar los riesgos potenciales y desarrollar estrategias para mitigarlos, las organizaciones pueden minimizar la probabilidad de que ocurran eventos negativos y garantizar que estén preparadas para responder si ocurren.

Capítulo II: Materiales y Métodos

2.1. Contexto territorial

Salinas es una ciudad costera ubicada en la provincia de Santa Elena en Ecuador, América del Sur. Es un popular destino turístico debido a sus hermosas playas y su clima cálido durante todo el año. La ciudad está ubicada en el borde occidental de la Península de Santa Elena y limita con el Océano Pacífico al oeste.

Salinas tiene una población de alrededor de 50,000 personas y es conocida por su ambiente animado y su vibrante vida nocturna. La ciudad tiene una amplia gama de restaurantes, bares y discotecas, así como una serie de tiendas y mercados que venden artesanías y productos locales.

Las playas de Salinas son unas de las mejores de Ecuador, con aguas cristalinas y arena blanca y suave. La ciudad tiene varias playas diferentes para elegir, incluidas las populares Salinas Beach, Chipipe Beach y La Chocolatera Beach. Estas playas ofrecen una variedad de actividades, que incluyen natación, surf y pesca.

Salinas también alberga una serie de atracciones y puntos de referencia, como el Club de Yates de Salinas, el malecón de Salinas y el Museo de Ballenas. Los visitantes también pueden realizar excursiones en barco a las islas cercanas y disfrutar de actividades como el esnórquel y el buceo.

2.2. Tipo y diseño de investigación

Para Yucra y Bernedo (2020) el objetivo principal de la investigación descriptiva es describir las características de un fenómeno o población sin buscar explicaciones o establecer relaciones causales entre las variables. En este tipo de investigación, se empleó a fin de recopilar datos y se utilizaron estadísticas descriptivas para resumir y analizar la información recopilada de las encuestas.

Se empleó un estudio no experimental, en donde expresa Ramos (2021) que es un tipo de estudio que no implica la manipulación intencional de una variable independiente para medir su efecto en una variable dependiente. En otras palabras, no se manipularon las variables, sino que se estudiaron de manera básica no transversal.

Se aplicó una investigación de tipo mixta, puesto que es un tipo de diseño de investigación que puede proporcionar una comprensión integral y profunda del problema. Se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos, como la entrevista, encuestas y el análisis estadístico, que se utilizaron para cuantificar y analizar los datos recopilados, lo que brinda una perspectiva más objetiva y sistemática.

Los datos cuantitativos proporcionaron una comprensión completa de los riesgos psicosociales y puede conducir a soluciones más eficaces para mitigarlos. La investigación cualitativa proporcionó una comprensión matizada y completa de la importancia en conocer la estructura organizacional para la optimización de los procesos administrativos en la Dirección de Justicia y Vigilancia.

Se aplicó el método empírico-analítico, siendo uno de los modelos para describir el método científico, que se basa en la experimentación y la lógica empírica. Junto a la observación de fenómenos y sus análisis estadísticos.

2.3. Población de estudio

Según Robles (2019) define a la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81)

Según el INEC (2010), la población del cantón Salinas es de 68675, además se toma a consideración el personal del GAD Municipal de Salinas conformado por 1 Alcalde, 18 Directores, 22 Jefes departamentales y 214 empleados administrativos.

2.4. Tamaño de la muestra

De acuerdo a la población se realiza un muestreo probabilístico de la población y personal del GAD Municipal de un total de 68675 mediante la siguiente formula:

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

N	68.675	Tamaño de la población
σ	0,5	Desviación Estándar de la población --> 0,5
Z	95%	Nivel de confianza
e	5%	Limite aceptable de error muestral

$$n = \frac{(68675) (0,5)(0,5) (1,96)(1,96)}{(68675-1)(0,05)(0,05) + (0,5)(0,5) (1,96)(1,96)}$$

$$n = \frac{(68675) (0,25) (3,8416)}{(68674)(0,0025) + (0,25) (3,8416)}$$

$$n = \frac{65955,47}{172,65}$$

$$n = \mathbf{382,03}$$

Además, se aplica una muestra probabilística simple para determinar el total de la población del GAD Municipal de Salinas de 255 personas que serán objeto de estudio.

N	255	Tamaño de la población
σ	0,5	Desviación Estándar de la población --> 0,5
Z	95%	Nivel de confianza
e	5%	Limite aceptable de error muestral

$$n = \frac{(255) (0,5)(0,5) (1,96)(1,96)}{(255-1)(0,05)(0,05) + (0,5)(0,5) (1,96)(1,96)}$$

$$n = \frac{(255) (0,25) (3,8416)}{(255-1)(0,0025) + (0,25) (3,8416)}$$

$$(254)(0,0025) + (0,25) (3,8416)$$

$$n = \frac{244,90}{1,60}$$

$$n = \mathbf{153,51}$$

Se logra evidenciar que el total de muestra que serán objeto de estudio en cuanto a la población se da un total de 382 habitantes y 154 personas que conforman el GAD Municipal de Salinas.

2.5. Técnicas de recolección de datos

Se aplicó una entrevista, basada mediante 8 preguntas abiertas al Alcalde del GAD Municipal de Salinas siendo una herramienta que permite definir los objetivos de la entrevista que se desean comprobar para conocer la estructura organizacional del GAD, los roles y responsabilidades de los diferentes departamentos, los procesos administrativos, los procedimientos de toma de decisiones, entre otros.

Se aplicó una encuesta al personal del GAD Municipal de Salinas y a los habitantes, mediante un banco de 6 preguntas cerradas que tienen estrecha relación con las variables y objetivos de estudio, siendo una herramienta útil para conocer la estructura organizacional y los procesos administrativos del GAD.

2.6. Procesamiento de la información

El procesamiento de la información de la entrevista y encuestas es una tarea importante para obtener información útil y valiosa a partir de las respuestas proporcionadas por el entrevistado y encuestados, donde se realizó una recopilación de datos, donde se recopilaron las respuestas del entrevistado y encuestados. Las respuestas fueron registradas a partir del método utilizado para realizar la entrevista y encuesta, realizando una codificación de datos, mediante el procesamiento y análisis de las encuestas y entrevista, datos que se recopilaron de las encuestas fueron debidamente

codificadas, ingresadas en una base de datos utilizando Microsoft Excel 2019 para el análisis estadístico para su posterior análisis.

Se analizaron los de datos recopilados donde se obtuvo información útil y valiosa, que implicó la realización de análisis estadísticos, gráficos y tablas que mostraron los patrones y tendencias en las respuestas, que permitieron establecer una relación de comprobación a los objetivos de estudio.

Capítulo III: Resultados y discusión

3.1. Análisis e interpretación de los resultados

3.1.1. Análisis de la entrevista aplicada al Alcalde

Pregunta 1. ¿Conoce usted en su totalidad la estructura organizacional del GAD Municipal de Salinas y las funciones de cada departamento?

Conozco como está conformada la estructura organizacional del Gad Municipal, sin embargo, se puede hacer mención que existen departamentos que se encuentran en bajo cumplimiento de sus funciones debido a factores internos que se presentaron, donde se cambiaron varios aspectos internos para lograr el cumplimiento de las metas de cada departamento.

Pregunta 2. ¿Considera usted que dentro del GAD Municipal existe una consistente estructura organizacional bajo el cumplimiento de sus funciones que promuevan el desarrollo de los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia?

Bajo las normativas de Ley, se cuenta con los departamentos que requiere un GAD Municipal para el cantón, sin embargo, en la actualidad después de la pandemia, se han incrementado los ingresos por parte de turistas, lo que atribuye tener que contratar personal para el control en cuanto a la venta gastronómica y de bebidas, además de policías municipales para el control en la Dirección de Justicia y Vigilancia.

Pregunta 3. ¿Considera usted como alcalde que se deba incrementar el personal en la Dirección de Justicia y Vigilancia para mejorar los procesos administrativos del GAD Municipal?

Como hice referencia en la anterior interrogante, es preciso incrementar personal dentro del ordenamiento territorial, en base turística operativa, teniendo la necesidad de contratar policías municipales para el control desde la Dirección de Justicia y Vigilancia.

Pregunta 4. ¿Considera usted que la selección de talento humano incide en los procesos administrativos del GAD Municipal del cantón Salinas?

Claro, la contratación se la realiza en base a las capacidades de cada persona que debe estar alineada a las necesidades de la organización, de tal modo que si incide directamente la selección de personal por parte del departamento de Talento Humano del GAD Municipal para mejorar los procesos administrativos que deben estar alineados a las necesidades en cuanto al aumento de servidores públicos de la Dirección de Justicia y Vigilancia.

Pregunta 5. ¿Considera necesario analizar internamente el cumplimiento de las funciones del personal para el incremento de nuevos puestos de trabajo que permitan el cumplimiento de los procesos administrativos en la Dirección de Justicia y Vigilancia?

Internamente se realizan auditorias, tanto operativas, administrativas y económicas según la rendición de cuentas, pero es importante tener nuevos procesos que puedan mejorar la gestión administrativa bajo el análisis del cumplimiento de las funciones que realiza cada persona en su departamento, teniendo necesidades en priorizar la seguridad ciudadana y control territorial.

Pregunta 6. ¿Considera usted como alcalde que la especialización del Talento Humano incide en los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas?

Si, incide directamente, debido a que es el departamento encargado de conocer las deficiencias, necesidades y potencialidades que se presentan dentro del Gad Municipal, además se evidencia en la actualidad debido al incremento de la demanda turística implementar nuevas fuentes de trabajo bajo la Dirección de Justicia y Vigilancia.

Pregunta 7. ¿Cuál es el tipo de propuesta que considera usted se deba implementar según la estructura organizacional de la Dirección de Justicia y Vigilancia que promuevan una mejor atención a la población del cantón Salinas?

Sería importante establecer una propuesta en base a la implementación de contratación de nuevos funcionarios de seguridad municipal que contribuyan con el control del cantón, tanto en la parte urbana, turística y rural.

8. ¿De qué manera considera usted que la estructura organizacional incide en la optimización de los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Salinas?

Una estructura bien definida dentro del GAD mejora la coordinación, comunicación, toma de decisiones y evita confusiones en las funciones y responsabilidades, cumpliendo una jerarquía clara que facilita la delegación de autoridad, mientras que la coordinación interdepartamental y la eficiente asignación de recursos promueven la colaboración y priorización de actividades. La adaptabilidad y agilidad de la estructura permiten responder rápidamente a cambios externos o internos, asegurando la eficiencia del departamento.

3.1.2. Análisis de la encuesta aplicada al personal del GAD Municipal

Pregunta 1. ¿Cuál es el tiempo que lleva laborando en el GAD Municipal de Salinas?

El 42% del personal encuestado tienen de 1 a 2 años en sus funciones dentro del GAD Municipal, el 44% tienen de 2 a 3 años laborando dentro del GAD Municipal y el 14% tienen más de 3 años laboral en el GAD Municipal del cantón Salinas. Se evidencia que existen un personal que ha sido rotado teniendo en su mayor parte de 1 a 3 años laborando para el Municipio de Salinas.

Pregunta 2. ¿Cree usted que existe un cumplimiento de las funciones en cuanto a la estructura organizacional del GAD Municipal?

Tabla 1.

Cumplimiento de las funciones del personal del GAD Municipal

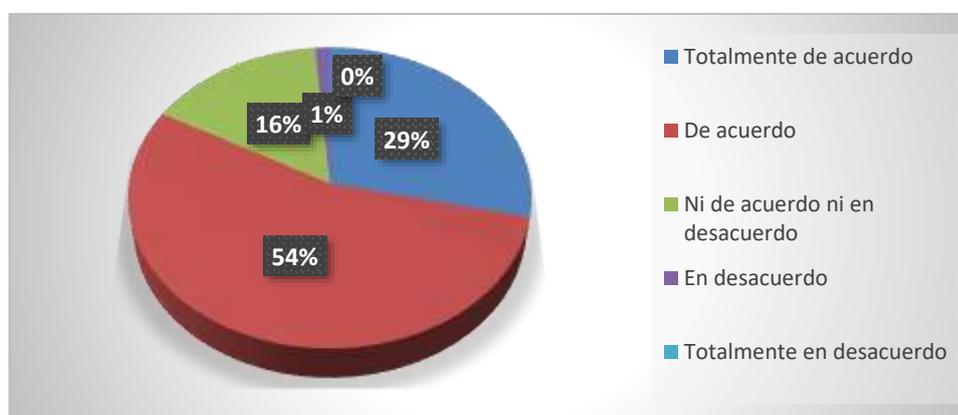
Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Totalmente de acuerdo	44	29%
b)	De acuerdo	84	54%
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	16%
d)	En desacuerdo	2	1%
e)	Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total		154	100%

Fuente: Personal del GAD Municipal del cantón Salinas

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Gráfico 1.

Cumplimiento de las funciones del personal del GAD Municipal



Fuente: Personal del GAD Municipal del cantón Salinas

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Se puede constatar que un 54% del personal encuestado que afirma estar de acuerdo en que existe un cumplimiento de las funciones en cuanto a la estructura organizacional del GAD Municipal, mientras que el 29% afirman estar totalmente de acuerdo, un 16% expresan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 1% están en desacuerdo. Se puede conocer que el personal del Municipio de Salinas cumple con sus funciones en gran parte mientras que existe un bajo porcentaje que no realizan las actividades según su puesto de trabajo y estructura organizacional.

Pregunta 3. ¿Cree usted que el número de empleados del GAD Municipal de Salinas en la Dirección de Justicia y Vigilancia está acorde a las tareas que se desarrollan?

Un 38% del personal encuestado expresa que ocasionalmente el número de empleados del GAD Municipal en la Dirección de Justicia y Vigilancia está acorde a las tareas que se deben desarrollar para la comunidad, mientras que el 31% afirman que frecuentemente está acorde el número de empleados, el 21% afirman que frecuentemente, el 9% afirman que raramente y el 1% afirman que nunca. Debido a la demanda en servicios que debe realizar en la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal después de la pandemia se presentan mayor índice de tareas en beneficio de la comunidad que no se pueden cumplir.

Pregunta 4. ¿Cree usted que en base a la estructura organizacional del GAD Municipal del cantón Salinas necesita incrementar y capacitar su personal en alguna de las siguientes áreas que promuevan un mejor proceso administrativo?

Tabla 2.

Necesidad en incrementar y capacitar al personal dentro del GAD Municipal

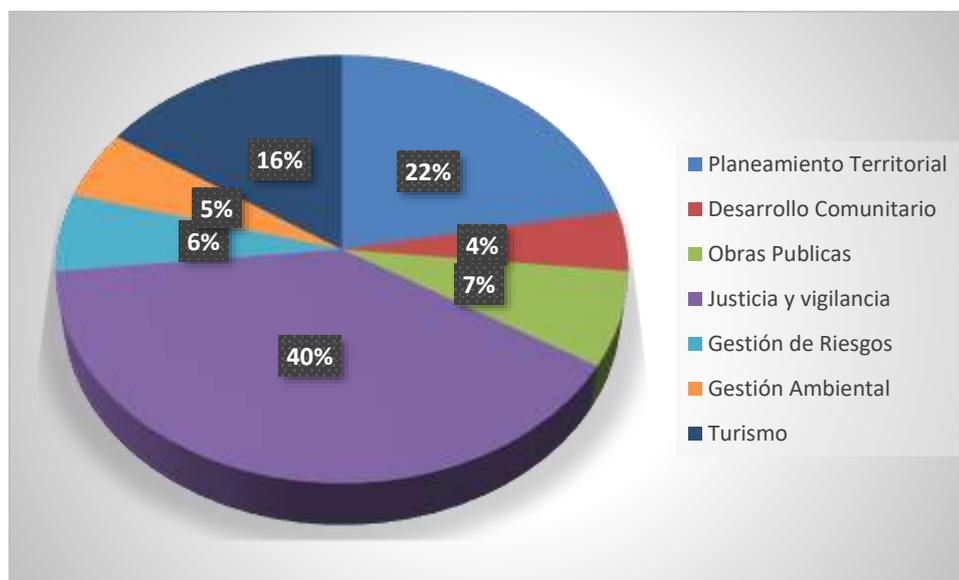
Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Planeamiento Territorial	34	22%
b)	Desarrollo Comunitario	7	5%
c)	Obras Publicas	11	7%
d)	Justicia y vigilancia	61	40%
e)	Gestión de Riesgos	9	6%
f)	Gestión Ambiental	8	5%
g)	Turismo	24	16%
Total		154	100%

Fuente: Personal del GAD Municipal del cantón Salinas

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Gráfico 2.

Necesidad en incrementar y capacitar al personal dentro del GAD Municipal



Fuente: Personal del GAD Municipal del cantón Salinas

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Se puede observar que el 40% del personal encuestado expresa que se debe incrementar y capacitar personal en el área según el ordenamiento territorial al

departamento de justicia y vigilancia, el 22% expresa que se debe incrementar y capacitar personal en el departamento de planeamiento territorial, el 16% afirma que se debe incrementar y capacitar al personal en el departamento de turismo, el 7% afirma que se debe incrementar y capacitar personal en el departamento de obras públicas, el 6% en el departamento de gestión de riesgos, el 5% en el departamento de gestión ambiental y el 4% en el departamento de desarrollo comunitario.

Se puede evidenciar que se necesita incrementar personal en el departamento de justicia y vigilancia, puesto que después de pandemia se ha incrementado la demanda turística, teniendo la necesidad de un mayor control y seguridad por parte del GAD Municipal.

Es necesario aumentar el número de policías municipales para mantener el control, regulación de establecimientos y apoyo a la seguridad ciudadana en el cantón de Salinas.

Pregunta 5. ¿Cree usted que se realiza una adecuada selección de personal dentro del GAD Municipal de Salinas con los conocimientos necesarios en pro de las necesidades de la población?

Tabla 3.

Selección del personal

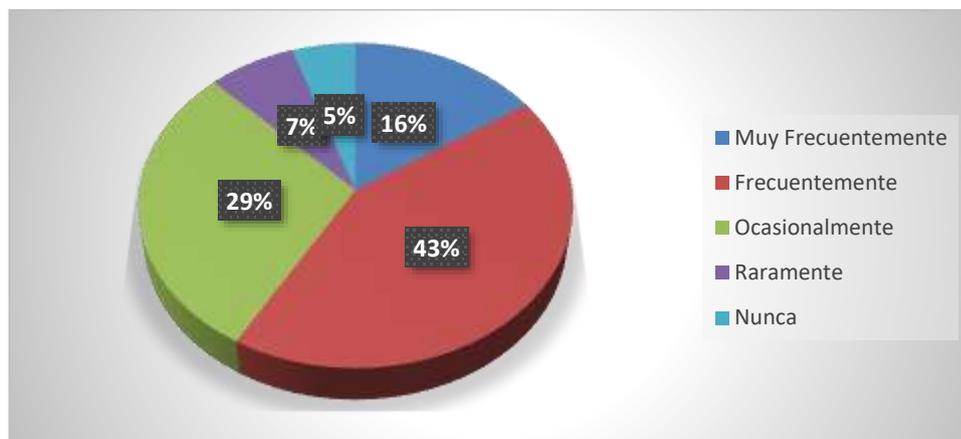
Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Muy Frecuentemente	24	16%
b)	Frecuentemente	66	43%
c)	Ocasionalmente	45	29%
d)	Raramente	11	7%
e)	Nunca	8	5%
Total		154	100%

Fuente: Personal del GAD Municipal del cantón Salinas

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Gráfico 3.

Selección del personal



Fuente: Personal del GAD Municipal del cantón Salinas

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

El 43% del personal encuestado del GAD Municipal expresa que frecuentemente se realiza una adecuada selección de personal dentro del GAD Municipal de Salinas con los conocimientos necesarios en pro de las necesidades de la población, el 29% afirman que ocasionalmente se realiza una adecuada selección del personal, el 16% afirman que frecuentemente, el 7% expresan que ocasionalmente y un 5% afirman que nunca. Debido a los compromisos adquiridos, por parte de autoridades, muchas veces se ponen a

personas en puestos según los compromisos adquiridos, sin embargo, en varias áreas si se realiza la selección de personal mediante el departamento de Talento Humano.

Pregunta 6. ¿Cree usted que la especialización del Talento Humano incide en los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas que promuevan un mayor desarrollo del cantón enmarcada en la planificación, organización, dirección y control?

Tabla 4.

Procesos administrativos que promuevan un mayor desarrollo del cantón

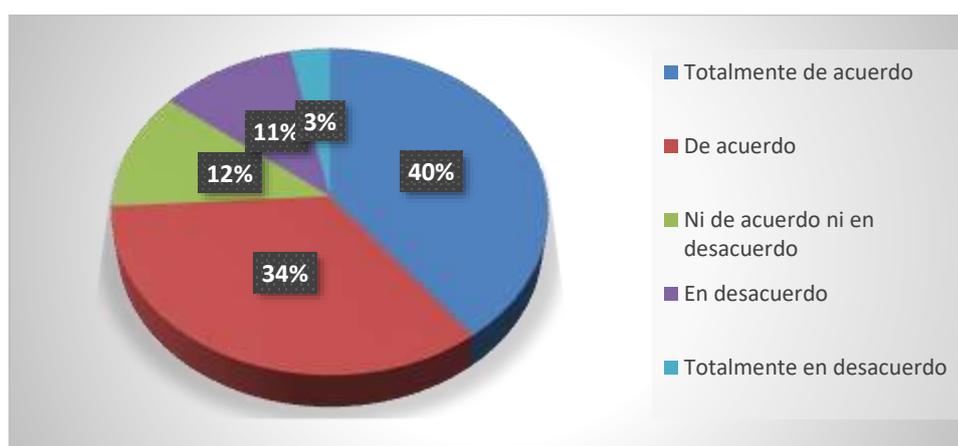
Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Totalmente de acuerdo	61	40%
b)	De acuerdo	53	34%
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	12%
d)	En desacuerdo	17	11%
e)	Totalmente en desacuerdo	5	3%
Total		154	100%

Fuente: Personal del GAD Municipal del cantón Salinas

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Gráfico 4.

Procesos administrativos que promuevan un mayor desarrollo del cantón



Fuente: Personal del GAD Municipal del cantón Salinas

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Se puede comprobar que un 40% del personal encuestado afirman estar totalmente de acuerdo que dentro del GAD Municipal la especialización de Talento Humano incide en los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia,

el 34% afirman estar de acuerdo, el 12% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11% afirman estar en desacuerdo y un 3% están totalmente en desacuerdo. Las acciones competentes al departamento de Talento Humano tienen una incidencia significativa en los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal.

Pregunta 7. ¿Bajo su criterio cree usted que se deba implementar una propuesta basada en la estructura organizacional que promueva un mejor proceso administrativo en la Dirección de Justicia y Vigilancia para brindar una mejor atención a las necesidades de la población del cantón Salinas?

Se evidencia que un 62% del personal encuestado afirman estar totalmente de acuerdo en que se deba implementar una propuesta basada en la estructura organizacional que promueva un mejor proceso administrativo en la Dirección de Justicia y Vigilancia para brindar una mejor atención a las necesidades de la población del cantón Salinas, mientras que un 25% están de acuerdo, el 7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% están en desacuerdo y el 1% están totalmente en desacuerdo.

3.1.3. Análisis de la encuesta aplicada a la población del cantón Salinas

Pregunta 1. ¿Cuál es su género?

El 60% de la población encuestada del cantón Salinas son de género masculino, mientras que el 40% son de género femenino. Gran parte del personal son hombres, quienes realizan actividades laborales entorno al turismo, venta informal de artesanías y otras actividades relacionadas con este sector.

Pregunta 2. ¿Cuál es su edad?

Se aprecia que un 39% de la población encuestada se encuentran en edades de 26 a 35 años, el 26% se encuentran en edades de 36 a 50 años, el 22% se encuentran en edades de 18 a 25 años y un 13% se encuentran en más de 50 años de edad.

Pregunta 3. ¿Cree usted como habitante del cantón Salinas que el GAD Municipal realizan las funciones en pro de la comunidad basado en su estructura organizacional?

Un 38% de la población encuestada expresan estar de acuerdo, en que el GAD Municipal realiza sus funciones en pro de la comunidad según el cumplimiento de su estructura organizacional, mientras que un 30% están totalmente de acuerdo, el 12% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% afirman estar en desacuerdo y el 6% están totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que una parte de la comunidad afirman no estar de acuerdo en las funciones que realiza el personal del GAD Municipal, debido a las peticiones que realizan y no tienen pronta respuesta como es el apoyo de seguridad para el control del mercado comercial y turístico.

Pregunta 4. ¿Considera que el personal que labora en el GAD Municipal brinda servicios de calidad que promuevan un desarrollo en los procesos administrativos en la Dirección de Justicia y Vigilancia mejorando la calidad de vida de la comunidad?

Tabla 5.

Servicios de calidad en beneficio de la comunidad

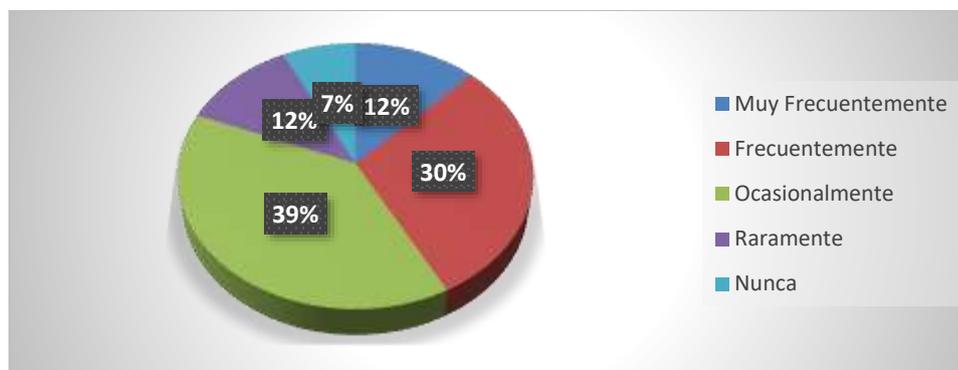
Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Muy Frecuentemente	47	12%
b)	Frecuentemente	114	30%
c)	Ocasionalmente	149	39%
d)	Raramente	44	12%
e)	Nunca	28	7%
Total		382	100%

Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Gráfico 5.

Servicios de calidad en beneficio de la comunidad



Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Se puede evidenciar que un 39% de la población encuestada afirman que ocasionalmente el personal que labora en la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal brinda servicios de calidad que promuevan un desarrollo en los procesos administrativos mejorando la calidad de vida de la comunidad, mientras que el 30% afirman que frecuentemente, el 12% afirman que muy frecuentemente, el 12% expresan que raramente y el 7% afirman que nunca. Se puede conocer que la población considera que no reciben servicios de calidad por parte del GAD Municipal del cantón Salinas.

Preguntando 5. ¿En qué área considera usted necesario que se incremente el número de personal para la atención a las necesidades de la población del cantón Salinas para el ordenamiento territorial?

El 32% de la población encuestada afirman que se debe incrementar personal en el departamento de justicia y vigilancia, el 22% afirman que, en el departamento de planeamiento territorial, el 12% en el departamento de turismo, el 12% en el departamento de obras públicas, el 9% en el departamento de desarrollo comunitario, el 8% en el departamento de gestión ambiental y el 7% en el departamento de gestión de riesgos. Gran parte de la población derivan su preocupación al área de justicia y vigilancia y al área de planeamiento territorial, puesto que con la creciente demanda de turistas es preciso incrementar el número de servidores policiales municipales.

Pregunta 6. ¿Cree usted que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas cumple con los procesos de selección del personal según las funciones que se requiere para brindar una mejor atención a la población?

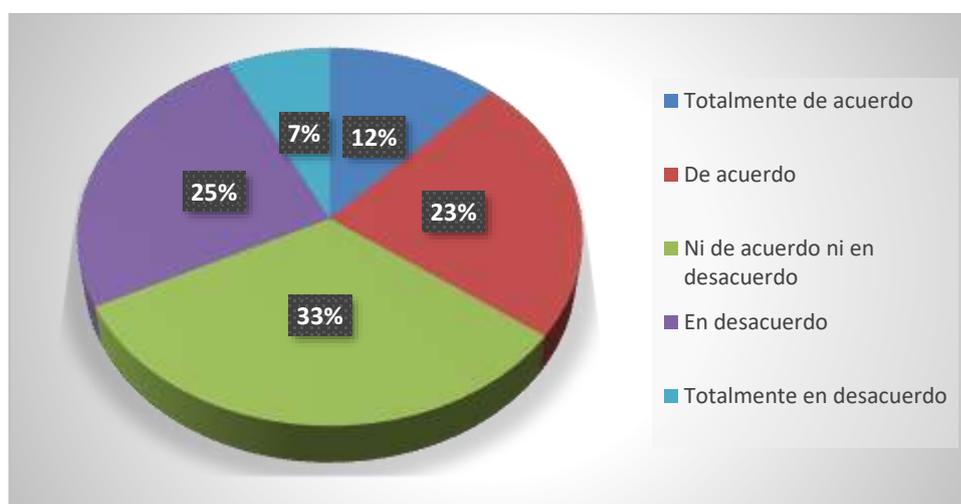
Tabla 6.

Cumplimiento con procesos de selección

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Totalmente de acuerdo	46	12%
b)	De acuerdo	88	23%
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	124	33%
d)	En desacuerdo	96	25%
e)	Totalmente en desacuerdo	28	7%
Total		382	100%

Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Gráfico 6.*Cumplimiento con procesos de selección*

Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Se logra constatar que un 33% de la población encuestada afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal cumple con los procesos de selección del personal, mientras que un 25% afirman estar en desacuerdo, el 23% están de acuerdo, el 12% están totalmente de acuerdo y un 7% están totalmente en desacuerdo. Es evidente que la población considera que no se realiza una selección de personal según sus capacidades que puedan contribuir al desarrollo del cantón.

Pregunta 7. ¿Considera usted que el departamento de Talento Humano puede mejorar los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas que promuevan un mayor desarrollo del cantón enmarcada en la planificación, organización, dirección y control?

Tabla 7.

Departamento de Talento Humano mejora los procesos administrativos

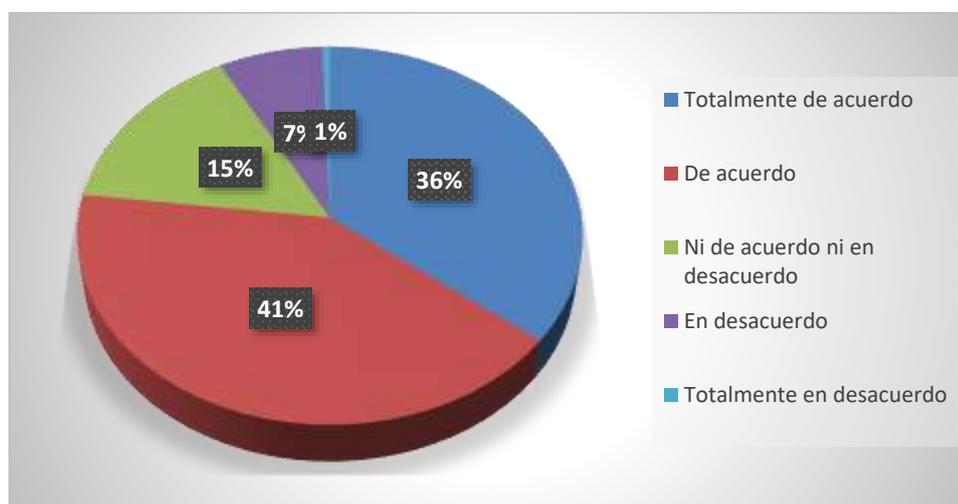
Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Totalmente de acuerdo	136	36%
b)	De acuerdo	158	41%
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	15%
d)	En desacuerdo	28	7%
e)	Totalmente en desacuerdo	2	1%
Total		382	100%

Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Gráfico 7.

Departamento de Talento Humano mejora los procesos administrativos



Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Se observa que un 41% de la población afirma estar de acuerdo con la gestión del departamento de Talento Humano para mejorar los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal, mientras que el 36% están totalmente de acuerdo, el 15% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7% está en desacuerdo y un 1% están totalmente en desacuerdo.

Pregunta 8. ¿Bajo su criterio cree usted que se deba implementar una propuesta para brindar una mejor atención a las necesidades en la Dirección de Justicia y Vigilancia de la población del cantón Salinas?

La población encuesta afirma en un 53% estar totalmente de acuerdo con la implementación de una propuesta en la Dirección de Justicia y Vigilancia para brindar una mejor atención a las necesidades de la población del cantón Salinas, mientras que el 27% están de acuerdo, el 14% están en desacuerdo y el 2% están totalmente en desacuerdo. Existe una alta aceptación en cuanto a la creación de una propuesta que priorice una mejor atención a las necesidades de la población.

3.2. Discusión de resultados

Bajo el cumplimiento del objetivo específico No. 1 “Establecer los fundamentos teóricos de la estructura organizacional y la optimización de los procesos administrativos según las necesidades de la población en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas”, donde se logra comprobar en base a la pregunta 1 de la entrevista aplicada al alcalde donde afirma que conoce como está conformada la estructura organizacional del Gad Municipal, mientras que en la pregunta 2 afirma que existe una consistente estructura organizacional bajo las normativas de Ley, puesto que se cuenta con los departamentos que requiere un GAD Municipal para el cantón, sin embargo se debe reestructurar la Dirección de Justicia y Vigilancia para el control en cuanto a la venta gastronómica y de bebidas, además de policías municipales para el control.

En la pregunta 2 de la encuesta al personal del GAD Municipal se puede conocer que el personal del Municipio de Salinas cumple con sus funciones en gran parte mientras que existe un bajo porcentaje que no realizan las actividades según su puesto de trabajo y estructura organizacional; en la pregunta 3 un 38% del personal encuestado expresa que ocasionalmente el número de empleados del GAD Municipal en la Dirección de Justicia y Vigilancia está acorde a las tareas que se deben desarrollar para la comunidad, debido a la demanda en servicios que debe realizar el GAD Municipal después de la pandemia se presentan mayor índice de tareas en beneficio de la comunidad que no se pueden cumplir; en la pregunta 4, el 40% del personal encuestado expresa que se debe incrementar y capacitar personal en el departamento de justicia y vigilancia, teniendo la necesidad de un mayor control y seguridad por parte del GAD Municipal, siendo necesario aumentar el número de policías municipales para mantener el control y seguridad en el cantón de Salinas.

En cuanto a la encuesta a la población del cantón Salinas se evidencia que una parte de la comunidad afirman en la pregunta 3, no estar de acuerdo en las funciones que realiza el personal del GAD Municipal, debido a las peticiones que realizan y no tienen pronta respuesta como es el apoyo de seguridad para el control del mercado comercial y turístico; en la pregunta 4 se pudo conocer que la población considera que no reciben servicios de calidad por parte del GAD Municipal del cantón Salinas en cuanto a la atención que parte desde la seguridad en medios de atención turística; en la pregunta 5 se evidencio que gran parte de la población derivan su preocupación a la Dirección de Justicia y Vigilancia, al área de planeamiento territorial y turismo, puesto que con la creciente demanda de turistas es preciso incrementar el número de servidores policiales municipales.

En cuanto a Ramírez et al. (2018), refiere que la teoría de la organización estudia cómo las personas se organizan en grupos para lograr objetivos comunes. Esta teoría es fundamental para entender la estructura organizacional y cómo se deben diseñar los procesos administrativos para alcanzar los objetivos institucionales, además afirma Aguedo (2019) en concordancia con la gestión pública, es importante la teoría de la gestión pública que se enfoca en la gestión eficiente y efectiva de los recursos públicos para satisfacer las necesidades de la población, puesto que la aplicación de esta teoría implica la identificación de las necesidades de la población, la asignación adecuada de recursos y la evaluación constante de los resultados obtenidos.

La estructura organizacional y la optimización de los procesos administrativos en el GAD Municipal del cantón Salinas se basan en una serie de fundamentos teóricos que buscan mejorar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos a la población. Estos fundamentos incluyen la teoría de la organización, la teoría de la gestión pública, la teoría de la calidad y la teoría de la innovación.

Se logró comprobar el cumplimiento del objetivo específico No. 2 “Analizar de qué manera la selección del talento humano incide en los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas”, mediante la pregunta 4 de la entrevista al alcalde donde expresa que la contratación se la realiza en base a las capacidades de cada persona que debe estar alineada a las necesidades de la organización, de tal modo que si incide directamente la selección de personal por parte del departamento de Talento Humano del GAD Municipal para mejorar los procesos administrativos en la Dirección de Justicia y Vigilancia; en la pregunta 5 afirma que internamente se realizan auditorias, tanto operativas, administrativas y económicas según la rendición de cuentas, pero es importante tener nuevos procesos que puedan mejorar la gestión administrativa bajo el análisis del cumplimiento de las funciones que realiza cada persona en su departamento, teniendo necesidades en priorizar la seguridad ciudadana y control territorial.

En cuanto a la encuesta aplicada al personal del GAD Municipal en la pregunta 5 el 43% expresa que frecuentemente se realiza una adecuada selección de personal dentro del GAD Municipal de Salinas con los conocimientos necesarios en pro de las necesidades de la población, sin embargo, en varias áreas si se realiza la selección de personal mediante el departamento de Talento Humano; en la pregunta 6 expresa el personal estar totalmente de acuerdo que dentro del GAD Municipal la especialización de Talento Humano incide en los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia.

En la pregunta 5 de la encuesta aplicada a la población expresan que se debe incrementar personal en el departamento de justicia y vigilancia, mientras que en la pregunta 6 de la encuesta aplicada a la población un 33% afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal cumple

con los procesos de selección del personal, siendo evidente que la población considera que no se realiza una selección de personal según sus capacidades y que puedan contribuir al desarrollo del cantón, debiendo realizar una reestructuración en este departamento para brindar una mayor seguridad y atención a la ciudadanía.

Concurrentemente afirma Astudillo (2021) que la forma en que se lleva a cabo la selección del personal puede tener un gran impacto en los procesos administrativos y el desempeño general de la organización, considerando aspectos como la definición de perfiles de puesto, el diseño de procesos de selección, una vez definidos los perfiles de puesto, se deben diseñar procesos de selección que permitan evaluar adecuadamente a los candidatos. De igual modo expresa Pagola (2018) que otro aspecto importante en la selección de personal es la transparencia en la selección, siendo fundamental que el proceso de selección sea transparente y se realice de manera objetiva, además de la diversidad e inclusión, como también la capacitación y desarrollo que contribuirá a mejorar el desempeño de la organización en su conjunto y a retener al personal más talentoso.

La selección del talento humano es un proceso clave para la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salinas puede tener un gran impacto en los procesos administrativos y en el desempeño general de la organización. Para lograr una selección efectiva es importante establecer perfiles de puesto claros, diseñar procesos de selección objetivos y transparentes, considerar la diversidad e inclusión, y brindar oportunidades de capacitación y desarrollo continuo a los empleados seleccionados para brindar una mayor seguridad y atención ciudadana.

Se puede comprobar el objetivo específico No. 3 “Investigar como la especialización del talento humano incide en los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón

Salinas”, en base a la entrevista aplicada al alcalde del cantón Salinas, donde refiere en la entrevista al alcalde en la pregunta 6, afirmando que la especialización de Talento Humano si, incide directamente en los procesos administrativos en de Dirección de Justicia y Vigilancia, debido a que es el departamento encargado de conocer las deficiencias, necesidades y potencialidades que se presentan dentro del Gad Municipal, además en la pregunta 7 afirma que es necesario establecer una propuesta en base a la implementación de contratación de nuevos funcionarios de seguridad municipal que contribuyan con el control del cantón, tanto en la parte urbana, turística y rural.

En cuanto a la pregunta 6 de la encuesta al personal del GAD Municipal un 40% afirman estar totalmente de acuerdo que dentro del GAD Municipal la especialización de Talento Humano incide en los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia incide en los procesos administrativos, donde las acciones competentes al departamento de Talento Humano tienen una incidencia significativa en los procesos administrativos del GAD Municipal; por ultimo en la pregunta 7 de la encuesta al personal del GAD Municipal donde un 62% afirman estar totalmente de acuerdo en que se deba implementar una propuesta basada en la estructura organizacional que promueva un mejor proceso administrativo en la Dirección de Justicia y Vigilancia para brindar una mejor atención a las necesidades de la población del cantón Salinas; derivando a la pregunta 8 donde afirma el personal estar totalmente de acuerdo en que se deba implementar una propuesta basada en la estructura organizacional que promueva un mejor proceso administrativo en la Dirección de Justicia y Vigilancia para brindar una mejor atención a las necesidades de la población del cantón Salinas.

En la encuesta realizada a los habitantes del cantón Salinas en la pregunta 6 se puede evidenciar que un 33% afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal cumple con los procesos de

selección del personal; en la pregunta 7 un 41% afirman estar de acuerdo con la gestión del departamento de Talento Humano para mejorar los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal; consecuentemente en la pregunta 8 afirman estar totalmente de acuerdo con la implementación de una propuesta en la Dirección de Justicia y Vigilancia para brindar una mejor atención a las necesidades de la población del cantón Salinas.

Se logra analizar dentro de lo expuesto por Mendoza et al. (2020) donde afirma que la especialización del talento humano es un factor clave que incide en los procesos administrativos de cualquier organización, incluyendo los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, cuando el personal cuenta con habilidades, conocimientos y experiencia específica en una determinada área, se puede mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos administrativos, no obstante expresa Sánchez et al. (2022) que la especialización del talento humano puede mejorar la capacidad de innovación y la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas o emergencias. Por ejemplo, contar con personal capacitado en gestión de riesgos y desastres naturales puede ser crucial para una respuesta rápida y efectiva en caso de emergencias.

La especialización del talento humano incide positivamente en los procesos administrativos de los GAD Municipales, permitiendo una gestión más eficiente y eficaz de los recursos públicos, una mayor transparencia y capacidad de respuesta, y una mayor satisfacción laboral del personal.

Capítulo IV: Propuesta

4.1. Tema

Incremento de policías municipales para mejorar la seguridad ciudadana, control territorial y turístico dentro de los procesos administrativos y organizacionales de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas.

4.2. Prólogo

La seguridad ciudadana y el control turístico son aspectos cruciales para el desarrollo y bienestar de cualquier comunidad. En este sentido, la implementación de políticas y estrategias que permitan mejorar el control y vigilancia de estas áreas se convierte en una prioridad para cualquier gobierno y administración municipal.

En este contexto, la propuesta de implementar una policía municipal dedicada al control turístico y aportar a la seguridad ciudadana se presenta como una alternativa efectiva y sostenible para abordar estas problemáticas desde una reestructuración en la Dirección de Justicia y Vigilancia.

Este proyecto tiene como objetivo principal establecer un cuerpo de seguridad específico que se encargue de garantizar la tranquilidad y el bienestar de los turistas, así como del resto de los habitantes de la comunidad. Para ello, se plantea la creación de una fuerza policial que se dedique exclusivamente a estas tareas, contando con personal altamente capacitado con equipamiento moderno y adecuado.

La propuesta incluye también la definición de un plan de acción integral, que permita establecer estrategias coordinadas y eficaces para la prevención y el control de situaciones de riesgo y violencia en la comunidad. De esta manera, se busca fomentar el turismo sostenible y responsable, y mejorar la calidad de vida de la población local.

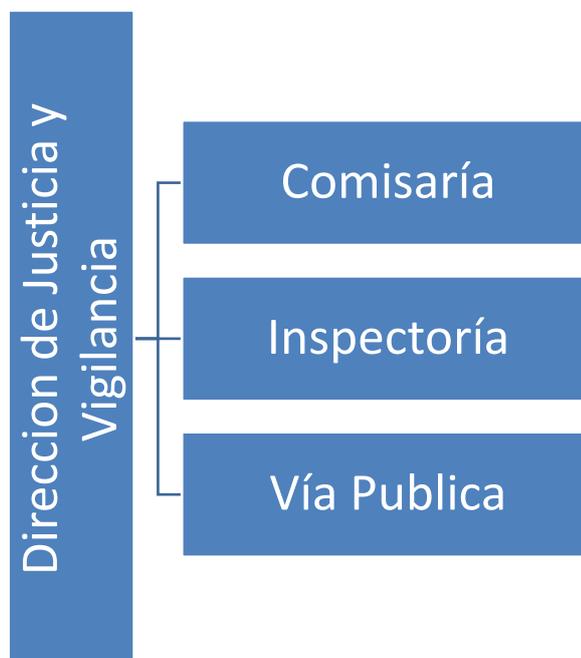
En definitiva, la implementación de una policía municipal especializada en el control turístico y que ayude a la seguridad ciudadana puede contribuir significativamente al desarrollo de una comunidad más segura, responsable y sostenible, y constituir una herramienta efectiva para el crecimiento y bienestar de esta.

4.3. Diagnóstico

Antes de implementar una propuesta de este tipo, es necesario realizar un diagnóstico de la situación actual del control del orden público, control turístico y la seguridad en la comunidad en cuestión, donde se toma a consideración el nivel de delincuencia y violencia, donde es importante analizar la incidencia de delitos y situaciones de violencia en la comunidad, identificando las áreas y momentos de mayor riesgo. A continuación, se presenta la actual estructura orgánica funcional de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD del cantón Salinas.

Gráfico 8.

Estructura Orgánica Funcional de la Dirección de Justicia y Vigilancia actual

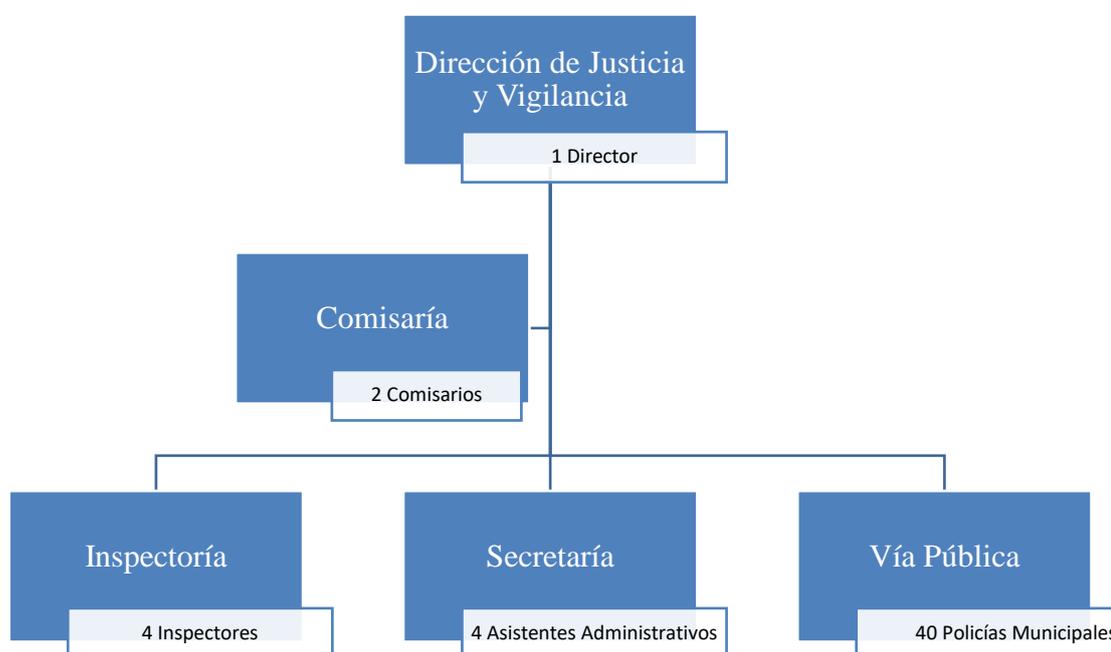


Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

En la actualidad según la estructura orgánica funcional de la Dirección de Justicia y Vigilancia cuenta con 1 Director, 1 Comisario Municipal, 2 Asistentes administrativos, 2 Inspectores Municipales y 16 Policías Municipales, debido al reconocimiento en el estudio de campo se evidencia la necesidad de incrementar varios agentes de control dentro del departamento en mención, el mismo debe adaptar la siguiente estructura:

Gráfico 9.

Nueva Estructura Orgánica Funcional de la Dirección de Justicia y Vigilancia



Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Los recursos y capacidad institucional, siendo fundamental evaluar los recursos humanos, financieros y tecnológicos de los que dispone el municipio, además de mejorar la comunicación directa a través de los diferentes canales comunicación existentes, se debe implementar en total 1 Director, 2 Comisarios Municipales, 4 asistentes administrativos de comisaría para mejorar la atención al público, 4 Inspectores Municipales quienes supervisaran las acciones de los agentes y 40 agentes de control municipales para la vía pública capacitados en el área turística, los mismos que deben

trabajar en dos jornadas de 08h00 a 16h00 y de 16h00 a 24h00, planificar jornadas especiales en feriados, debido a la atención y servicio que deben prestar a las parroquias rurales como José Luis Tamayo donde se establecerá a (6) policías municipales, en Anconcito (6) parroquia urbana Santa Rosa (6) y (22) en la cabecera cantonal entre mercado municipal, malecones de San Lorenzo y Chipipe, mismos que contribuirán en el control en las vías, playas y malecones a vendedores formales e informales, mantener el orden en los espacios públicos (aceras, vía pública, mercados y playas) , en áreas turísticas (plazoletas, parques, polideportivos, muelles y malecones)

En temporada alta incrementar las acciones en las calles en donde se active la actividad comercial, calle segunda y calles transversales, espacios públicos, regular la circulación de triciclos, carretas y demás vehículos que utilicen los vendedores o personas que realizan actividades comerciales en las vías, calles y sector artesanal.

Además, se evalúa la capacidad institucional para formar y capacitar a al cuerpo policial especializado, desde la percepción de seguridad y turismo de la comunidad local y de los visitantes, esto permitirá identificar las áreas de mejora y las necesidades específicas en este ámbito, con bases en una coordinación interinstitucional que tienen responsabilidades en materia de seguridad y turismo, como la Policía Nacional, Comisión de Tránsito, Gobernación, Capitanía del Puerto, MINTUR, MAATE, fiscalía, entre otros.

4.4. Objetivos

4.4.1. Objetivo General

Establecer el número de policías municipales para mejorar la seguridad ciudadana, control territorial y turístico dentro de los procesos administrativos y organizacionales de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas

4.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los lineamientos según el diagnóstico situacional de los procesos administrativos que permita el mejoramiento eficaz de las operaciones.
- Aplicar estrategias con la implementación de indicadores para la orientación del uso eficiente y eficaz de los recursos municipales alineado a la seguridad y vigilancia.
- Establecer una institucionalidad mediante la formalización de los procesos para el logro de una gestión administrativa efectiva.

4.5. Componentes y Estrategias

Tabla 8: Componentes y estrategias

Componentes	Estrategias
Roles públicos en atención a las demandas de la sociedad con criterios eficientes de administración por procesos.	Fortalecer a la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Municipal de Salinas, convirtiéndolo en un departamento transparente, en donde exista buena planificación y que se involucre con las necesidades de la ciudadanía para mejorar su atención al público.
Gestión por procesos como modelo sistémico en la organización del trabajo, interrelacionando con los demás sistemas de la gestión pública.	Mejorar los canales de comunicación interna y externa, optimizar los procesos administrativos, generar un sistema de protección integral de sus habitantes y brindar información de calidad a los turistas.
Satisfacción del cliente en la entrega de servicios con calidad y eficiencia.	Implementar capacitaciones para el Talento Humano para fortalecer las políticas públicas y generar agentes de control especializados para atender al turismo.
Procedimientos de gestión basados en la administración operativa de productos con el	Gestionar los procesos para la ejecución de manuales de funciones de los procedimientos

correspondiente control y monitoreo de resultados.	que oriente la gestión del talento humano de la Dirección de Justicia y Vigilancia.
Equipos de trabajo multidisciplinarios, que apunten a profesionalizar la fuerza del trabajo y a la aplicación de políticas viables sustentados en la evaluación de resultados.	Buscar la cooperación nacional e internacional en todas las áreas de intervención del Gobierno Municipal de Salinas.
Procedimientos administrativos la aplicación, control, seguimiento y evaluación de acciones de carácter de seguridad con enfoque sustentable	Implementar estándares de calidad en los procesos administrativos para la planificación mediante un sistema interno de seguimiento, supervisión y fiscalización.

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

4.6. Actividades y Acciones

Tabla 9: Actividades y acciones

Actividades	Acciones
Coordinar con todos los departamentos del GAD Municipal a fin de disponer información y recursos que sean necesarios para conjuntamente con las autoridades policiales, parroquiales y barriales desarrollar acciones integrales en materia de prevención y seguridad ciudadana.	Como parte de los servicios a la comunidad presentar debidamente las acciones legales, donde se registren las denuncias en el formulario correspondiente, en original y copia.
Apoyar programas de fortalecimiento que propendan a mejorar la formación del personal con miras a elevar la gestión como servidores públicos, contribuyendo con el proceso de modernización y profesionalización del cuerpo policial.	Desarrollar acciones en el área de digitación de la Dirección Justicia y Vigilancia para generar mejor comunicación y se emitan las ordenes de trabajo por áreas según sea el requerimiento del usuario.
Brindar el apoyo necesario a los funcionarios municipales en el cumplimiento de sus funciones, especialmente cuando se realicen operativos de verificaciones y control, inspecciones, clausuras.	Remitir al Inspector del sector, la denuncia correspondiente para que se disponga la verificación al delegado municipal.
Proponer y establecer cursos de capacitación, actualización y especialización para todo el cuerpo de seguridad municipal.	Establecer las contravenciones denunciadas, para emitir el informe de novedades comunitarias.
Prevenir la interrupción de la circulación vehicular o de peatones a causa de carga o descarga de mercancías de cualquier tipo.	Desplegar cuerpo policial dentro de las actividades sociales y turísticas que puedan conglomerar gente, mantener

	siempre las vías despejadas para la circulación de vehículos
Mantener el orden y la seguridad tanto interna como externa en el edificio donde funciona el Gobierno Municipal y demás dependencias municipales.	Salvaguardar los bienes públicos municipales, el orden público y seguridad de los espacios públicos y sectores turísticos.

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

4.7. Resultados esperados

- Mejora de la seguridad ciudadana: La presencia de más agentes de control municipal en las calles puede ayudar a disuadir a la delincuencia y reducir los índices de criminalidad en la comunidad, lo que a su vez aportara a la seguridad ciudadana.
- Mayor control turístico: El incremento de agentes de control municipal se enfoca también en el control turístico, se puede mejorar la imagen del destino turístico y fomentar la visita de más turistas, lo que a su vez generara más ingresos para la comunidad.
- Fortalecimiento del GAD Municipal: La implementación de una propuesta de este tipo puede mejorar la capacidad de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal para administrar y organizar la seguridad ciudadana y el control turístico, lo que puede mejorar la eficacia de sus procesos administrativos y organizacionales.
- Mejora de la percepción ciudadana: La implementación de la propuesta tiene éxito en aportar a la seguridad ciudadana y el control turístico, esto podría mejorar la percepción de la ciudadanía sobre el trabajo del GAD Municipal y generar un mayor apoyo y confianza en las acciones y decisiones de la Dirección de Justicia y Vigilancia.

Conclusiones

- Se pudo concluir que en base al conocimiento que posee el personal, autoridades y comunidad acerca de la estructura organizacional y los procesos administrativos en la Dirección de Justicia y Vigilancia evidenciando que existe una inconsistente estructura organizacional bajo las normativas de Ley, considerando que existe un bajo número de agentes de control municipal debido a las peticiones que realiza la población y no tienen pronta respuesta como es el apoyo de seguridad para el control del mercado comercial y el sector turístico para desarrollar tareas de vigilancia, cuidado, prevención y control para la comunidad del cantón de Salinas.
- La selección se la realiza en base a las capacidades de cada persona que debe estar alineada a las necesidades basadas en auditorias, tanto operativas, administrativas y económicas según la rendición de cuentas de la organización, de tal modo que si incide directamente la selección de personal por parte del departamento de Talento Humano del GAD Municipal para mejorar los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia, donde se argumenta que se debe incrementar personal policial municipal para atender las necesidades de la población.
- La especialización del Talento Humano incide directamente en los procesos administrativos, debido a que es el departamento de Talento Humano el encargado de conocer las deficiencias, necesidades y potencialidades que se presentan dentro del Gad Municipal de la Dirección de Justicia y Vigilancia, encontrando que el número actual de agentes de control municipal es insuficiente y debe aumentar de 16 a 40 elementos, según las habilidades, conocimientos y experiencia específica para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos administrativos y el servicio a la comunidad.

Recomendaciones

- Es importante dar a conocer a los servidores públicos dentro de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas los fundamentos teóricos que busquen mejorar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos a la población, desde la teoría de la organización, la teoría de la gestión pública, la teoría de la calidad y la teoría de la innovación para que puedan brindar una mejor atención a la comunidad.
- Se debe lograr una selección efectiva, para establecer perfiles de puesto claros, diseñar procesos de selección objetivos transparentes, considerar la diversidad e inclusión, y brindar oportunidades de capacitación constantes y desarrollo continuo a los empleados seleccionados, en base a las necesidades de la comunidad incrementando los agentes de control municipal desde una nueva estructura organizacional en la Dirección de Justicia y Vigilancia.
- En los procesos administrativos del GAD Municipal, se debe establecer acciones y estrategias claras a todo el personal que conforman la estructura organizacional de la Dirección de Justicia y Vigilancia, permitiendo una gestión más eficiente y eficaz de los recursos públicos, una mayor transparencia, mejorar la capacidad de respuesta, obtener una mayor satisfacción laboral del personal mejorando la atención y respuesta a los requerimientos de la comunidad.

Referencias bibliográficas

- Almendariz Menendez, J. Z., & Proaño Ponce, W. P. (2020). PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y TERRITORIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN JIPIJAPA. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 4(4). <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.344>
- Arias Zambrano, I. P., & Palacios Cedeño, N. M. (2021). Mejora de los procesos administrativos en empresas que prestan servicios de climatización para cantón Portoviejo. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*. ISSN 2528-8075, 6(3). <https://doi.org/10.33936/recus.v6i3.3607>
- Astudillo, P. C. M. (2021). Los procesos administrativos y su importancia en el sector de la salud. *Caminos de Investigación Volumen 3 Número 1*, 3(1).
- Ayús, A. L. T., & Arias, G. C. V. (2021). Influencia del entorno financiero, el entorno macroeconómico, la estructura organizacional y la transparencia en la quiebra empresarial. *Contaduría y Administración*, 66(2). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2618>
- Banda Izeta, M. B., Banda Izeta, H., Guillemín Calderón, H., Juárez Solís, S., & Rico Meza, J. H. (2020). ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE REINSERCIÓN SOCIAL DE TABASCO (CREST). *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 26(74). <https://doi.org/10.19136/hitos.a26n74.3696>
- Barahona-Holguín, M. N., & Bello-Sabando, B. (2020). PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA PROVISIÓN DE LOS FONDOS DE JUBILACIÓN PATRONAL DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA "YACHASUN,"* 4(6 Edición Especial). <https://doi.org/10.46296/yc.v4i6edesp.0025>
- Barbarán, A. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro hospedaje-Juanjuí, San Martín, 2019. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
- Benítez Lloré, G. (2021). Integración de procesos, gestión del riesgo y automatización en la gestión de las unidades militares. *Ciencia y Poder Aéreo*, 16(2).

<https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaaereo.724>

- Blanco-Ariza, A. B., Vázquez-García, A. W., García-Jiménez, R., & Melamed-Varela, E. (2020). Estructura organizacional y competitividad en industrias de alimentos: Análisis relacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91). <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33169>
- Conrero, S., Sosa, M., Chiodi, L., & Antinori, R. (2019). Diseño de la estructura organizacional para la gestión del riesgo de desastres. El caso de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 17(30).
- Delgado Cruz, A., Vargas Martínez, E. E., Rodríguez Torres, F., & Montes Hincapié, J. M. (2018). Estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración: Determinantes de la capacidad de innovación en restaurantes. *AD-Minister*, 32. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.32.1>
- Elizalde-Bobadilla, L. C., Rojas-Santoyo, F., & Ochoa-Urrego, R. L. (2020). El rol de la estrategia y la estructura organizacional en la innovación no I+D. *Revista Ibero-Americana de Estrategia*, 19(1). <https://doi.org/10.5585/riae.v19i1.13888>
- Eulalia Ochoa Galarza, Bayron Pinda Guanolesma, Mario León Naranjo, & Jaime Mayorga Rivadeneira. (2019). Estructura organizacional y gestión administrativa: diagnóstico en la cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco Ltda.”, Agencia Puyo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v28i1.1669>
- Fernández del Pomar, M. A. (2020). La estructura organizacional, el agile mindset y el gobierno de TI para la transformación digital de las empresas. *Innovando La Educación En Tecnología. Actas Del II Congreso Internacional de Ingeniería de Sistemas*. <https://doi.org/10.26439/ciis2019.5506>
- García Moreno, A. M., Rodríguez López, J. R., & Ruiz Cabezas, M. R. (2018). Management of knowledge for administrative processes in private universities [Gestión del conocimiento para los procesos administrativos en universidades privadas]. *Espacios*, 39(49).
- Gaspar, R. (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las MyPes del sector comercio, rubro ferreterías - Satipo, 2019. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
- Gómez Vesga, J. D. (2018). Implicaciones de la estructura organizacional. *Ingeniería Solidaria*, 14(26). <https://doi.org/10.16925/in.v14i26.2455>

- Heredia-Quito, M. A., & Narváez-Zurita, C. I. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12). <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>
- Hidalgo Urrea, Y., & Cortés Algeciras, W. (2020). Modelo de Gestión Documental Electrónica de Archivos basado en metodología BPM para el mejoramiento de los procesos administrativos. *Documentos de Trabajo ECBTI*, 1(1 SE-Artículos).
- Ibarguen-Mosquera, Y. Y., Rueda-Sánchez, L. K., & Garcia-Caicedo, A. M. (2020). Análisis de la estructura organizacional del consultorio Innovadental a partir de la matriz DOFA. *Ploutos*, 9. <https://doi.org/10.21158/23227230.v9.n0.2019.2645>
- INEC, I. N. de E. y C. (2010). FICHA DE CIFRAS GENERALES. *Inec*. <https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal> SNI 2014/FICHAS F/2403_SALINAS_SANTA ELENA.pdf
- Luna Sono, J., & Luna Hernández, M. J. (2021). La Gestión Administrativa Municipal. Una aproximación Conceptual. *Revista Iberoamericana de Educación*. <https://doi.org/10.31876/ie.vi.95>
- Martínez-Arroyo, J., & Valenzo-Jiménez, M. (2020). Factors that influence the organizational climate of a higher education institution Factores que influyen en el clima organizacional de una institución de educación superior. *Espacios*, 41(26).
- Mauro Rafael Aguedo Yucra. (2019). Administración De Recursos Humanos. *UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA*, 1.
- Mendoza Alcívar, M. A., Álvarez Gómez, L. K., & Rivera Segura, G. N. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2150>
- Mendoza, V. M., & Moreira, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación Científico-Técnica Multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3).
- Moreno, P. M. R., Moreira, B. E. M., & Merchán, A. J. A. (2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. *Dominio de La Ciencia*, 8(3), 2367–2386. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Murillo Vargas, G., García-Solarte, M., & González-Campo, C. H. (2019). Propuesta de

- estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 58. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a7>
- Ocampo Ulloa, W. L., Huilcapi Masacon, N. H., & Cifuentes Rodríguez, A. F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO*, 3(4). [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., Napán-Yactayo, A. C., Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2).
- Ortega, Y. J. E. (2020). Estructura organizacional y la optimización de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Montalvo. *Universidad Estatal de Milagro*, 1–106. <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5318/ORTEGA YEROVI JOSE EDUARDO - TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pagola Jara, S. C. (2018). Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Parra, F. M., Duran, S. E., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., Alvarino, C., Navarro, N., Charris, P., & Ramirez, J. (2018). Factors of the organizational climate existing in the administrative area in companies of Barranquilla. *Espacios*, 39(50).
- Peralta Llivipuma, M. R., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2019). Cuadro de mando integral, enfoque estratégico al proceso administrativo y educativo. *Visionario Digital*, 3(2.2). <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.627>
- Percca Cutipa, E. R. (2019). Determinación de la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora. Periodo 2018. In *Tesis*.
- Pierre-Manigat, M. (2019). La independencia del banco central y su papel en el dominio del capital financiero sobre el Estado. *Íconos - Revista de Ciencias Sociales*, 66.

- <https://doi.org/10.17141/iconos.66.2020.3901>
- Ramos-Galarza, C. (2021). Editorial: Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica*, 10(1). <https://doi.org/10.33210/ca.v10i1.356>
- Reyes Angulo, J. C., Huilcapi Masacón, M. R., Montiel Díaz, P. A., Mora Aristega, J. E., & Naranjo Chávez, D. G. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7). <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Reyna, R. (2017). Gestión de personal en la ley servir y los procesos administrativos disciplinarios en la Municipalidad del Rímac – 2016. In *Universidad César Vallejo*.
- Rivadeneira-Hermida, M. J., Erazo-Álvarez, J. C., Bermeo-Pazmiño, K. V., & Cisneros-Quintanilla, D. P. (2021). Cambios administrativos y organizativos como propuesta emergente en Pandemia. *CIENCIAMATRIA*, 7(12). <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.449>
- Robles, B. F. (2019). Población y muestra. *PUEBLO CONTINENTE*, 30(1).
- Romero Peña, J. A., Sánchez Domínguez, B., & Acosta Soberano, M. de los Á. (2018). Digitalización de Procesos Administrativos en las Mipymes. In *Experiencias y Casos De Administración Empresarial*.
- Rosero, B. E. P. (2019). Análisis del Diseño Organizacional y la Gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán. *Universidad Politécnica Estatal Del Carchi*, 1–124. [http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/806/1/016 Análisis de diseño organizacionbal y la gestión del gobierno autónomo descentalizado de Tulcán.pdf](http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/806/1/016%20Análisis%20de%20diseño%20organizacional%20y%20la%20gestión%20del%20gobierno%20autónomo%20descentralizado%20de%20Tulcán.pdf)
- Ruiz Alvarado, P. I. (2018). Auditoría integral a los procesos administrativos y financieros de pyme. Experiencias en el caso cooperativa de ahorro y crédito “El sol de los Andes” (Ecuador). *Killkana Social*, 2(1). https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i1.47
- Sánchez-Batallas, O., Pogo-Barrezueta, D., Mora-Sanchez, N., & Romero-Black, W. (2022). Herramientas de gestión para la medición de los procesos administrativos. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(2). <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.2.983>
- Scarpetta Ramírez, S. G., Romero Infante, J. A., & Romero Infante, J. A. (2018). Propuesta de estrategia para el fortalecimiento de la estructura organizacional del sistema nacional ambiental Colombiano. *Revista de Tecnología*, 16(1). <https://doi.org/10.18270/rt.v16i1.2316>

- Szlechter, D., Solarte, P. L., Teixeira, J. C., Feregrino, J., Isla Madariaga, P., & Alcadipani, R. (2020). ESTUDIOS ORGANIZACIONALES EN AMÉRICA LATINA: HACIA UNA AGENDA DE INVESTIGACIÓN. *Revista de Administração de Empresas*, 60(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/S0034-759020200202>
- Torres-Villizhañay, F. A., Erazo-Álvarez, J. C., Ormaza-Ávila, D. A., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). Parámetros de valoración para el decomiso ambiental en los procesos administrativos sancionatorios. *IUSTITIA SOCIALIS*, 5(1). <https://doi.org/10.35381/racj.v5i1.629>
- Vargas, G. C. M. (2023). Estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Clara y su incidencia en la optimización de los procesos administrativos. *Universidad Tecnica de Ambato*, 1–70. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37081/1/066 ADP.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37081/1/066%20ADP.pdf)
- Vasquez Ponce, G. O. A., Parrales Piloza, D. H., & Morales Chávez, V. E. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31). <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Yucra Quispe, T., & Bernedo Villalta, L. Z. (2020). Epistemología e Investigación Cuantitativa. *IGOVERNANZA*, 3(12). <https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.88>
- Zabala-Leal, T. D. (2021). Estructura organizacional en materia de SARLAFT. *Catálogo Editorial*. <https://doi.org/10.15765/poli.v1i376.1734>
- Zambrano Rodríguez, G. M., Álvarez Pincay, D. E., & Yoza Rodríguez, N. R. (2021). LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS, REALIDADES Y PERSPECTIVAS. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 5(3). <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n3.2021.568>

Anexos

Anexo 1: Formato de Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

Señor alcalde sírvase responder la siguiente entrevista que servirá como fuente de conocimiento basada en la “Estructura organizacional y la optimización de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salinas”

1. ¿Conoce usted en su totalidad la estructura organizacional del GAD Municipal de Salinas y las funciones de cada departamento?
2. ¿Considera usted que dentro del GAD Municipal existe una consistente estructura organizacional bajo el cumplimiento de sus funciones que promuevan el desarrollo de los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia?
3. ¿Considera usted como alcalde que se deba incrementar el personal en la Dirección de Justicia y Vigilancia para mejorar los procesos administrativos del GAD Municipal?
4. ¿Considera usted que la selección de talento humano incide en los procesos administrativos del GAD Municipal del cantón Salinas?
5. ¿Considera necesario analizar internamente el cumplimiento de las funciones del personal para el incremento de nuevos puestos de trabajo que permitan el

cumplimiento de los procesos administrativos en la Dirección de Justicia y Vigilancia?

6. ¿Considera usted como alcalde que la especialización del Talento Humano incide en los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas?
7. ¿Cuál es el tipo de propuesta que considera usted se deba implementar según la estructura organizacional de la Dirección de Justicia y Vigilancia que promuevan una mejor atención a la población del cantón Salinas?
8. ¿De qué manera considera usted que la estructura organizacional incide en la optimización de los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Salinas?

Anexo 2: Formato de Encuesta al Personal del GAD Municipal del cantón Salinas



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

Estimado servidor del GAD Municipal, sírvase responder la siguiente entrevista que servirá como fuente de conocimiento basada en la “Estructura organizacional y la optimización de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salinas”

1. ¿Cuál es el tiempo que lleva laborando en el GAD Municipal de Salinas?
 - a) 1 a 2 años
 - b) 2 a 3 años
 - c) Más de 3 años

2. ¿Cree usted que existe un cumplimiento de las funciones en cuanto a la estructura organizacional del GAD Municipal?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Cree usted que el número de empleados del GAD Municipal de Salinas en la Dirección de Justicia y Vigilancia está acorde a las tareas que se desarrollan?
 - a) Muy Frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca

4. ¿Cree usted que en base a la estructura organizacional del GAD Municipal del cantón Salinas necesita incrementar y capacitar su personal en alguna de las siguientes áreas que promuevan un mejor proceso administrativo?
 - a) Planeamiento Territorial

- b) Desarrollo Comunitario
 - c) Obras Publicas
 - d) Justicia y vigilancia
 - e) Gestión de Riesgos
 - f) Gestión Ambiental
 - g) Turismo
5. ¿Cree usted que se realiza una adecuada selección de personal dentro del GAD Municipal de Salinas con los conocimientos necesarios en pro de las necesidades de la población?
- a) Muy Frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca
6. ¿Cree usted que la especialización del Talento Humano incide en los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas que promuevan un mayor desarrollo del cantón enmarcada en la planificación, organización, dirección y control?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
7. ¿Bajo su criterio cree usted que se deba implementar una propuesta basada en la estructura organizacional que promueva un mejor proceso administrativo en la Dirección de Justicia y Vigilancia para brindar una mejor atención a las necesidades de la población del cantón Salinas?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

Anexo 3: Formato de Encuesta a la población del cantón Salinas



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

Estimado servidor del GAD Municipal, sírvase responder la siguiente entrevista que servirá como fuente de conocimiento basada en la “Estructura organizacional y la optimización de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salinas”

1. ¿Cuál es su género?
 - a) Masculino
 - b) Femenino
2. ¿Cuál es su edad?
 - a) 18 a 25 años
 - b) 26 a 35 años
 - c) 36 a 50 años
 - d) Más de 50 años
3. ¿Cree usted como habitante del cantón Salinas que el GAD Municipal realizan las funciones en pro de la comunidad basado en su estructura organizacional?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
4. ¿Considera que el personal que labora en el GAD Municipal brinda servicios de calidad que promuevan un desarrollo en los procesos administrativos en la Dirección de Justicia y Vigilancia mejorando la calidad de vida de la comunidad?
 - a) Muy Frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca

5. ¿En qué área considera usted necesario que se incremente el número de personal para atención a las necesidades de la población del cantón Salinas para el ordenamiento territorial?
 - a) Planeamiento Territorial
 - b) Desarrollo Comunitario
 - c) Obras Publicas
 - d) Justicia y vigilancia
 - e) Gestión de Riesgos
 - f) Gestión Ambiental
 - g) Turismo
6. ¿Cree usted que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas cumple con los procesos de selección del personal según las funciones que se requiere para brindar una mejor atención a la población?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
7. ¿Considera usted que el departamento de Talento Humano puede mejorar los procesos administrativos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas que promuevan un mayor desarrollo del cantón enmarcada en la planificación, organización, dirección y control?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
8. ¿Bajo su criterio cree usted que se deba implementar una propuesta para brindar una mejor atención a las necesidades en la Dirección de Justicia y Vigilancia de la población del cantón Salinas?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

Anexo 5: Variables en el proceso cualitativo (Entrevista) mediante Atlas.ti

Se representan las variables en el software ATLAS.ti, mediante los códigos para cada una de las preguntas y luego se asignaron los extractos de texto correspondientes a esos códigos. A continuación, se representa cada una de las preguntas con sus respectivos códigos en ATLAS.ti:

Pregunta 1:

Código 1: Conocimiento de la estructura organizacional y funciones del GAD Municipal de Salinas.

Código 2: Departamentos en bajo cumplimiento de funciones debido a factores internos.

Pregunta 2:

Código 3: Existencia de una estructura organizacional consistente en el GAD Municipal.

Código 4: Bajo cumplimiento de funciones dentro del GAD Municipal.

Código 5: Incremento de ingresos por turismo y contratación de personal en Justicia y Vigilancia.

Pregunta 3:

Código 6: Consideración de incrementar personal en la Dirección de Justicia y Vigilancia.

Código 7: Mejora de procesos administrativos.

Pregunta 4:

Código 8: Importancia de la selección de talento humano.

Código 9: Mejora de procesos administrativos.

Código 10: Necesidad de alinear la selección de personal con las necesidades de Justicia y Vigilancia.

Pregunta 5:

Código 11: Realización de auditorías internas.

Código 12: Necesidad de nuevos procesos para mejorar la gestión administrativa.

Código 13: Priorización de seguridad ciudadana y control territorial.

Pregunta 6:

Código 14: Incidencia de la especialización del Talento Humano en los procesos administrativos.

Código 15: Necesidad de implementar nuevas fuentes de trabajo en Justicia y Vigilancia.

Pregunta 7:

Código 16: Propuesta de implementación de contratación de nuevos funcionarios de seguridad municipal.

Código 17: Mejorar la atención a la población.

Pregunta 8:

Código 18: Consideración de cómo la estructura organizacional incide en la optimización de los procesos administrativos de Justicia y Vigilancia.

Código 19: Beneficios de una estructura bien definida en términos de coordinación, comunicación, toma de decisiones, asignación de recursos y agilidad en la adaptabilidad.

Anexo 6: Tablas y gráficos de resultados del Personal

Tabla 10.

Tiempo en sus labores

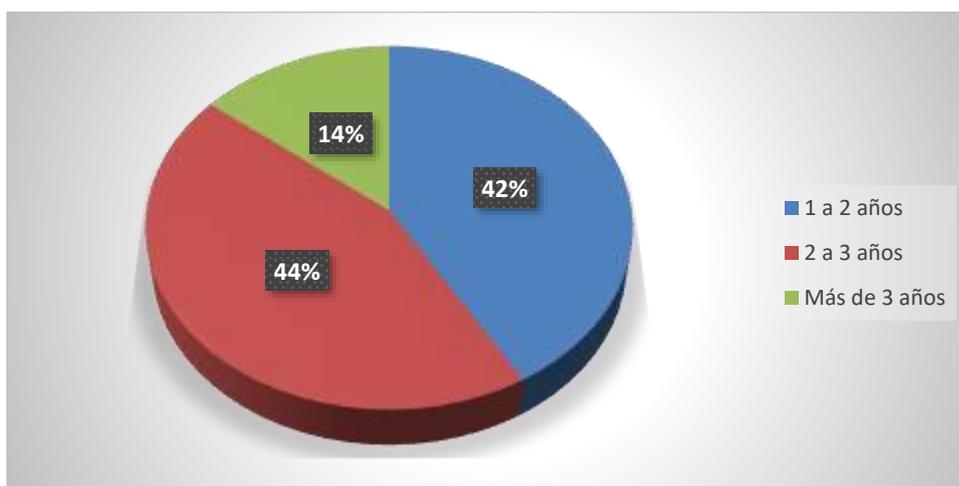
Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	1 a 2 años	64	42%
b)	2 a 3 años	68	44%
c)	Más de 3 años	22	14%
Total		154	100%

Fuente: Personal del GAD Municipal del cantón Salinas

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Gráfico 10.

Tiempo en sus labores



Fuente: Personal del GAD Municipal del cantón Salinas

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Tabla 11.*Número de empleados en el GAD Municipal*

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Muy Frecuentemente	32	21%
b)	Frecuentemente	47	31%
c)	Ocasionalmente	59	38%
d)	Raramente	14	9%
e)	Nunca	2	1%
Total		154	100%

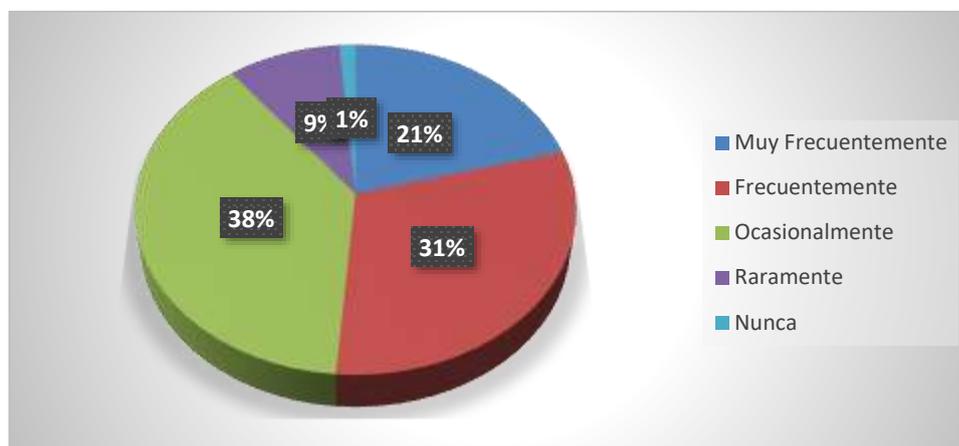
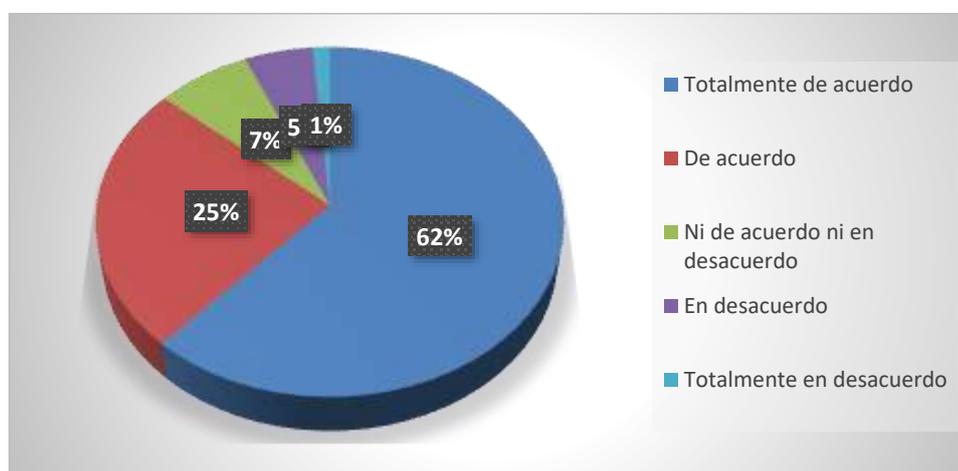
Fuente: Personal del GAD Municipal del cantón Salinas**Elaborado por:** Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca**Gráfico 11.***Número de empleados en el GAD Municipal***Fuente:** Personal del GAD Municipal del cantón Salinas**Elaborado por:** Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Tabla 12.*Implementación de una propuesta*

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Totalmente de acuerdo	95	62%
b)	De acuerdo	38	25%
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	7%
d)	En desacuerdo	8	5%
e)	Totalmente en desacuerdo	2	1%
Total		154	100%

Fuente: Personal del GAD Municipal del cantón Salinas**Elaborado por:** Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca**Gráfico 12.***Implementación de una propuesta***Fuente:** Personal del GAD Municipal del cantón Salinas**Elaborado por:** Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Anexo 7: Tablas y gráficos de resultados de la Población

Tabla 13.

Género

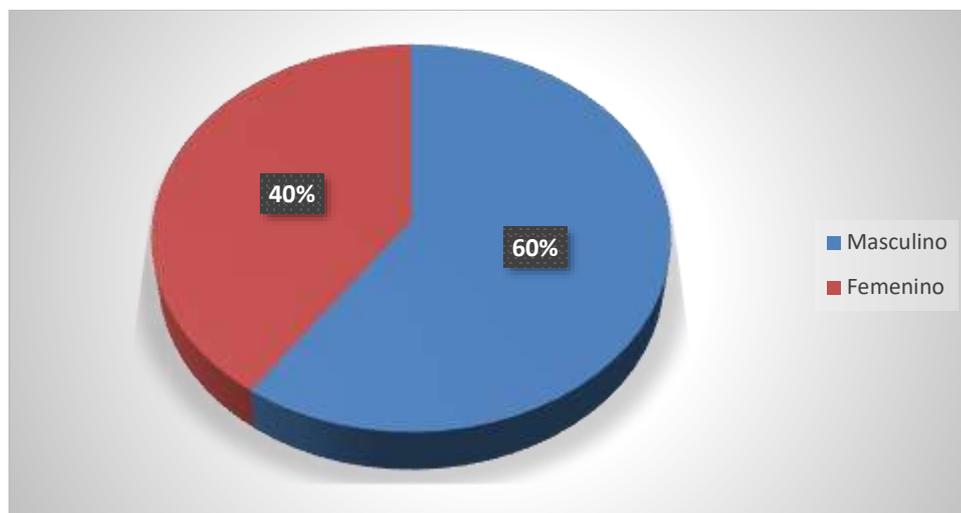
Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Masculino	228	60%
b)	Femenino	154	40%
Total		382	100%

Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Gráfico 13.

Género



Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Tabla 14.*Edad*

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	18 a 25 años	86	22%
b)	26 a 35 años	149	39%
c)	36 a 50 años	99	26%
d)	Más de 50 años	48	13%
Total		382	100%

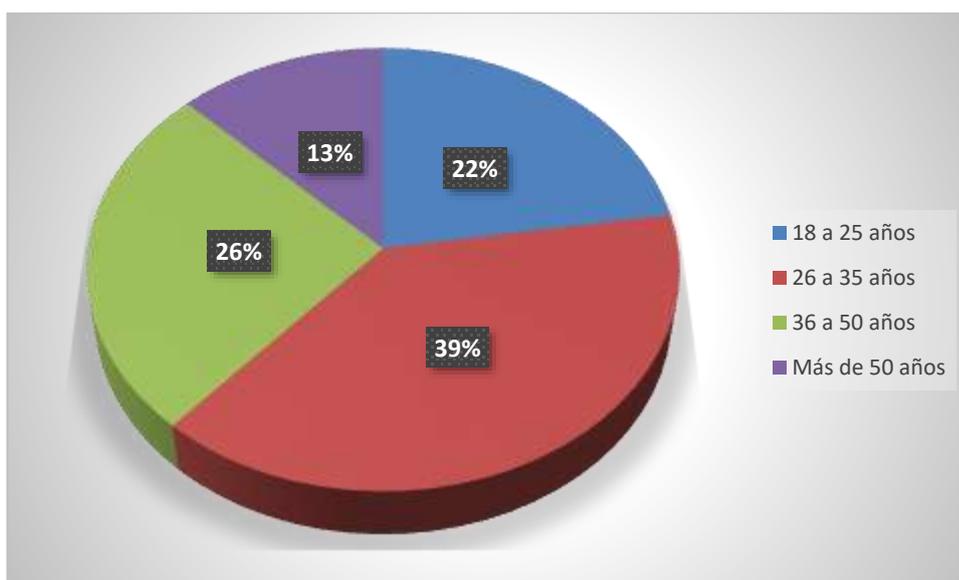
Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023**Elaborado por:** Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca**Gráfico 14.***Edad***Fuente:** Habitantes del cantón Salinas, 2023**Elaborado por:** Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Tabla 15.*Cumplimiento de las funciones del personal del GAD Municipal*

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Totalmente de acuerdo	115	30%
b)	De acuerdo	144	38%
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	12%
d)	En desacuerdo	55	14%
e)	Totalmente en desacuerdo	22	6%
Total		382	100%

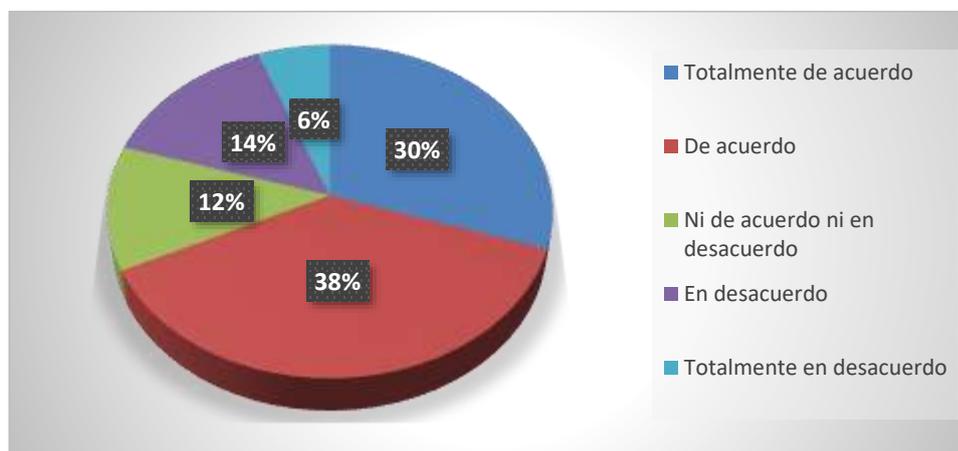
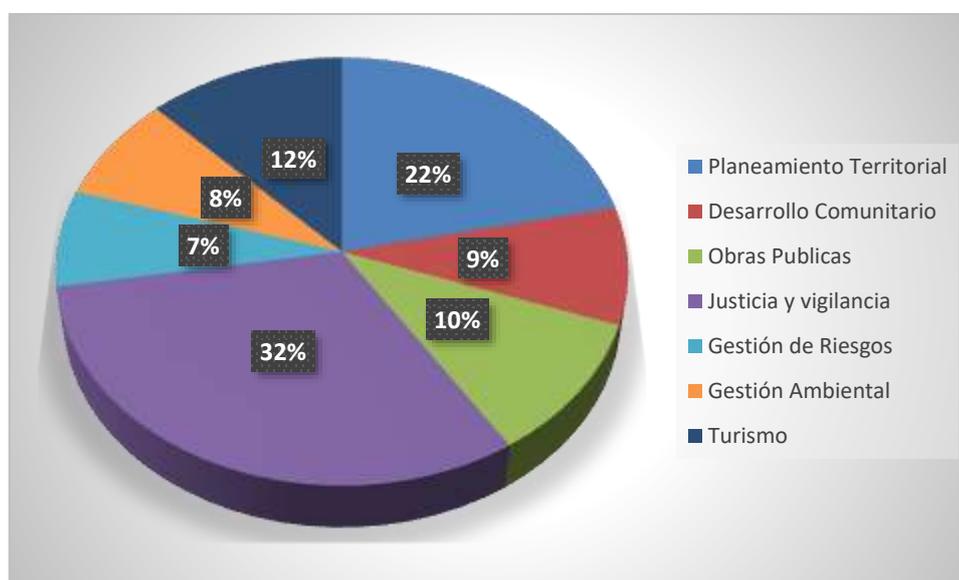
Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023**Elaborado por:** Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca**Gráfico 15.***Cumplimiento de las funciones del personal del GAD Municipal***Fuente:** Habitantes del cantón Salinas, 2023**Elaborado por:** Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Tabla 16.*Áreas que necesitan mejorar la atención*

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Planeamiento Territorial	83	22%
b)	Desarrollo Comunitario	34	9%
c)	Obras Publicas	40	10%
d)	Justicia y vigilancia	121	32%
e)	Gestión de Riesgos	28	7%
f)	Gestión Ambiental	31	8%
g)	Turismo	47	12%
Total		382	100%

Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Gráfico 16.*Áreas que necesitan mejorar la atención*

Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023

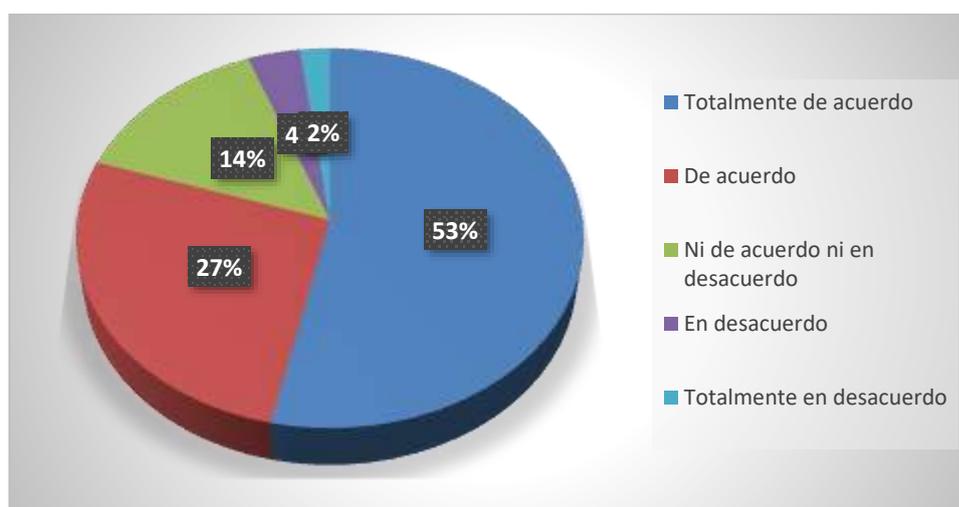
Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Tabla 17.*Implementación de una propuesta*

Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a)	Totalmente de acuerdo	204	53%
b)	De acuerdo	102	27%
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	14%
d)	En desacuerdo	14	4%
e)	Totalmente en desacuerdo	8	2%
Total		382	100%

Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Gráfico 17.*Implementación de una propuesta*

Fuente: Habitantes del cantón Salinas, 2023

Elaborado por: Lcdo. Carlos Otto Lamán Machuca

Anexo 8: Glosario de Términos

- **Análisis de puestos:** Es el proceso de recopilar y analizar información sobre las responsabilidades, deberes y requisitos de un puesto específico dentro de una organización.
- **Autoridad:** Poder de tomar decisiones y dar órdenes dentro de la organización.
- **Beneficios de los procesos administrativos:** Mejoran la eficiencia, la responsabilidad, el cumplimiento, la calidad y la productividad de una organización.
- **Cadena de mando:** Es la disposición jerárquica de la autoridad dentro de una organización, donde cada nivel tiene un nivel específico de autoridad y responsabilidad.
- **Capacitación:** Formación y desarrollo de habilidades y conocimientos del personal para mejorar su desempeño laboral.
- **Comunicación oportuna:** Transmisión de información en el momento adecuado para una toma de decisiones efectiva.
- **Confusiones:** Errores o malentendidos causados por falta de claridad o información inadecuada.
- **Control:** Es el proceso de monitorear, evaluar y ajustar las actividades organizacionales para asegurar que estén alineadas con las metas y objetivos de la organización.
- **Departmentalización por funciones:** Organización de la estructura en departamentos basados en funciones similares.
- **Desempeño laboral:** Evaluación del rendimiento y resultados del personal en sus funciones y responsabilidades.

- **División por nivel jerárquico:** Organización de la estructura organizacional en niveles de autoridad y responsabilidad.
- **Duplicación del trabajo:** Repetición innecesaria de tareas o actividades.
- **Especialización:** División de la fuerza laboral en roles especializados basados en áreas de conocimiento específicas.
- **Estructura organizacional:** La forma en que una organización está diseñada y estructurada para lograr sus objetivos, definiendo las relaciones jerárquicas, roles y responsabilidades dentro de la organización.
- **Falencias:** Deficiencias o debilidades en la estructura organizacional o en el cumplimiento de funciones.
- **Formalización:** Se refiere a la medida en que las políticas, procedimientos y reglas de una organización están formalizados y estandarizados.
- **GAD Municipal:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, entidad gubernamental con autonomía en su jurisdicción territorial.
- **Interfuncional:** Relacionado con la colaboración y comunicación entre diferentes departamentos o funciones dentro de una organización.
- **Liderazgo:** Se refiere a la capacidad de inspirar, influir y guiar a individuos y grupos hacia una meta u objetivo común.
- **Métricas:** Conjunto de indicadores y medidas cuantitativas utilizadas para evaluar el rendimiento y resultados de un proceso, proyecto o actividad. Las métricas proporcionan datos objetivos que permiten medir el progreso y la eficiencia de las operaciones.

- **Motivación:** Es la fuerza impulsora que impulsa a las personas a tomar acciones y alcanzar sus objetivos. En el contexto de los procesos administrativos, es fundamental para mantener el compromiso de los empleados, aumentar la productividad y lograr los objetivos organizacionales.
- **Omisión de tareas:** No realizar o pasar por alto ciertas responsabilidades.
- **Optimización:** Mejora y perfeccionamiento de los procesos para lograr mayor eficiencia y eficacia.
- **Organigrama:** Es una representación visual de la jerarquía y las relaciones entre los diferentes roles y posiciones dentro de una organización.
- **Organización:** Se refiere a la estructura y gestión de los procesos administrativos dentro de una organización. Implica identificar y definir procesos específicos, establecer sistemas para gestionar esos procesos y garantizar una comunicación clara y una toma de decisiones efectiva.
- **Planeación:** Es el proceso de establecer metas y objetivos para la organización y desarrollar estrategias para alcanzarlos.
- **Presupuestación:** Proceso de planificar y asignar recursos financieros para diferentes actividades, proyectos o áreas de una organización.
- **Procedimientos:** Son las instrucciones paso a paso para llevar a cabo tareas específicas dentro de una organización.
- **Procesos administrativos:** Conjunto de actividades y procedimientos utilizados para la planificación, organización, dirección y control de las operaciones de una organización.

- **Procesos gubernamentales, estratégicos, clave y de apoyo:** Diferentes tipos de procesos organizativos que se realizan en una entidad gubernamental.
- **Responsabilidad:** Obligación de realizar tareas y rendir cuentas por los resultados obtenidos.
- **Servicios de calidad:** Prestación de servicios satisfactorios que cumplen con las expectativas y necesidades de los ciudadanos.
- **Toma de decisiones:** Es el proceso de elegir un curso de acción entre varias opciones o alternativas.