



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
COMUNA EL TAMBO PARROQUIA ANCÓN,
PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2014**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: XIMENA MONSERRATH MORALES MUÑOZ

TUTOR: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
COMUNA EL TAMBO PARROQUIA ANCÓN,
PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2014**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: XIMENA MONSERRATH MORALES MUÑOZ

TUTOR: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, 30 de mayo 2014.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutora del trabajo de investigación. **“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMUNA EL TAMBO PARROQUIA ANCÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2014.”**, elaborado por la Sra. Ximena Monserrath Morales Muñoz, egresada de la Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Econ. Margarita Panchana Panchana
TUTORA

DEDICATORIA

A Dios, a la Virgen María por iluminar mi camino.

A mis padres, Jimmy Morales, María Muñoz quienes estuvieron siempre apoyándome para alcanzar mis objetivos, y brindándome cariño sincero e incondicional.

A mi esposo, Erwin Mancheno que con sus consejos oportunos, me permitió demostrándole, que con esfuerzo y sacrificio pueden alcanzar las metas.

Ximena Monserrath Morales Muñoz.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios porque ha sabido guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría, inteligencia para culminar con éxito una etapa más de vida, y poder servirle a la sociedad con mis conocimientos para el progreso del país, el de mi familia y el mío en particular.

A mis padres María Muñoz, Jimmy Morales y esposo Erwin Mancheno, que con su apoyo incondicional me ha enseñado que nunca se debe dejar de luchar por lo que se desea alcanzar.

A la Econ. Margarita Panchana por los consejos brindados ya que en base a ellos estoy enriqueciendo mis conocimientos para realizar este trabajo.

Ximena Monserrath Morales Muñoz

TRIBUNAL DE GRADO

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

Econ. David Batallas González MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Econ Margarita Panchana Panchana.
PROFESORA - TUTORA

Econ. Vladimir Soria Freire, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

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

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

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
COMUNA EL TAMBO PARROQUIA ANCÓN PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2014.**

Autor: Ximena Monserrath Morales Muñoz
Tutora: Econ. Margarita Panchana Panchana.

RESUMEN

Este modelo de Gestión Administrativa para la Comuna el Tambo contribuye al mejoramiento de la estructura institucional, que involucran el desarrollo de procesos bajo lineamientos estratégicos, eficientes y oportunos con la participación activa de los socios en los diferentes espacios de la organización. La Comuna El Tambo está conformada por mil quinientos habitantes entre ellos sobresalen la directiva que se encargan de hacer prevalecer los deberes y derechos que tienen la Comuna. Sus órganos Administrativos son los que mencionare a continuación: la Asamblea General, Cabildo y las Comisiones Especiales. El Cabildo está formado por: Presidente, Vicepresidente, Secretario, Síndico y Tesorero. El presente trabajo contienen criterios y conceptos científicos, sobre el Modelo de Gestión Administrativa, Procesos, portafolio de productos y organización administrativa, y se identificó la necesidad de implementar un Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad del servicio y administración, pero se originó varias ausencias de mecanismos para un buen control interno, además de objetivos claros en las cuales no hay una buena toma de decisiones por la falta de información, en donde se debe priorizar el uso de los recursos económicos, financieros, talento humano, y de tecnología en la aplicación de procesos sistemáticos con la ayuda de indicadores que es una herramienta para que hay niveles de responsabilidad en cada uno de los miembros de la institución, por ello es inminente un modelo de gestión administrativo, con las competencias que están delimitadas según normas que están dispuesto en la leyes, todo esto sustentados con teorías que sustentan el modelo de investigación todo ello con métodos y técnicas que permitieron contrastar las necesidades en donde se aplicó entrevistas, encuestas al usuario interno y externo según el resultado de la fórmula aplicada identificando otros problemas que tiene el cabildo de la comuna El Tambo.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
TEMA	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
Situación Actual.....	3
Formulación del problema	5
Sistematización del problema	5
OBJETIVOS	5
Objetivo general.....	5
Objetivos Específicos.....	6
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	6
Justificación teórica.....	6
Justificación Metodológica	7
Justificación Práctica.....	7
HIPÓTESIS.....	7
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	8
CAPÍTULO I.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA	10
1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
1.2.1 Variable Independiente	11
1.2.1.1 Definición de cultura organizacional	11
1.2.1.2 Dimensiones de la cultura organizacional.....	12
1.2.1.2.1. Autonomía Individual	13
1.2.1.2.1.1. Competencia.....	13
1.2.1.2.1.2. Responsabilidad	14
1.2.1.2.2. Desempeño.....	14
1.2.1.2.2.1. Objetivos	15
1.2.1.2.2.2. Economía.....	15
1.2.1.2.3. Normas	15
1.2.1.2.3.1. Estructura	16
1.2.1.2.3.2. Supervisión.....	16
1.2.1.2.4. Tolerancia al Conflicto.....	17
1.2.1.2.4.1. Principio	17
1.2.1.2.4.2. Valor.....	18
1.2.1.2.5. Orientación	18
1.2.1.2.5.1. Innovación.....	19
1.2.1.2.5.2. Motivación.	19
1.2.2. Variable Independiente.....	20
1.2.2.1. Definición de los Procesos Administrativos.....	20
1.2.2.2. Dimensiones de los Procesos Administrativos.....	20
1.2.2.2.1. Planificar	21
1.2.2.2.1.1. Plan de Ordenamiento Territorial.....	21
1.2.2.3.1. Organización	22
1.2.2.3.1.1. Organigrama.....	23
1.2.2.3.1.2. Orgánico funcional.....	23
1.2.2.4.1. Dirección	24
1.2.2.4.1.1. Rentabilidad	24
1.2.2.4.1.2. Fuerza laboral.....	25

1.2.2.5.1.	Control	25
1.2.2.5.1.1.	Cumplimiento de Actividades.....	26
1.2.2.5.1.2.	Rendición de Cuentas.....	26
1.2.2.6.1.	Evaluación.....	27
1.2.2.6.1.1.	Desempeño Administrativo.....	27
1.2.2.6.1.2.	Resultados	28
1 3.	MARCO LEGAL.....	28
	CAPÍTULO II	34
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	34
2.2.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	34
2.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
2.3.1.	Investigación documental.....	35
2.3.2.	Investigación de campo	35
2.3.3.	Investigación descriptiva.....	36
2.4.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
2.4.1.	Método inductivo	36
2.4.2.	Método deductivo.....	37
2.4.3.	Método Analítico.....	37
2.5.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	37
2.5.1.	La Encuesta	38
2.6.	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
2.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
2.7.1.	Población	40
2.7.2.	Marco Muestral	40
	CAPÍTULO III.....	43
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	43
1.1.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	43
1.2.	ANÁLISIS DE LA ENCUESTA INTERNA	45
3.3.	ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS EXTERNOS.....	57
	CONCLUSIONES DE LA ENTREVISTA.....	71

CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA INTERNA	72
CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA EXTERNA	73
RECOMENDACIONES DE LA ENTREVISTA.....	74
RECOMENDACIONES DE LAS ENCUESTAS	75
CAPÍTULO IV	76
4.1. PRESENTACIÓN.....	76
4.2. JUSTIFICACIÓN	77
4.3. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	77
4.3.1. Misión.....	77
4.3.2. Visión	78
4.3.3. Filosofía.....	78
4.3.4. Objetivo General	78
4.3.5. Objetivos Específicos	78
4.3.6. Estrategias	79
4.3.7. Lineamientos Estratégicos.....	79
4.3.8. Valores y Principios	80
4.3.9. Delimitación Estructural de los Procesos	82
4.3.1.0. Niveles Organizativos.....	83
4.3.1.1. Levantamiento De Procesos.....	84
4.3.1.1.1. Procesos Gobernantes	84
4.3.1.1.1.1. Asamblea General de la comuna El Tambo.....	84
4.3.1.1.1.2. Deberes y Atribuciones de la Asamblea General.....	85
4.3.1.1.2.1. Presidente de la comuna El Tambo	86
4.3.1.1.2.2. Deberes y Atribuciones del Presidente	86
4.3.1.1.3.1. Vicepresidente de la comuna El Tambo	87
4.3.1.1.3.2. Deberes y Atribuciones del Vicepresidente	87
4.3.1.2.1. Procesos Habilitantes de Asesoría de Apoyo.....	87
4.3.1.2.1.1. Síndico	87
4.3.1.2.2.1. Secretaría.....	88
4.3.1.3.1. Procesos Generadores de Valor	89
4.3.1.3.1.1. Comisión de Salud	89

4.3.1.3.2.1. Comisión de Seguridad Social Campesino	89
4.3.1.3.3.1. Comisión de Deporte.....	90
4.3.1.3.4.1. Comisión de Educación.....	90
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	93
BIBLIOGRAFÍA	96
ANEXOS	98

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No. 1: Operacionalización de las Variables	8
CUADRO No. 2: Población.....	40
CUADRO No. 3: Significado de la Fórmula para el Tamaño de la Muestra.....	41
CUADRO No. 4: Resumen para Determinar el Tamaño de la Muestra	42
CUADRO No. 5: Presupuesto	94
CUADRO No. 6: Plan de Acción	95

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No. 1 Competencias	45
TABLA No. 2 Distribución de autoridad.....	46
TABLA No. 3 Objetivos	47
TABLA No. 4 Desempeño de la Comuna	48
TABLA No. 5 Cabildo de las necesidades.....	49
TABLA No. 6 Control interno	50
TABLA No. 7 Buena organización.....	51
TABLA No. 8 Rendición de cuentas	52
TABLA No. 9 Innovación.....	53
TABLA No. 10 Participación de las Actividades	54
TABLA No. 11 Relación con las Políticas y Objetivos.....	55
TABLA No. 12 Gestión Administrativo.....	56
TABLA No. 13 Competencias Definidas	57
TABLA No. 14 Responsabilidad	58
TABLA No. 15 Desempeño Comunal	59
TABLA No. 16 Estructura Orgánica	60
TABLA No. 17 Resultados	61
TABLA No. 18 Buena organización.....	62
TABLA No. 19 Necesidades.....	63
TABLA No. 20 Innovación.....	64
TABLA No. 21 Participación	65
TABLA No. 22 Funciones	66
TABLA No. 23 Actividades	67
TABLA No. 24 Resultados Favorables	68
TABLA No. 25 Rendición de Cuentas	69
TABLA No. 26 Buen control.....	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1 Competencias.....	45
GRÁFICO No. 2 Distribución de autoridad	46
GRÁFICO No. 3 Objetivos.....	47
GRÁFICO No. 4 Desempeño de la Comuna	48
GRÁFICO No. 5 Cabildo de las necesidades	49
GRÁFICO No. 6 Control interno.....	50
GRÁFICO No. 7 Buena organización	51
GRÁFICO No. 8 Rendición de cuentas	52
GRÁFICO No. 9 Innovación	53
GRÁFICO No. 10 Participación de las Actividades.....	54
GRÁFICO No. 11 Relación con las Políticas y Objetivos	55
GRÁFICO No. 12 Gestión Administrativo.....	56
GRÁFICO No. 13 Competencias Definidas	57
GRÁFICO No. 14 Responsabilidad.....	58
GRÁFICO No. 15 Desempeño Comunal.....	59
GRÁFICO No. 16 Estructura Orgánica	60
GRÁFICO No. 17 Resultados.....	61
GRÁFICO No. 18 Buena organización	62
GRÁFICO No. 19 Necesidades	63
GRÁFICO No. 20 Innovación	64
GRÁFICO No. 21 Participación	65
GRÁFICO No. 22 Funciones.....	66
GRÁFICO No. 23 Actividades	67
GRÁFICO No. 24 Resultados Favorables	68
GRÁFICO No. 25 Rendición de Cuentas	69
GRÁFICO No. 26 Buen control.....	70
GRÁFICO No. 27 Organigrama del cabildo de la comuna El Tambo	81
GRÁFICO No. 28: Gestión por Procesos de la Estructura Organizacional.....	82

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO No 1; Entrevista realizada al Presidente de la comuna El Tambo	98
ANEXO No 2: Encuesta realizada a la ciudadanía de El Tambo	101
ANEXO No 3: Encuesta interna realizada a la ciudadanía de El Tambo	104
ANEXO No 4: Carta Aval	108
ANEXO No 5: Revisión Gramática.....	109

INTRODUCCIÓN

La comuna El Tambo está ubicado en la provincia de Santa Elena, cantón Santa Elena, cuenta con una población de 1500 habitantes, según la información del último Censo de Población y Vivienda, 2010 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC).

En la investigación que se desarrolló en el Cabildo de la comuna El Tambo se identificó que existen varias necesidades debido a la ausencia de mecanismos como un deficiente control y evaluación que ayude al presidente a tomar decisiones en beneficio de la institución. Además de objetivos que no están alineados a ningún plan y del poco recurso que es desaprovechado como el talento humano, financiero, económico y de infraestructura, con el uso de herramientas con indicadores que permitan establecer condiciones favorables en beneficio de la comunidad.

Por todas estas necesidades se sugiere implementar el modelo de gestión administrativa, las bases en la que se sustenta esta propuesta es de acuerdo a criterios de autores que ayudaron aportar a la formación de esta idea, en los cuales se indica cómo se debe dar este sistema administrativo para los cual se aumentará la eficiencia y eficacia haciendo que se minimicen los problemas, en donde se identifican los puntos débiles de los procesos o donde existe mayor problemas dentro del cabildo de la comuna El Tambo.

La metodología que se utilizó en la estructura están los tipos de investigación que se desarrollan de acuerdo a diferentes autores de fácil comprensión en donde están los métodos y técnicas que se deben seguir en cada paso de la investigación, así mismo con la aplicación de las herramientas como la entrevista y encuestas al usuario interno y externo en donde se refleja las necesidades de la comuna El Tambo.

Con el diseño de un modelo de gestión administrativa con el fin de mejorar los procesos dentro del cabildo de la comuna el Tambo, en donde se detallan indicadores que ayudan hacer más eficiente esta propuesta, así como de diferentes competencias y estructura de las mismas, se identifica las necesidades y mejorando significativamente los problemas que presenta el cabildo.

El presente trabajo contiene cuatro capítulos que se resumen de la siguiente manera:

Capítulo I: En este capítulo se establecen los antecedentes, situación actual, sistematización, objetivos, hipótesis, Operacionalización de las variables, marcos teóricos, legales.

Capítulo II: En este capítulo se detallan como se estructura el diseño de la investigación, los tipos de la investigación, así como la metodología y técnicas, establecimiento del maro muestral, la población, la muestra y la determinación de la formula a las personas que se aplicó la herramienta seleccionada.

Capítulo III: En el desarrollo de este capítulo se aplicó la herramienta a los miembros del cabildo y a la comunidad para lo cual se tabuló las respuestas llegando a las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo IV: Diseño de un modelo de Gestión Administrativa para la comuna El Tambo, parroquia Ancón, provincia de Santa Elena, año 2014.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

Influencia de la Cultura Organizacional en los procesos administrativos, mediante la elaboración de encuestas a los pobladores de la comuna. Diseño de un modelo de Gestión Administrativa para la comuna El Tambo, parroquia Ancón, provincia de Santa Elena, año 2014.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Situación Actual

Dentro de la comuna El Tambo luego de entrevistar al presidente se pudo evidenciar que debido a la escasa cultura organizacional existen dificultades en la aplicación de los procesos administrativos, existe un limitado conocimiento de las leyes y reglamentos dentro de la comunidad, solo la directiva conoce una parte de las leyes y la poca utilización de las TIC, porque no consta con todas los instrumentos necesarios para el mejoramiento de las actividades para dar un buen servicio a la colectividad, por eso la deficiente aplicación de la cultura organizacional.

En la comuna El Tambo hay una deficiente práctica de administración de los recursos, además con el desinterés por parte de la Junta Parroquial en la elaboración de proyectos en beneficio para la comunidad, desemboca en que los miembros no reciben capacitación en el uso de los mismos, haciendo que el sistema sea deficiente y genere poco interés por parte de las organizaciones públicas.

Así también es evidente que la poca aplicación de los materiales disminuye la baja cultura organizacional por parte del cabildo comunal, esta localidad de la misma manera muestra una escasa organización haciendo que las tareas sean complejas porque existe un desconocimiento de las funciones y tareas de cada uno de sus miembros.

CAUSAS:

- Limitada noción de las leyes y reglamentos.
- Poca utilización de las TIC.
- Escasa capacitación por parte de la comuna.

EFFECTOS:

- Falta aplicación de la cultura organizacional.
- Escaso manejo de procesos administrativos.
- Poca colaboración por parte de la comuna.

Con los problemas planteados se considera tres alternativas para solucionarlos:

1. Dar a saber a las autoridades y población para la aplicación de los instrumentos de la gestión.
2. Propuesta del modelo de gestión administrativa para la comuna.
3. Hacer gestiones para que la comuna en conjunto con su directiva pueda realizar capacitaciones en los temas de los procesos administrativos.

Formulación del problema

¿Cómo influye la cultura organizacional en los procesos administrativos de la comuna el Tambo Parroquia Ancón, Provincia de Santa Elena, año 2014?

Sistematización del problema

¿Cómo incide la orientación de los resultados en los procesos de planificación?

¿Cómo incide la organización de las actividades en la administración de la Comuna El Tambo?

¿De qué manera influyen los controles en la administración de la comuna el Tambo?

¿Cuál es el efecto de los principios y valores sobre la calidad del servicio público a la ciudadanía?

¿De qué manera incide un modelo de gestión administrativa en la calidad de servicio del cabildo comunal?

OBJETIVOS

Objetivo general

Evaluar la influencia de la cultura organizacional en los procesos administrativos, mediante la elaboración de encuestas a los pobladores de la comuna, direccionadas al diseño de un modelo de Gestión Administrativa para la comuna El Tambo.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la incidencia de la orientación de los resultados sobre el proceso de planificación, mediante la aplicación de entrevistas a los directivos de la Comuna El Tambo.
2. Evaluar la incidencia de la organización de las actividades sobre la administración, mediante la aplicación de encuestas a los miembros de la comuna El Tambo.
3. Determinar el nivel de influencia de los procedimientos de control sobre la administración de la comuna, a través de entrevistas y encuestas a los miembros de la comuna El Tambo.
4. Determinar el efecto de los principios y valores sobre la calidad del servicio público, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de datos.
5. Determinar la incidencia de un modelo de gestión en la calidad de servicio, mediante un estudio que involucre a la ciudadanía debidamente organizada.

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Justificación teórica

El desarrollo de la propuesta estudió los modelos como gestión de la calidad total, gestión por procesos y gestión por competencias, del cual el que más se acopla a las necesidades es el de gestión por procesos, el que se utilizó para desarrollar el modelo de gestión administrativa.

El modelo de gestión administrativa es un documento formal cuyo contenido enseña el conjunto de acciones que ayuda a evaluar y alcanzar los propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles para la Comuna y desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de los procesos administrativos: planear, organizar, dirigir y controlar. El propósito de realizar esta propuesta es para que los miembros de la Comuna sepan cuáles son sus funciones internas ya que es de mucha utilidad para que otras jurisdicciones puedan adaptarlos a su realidad, lo que orientará a lograr una adecuada administración de los recursos y el correcto funcionamiento del cabildo.

Justificación Metodológica

En la problemática planteada se demuestra muchos obstáculos de las cuales se profundiza al momento de establecer los parámetros de la investigación como las encuestas y las entrevistas para verificar la hipótesis planteada. El objetivo de realizar el modelo de gestión administrativo para la comuna El Tambo, es con el fin de poder medir los resultados donde la población comunal se una y formen grupos de trabajo para sacar beneficio para la comunidad, y de esta manera permita desarrollar un control eficiente, efectivo y eficaz para poder lograr y llegar en un futuro para que fortalezca el conocimiento empírico

Justificación Práctica

En el procedimiento de este tema sería de mucha ayuda para la comuna El Tambo donde se tomará como modelo para que las otras comuna aledañas puedan tomar como ejemplo y a este modelo establecer una gestión por procesos.

HIPÓTESIS

La influencia de la cultura organizacional mejorará los procesos administrativos de la comuna El Tambo.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO No. 1: Operacionalización de las Variables

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
La influencia de la cultura organizacional mejorará los procesos administrativos de la comuna el Tambo.	Cultura organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de principios, valores (autonomía individual, desempeño, tolerancia al conflicto), normas (estructura), experiencias (orientación) que caracterizan el comportamiento ya sea interno o externo del personal en su ámbito laboral, actitudes que conducen resultados eficientes y eficaces en todos los niveles de la empresa.	Autonomía individual Desempeño Normas Tolerancia al conflicto Orientación	Competencia Responsabilidad Objetivos Economía Estructura Supervisión Principios Valor Innovador Motivación	Las competencias de los directivos de la comuna el Tambo, están definidas: Las responsabilidades del cargo que obtento son: ¿Qué tan importante es tener los objetivos bien definidos para un buen desempeño en la Comuna? ¿Influye la estructura orgánica en la asignación de función? ¿Es necesaria la supervisión para obtener mejores resultados? ¿Qué tan importante es contar con los principios para una buena organización? ¿Es necesario que en cabildo cuente con el valor para afrontar las adversidades? ¿Para poder innovar usted cree que deben trabajar en equipo? ¿Para que exista efectos favorables es necesario motivar a su personal de trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Entrevista

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

Operacionalización de las Variables

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
El diseño de un modelo de gestión administrativa ayudará a aprovechar los recursos que tiene la comuna. El Tambo para desarrollar sus actividades y así mejorar la calidad de vida de la comunidad.	Procesos administrativos	La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar y evaluar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización	Planificar Organizar Dirigir Control Evaluar	PDOT POA Organigrama Orgánico funcional Rentabilidad Fuerza laboral Cumplimiento de actividades Rendiciones de cuentas Desempeño administrativo Resultados	<p>¿Considera usted que el plan de desarrollo de ordenamiento territorial ayuda a que la comuna participe en diferentes actividades?</p> <p>¿Influye el POA en la elaboración del presupuesto comunal?</p> <p>¿Qué tan importante es el organigrama para que las actividades sean eficaces?</p> <p>¿Influye el orgánico funcional en la asignación de funciones?</p> <p>¿Cree usted que el modelo de gestión administrativa podrá tener rentabilidad?</p> <p>¿Considera que la fuerza laboral es muy importante para la obtención de resultados favorables?</p> <p>¿Para el cumplimiento de las actividades cree que debe llevar un buen control en la Comuna?</p> <p>¿Es necesario que los miembros del cabildo realicen rendiciones de cuenta para dar a saber a la comunidad?</p> <p>¿Influye el desempeño administrativo en la obtención de los resultados?</p> <p>¿Para que la organización tenga buenos resultados es necesario implementar los procesos administrativos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Entrevista

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

El gobierno comunal tiene una escasa cultura organizacional, ya que no cuenta con una buena distribución de los recursos para que puedan brindar servicios de calidad, igualmente en los procesos administrativo porque no existe una buena organización a la hora de realizar sus actividades cotidianas y eso perjudica a la Comuna. La localidad no posee métodos que ayuden al desarrollo de quienes son sus representantes, siendo estos indispensables para crear la misión y visión institucional políticas y objetivos estratégicos, cadenas de valor y la gestiona administrativa para poder mejorar la estructura organizacional.

La cultura organizacional es el resultado de un proceso en los cuales los miembros de una organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas, procedimientos que comparte y que poco a poco se han incorporado a la empresas. La gestión administrativa es un factor indispensable para las instituciones, ya que con esto se basa en que no se rijan en lo mismo siempre, sino que busque la manera de poder mejorar cada día para que no queden estancadas en los mismos, más bien que innoven para tener un mejor progreso en la comunidad,

Para que una buena organización funcione correctamente debe:

- ✚ Orientar una buena cultura organizacional.
- ✚ Que la cultura organizacional fluya de manera precisa.

Los procesos administrativos son un conjunto de etapas o fases cuyo conocimiento absoluto es indispensable a fin de aplicar herramientas con principios y técnicas de disciplina, para llevar un mejor control obteniendo beneficios eficientes y eficaces y es un pilar fundamental para todas las instituciones para tener resultados factibles.

La comuna El Tambo no cuenta con un buen proceso administrativo ya que al momento de realizar las actividades no siguen el proceso adecuado porque no se capacitan a los habitantes ni a los miembros de la Comuna para tener un mejor rendimiento y eso tiene consecuencias ya que no saben cómo llevar un buen control en las actividades y a su vez la junta parroquial no se interesa más en la comuna que quieren prevalecer entre las demás y con este Modelo de Gestión Administrativo pueda mejorar el servicio de la Comuna el Tambo.

1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1 Variable Independiente

1.2.1.1 Definición de cultura organizacional

Cada sociedad o nación tiene una cultura que influye en el comportamiento de las personas, la cultura comprende valores compartidos, hábitos, usos, y costumbre, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmite de una generación a otra. (Chiavenato, 2009)

La cultura organizacional expresa un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización. Todo este conjunto de variables debe observarse, analizarse e interpretarse continuamente. La cultura organizacional influye en el clima existente en la organización. (Chiavenato, 1999)

Existen una serie de entendidos importantes, como normas, valores, actitudes y creencias, compartidas por los miembros de la organización. (Stoner, 1996)

La cultura organizacional refiere a un sistema de significados compartidos entre sus miembros, que distingue a una organización, se fundamenta en el conjunto de normas, valores, experiencias, de cada grupo de trabajo, o de cada organización o instituciones que se caracterizan el comportamiento, ya sea interno o externo del personal que a través de las motivaciones puedan tener un personal rentable y pueda cumplir en el ámbito laboral, pudiendo así pueda tener mejores resultados ya sean de manera eficiente y eficaces en todos los niveles de la empresa La cultura organizacional tiene varios efectos sobre el comportamiento de sus miembros, el surgimiento de una cultura específica en una organización se da a partir de la existencia de un grupo original que vivió un número suficiente de experiencias para llegar a una visión compartida, que se hace patrimonio de la institución y después, por años, se difunde de manera consciente, pero también llevada por la indolencia.

Si la cultura se entiende como un conjunto compartido de creencias y símbolos, la organización se ve como la red de significados e imágenes más o menos compartidas por el personal toda organización crea su propia cultura o clima, con sus propios tabúes, costumbres y estilos, el clima o cultura del sistema refleja tanto las normas y valores del sistema formal como su reinterpretación en el sistema informal así como refleja las presiones internas y externas de los trabajo.

1.2.1.2 Dimensiones de la cultura organizacional.

1. Autonomía Organizacional
2. Desempeño
3. Normas
4. Tolerancia al Conflicto
5. Orientación

1.2.1.2.1. Autonomía Individual



Toda organización es un sistema social. El DO hace énfasis en la interacción más estrecha y democrática entre las personas y la organización para alcanzar la administración participativa.

El Desarrollo Organizacional parte del supuesto de que es posible que las metas de los individuos se integren con los objetivos de la organización en un plano en que el significado del trabajo sea estimulante y gratificante y conlleve posibilidades de desarrollo personal. (Chiavenato, 1999)

La autonomía individual puede definirse como la libertad de toda persona de desarrollar su personalidad siempre que no afecte los derechos de otras personas, y esta autonomía individual supone la existencia de comportamientos sobre los cuales cada persona puede decidir,

El necesario respeto a tales comportamientos implica que la organización debe proteger las libertades que permiten a cada persona vivir su vida moral plena y que, por ende, la comuna puede imponer, ni ninguna otra persona exigirle que imponga a una persona lo que otra u otras viven como su obligación moral

Indicadores de la Autonomía Organizacional

-  Competencia
-  Responsabilidad

1.2.1.2.1.1. Competencia

Estas competencias específicas exigidas en las personas deben ser detalladas en la planeación estratégica de RH para que la organización pueda remunerar específicamente aquellas “actividades” que la ayudan a conseguir los objetivos. (Chiavenato, 1999)

Este concepto significa que a la hora de evaluar, formar, desarrollar y medir la contribución al éxito de una persona en un puesto de trabajo, se tienen en cuenta los llamados “factores diferenciadores de éxito”, eso que hace que unas personas sean mejores en un puesto y que va a determinar quién está mejor posicionado o en mejores condiciones para desarrollarlo. Las competencias son capacidades y pone en prácticas las diferentes habilidades y destrezas de manera integral, para así llevar a cabo de forma eficiente y eficaz todas las metas propuestas y es sano para uno mismo ya que puede establecerse metas que podamos romper y llegar cada día.

1.2.1.2.1.2. Responsabilidad

La responsabilidad social de la empresa se refiere a la actuación socialmente responsable de sus miembros, las actividades de beneficencia y los compromisos de la empresa con la sociedad en general y, de manera más intensa, con aquellos grupos o parte de la sociedad con que está más en contacto: su ambiente de tarea. (Chiavenato, 1999)

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral y se puede confiar, quien cumple su promesa, quien respeta su palabra, quien piensa en el bien de los otros más que en su propio bien, ya que en base a esto se puede lograr alcanzar bien los propósitos y manejar de manera transparente los procesos de la organización

1.2.1.2.2. Desempeño

El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la habilidad que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso así como por los logros en productividad o resultados alcanzados. (Pinedo, 2010).

Indicadores del Desempeño

 Objetivos

 Economía

1.2.1.2.2.1. Objetivos

Los objetivos es de gran importancia para la investigación, ya que constituyen la guía, el derrotero por donde va a transitar la investigación, una equivocada formulación de los mismos nos conducirían irremediablemente al fracaso. (Sampiere, 2005)

Desde el punto de vista institucional, es necesario establecer los objetivos ya que con eso es la base de seguir adelante facilitando la transparencia siendo eficiente y eficaz, logrando llegar a la meta propuesta.

1.2.1.2.2.2. Economía


La economía estudia la forma en la que los individuos y la sociedad efectúan las elecciones y decisiones para que los recursos disponibles, que siempre son escasos puedan contribuir de la mejor forma a satisfacer las necesidades individuales y colectivas de la sociedad (Mochón, 1992)

La economía es la que se encarga del estudio de la satisfacción de las necesidades humanas ya que a través de esta se puede estudiar los problemas a fondo con los factores importante que es la microeconomía y la macroeconomía

1.2.1.2.3. Normas

Las normas son reglas de conductas que establecen, obligaciones y deberes, así como prohibiciones; buscan propiciar comportamientos que favorezcan la vida en sociedad. Con el establecimiento de normas se pretende alcanzar valores de gran importancia en la vida social, como son la seguridad, justicia, igualdad, libertad.

Indicadores del Normas

 Estructura

 Supervisión

1.2.1.2.3.1. Estructura

La estructura organizacional es un marco que preparan los gerentes para dividir y coordinar las actividades de los miembros de un organización, como las estrategias y las circunstancias del entorno organizacional son diferentes a las otras, existe todo una serie de estructura posibles para la organización. Implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la disposición y la correlación de funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos sistematización. Esto se refiere a que todas las actividades y recursos de la empresa deben de coordinarse racionalmente a fin de facilitar el trabajo y la eficiencia.

1.2.1.2.3.2. Supervisión

La supervisión puede ser entendida como la evaluación, motivación y comunicación del empleado con sus tareas, desarrollo de objetivos y relación con los demás miembros dentro de una empresa. (Anzola, 2010)

La supervisión consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente, la supervisión es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto ya que el personal debe pensar con la cabeza fría y pensar en ser capaces de alcanzar altos niveles de productividad en un ambiente alto motivador hacia sus colaboradores. La supervisión también implica comunicar los progresos a los donantes, implementadores y beneficiarios del proyecto ya que los informes posibilitan el uso de la información recabada en la toma de decisiones para mejorar el rendimiento del proyecto

1.2.1.2.4. Tolerancia al Conflicto

La tolerancia al conflicto surge también cuando alguien quiere imponer valores, creencias, actitudes, normas y estilos de vida, ocurre como una manifestación de inconformidad ante la desestabilización de la vida cotidiana y puede ocurrir tanto al interior como al exterior de cada persona, La tolerancia al conflicto si es entendida como respeto y consideración hacia la diferencia, como una disposición a admitir en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia, o como una actitud de aceptación del legítimo pluralismo, es a todas luces una virtud de enorme importancia. (Freud, 2010)

Se puede definir a la tolerancia en conflicto como la aceptación de la diversidad de opinión, social, étnica, cultural y religiosa, es la capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida, siempre que no atenten contra los derechos fundamentales de la persona.

Indicadores de Tolerancia al Conflicto

 Principios

 Valor

1.2.1.2.4.1. Principio

La palabra principio deriva del latín y significa el primer instante de una cosa, también suele entenderse al principio como la razón fundamental sobre la cual se procede discutiendo en cualquier materia. Algunos más lo definen como la idea o máxima particular que sirve para que uno se rija; para otros es la verdad fundamental, o que en un momento determinado se considera como tal, que explica las relaciones entre dos o más variables ya que son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano como, por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida.

Por lo general una independiente y otra dependiente. En esta última concepción es en donde se encuentran ubicados los principios de la administración ya que son las ideas o verdades fundamental es a partir de las cuales se rige la administración. (Terry, 2008)

El principio es una afirmación o verdad fundamental que proporciona una guía para la organización ya que el administrador sea capaz de lograr con mayor facilidad sus objetivos evitando cometer errores fundamentales en sus actividades

1.2.1.2.4.2. Valor

Los Valores son las prioridades de las organizaciones, que constituye la integridad y la responsabilidad, y define a las personas y las organizaciones. Se debe exponer y explicar públicamente ya que marca su rumbo y define su compartimiento. (Chiavenato, 2009)


Según lo establecido por el autor se puede establecer que el valor de una organización está en dirección de hacer cumplir a cabalidad cada disposición que establezcan los altos mandos de la entidad para de esta manera trabajen en armonía y sobre todo demostrar sus los valores y aptitudes de cada uno de quienes conforman la empresa.


1.2.1.2.5. Orientación

La orientación es un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos los aspectos, con la finalidad de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida. Para hacer esto posible es útil distinguir entre áreas, modelos y agentes. El análisis de las áreas permite profundizar sobre el qué es la orientación. (Kubrick, 2006)

La orientación es muy indispensable para cualquier tipo de organización ya que en base a esto se puede tener una guía para la buena realización de las actividades y de los procesos y manejar de manera eficiente y eficacia para la obtención de resultados favorables.

Indicadores de Orientación

 Innovación

 Motivación

1.2.1.2.5.1. Innovación

Innovación así como las personas tienen diferentes capacidades para traducir sus talentos creativos en los resultados, las organizaciones tienen diferentes capacidades para traducir su talento de sus miembros en productos procesos o servicios. (Stoner, 1996)

La innovación es un proceso que ha ayudado a las organizaciones para que no se queden estancadas en lo mismo de siempre, sino que cambien actualice e innoven las actividades para que allá más eficiencia en la organización.

1.2.1.2.5.2. Motivación.

Aquello que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. Motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo. (Chiavenato, 1999)

El comportamiento humano es dinámico por: a) El comportamiento es causado. Existe una causalidad del comportamiento, que se origina en estímulos internos o externos; b) El comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una finalidad, está dirigido u orientado hacia algún objetivo; y, c) El comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un impulso, un deseo, una necesidad, una tendencia, que indica los motivos del comportamiento.

1.2.2. Variable Independiente

1.2.2.1. Definición de los Procesos Administrativos

Las funciones del administrador son: planificación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo cuando se les considera desde el punto de vista sistemático. (Weihrick, 2007)

Proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. (Koontz, 2007)

En el proceso administrativo se conocerá sobre la importancia que tiene dentro de una empresa ya que si no se llevan los pasos como son la planeación, organización, dirección y control no funcionaría adecuadamente, también es fundamental tener una buena comunicación dentro de la empresa ya que si se siguen todos los pasos correctamente nos ayudará a la toma de decisiones. (MINER, 2006)

Según los autores, se resume que gracias al proceso administrativo se puede llevar a cabo una buena administración en una organización, ya que por medio de fases o pasos que son planificar es para definir objetivos, organizar distribuir el trabajo en grupo, dirigir que se cumpla paso a paso las actividades correspondientes, controlar las acciones que para que conformen los planes evaluar se llega al éxito cumpliendo los objetivos de dichas empresas.

1.2.2.2. Dimensiones de los Procesos Administrativos.

1. Planificar
2. Organizar
3. Dirigir
4. Controlar
5. Evaluar



1.2.2.2.1. Planificar

La planeación es la más importante de las funciones administrativas, ya que se trata de decidir qué hacer, como hacerlo, donde hacerlo, quien lo va hacer y cómo hacerlo, en esencia, se formula un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.

En si la planeación en su actividad que brinda previamente las respuesta las interrogantes anteriores. (Anzola, 2010)

Tomando como base el criterio del autor, la planeación es un paso muy importante para cualquier tipo de organización ya sea pública o privada porque son pasos a seguir es un pilar fundamental para cualquier organización, ya que hay se ve la que realmente ve el progreso y el bienestar de todo el equipo de trabajo para que den resultados factibles.

Indicadores de Planificar

-  Plan de ordenamiento territorial
-  Plan operativo anual

1.2.2.2.1.1. Plan de Ordenamiento Territorial

Las experiencias y conceptualizaciones sobre ordenamiento territorial en el mundo permiten razonar que se trata de una política de Estado y un proceso planificado de naturaleza política, técnica y administrativa, cuyo objeto central es el de organizar, armonizar y administrar la ocupación y uso del espacio, de modo que éstos contribuyan al desarrollo humano ecológicamente sostenible, espacialmente armónico y socialmente justo.

El Plan de Ordenamiento Territorial es un sistema que ayuda a las organizaciones a que lleven a vincular las actividades humanas al territorio es decir con la participación de los ciudadanos para la toma de decisiones y en base a este deben controlar las acciones que están previstas a realizarse a corto y largo plazo.

1.2.2.2.1.2 Plan Operativo Anual

El Plan Operativo es un instrumento de gestión muy útil para cumplir objetivos y desarrollar la organización. Permite indicar las acciones que se realizarán, establecer plazos de ejecución para cada acción, definir el presupuesto necesario, y nombrar responsables de cada acción. Permite además, realizar el seguimiento necesario a todas las acciones y evaluar la gestión anual, semestral, mensual, según se planifique.

El plan operativo es un documento oficial en el que los responsables de una organización ya que ayuda a llevar un control en las actividades a realizar por ello, un plan operativo se establece generalmente con una duración efectiva de un año, lo que hace que también sea conocido como plan operativo anual o POA.

1.2.2.3.1. Organización

La palabra organización se utiliza en dos diferentes sentidos. El primero, es primero es el de empresa o grupo funcional, el segundo, es el proceso de organizar, es decir, la manera que se dispone el trabajo y se asigna entre el personal de la compañía para alcanzar eficientemente los objetivos de las mismas. (Anzola, 2010)

Según lo expuesto por el autor se puede definir que la organización es la asignación de las actividades dentro de una entidad, de acuerdo a las actividades que realicen cada una de ellas coordinadas, con el fin de obtener el máximo rendimiento y aprovechar los recursos sean estos técnicos, humanos y materiales.

Indicadores de Organización

 Organigrama

 Orgánico Funcional

1.2.2.3.1.1. Organigrama

Un Organigrama se describe la forma en que se divide el trabajo. En un organigrama, los cuadros representa la agrupación lógica de las actividades laborales que llamamos departamentos. (Anzola, 2010)

El organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización y es indispensable para la organización ya que en base a eso se diferencia el nivel jerárquico, tanto del nivel gerencial el nivel operacional de cada estructura, ayuda a trabajar el conjunto para ser eficiente.

1.2.2.3.1.2. Orgánico funcional

La organización funcional es la estructura organizacional que aplica el principio funcional o principio de la especialización de la funciones. El staff o asesoría funcional se deriva de este principio, que separa, distingue y especializa. (Chiavenato I. , 2001)

El orgánico funcional sirve para que cada organización y su personal deban ser capacitados en los diversos aspectos para tener a un personal más capacitado y así pueda obtener mejores resultados y que cada personal cumpla con sus funciones en todos los niveles con una buena comunicación.

1.2.2.4.1. Dirección

Es un valioso activo de la empresa está constituido por los hombres que la dirigen; en consecuencia, cualquier aumento de la productividad de estos se convierte en un buen beneficio para la compañía por ello es que las organizaciones exitosas tienen su atributo principal en una dirección dinámica y eficaz (Anzola, 2010)

Según lo establecido por el autor se obtiene una definición, la dirección consiste en dirigir a los empleados, para obtener el máximo rendimiento dentro de la entidad, y que el cumplimiento de sus actividades se las realice de manera esencial, cabe recalcar que es importante que exista una excelente relación entre jefes y subordinados para que exista un ambiente adecuado en el entorno de la organización de esta manera los subordinados se sientan motivados a realizar con eficiencia y eficacia las actividades diarias establecidas en la entidad.

Indicadores de dirección

 Rentabilidad

 Fuerza laboral

1.2.2.4.1.1. Rentabilidad

El concepto de rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo éste uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos. (Sanchez, 2001)

La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa

1.2.2.4.1.2. Fuerza laboral

La fuerza laboral son políticas y prácticas reflejan las suposiciones de la Gerencia respecto a las motivaciones, capacidades, valores, potencial y deseo de progreso personal de los empleados en beneficio de la institución, si las suposiciones no están de acuerdo con la realidad o con el potencial de la fuerza laboral, las políticas y prácticas de GRH no utilizarán a fondo, no promocionarán adecuadamente a los empleados. Además, dichas políticas pueden crear conflictos entre los empleados y la organización.

La fuerza laboral es muy importante para que la empresa se maneje de una forma adecuada ya que se engloba todos los miembros de la organización para que así las decisiones sea más factible expresando sus opiniones y así puedan dar buenos resultados.



1.2.2.5.1. Control

La función de control consiste en la mediación y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa con el fin de asegurar que se alcance los objetivos y planes ideados para su logro.

El control tiene con fin señalar las debilidades y errores con el propósito de rectificarlo e impedir su repetición. (Anzola, 2010)

Según lo establecido por el autor se puede definir que el control es una etapa mediante la cual se mide los resultados en relación a los planes, para poder controlar que el personal se desenvuelva en sus actividades u funciones de manera eficiente, ya que en este proceso se consigue controlar las actividades que realiza el personal de la organización.

Indicadores de Control

-  Cumplimiento de actividades
-  Rendición de cuentas

1.2.2.5.1.1. Cumplimiento de Actividades

El cumplimiento de actividades es una cuestión que se encuentra presente en casi todos los órdenes de la vida, en el laboral, para el desempeño resulta ser una condición a la hora de querer triunfar o permanecer en un determinado puesto. Si yo falto reiteradamente a mi empleo, cometo errores en mi desempeño los cuales por supuesto ocasionan serios problemas en la cadena de producción de la empresa estaré incurriendo en una falta concreta de cumplimiento de mis deberes laborales. (Solis, 2005)

Para el cumplimiento de actividades el proceso tiene que ser transparente porque en base a esto se diferencia cada organización para que con el trabajo en grupo trabajen de manera eficiente y responsable demostrando sus habilidades y destrezas y puedan tomar las decisiones correspondientes y tener mejor rentabilidad

1.2.2.5.1.2. Rendición de Cuentas

Es un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal que involucra a autoridades funcionarios, con sus representantes legales según sea el caso, que están obligados a informar y someterse a evaluación de la ciudadanía por las acciones u omisiones en el ejercicio de su gestión y en la administración de los recursos públicos. (Semplades, 2011)

La rendición de cuentas es un proceso mediante el cual quienes toman decisiones sobre la gestión de lo público, cumplen su deber y responsabilidad de explicar, dar a conocer o responder a la ciudadanía sobre el manejo administrativo resultados que ha hecho en el transcurso del tiempo.

1.2.2.6.1. Evaluación

La evaluación del desempeño es una sistémica apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

Una evaluación es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, en las organizaciones. Es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa. (Chiavenato, 1999)

La evaluación es muy importantes para las entidades sean estas públicas o privadas porque se van evaluando ya sea parcial, mensual o anualmente ya que a través de esta se va guiando si hemos tenidos resultados factibles dentro de la organización que permiten evaluar el desempeño y rendimiento de los trabajadores de cómo se desenvuelven día a día y poder obtener resultados que sean de beneficio para la organización.

Indicadores de evaluación

 Desempeño Administrativos.

 Resultados

1.2.2.6.1.1. Desempeño Administrativo

Es el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo y, por otra, por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar. (Chiavenato, 1999)

La evaluación del desempeño puede ser aplicada en cualquier organización puesto que poseen un personal del cual se debe llevar un seguimiento de su rendimiento en el trabajo mejorando la calidad de vida que ayuden a tener mejor calidad del desempeño administrativo de los trabajadores y garantice un servicio de calidad en la organización.

1.2.2.6.1.2. Resultados

Se entiende como resultado a la consecuencia final de una serie de acciones o eventos, expresados cualitativa o cuantitativamente. Algunos resultados posibles pueden ser la ventaja, la desventaja, la ganancia, la pérdida, el avance o la victoria. El no alcanzar un resultado en una operación puede indicar que las acciones son ineficientes, inefectivas o defectuosas.

Se conoce como resultado a la conclusión de un experimento se pretende valorar el logro de los efectos generales de la decisión sino, también, obtener enseñanzas y experiencias para otros programas o proyectos futuros.

13. MARCO LEGAL

Para la realización del Modelo de Gestión Administrativa el cual será de mucha ayuda para la comuna El Tambo, donde se estable cuáles son sus deberes y atribuciones que les compete a cada uno de los habitantes, está basado bajo la Constitución de la Republica 2008, Ley de Régimen de Comunas, el Reglamento Interno Reformatorio de la Comuna El Tambo, y el Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017.

En la Constitución de la República del Ecuador

En el título II Derechos, capítulo primero principios de aplicación de los derechos.

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

- ✓ Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.

En el capítulo cuarto, Derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art. 57.- Se reconoce y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, de conformidad con la Constitución y con los pactos, convenios, declaraciones y demás instrumentos internacionales de derechos humanos, los siguientes derechos colectivos:

7. La consulta previa, libre e informada, dentro de un plazo razonable, sobre planes y programas de prospección, explotación y comercialización de recursos no renovables que se encuentren en sus tierras y que puedan afectarles ambiental o culturalmente; participar en los beneficios que esos proyectos reporten y recibir indemnizaciones por los perjuicios sociales, culturales y ambientales que les causen.

En el capítulo VII de la administración pública Sección segunda Administración Pública Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Sección tercera Servidoras y servidores públicos Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

En la Sección segunda de la Administración Pública en el artículo 227 establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Según el Artículo 248 de la constitución dice Se reconoce a las comunidades, comunas, recintos, barrios y parroquias urbanas. La ley regulará su existencia con la finalidad de que sean consideradas como unidades básicas de participación en los gobiernos autónomos descentralizados y en el sistema nacional de planificación.

Ley de Organización y Régimen de las Comunas

TÍTULO I

CONSTITUCIÓN

Art. 1.- Establecimiento y nominación de las comunas.- Todo centro poblado que no tenga la categoría de parroquia, que existiera en la actualidad o que se estableciere en lo futuro, y que fuere conocido con el nombre de caserío, anejo, barrio, partido, comunidad, parcialidad, o cualquiera otra designación, llevará el nombre de Comuna, a más del nombre propio con el que haya existido o con el que se fundare.

Art. 8.- Del cabildo.- El órgano oficial y representativo de la Comuna es el cabildo, integrado por cinco miembros, quienes ejercerán las funciones de presidente, vicepresidente, tesorero, síndico y secretario.

Art. 9.- Registro de habitantes de la Comuna.- En cada Comuna se establecerá un registro, que será llevado por el presidente y por el secretario del cabildo, en un libro en el cual se anotarán los nombres de todos los habitantes que residan en el lugar.

Art. 10.- Inventario de bienes colectivos.- Igualmente se llevará un Libro de Inventarios de los Bienes que en común posea la Comuna, según el modelo que, impreso, proporcionará el Ministerio de Agricultura y Ganadería. Una copia de dichos inventarios, autenticada por el presidente y el secretario del cabildo, se remitirá a dicho Ministerio.

TÍTULO III

DEL CABILDO

Art. 17.- Atribuciones del cabildo.- Son atribuciones del cabildo:

c) Recibir y aceptar, con beneficio de inventario, donaciones, legados o adjudicaciones de bienes que se hagan a favor de la comuna, bienes que ingresarán al patrimonio común;

d) Defender, judicial o extrajudicialmente, la integridad del territorio que pertenezca a la Comuna, y velar por la seguridad y conservación de todos los bienes en común;

e) Adquirir bienes para la comuna, mediante operaciones comerciales, y contraer con este fin, previa aprobación del Ministro de Agricultura y Ganadería, obligaciones a plazo, con hipoteca de los bienes que adquiere o de los que posee la comuna;

f) Estudiar la división de los bienes en común que posee o adquiera la comuna, la posibilidad y conveniencia de su enajenación, y la de transigir en los juicios civiles que versen sobre ellos o de llegar a otro arreglo en estos litigios; y la posibilidad de resolver estos asuntos previa la aquiescencia de la asamblea general; en caso de fraccionamiento de predios comunales se requerirá la resolución adoptada por las dos terceras partes de la asamblea general, siendo prohibido el fraccionamiento de los páramos, así como de las tierras destinadas a la siembra de bosques;

Según el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017 indica en el 1.5. Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia:

- a) Agilizar y simplificar los procesos y procedimientos administrativos, con el uso y el desarrollo de tecnologías de información y comunicación.
- b) Diseñar e implementar un marco normativo que estandarice los procedimientos de la administración pública.
- c) Profundizar la aplicación de mecanismos de selección, profesionalización, promoción, seguimiento y evaluación del talento humano, para garantizar la eficiencia y la calidad de la gestión pública.
- d) Promover la formación y capacitación de funcionarios públicos como parte de su carrera profesional.
- e) Generar mecanismos de evaluación del desempeño y la adopción de criterios objetivos, para consolidar la carrera administrativa meritocrática de los servidores públicos.
- f) Impulsar mecanismos en contra de la discriminación en el acceso al servicio público y acciones afirmativas para la inclusión de los diversos grupos tradicionalmente excluidos.

El Diseño de un modelo de gestión administrativa está dirigido para los habitantes de la comuna El Tambo de los cuales los fines son los siguientes:

- a) Obtener asistencia técnica y administrativa de las entidades nacionales públicas y privadas, que brinden programas de desarrollo de la comunidad, así como el decidido aporte colectivo para el éxito de este propósito;
- b) Establecer empresas comunitarias demostrativas , para la capacitación practica de los comuneros y mejorar las técnicas artesanal agrícola y a fines;
- c) Defender el patrimonio comunal por cualesquiera de los medios legales, regular su posesión, y las áreas sin posesión de las comunas y comuneros dedicarles a proyectos de expansión poblacional, reforestación, empresas comunitarias, artesanales, agrícolas en beneficio de la comunidad en general;
- d) Constituirse en la máxima autoridad de la comuna con arreglo a las leyes especiales, dictar normas q regulen los servicios comunitarios y de la tierra, así como demandar ante las autoridades respectivas las obras necesarias para el desarrollo de la comunidad para lo cual se firmaran contratos o convenios requeridos para el efecto con instituciones públicas o privadas;
- e) Cualquier actividad, no prohibidas por las leyes y el presente reglamento, que busquen el mejoramiento de sus miembros dentro de los principios ancestrales de la comunidad.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es primordial para poder avanzar con la tesis de grado que con ayuda del trabajo de investigación en el cual aplicaran las herramientas de investigación en concordancia con la necesidades que tiene la comuna El Tambo, donde se verifico la hipótesis y la problemática, a través de la recolección de información por medio de fuentes primarias y secundarias que fueron planeadas por la temáticas de estudio.

El presente trabajo se desarrolló entrevistando a los involucrados directos que son los que conforma la directiva con la problemática y utilizando la metodología cualitativa, que facilito tener una visión más real de la problemática con la metodología cuantitativa, obteniendo de esta manera la calidad de la investigación.

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Con este trabajo para la realización de un modelo de gestión administrativo para la comuna El Tambo, se realizó una búsqueda en los procesos de investigación donde se garantizó la obtención de la recopilación de datos de manera directa, basado en un estudio de campo con los representante de la comuna ya que se facilitó la documentación más relevante estableciendo las diferentes técnicas de investigación, la observación, encuestas y entrevistas para distinguir y ampliar el conocimiento de la problemática. Los tipos de investigación que se utilizarán son: documental, de campo y descriptiva.

2.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación que se utilizaron fueron los siguientes:

2.3.1. Investigación documental

La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por estos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza sentido, los cuales aportan información o dan testimonio a una realidad o un acontecimiento. (Torres, 2006)

A través de este tipo de investigación se pudo averiguar fuentes primarias y secundarias con la finalidad de introducirse y examinar contenidos que directamente e indirectamente ayudaron a el logro de la elaboración de resultados favorables que puedan satisfacer las necesidades para estudio y desarrollo del tema propuestos.

2.3.2. Investigación de campo

Manifiesta que la investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto. (WILSON, 2007)

Mediante este tipo de investigación permitió un estudio sistemático de la problemática que existe en la comuna El Tambo, donde se desarrolló el trabajo de titulación, lo que se analizó fue la gestión administrativa y los procesos administrativos para que de una mejor manera puedan tomar de decisiones de manera adecuada, para la obtención de resultados factibles para la satisfacción de los habitantes de la comunidad.

2.3.3. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación, además agregan que en la mayoría de los tipos de estudio tienen, de una u otras formas, aspectos de carácter descriptivos. (Torres, 2006)

En este proceso de investigación se realizó para verificar los datos y objetivos esenciales, así mismo las características y fenómenos de estudios, para conocer la opinión de los miembros de la comuna acerca de problemática planteada, tales como situaciones, áreas de interés, población, detallando hechos que permitieron a través de metodológicos y teóricos los factores que originaron el problema y de esta manera poder solucionar los inconvenientes con la documentación requerida en beneficio de la colectividad..

2.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Método inductivo

Este método que se utilizó es el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos que formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Torres, 2006)

La comuna El Tambo se pudieron detectar las necesidades que tiene la población por la cual se desarrolló este tema de tesis con la que se evidencio la escasa cultura organizacional ya que la directiva tiene una limitada noción de las leyes, desconocen de los deberes y obligaciones que rigen a la comuna, por lo tanto es indispensable que se realice un modelo de gestión administrativa para que puedan solucionar los problemas de manera eficiente primero de forma interna, y después esto se vea reflejado en el desarrollo para la comunidad

2.4.2. Método deductivo

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Torres, 2006)

Con la ejecución de esta herramienta que es el modelo de gestión administrativa para la comuna El Tambo es para minimizar los problemas y se ejecuten satisfactoriamente para obtener buenos resultados y sean ejemplo para las comunidades aledañas que en base a este modelo podrán desarrollar sus tareas de forma eficiente y eficacia para que ayude al desarrollo y progreso de la Comuna.

2.4.3. Método Analítico

El método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objetivo de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. (Torres, 2006)

El análisis inicia en el desarrollo de conocimiento para poder identificar cada una de las partes que evidencie la realidad ya que de esta forma se puede establecer las relaciones causa-efecto entre los elementos que componen la propuesta de un modelo de gestión administrativo para la comuna El Tambo.

2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación es una herramienta que sirvió de ayuda para el método de información en el actual trabajo de titulación ya que debe llevar un estricto control y selección adecuada al tema y objetivos del estudio, considerando los objetivos para la utilización de técnicas de tipo documental y de campo.

2.5.1. La Encuesta

Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas. (Grasso, 2006)

Se elaboró un serie de preguntas donde se escogió las más pertinentes al tema, las cuales fueron concretas y precisas aplicando la escala de Likert, que fueron aplicadas a los habitantes de la comuna de El Tambo, ya que se conoció el informe de los involucrados y éstas fueron revisadas, analizadas para tener claras y precisas las conclusiones y recomendaciones del objeto de estudio

2.6. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.

La herramienta de la investigación como las encuestas y entrevistas la cuales son destinadas a la comuna El Tambo en donde se evidencia la problemática detectada y en la demostración del tema de tesis para lo cual se tabuló los resultados obtenidos, permitiendo conocer si es factible o no el modelo de gestión administrativo para la comuna.

Guía de la Entrevista

La guía de entrevista, como su nombre lo indica, es un borrador que sirve de guía o como estructura básica que permitirá profundizar en el tema por lo tanto se debe saber qué se está buscando para decidir qué preguntar sin limitar la entrevista a cuestiones y respuestas, sino a un diálogo informativo pero estructurado y con orientaciones hacia lo que se quiere conocer.

Las preguntas realizadas en la entrevista fueron las siguientes:

1. ¿Cuáles son los modelos de tareas existentes en la Comuna?
2. ¿Considera Ud. que es necesaria la capacitación del Modelos de Gestión Administrativo a los pobladores de la Comuna?
3. ¿Cuáles son los temas en que se deben capacitar?
4. ¿Cómo está equipado el departamento Comunal?
5. ¿Considera Ud. que es suficiente el Modelo de Gestión Administrativa para la comuna?
6. ¿Está de acuerdo con que se implemente el Modelo de Gestión Administrativo?

El cuestionario

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Comentaremos primero sobre las preguntas y luego sobre las características deseables de este tipo de instrumento, así como los contextos en los cuales se pueden administrar los cuestionarios. (SAMPIERI, 2005)

Este instrumento de investigación contiene 20 preguntas cerradas, donde se consideró la escala de Likert:

ESCALA - NIVEL DE IMPORTANCIA

- Muy importante
- Bastante importante
- Importante
- Poco importante
- No importante

2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1. Población

Define a la población como: “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia: o bien, unidad de análisis”. (Torres, 2010). La población a la que se orienta el presente estudio se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO No. 2: Población

Código de parroquia	Sexo		Total
	1. Hombre	2. Mujer	
1500. Tambo	854	646	1500

Fuente: www.inec.gob.ec

2.7.2. Marco Muestral

Dice que: “la muestra descansa en que una parte de la población representa al todo y por lo tanto refleja en ciertas medidas las características que define la población de la cual fue extraída”. (Garces, 2011)

Mediante este marco muestral se delimitó e identificó de manera adecuada un marco preciso de población razonable a la meta de investigación. El presente Trabajo de Titulación está orientado a la muestra probabilística, específicamente las muestras aleatorias simples, ya que estas muestras son las que se toman al azar, según lo que al investigador le parece más conveniente, sin considerar ninguna clase, por lo tanto son la más utilizadas en investigaciones estadísticas, de esta manera las personas involucradas puedan dar su punto de vista con relación al Modelo de Gestión administrativo que se requiere para garantizar la influencia de la cultura organizacional en los procesos administrativos.

Determinación del tamaño de la muestra

Para realizar el cálculo de la muestra hay que aplicar la siguiente fórmula, con los siguientes atributos:

Dónde:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

Muestreo aleatorio simple

CUADRO No. 3: Significado de la Fórmula para el Tamaño de la Muestra

N=	TAMAÑO DE LA MUESTRA.	Sub grupo de elementos de la población que se ha seleccionado para participar en el estudio con la finalidad de obtener información.
P=	PROPORCIÓN DE ÉXITO.	Probabilidad que se cumpla la hipótesis. Criterio del investigador.
Q=	PROPORCIÓN DE FRACASO.	Probabilidad que no se cumpla la hipótesis. Criterio del investigador
Z²=	VALOR PARA CONFIANZA.	Nivel de confianza o margen de confiabilidad.
e=	ERROR ADMISIBLE.	Es aquel que lo determina el investigador en cada estudio de acuerdo al problema para el estudio (se calcula en porcentajes y luego se divide para 100, lo que significa en proporciones esto se hace, porque cada área de la curva normal es uno. ejemplo: 1% / 100 será 0,01; 2% / 100 será 0,02; 3% / 100 será 0,03; 4% / 100 será 0,04; 5% / 100 será 0,05; etc.
N=	UNIVERSO DE POBLACIÓN.	El conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forma el universo para el propósito del problema de investigación de mercado.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz.

Cálculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas a encuestar en la comuna El Tambo.

Formula:

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

Desarrollo:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,05 * 0,05 * 1500}{(0,05)^2(1500 - 1) + (1,96)^2 * 0,05 * 0,05}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,05 * 0,05 * 1500}{(0,0064)(1499) + 3,8416 * 0,05 * 0,05}$$

$$n = \frac{1.440.6}{4.70}$$

$$n = 306$$

CUADRO No. 4: Resumen para Determinar el Tamaño de la Muestra

n =	Tamaño de la Muestra.	306
P =	Proporción de Éxito.	0.5
Q =	Proporción de Fracaso.	0.5
Z ² =	Valor para Confianza.	1.96
E =	Error Admisible.	0.05
N =	Universo de Población.	1500

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

Se realizó la entrevista a los miembros de la comuna El Tambo, cuyos integrantes son: Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero y Síndico a continuación detallo las conclusiones de todos los involucrados directos que dan a conocer los aspectos más importantes en las áreas específicas de sus gestiones.

¿Cuáles son los modelos de tareas existentes en la Comuna?

En la actualidad existen diferentes modelos de tareas a realizar que se maneja de manera a ciegas porque no están capacitados para manejarlas de manera eficiente solo al azar y le implementan con los pocos conocimientos para poder tener resultados satisfactorios.

¿Considera Ud. que es necesaria la capacitación del Modelos de Gestión Administrativo a los pobladores de la Comuna?

Sí, porque a través de la capacitación de la Gestión Administrativo se puede combatir y reducir la falta de conocimiento sobre los modelos y que ayuden a los directivos de la Comuna a trabajar de una manera correcta con procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos propuestos y al desarrollo productivo de la Comuna.

¿Cuáles son los temas en que se deben capacitar?

Pues los temas de capacitación serian sobre los procesos administrativos porque es indispensable para una organización, que ejecutar labores y garantice una mejor participación de los comuneros y de la directiva para la toma de decisiones en forma grupal, para que entre todos ayude a que la comuna sea un ejemplo para las demás comunas que con este proceso pueda tener resultados favorables.

¿Cómo está equipado el departamento Comunal?

1 Computadora y su respectivo mobiliario.

1 impresora.

1 pizarra de tiza líquida.

1 Escritorio

Mobiliario para sala de capacitación

¿Considera Ud. que es suficiente el Modelo de Gestión Administrativa para la Comuna?

Para el progreso de la Comuna es un paso muy grande ya que con este modelo se podrá manejar más rápido y por proceso, ya que eso no se hacía antes, debido a que se manejaba empíricamente, pero es necesario que les tomen en cuenta con más proyectos, para así poder ser un ejemplo para las comunidades aledañas.

¿Está de acuerdo con que se implemente el Modelo de Gestión Administrativo?

Si, sería de gran ayuda es por eso que la gestión administrativa ha sido de gran importancia para toda organización que ayuda a tener una buena planificación y tienen un gran impacto ya que compete en todas las actividades de la Comuna.

1.2. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA INTERNA

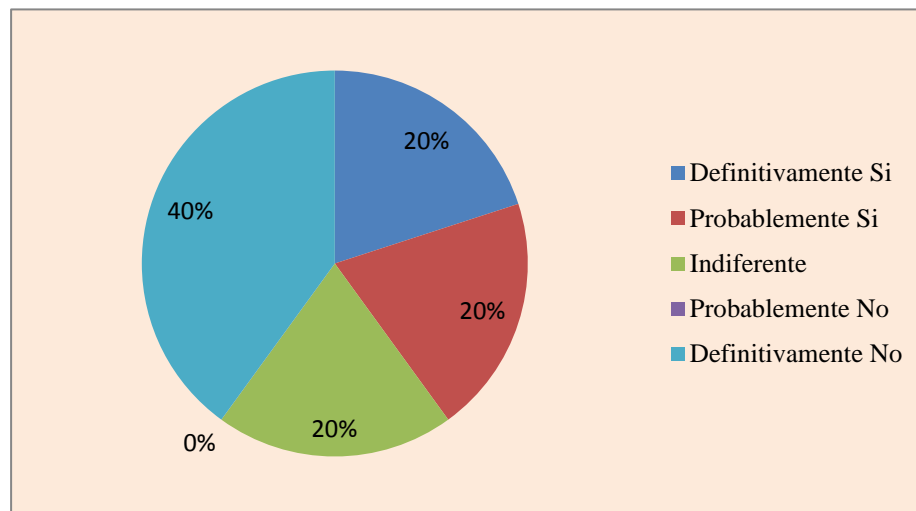
1.- ¿Las competencias de los directivos de la comuna El Tambo, están definidas?

TABLA No. 1 Competencias

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	1	20%
Probablemente Si	1	20%
Indiferente	1	20%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 1 Competencias



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

En el gráfico se puede apreciar en los resultados que las competencias están definidas para los directivos definitivamente si con el 20%, así como probablemente si con un 20%, una persona dijo que le es indiferente con un 20%, y que definitivamente no con un 40% del total de encuestados.

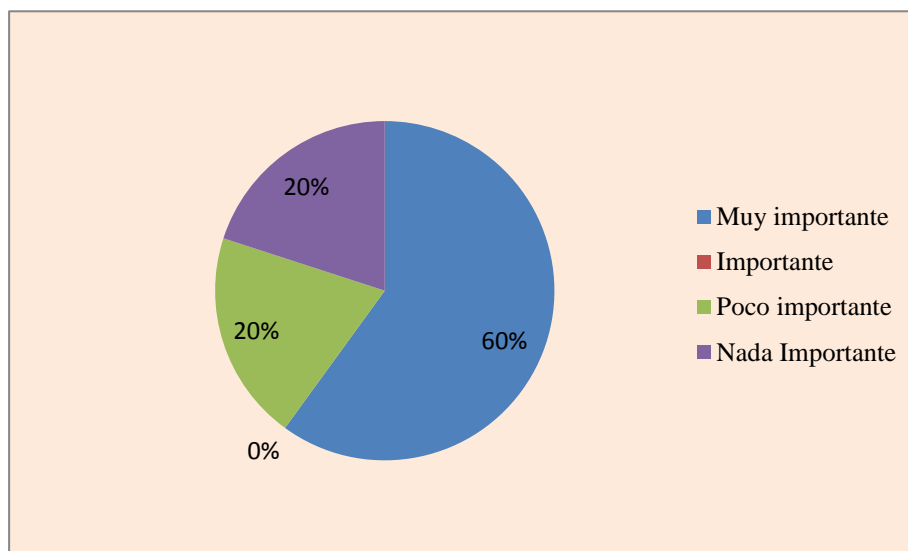
2.- ¿Es importante las Responsabilidad para la buena distribución de autoridad?

TABLA No. 2 Distribución de autoridad

Categoría	Resultado	Porcentaje
Muy importante	3	60%
Importante	0	0%
Poco importante	1	20%
Nada Importante	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 2 Distribución de autoridad



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

Para lograr una buena distribución de autoridades se obtuvo el siguiente resultado muy importante con el 60%, importante con un 0%, poco importante con un 20% y nada importante con un 20% del total encuestado.

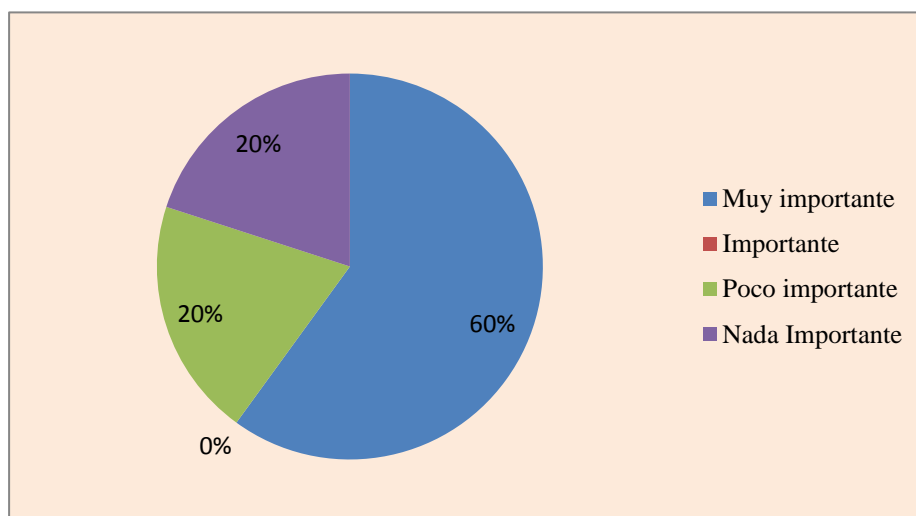
3.- ¿Qué tan importante es tener los objetivos bien definidos para un buen desempeño comunal?

TABLA No. 3 Objetivos

Categoría	Resultado	Porcentaje
Muy importante	3	60%
Importante	0	0%
Poco importante	1	20%
Nada Importante	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 3 Objetivos



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

Los objetivos son definidos para un buen desempeño comunal se produjo el siguiente resultado en las cuales muy importante tiene un porcentaje del 60, seguido de poco importante con un 20%, y quienes consideran que es nada importante con un 20% para los cual a los que les parece importante con un 0%.

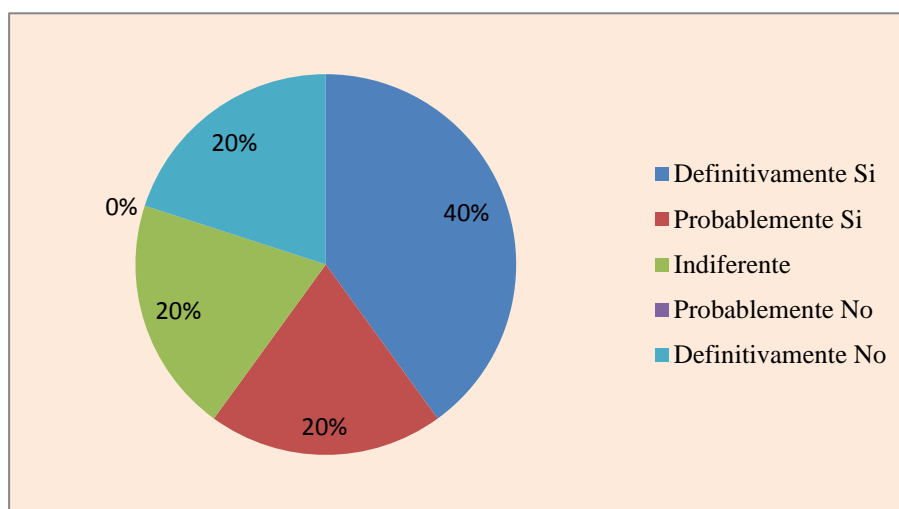
4.- ¿Para un buen desempeño de la comuna la economía es indispensable para la gestión administrativa?

TABLA No. 4 Desempeño de la Comuna

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	2	40%
Probablemente Si	1	20%
Indiferente	1	20%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 4 Desempeño de la Comuna



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

Se le consultó al Cabildo si el desempeño de la comuna, si la economía es un pilar indispensable y el 40% respondieron que definitivamente si, que probablemente si con el 20%, les es indiferente el tema económico con un 20%, definitivamente no con un 20%, así como Probablemente no obtuvo un 0%.

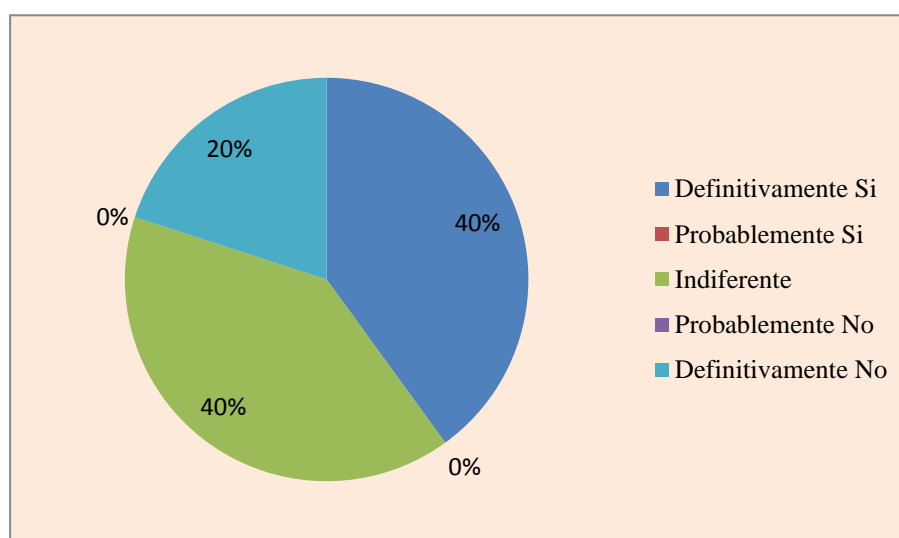
5.- ¿Es necesario que el cabildo cuente con el valor para afrontar necesidades?

TABLA No. 5 Cabildo de las necesidades

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	2	40%
Probablemente Si	0	0%
Indiferente	2	40%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 5 Cabildo de las necesidades



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

En momentos de necesidades el cabildo tiene el valor suficiente para afrontar las mismas se produjo el siguiente resultado definitivamente si 40% que si lo afrontan, probablemente si con un 0% , las personas que les es indiferente con un 40%, probablemente no con un 0%, y aquellas personas dijeron que definitivamente no con 20% no afrontan las necesidades.

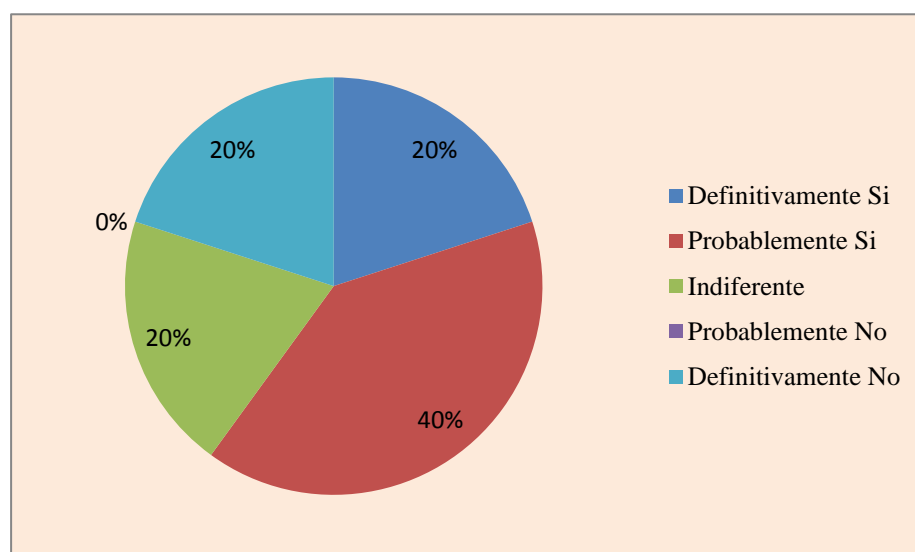
6.- ¿Para el cumplimiento de actividades es necesario llevar un buen control en la Comuna?

TABLA No. 6 Control interno

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	1	20%
Probablemente Si	2	40%
Indiferente	1	20%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 6 Control interno



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

En las que se consultó si existen un buen control dentro de la comuna respondieron de la siguiente manera definitivamente si con 20%, probablemente si con un 40%, que les es indiferente con un 20%, que probablemente no con un 0%, y que definitivamente si con un 20%, dicen que deben llevar un buen control dentro de la comuna.

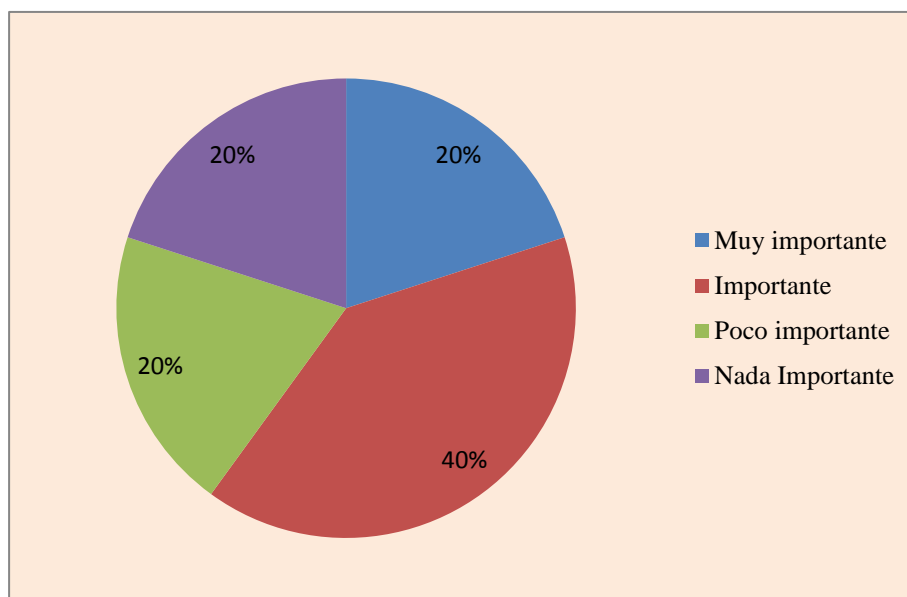
7.- ¿Qué tan importante es contar con los principios para una buena organización?

TABLA No. 7 Buena organización

Categoría	Resultado	Porcentaje
Muy importante	1	20%
Importante	2	40%
Poco importante	1	20%
Nada Importante	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 7 Buena organización



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

El personal del cabildo dice que los principios son importantes dentro de la organización se obtuvo el siguiente resultado muy importante con 20%, Importante con un 40%, poco importante con un 20% y aquellos que consideran que los principios no son nada importantes con un 20%.

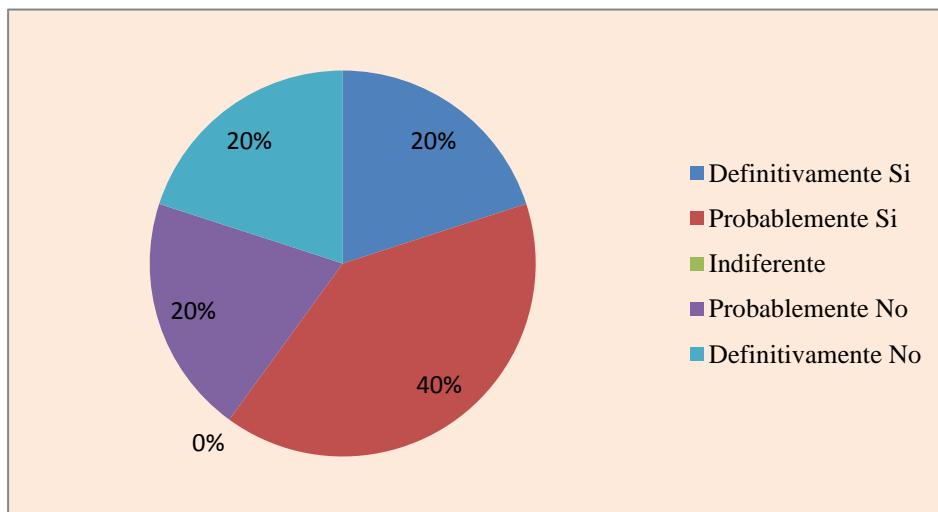
8.- ¿Es necesario que los miembros del Cabildo realicen rendiciones de cuentas para dar a saber a la comunidad?

TABLA No. 8 Rendición de cuentas

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	1	20%
Probablemente Si	2	40%
Indiferente	0	0%
Probablemente No	1	20%
Definitivamente No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 8 Rendición de cuentas



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

Según lo que se consultó si es necesario que los miembros del Cabildo realicen la rendición de cuentas para comunicar a la sociedad sobre las actividades desarrolladas se obtuvo el siguiente resultado definitivamente si con un 20%, probablemente si con un 40%, indiferente con un 0%, probablemente no con un 20% y definitivamente no con un 20%.

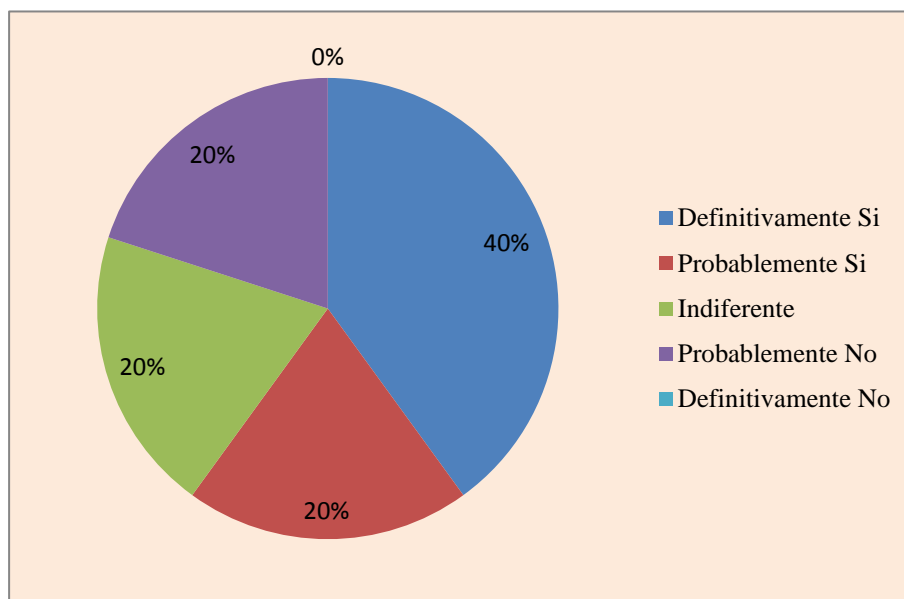
9.- ¿Para que la Comuna progrese es necesario ser innovador?

TABLA No. 9 Innovación

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	2	40%
Probablemente Si	1	20%
Indiferente	1	20%
Probablemente No	1	20%
Definitivamente No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 9 Innovación



Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

Si la innovación es necesario para que la Comuna progrese se obtuvo el siguiente resultado, definitivamente si con un 40%, probablemente si con un 20%, las personas que son indiferente con un 20%, y las probablemente no con un 20%, y aquellas que son definitivamente no con un 0%.

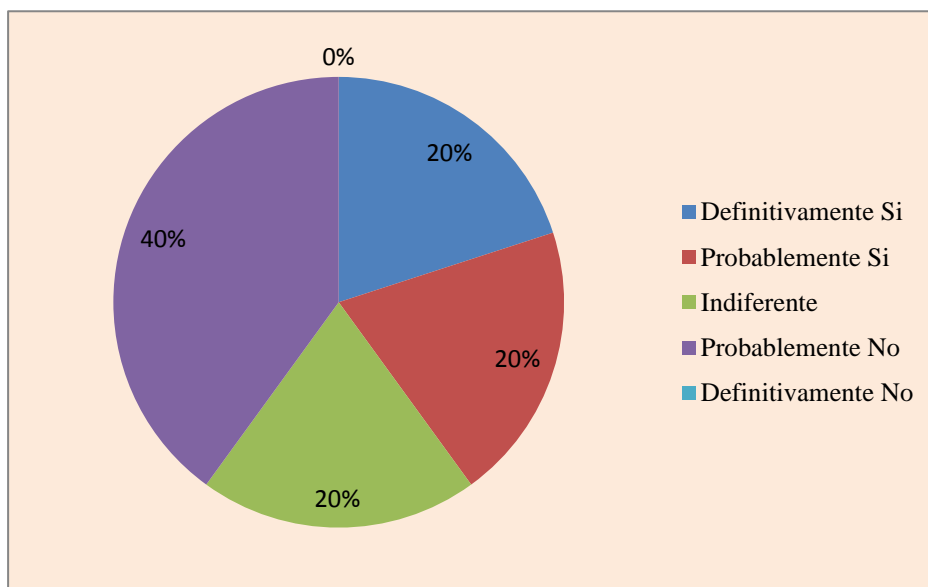
10.- ¿Considera Ud. Que el Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial ayude que la Comuna participe en diferentes actividades?

TABLA No. 10 Participación de las Actividades

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	1	20%
Probablemente Si	1	20%
Indiferente	1	20%
Probablemente No	2	40%
Definitivamente No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 10 Participación de las Actividades



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

Cuando se consultó si se considera que el plan de desarrollo de ordenamiento territorial ayuda a la Comuna en la participación de las diferentes actividades definitivamente si con un 20%, probablemente si con un 20%, y las personas que son indiferentes con un 20%, probablemente No con un 40% y definitivamente no con un 0%.

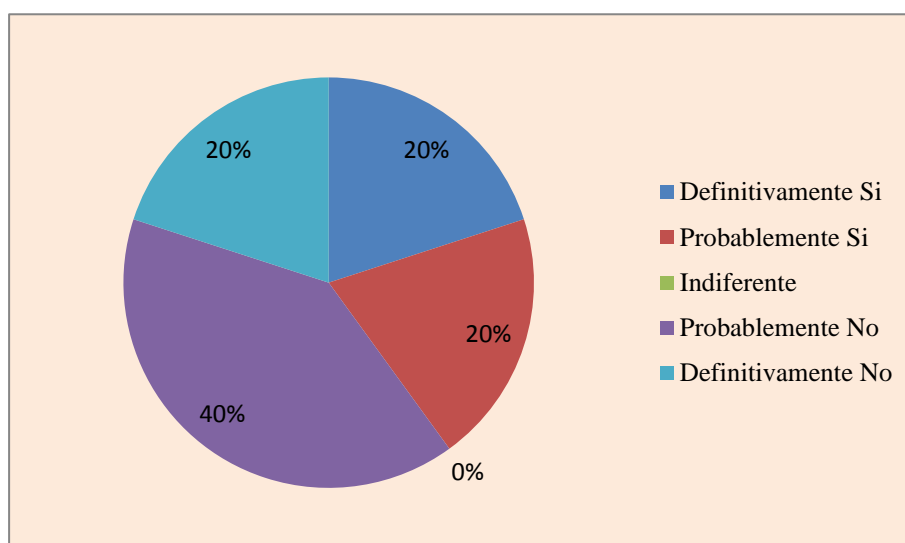
11.- ¿Los procesos que desarrolla el cabildo tienen relación con las políticas y objetivos?

TABLA No. 11 Relación con las Políticas y Objetivos

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	1	20%
Probablemente Si	1	20%
Indiferente	0	0%
Probablemente No	2	40%
Definitivamente No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 11 Relación con las Políticas y Objetivos



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

En el caso de que se preguntó si las políticas originadas van de la mano con los objetivos, se obtuvo el siguiente resultado: definitivamente si con un 20%, probablemente si con un 20%, las que son indiferente con un 0%, las personas que dijeron que probablemente no con un 40% y las que definitivamente no con un 20%.

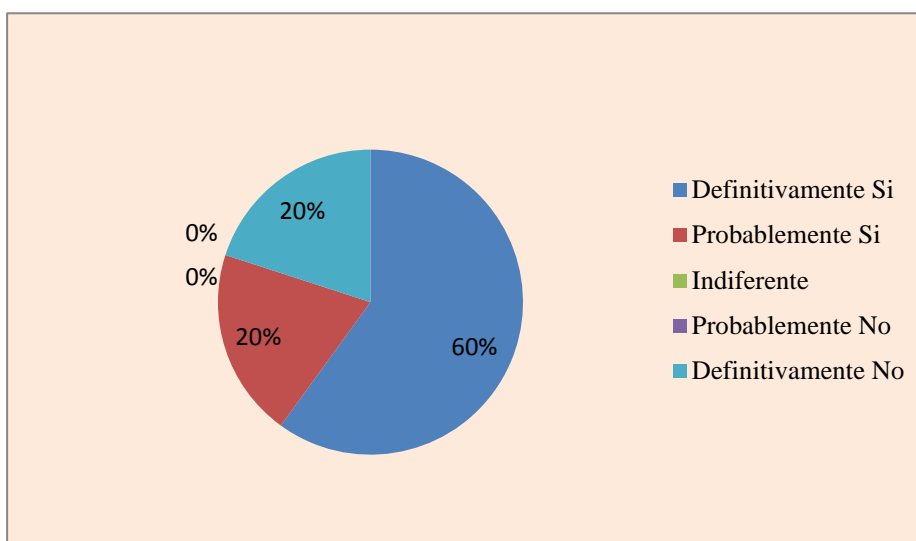
12.- ¿Es necesario que el Cabildo Comunal realice un modelo de gestión administrativo para el desarrollo de sus actividades?

TABLA No. 12 Gestión Administrativo

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	3	60%
Probablemente Si	1	20%
Indiferente	0	0%
Probablemente No	0	0%
Definitivamente No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 12 Gestión Administrativo



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

A los miembros del cabildo se les consulto que si es necesario el cabildo realice un manual de funciones para el desarrollo de sus actividades se obtuvo el siguiente resultado definitivamente si con un 60%, probablemente si con un 20%, las que le es indiferente con un 0% igual al de probablemente no, y definitivamente no con un 20%.

3.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS EXTERNOS

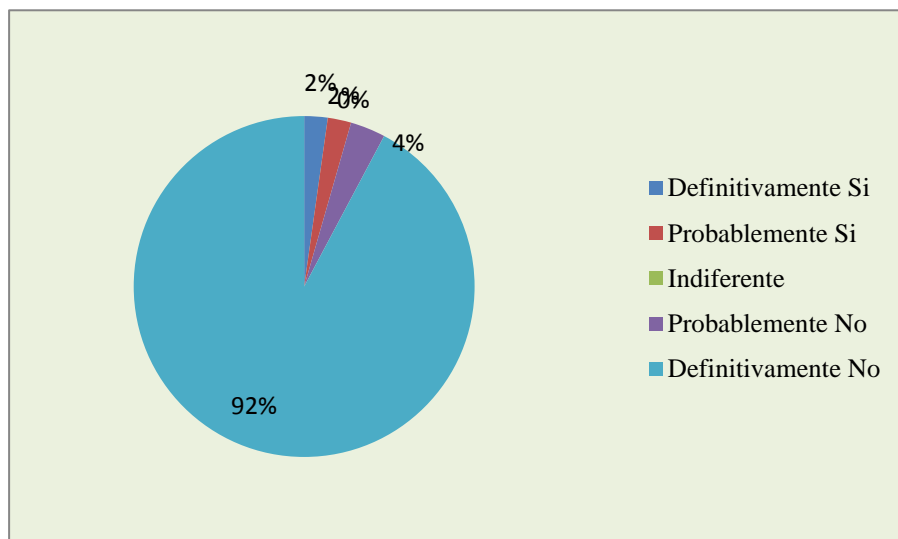
1.- Las competencias de los directivos de la Comuna El Tambo, están definidas:

TABLA No. 13 Competencias Definidas

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	2	2%
Probablemente Si	2	2%
Indiferente	0	0%
Probablemente No	3	3%
Definitivamente No	83	92%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 13 Competencias Definidas



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

En las competencias de los directivos están claros la comunidad respondió lo siguiente definitivamente si con un 2%, con probablemente si con un 2%, las que les es indiferente con un 0%, las que probablemente no con un 3%, y definitivamente no con un 92% del total encuestado.

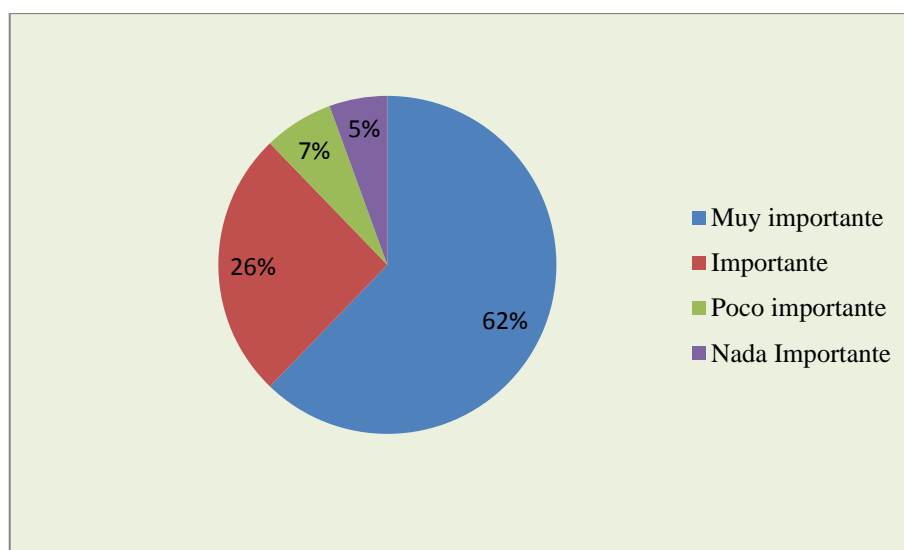
2.- ¿Es importante las Responsabilidad para la buena distribución de autoridad?

TABLA No. 14 Responsabilidad

Categoría	Resultado	Porcentaje
Muy importante	56	62%
Importante	23	26%
Poco importante	6	7%
Nada Importante	5	6%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 14 Responsabilidad



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

En la importancia de la responsabilidad para la buena distribución de la autoridad se obtuvo lo siguiente con un 62% consideran que es muy importante, con el 26% consideran que es importante, con el 7% considera que poco importante y el 6% consideran que nada importante.

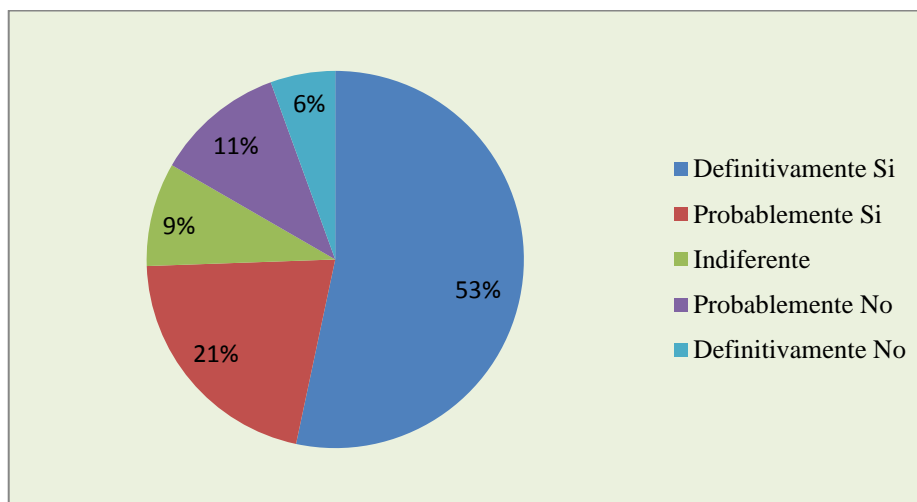
3.- ¿Qué tan importante es tener los objetivos bien definidos para un buen desempeño comunal?

TABLA No. 15 Desempeño Comunal

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	48	53%
Probablemente Si	19	21%
Indiferente	8	9%
Probablemente No	10	11%
Definitivamente No	5	6%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 15 Desempeño Comunal



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

Se les consulto a la comunidad que si consideran que el desempeño de la economía dentro de las actividades es indispensable para una buena administración con un 53% dicen que definitivamente si, con un 21% probablemente sí, las personas que consideran indiferente con un 9%, así mismo con un 11% probablemente no, y con el 6% dicen que definitivamente no consideran la economía como parte de la gestión administrativa.

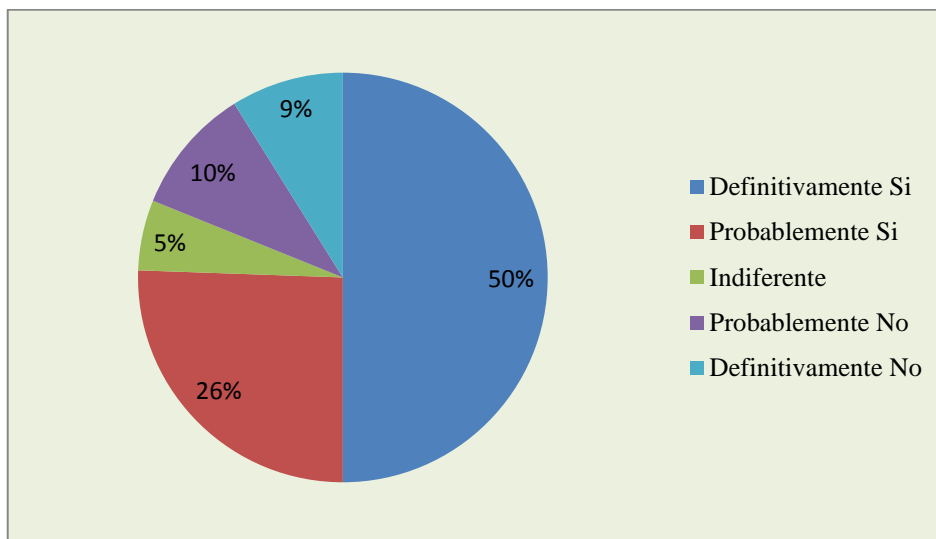
4.- ¿Influye la estructura orgánica en la asignación de funciones?

TABLA No. 16 Estructura Orgánica

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	45	50%
Probablemente Si	23	26%
Indiferente	5	6%
Probablemente No	9	10%
Definitivamente No	8	9%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 16 Estructura Orgánica



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

La estructura orgánica en la asignación de funciones es fundamental con un 50% dicen que definitivamente si, con un 26% consideran que probablemente no, aquellas que consideran indiferencia con un 6%, así mismo aquellos que dijeron que probablemente no con 10% y que definitivamente no con un 9%.

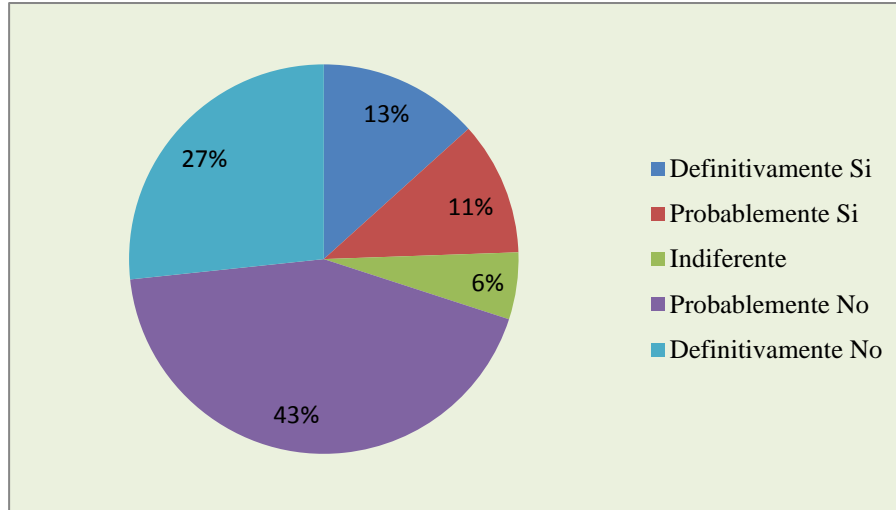
5.- ¿Es necesario la supervisión para obtener mejores resultados?

TABLA No. 17 Resultados

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	12	13%
Probablemente Si	10	11%
Indiferente	5	6%
Probablemente No	39	43%
Definitivamente No	24	27%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 17 Resultados



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

La supervisión es importante para la obtención de los resultados la población considera que es definitivamente si con un 13%, las que consideran que probablemente si con el 11%, y aquellos que son indiferente con un 6%, y las probablemente no con un 43%, y definitivamente no con un 27%

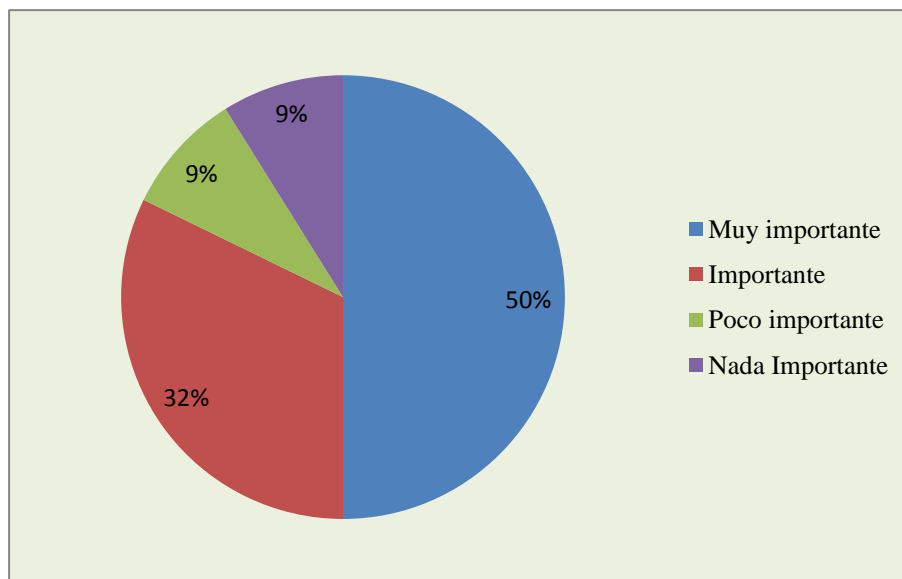
7.- ¿Qué tan importante es contar con los principios para una buena organización?

TABLA No. 18 Buena organización

Categoría	Resultado	Porcentaje
Muy importante	45	50%
Importante	29	32%
Poco importante	8	9%
Nada Importante	8	9%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 18 Buena organización



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

La buena organización con principios es trascendental lo que se consultó a la comunidad encuestada, contestó que es muy importante con un 50%, y aquellas personas que consideran que es poco importante con un 9%, y nada importante con un 9%.

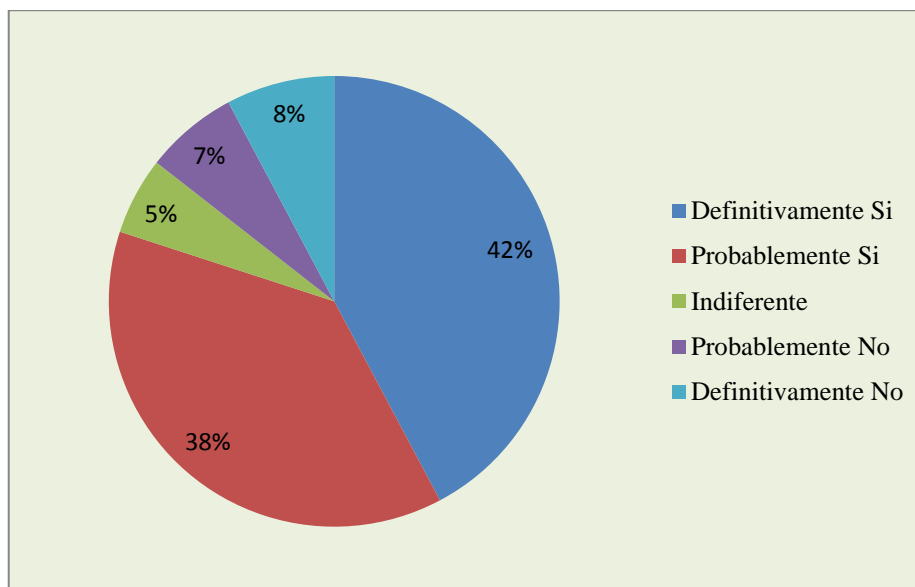
8.- ¿Es necesario que el cabildo cuente con el valor para afrontar necesidades?

TABLA No. 19 Necesidades

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	38	42%
Probablemente Si	34	38%
Indiferente	5	6%
Probablemente No	6	7%
Definitivamente No	7	8%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 19 Necesidades



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

El cabildo tiene que afrontar las necesidades que se presenten dentro de la comunidad la población contestó que definitivamente si con un 42%, aquellas que consideran que probablemente si con un 38%, y las que consideran indiferencia con un 6%, las que consideran que probablemente no con un 7%, y definitivamente no con un 8%.

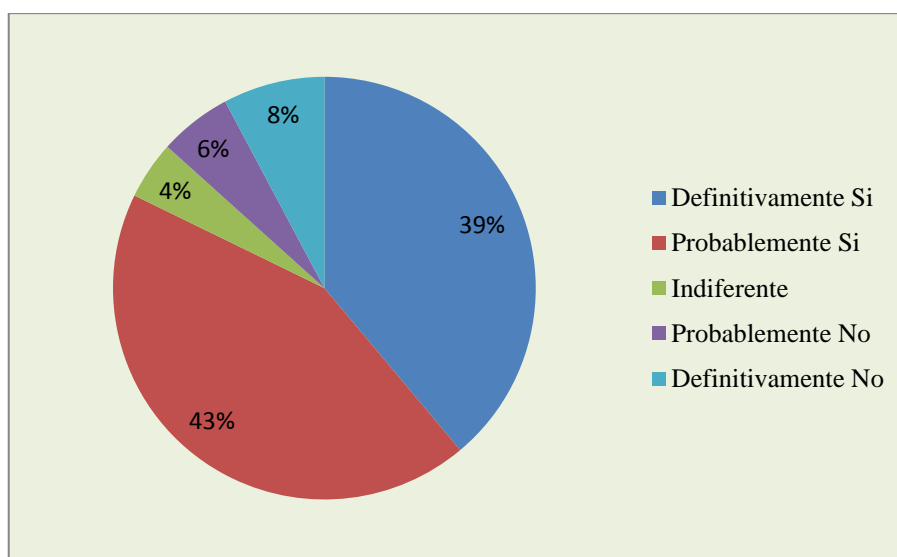
9.- ¿Para que la Comuna progrese es necesario ser innovador?

TABLA No. 20 Innovación

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	35	39%
Probablemente Si	39	43%
Indiferente	4	4%
Probablemente No	5	6%
Definitivamente No	7	8%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 20 Innovación



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

Para que la Comuna progrese es necesario que la población innove los que se obtuvo el siguiente resultado definitivamente si con un 39%, los que consideran que probablemente si con un 43%, y aquellos que son indiferente con un 4%, y los que probablemente no con un 6%, y los que dice que definitivamente no con 8%.

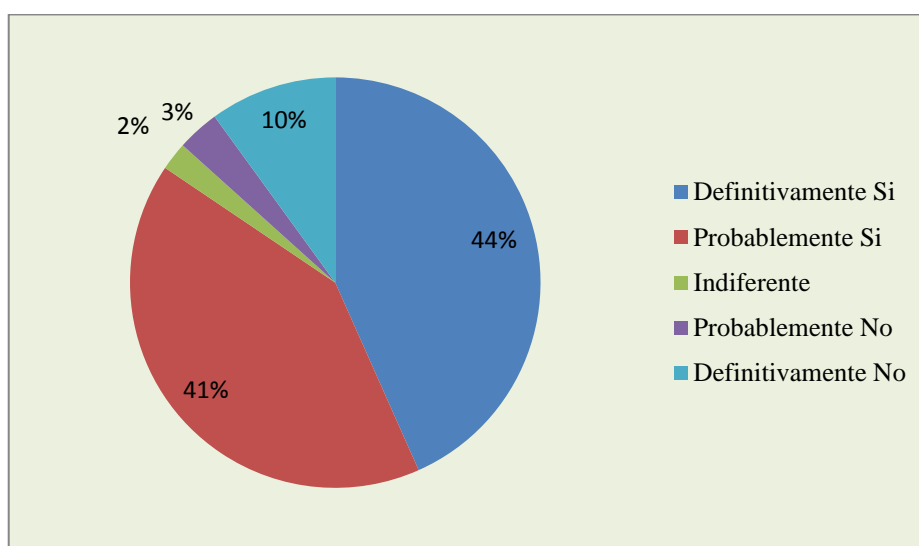
10.- ¿Considera Ud. Que el Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial ayude que la Comuna participe en diferentes actividades?

TABLA No. 21 Participación

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	39	43%
Probablemente Si	37	41%
Indiferente	2	2%
Probablemente No	3	3%
Definitivamente No	9	10%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 21 Participación



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

En la participación de la comunidad con ayuda de el plan de ordenamiento territorial la cual es definitivamente si con un 43%, y los que consideran la de probablemente si con un 41%, los que consideran que es indiferente con un 2%, y que probablemente no con un 3%, y los que consideran que definitivamente no con un 10%.

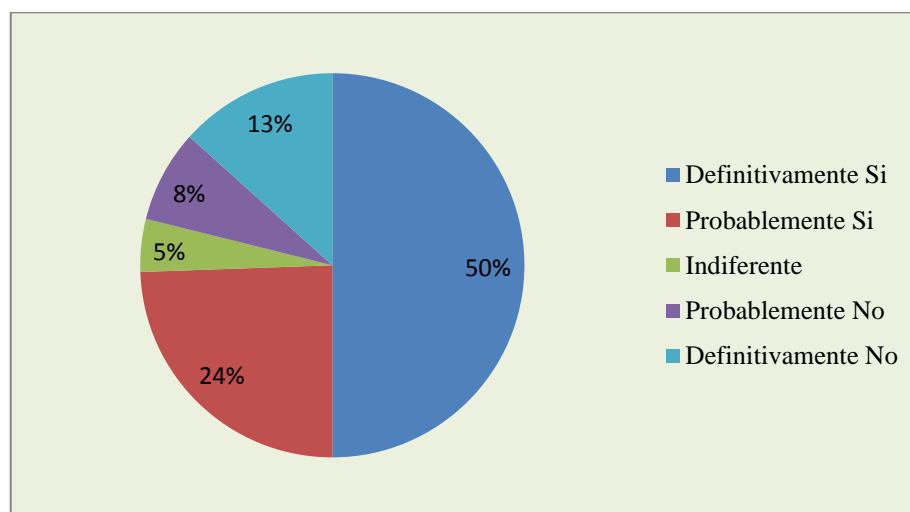
11.- ¿Es necesario que el Cabildo Comunal realice un modelo de gestión administrativa para el desarrollo de sus funciones?

TABLA No. 22 Funciones

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	45	50%
Probablemente Si	22	24%
Indiferente	4	4%
Probablemente No	7	8%
Definitivamente No	12	13%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 22 Funciones



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

En la pregunta en la cual se consulta si la comunidad está de acuerdo en el desarrollo de un modelo de gestión administrativo para el cabildo en la cual desarrolla sus funciones definitivamente si con un 50%, probablemente si con un 24%, las que consideran que es indiferente con un 4%, y probablemente no con un 8%, y definitivamente no con un 13%.

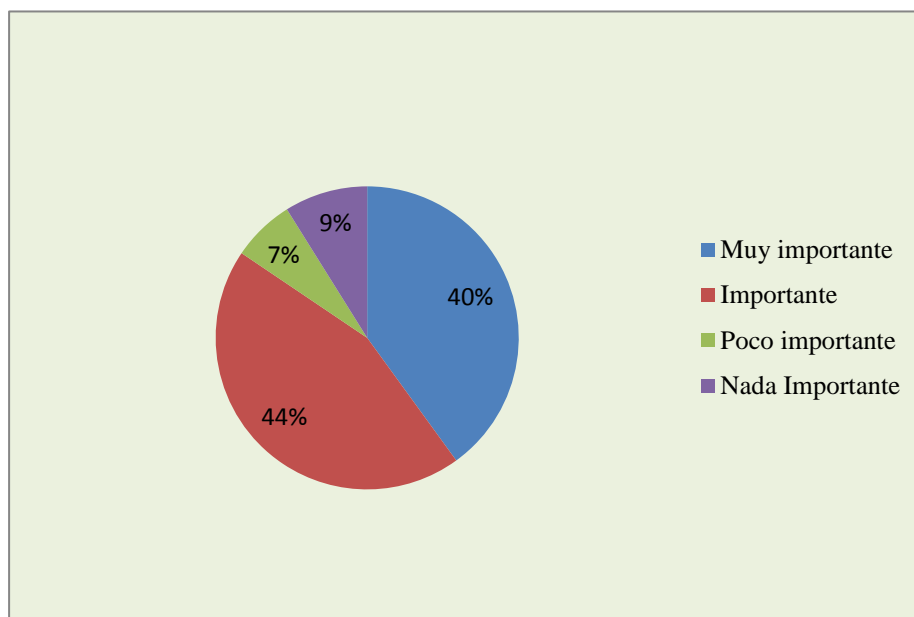
12.- ¿Qué tan importante es el organigrama para que las actividades sean eficaces?

TABLA No. 23 Actividades

Categoría	Resultado	Porcentaje
Muy importante	36	40%
Importante	40	44%
Poco importante	6	7%
Nada Importante	8	9%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 23 Actividades



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

El organigrama es importante para el desarrollo de las actividades se consulto y se obtuvo el siguiente resultado que son muy importantes con un 40%, que son importantes con un 44%, los que consideran que son pocos importantes con un 7%, y los que considera que no son nada importantes con un 9%.

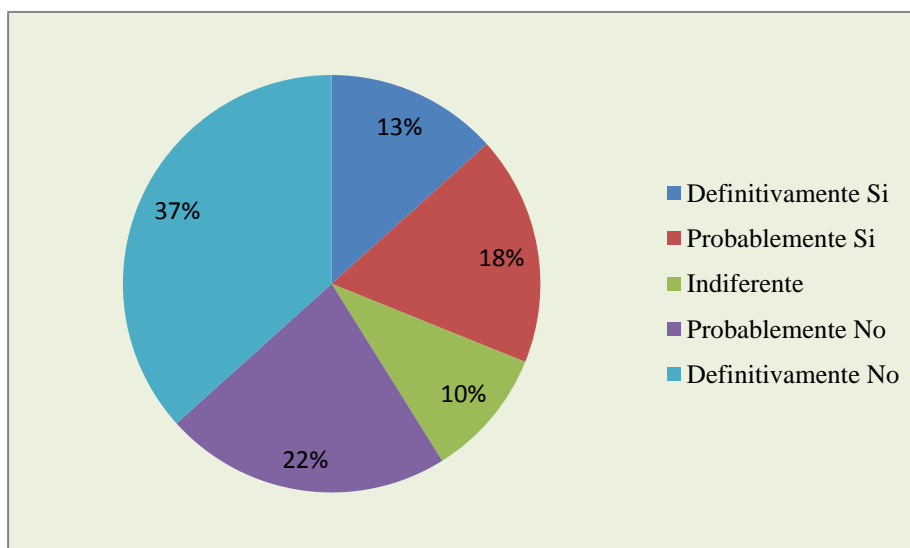
13.- ¿Cree usted que la fuerza laboral es muy importante para la obtención de resultados favorables?

TABLA No. 24 Resultados Favorables

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	12	13%
Probablemente Si	16	18%
Indiferente	9	10%
Probablemente No	20	22%
Definitivamente No	33	37%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 24 Resultados Favorables



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

Con respecto a la importancia de la fuerza laboral para la obtención de resultados, la información que antecede ilustra que el 13%, dice que probablemente si es importante; el 18% la consideran indiferente; a un 10% le es indiferente; 22% indica que probablemente no; y 37% opinan que definitivamente no.

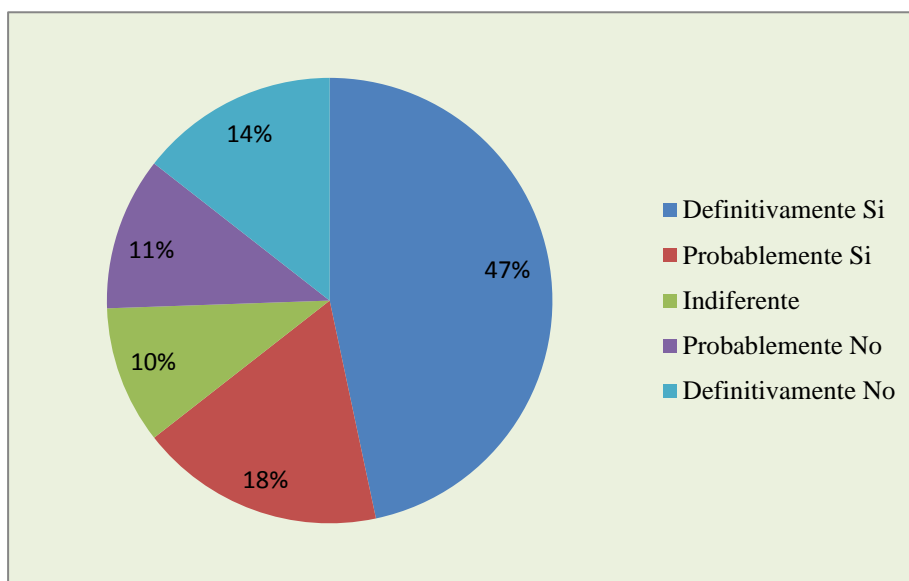
14.- ¿Es necesario que los miembros del cabildo realicen rendiciones de cuentas para dar a saber a la comunidad?

TABLA No. 25 Rendición de Cuentas

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	42	47%
Probablemente Si	16	18%
Indiferente	9	10%
Probablemente No	10	11%
Definitivamente No	13	14%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 25 Rendición de Cuentas



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

En la pregunta en donde se consulta a la comunidad si los miembros del cabildo realicen la rendición de cuenta definitivamente si con un 47%, probablemente si 18%, y lo que consideran indiferente con 10%, y los que probablemente no con un 11%, y los que definitivamente no con un 14%.

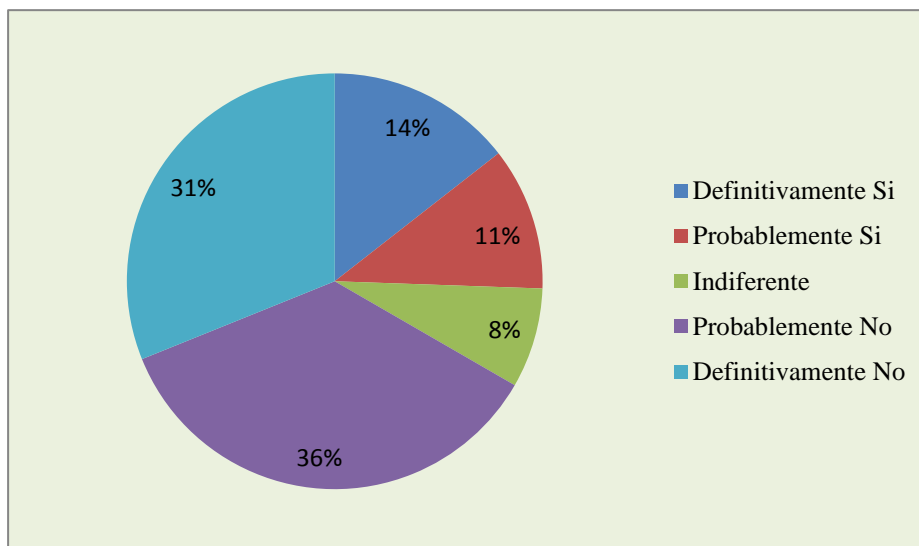
15 ¿Para el cumplimiento de actividades es necesario llevar un buen control en la Comuna?

TABLA No. 26 Buen control

Categoría	Resultado	Porcentaje
Definitivamente Si	13	14%
Probablemente Si	10	11%
Indiferente	7	8%
Probablemente No	32	36%
Definitivamente No	28	31%
Total	90	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

GRÁFICO No. 26 Buen control



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

En el cumplimiento de las actividades dentro de la Comuna es necesario llevar un buen control contestaron definitivamente si con 14%, probablemente si con un 11%, los que son indiferente con un 8%, los que probablemente no con un 36%, y los que definitivamente no con un 31%.

CONCLUSIONES DE LA ENTREVISTA

1. La Comuna tiene deficientes conocimientos en las tareas que tiene a cargo, por lo que los miembros del cabildo los hacen de una forma empírica, esto hace que los procesos sean ineficientes y poco satisfactorios.
2. La falta de capacitación en la gestión administrativa hace que los procedimientos no tengan una correcta guía para lo cual es indispensable que se establezcan objetivos para el desarrollo de la Comuna.
3. La falta de competencias por parte de los miembros es indispensable para una organización hace que la toma de decisiones no tenga toda la información necesaria y así los resultados que se tienen son desfavorables para la comuna.
4. La falta de equipamiento dentro del cabildo comunal hace poco eficiente los procesos dentro de la comuna del Tambo.
5. La comuna El Tambo tiene la necesidad de desarrollar un modelo de gestión administrativa para el cabildo y la población en sí, en donde se dicte las normas y responsabilidades en donde consten las actividades de la Comuna.

CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA INTERNA

1. Las competencias de los miembros de la Comuna no están bien definidas, es por ello que existe duplicidad de funciones, y que la toma de decisiones es muy poco eficaz, en donde tiene que haber responsabilidad para una buena distribución de autoridad.
2. La limitada formulación de los objetivos del cabildo hace que sea menos eficiente el desempeño de los miembros de la comuna, los procesos y la resolución de problemas que se presentan.
3. La comuna El Tambo carece de la identificación de valores que contribuyan al buen control de sus actividades.
4. La comuna El Tambo no ha definido políticas relacionadas con la rendición de cuentas de las actividades desarrolladas en beneficio de la comunidad.
5. En la administración de la comuna El Tambo influye el conocimiento ancestral por lo tanto no hay acciones innovadora para su progreso..

CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA EXTERNA

1. Se debe definir las competencias que tienen los miembros del cabildo del Tambo para que se direccionen los esfuerzos en diferentes lados, con la responsabilidad de todos los involucrados para un buen camino de la población.
2. Se debe definir los objetivos para un buen desempeño de la Comuna, con la estructura organiza en donde haya la asignación de funciones para un buena dirección del Cabildo.
3. Es necesario que se supervise para obtener un mejor resultado en las actividades de la organización, con principios que garanticen una buena estructuración del cabildo, acompañado de valores que ayuden a la institucionalidad.
4. Se debe innovar para que en la Comuna haya diferentes fuentes de ingreso, con la ayuda del plan de desarrollo de ordenamiento territorial en que se la población se involucre en diferentes actividades.
5. Se debe definir el organigrama que sea el más propicio para el Cabildo de la Comuna con la fuerza laboral para obtener un mejor resultado dentro de los procesos dentro de la comunidad.

RECOMENDACIONES DE LA ENTREVISTA

1. Se debe capacitar a los miembros de la Comuna en diferentes áreas que tienen a cargo sus actividades para que lo hagan siguiendo un patrón para llegar a la eficiencia y los resultados sean satisfactorios.
2. Se debe implementar los objetivos claros y concretos para lo cual el punto de partida son los procesos que tienen ya un patrón definido que se hacen dentro de la Comuna.
3. Es necesario que el Cabildo de la Comuna tengan en cuenta las competencias de cada uno, para que no exista duplicidad de funciones y así poder tomar las decisiones que sean favorables para la Comuna.
4. Se debe equipar al Cabildo de la Comuna para que los procesos y procedimientos sean eficientes en los procesos dentro de la comuna El Tambo.
5. El cabildo debe implementar un modelo de gestión administrativa para que se dicte las normas y responsabilidades en donde estén determinadas las actividades y competencias de la Comuna.

RECOMENDACIONES DE LAS ENCUESTAS

1. Se debe definir las competencias de los miembros de la Comuna para que cada uno de los miembros conozca de las funciones, de acuerdo con la toma de decisiones sería más eficiente en donde la autoridad delegue funciones.
2. Los objetivos se deben definir de una forma que ayuden a alcanzar los objetivos y el proceso sea eficiente en el desempeño de los miembros de la Comuna antes los procesos y problemas que se presentan.
3. Los valores deben estar alineados con las necesidades que tiene la Comuna con el apoyo de un buen control de las actividades dentro de la comunidad.
4. Los principios fundamentales deben estar empatados con la organización, con la rendición de cuentas de los miembros según lo dispone las leyes de la República de acuerdo a las actividades desarrolladas en un periodo de tiempo.
5. Se debe aprovechar los conocimientos de los habitantes de la Comuna para darle un valor agregado a la actividad económica de la misma, para ello es importante la capacitación y la innovación de los habitantes.

CAPÍTULO IV

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMUNA EL TAMBO, PARROQUIA ANCÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014

4.1. PRESENTACIÓN

Una vez realizado el diagnóstico institucional del Cabildo de la Comuna El Tambo, se presentó la elaboración de un Modelo de Gestión Administrativa mediante diseños de procesos acorde a las necesidades de la comunidad. Estos procesos son gobernantes, habilitantes y generadores de valor.

El modelo de gestión administrativa integra la planificación, organización, dirección, control y la evaluación esto permitirá que la administración de la Comuna El Tambo llegue a la eficacia y a la eficiencia la cual se orienta a conseguir los objetivos propuestos con el uso de herramientas como la cultura organizacional con el desempeño, normas etc.

El uso de las diferentes herramientas que fortalezca los lineamientos del cabildo de la Comuna El Tambo, es por ello que este modelo no pretende ser rutinario en sus preceptos sino que se enriquezca con las aportaciones de la puesta en marcha de acuerdo a las necesidades de la organización para ello este modelo es flexible.

Este modelo de gestión administrativa permitirá minimizar errores que se venían cometiendo, además de fortalecer la organización con capacitaciones a los miembros del cabildo, en donde el punto fuerte es el talento humano para ello se verá la mejora del servicio y atención de los procesos y procedimientos de la Comuna.

4.2. JUSTIFICACIÓN

Según el resultado obtenido del estudio realizado el Cabildo de la Comuna el Tambo afronta varios problemas que puede afectar no solo a nivel interno sino también a nivel externo, en donde la calidad y eficiencia con la que se debería brindar el servicio el siguiente trabajo de titulación propone ser la respuesta que minimizara las necesidades y problemática que afronta la organización.

El siguiente trabajo direccionará como se deben desarrollar las actividades, competencias de cada uno de los miembros del cabildo de la Comuna El Tambo, para mejorar el desempeño de la administración en el que se fortalecerá lo interno de la misma, que con la visión clara todos los involucrados conozcan hacia donde se quiere llegar con el cabildo.

Esta herramienta administrativa será de mucha utilidad tanto para el Cabildo y para la población en general ya que todos están inmersos en los procedimientos el cual ayudará a ahorrar tiempo y maximizar los recursos de acuerdo con la toma de decisiones que permitirá representar una población con visión integra.

4.3. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

4.3.1. Misión

Somos una Comuna que dirige el desarrollo sustentable, controlando y promoviendo la calidad de vida con actividades propias: como la agricultura, ganadería, artesanía en madera, actividades de recreación y descanso a través de la participación activa de los habitantes; con el compromiso de las autoridades comunales con miras a la modernización y con la mantención de nuestras raíces enfocada a la excelencia y el servicio.

4.3.2. Visión

Ser una Comuna innovadora, reconocida a nivel provincial y nacional por la eficiencia y eficacia, mediante el trabajo en conjunto, garantizando el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos establecidos en la Constitución, relativo por su gente acogedora, cálida y ambiente favorable para el descanso, constituyéndose en un referente turístico en la zona costera del país.

4.3.3. Filosofía

La Comuna El Tambo tiene como filosofía enfrentar nuevos retos, en la búsqueda constante de la satisfacción plena de los objetivos al ofrecer servicios que potencien el Buen Vivir, constituyéndose el elemento fundamental para el éxito de nuestra Comuna, por ello, estamos convencidos de nuestra responsabilidad, liderazgo y eficiencia para apoyarlos como individuos en su desarrollo y bienestar integra mediante los programas y proyectos que consiguen la mejora continua, creando así un valor agregado en el entrenamiento y capacitación de los habitantes internos y externos, mejorando no solo su actitud, no más bien su calidad de vida.

4.3.4. Objetivo General

Orientar los procesos administrativos, a través de directrices y lineamientos que conduzca al fortalecimiento de la gestión del Cabildo de la Comuna El Tambo.

4.3.5. Objetivos Específicos

1. Ilustrar la estructura organizacional del Cabildo Comunal El Tambo, mediante su respectiva representación gráfica por procesos.

2. Fortalecer la administración del Cabildo Comunal, mediante la identificación de acciones de la gestión por procesos, entre ellos: gobernante, habilitantes, y generadores de valor.
3. Facilitar la ejecución de las actividades de los miembros del Cabildo Comunal El Tambo, mediante la respectiva asignación funciones.

4.3.6. Estrategias

- a) Elaboración de perfiles para ejecución de proyectos sociales.
- b) Convocar a profesionales para las capacitaciones a la población.
- c) Socialización de normas y políticas para el desarrollo de la Comuna.
- d) Gestionar con el ministerio del ambiente programas ambientales.

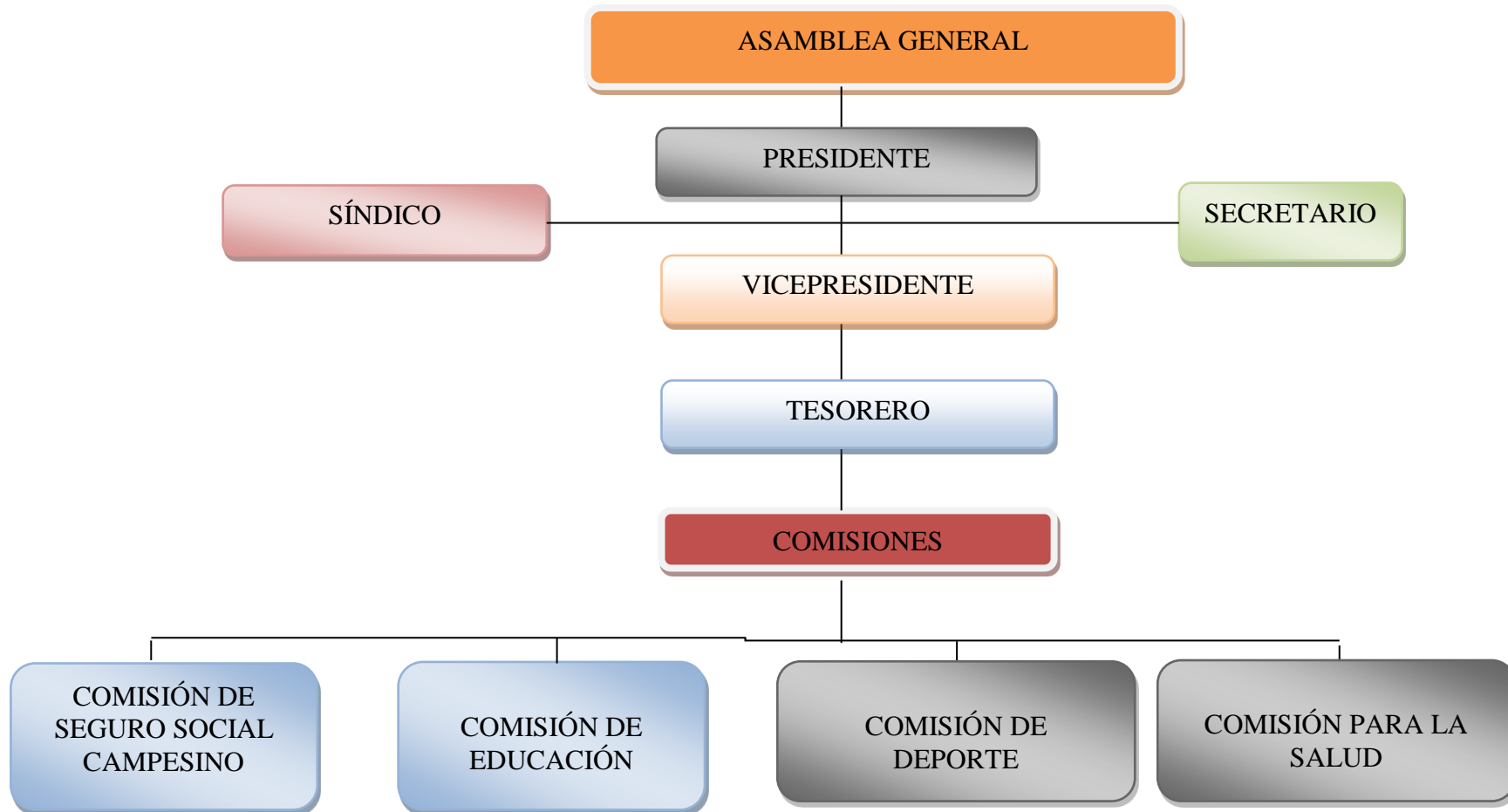
4.3.7. Lineamientos Estratégicos

- a) La comuna El Tambo, posicionada como la entidad responsable del desarrollo físico económico social y ambiental.
- b) Investigación y planificación de todas las actividades que deben ejecutar el cabildo
- c) Armonizar técnicamente el presupuesto y la disponibilidad económica de los proyectos a ejecutarse.
- d) Mejorará la recaudación ingresos propios

4.3.8. Valores y Principios

1. Honestidad
2. Solidaridad
3. Compromiso
4. Transparencia

GRÁFICO No. 27 Organigrama del Cabildo de la Comuna El Tambo

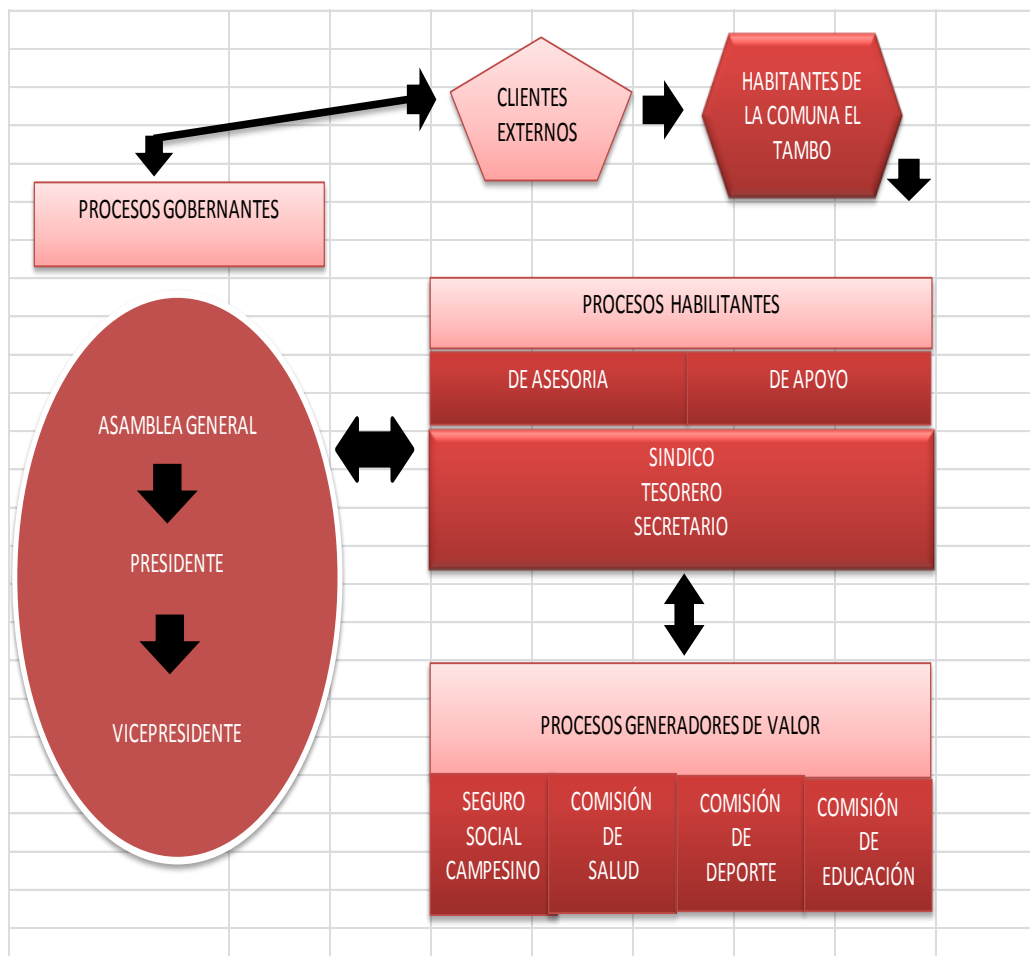


Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales

4.3.9. Delimitación Estructural de los Procesos

La estructura organizacional de la Cabildo Comunal el Tambo se formó a través de la misión y visión a fin orientadas a la satisfacción eficiente y eficaz de las necesidades de los habitantes, para esto es indispensable los Productos Gobernantes conformadas por la Asamblea General, Presidente, Vicepresidente, los Productos Generadores de Valores que son los del Seguro Campesino, comisión de salud Comisión de Deporte, Comisión de Educación, los Procesos Habilitantes que son el síndico, tesorero y secretario.

GRÁFICO No. 28: Gestión por Procesos de la Estructura Organizacional.



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz

4.3.1.0. Niveles Organizativos

Los procedimientos que se encuentra dentro de la comuna El Tambo, para mayor visualización se establecieron en función de los niveles:

1. Los Procesos Gobernantes: orienta a la gestión institucional a través de las normas y políticas en las que se sustenta los demás procesos del cabildo comunal para el alcance de los objetivos.
2. Todas las gestiones del proceso están encaminadas a las directrices de la visión de la comuna.
3. Los Procesos Habilitantes son los que van de la mano con los procesos gobernantes, institucionales para que así se maneje de forma eficiente y eficacia la gestión comunal.
4. Los Procesos Generadores de Valores: son los que planean, organizan y controlan las actividades que se realizan tanto en lo interno como externo para que se alcancen los objetivos.

PROCESOS GOBERNANTES

- A. Asamblea General de la comuna El Tambo
- B. Presidencia de la comuna El Tambo
- C. Vicepresidencia de la comuna El Tambo

PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA DE APOYO

- A. Síndico
- B. Tesorería
- C. Secretaría

PROCESOS GENERADORES DE VALOR

- A. De salud
- B. Seguro Social Campesino
- C. Deporte
- D. Educación

4.3.1.1. Levantamiento De Procesos

Al tener bien claro sobre los conceptos de los Procesos Gobernantes, Procesos Agregados de Valor y los Procesos Habilitantes, es indispensable saber cuáles son las responsabilidades juntos con sus capacidades de cada uno de los asociados que a su vez permiten que mejoren y actúen transparentemente y tengan mayor rentabilidad con el cumplimiento de los objetivos estrategias y políticas de la comuna El Tambo en cada uno de los lugares asignados.

Se procede a establecer la misión y atribuciones designando cuales son las responsabilidades de cada uno de las etapas que buscan el desempeño de la comunidad.

4.3.1.1.1. Procesos Gobernantes

Los Procesos Gobernantes son los que están orientados a diferentes comisiones especiales, regularizadas a través de las fases de la administración: planeación, organización, dirección, controlar y evaluar las políticas para el avance de la Comuna con la implementaciones de planes, programas y procesos que ayuden a salir adelante a la comuna y sea ejemplo de las cabildos aledañas.

4.3.1.1.1.1. Asamblea General de la comuna El Tambo

La Asamblea General es el órgano máximo de administración de la Comuna, sus decisiones son obligatorias para todos los afiliados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, estatutarias y reglamentarias

La conforma la reunión, debidamente convocada, de los asociados hábiles o de los delegados elegidos directamente por éstos.

4.3.1.1.1.2. Deberes y Atribuciones de la Asamblea General

1. Elegir a los miembros del Cabildo Comunal, removerlos con causa justa en forma total o parcial.
2. Aprobar y reformar el Reglamento Interno de la Comuna, los reglamentos especiales que se dictaren
3. Estudiar y resolver todas las medidas que tiendan a realización de los fines de la Comuna
4. Autorizar al cabildo gastos mayores que requiera para el mejoramiento de la vida comunal
5. Autorizar al cabildo todo tipo de acto, contratos convenios que tengan relación con los bienes comunales
6. Imponer sanciones que señale el presente reglamento
7. Conocer, aprobar y resolver los actos posesorios de los comuneros y petición de los mismos
8. Elegir dos delegados principales con sus respectivos suplentes a la Asamblea de la Federación de Comunas
9. Conocer y resolver los casos previstos en el presente reglamento.
10. Decidir el tipo de sanción a aplicarse a aquellas personas que causaren daños al ecosistema y medio ambiente, de acuerdo a las leyes creadas para el efecto, en caso de reincidencia se oficiara a las autoridades pertinentes.

4.3.1.1.2.1. Presidente de la comuna El Tambo

Presidente de la comuna El Tambo es aquel servidor de mayor autoridad, es decir se trata de la cabeza de la organización, quien dirige las asambleas, reuniones o sesiones de trabajo, ya que es él quien toma las decisiones más importantes para poder llevar a buen control dentro de la misma

4.3.1.1.2.2. Deberes y Atribuciones del Presidente

1. Convocar a presidir las asambleas ordinarias y extraordinarias: y a las sesiones del cabildo.
2. Legalizar con sus firmas las actas, comunicaciones, credenciales, partida de inscripción de los comuneros y más documentos relacionados con la Comuna.
3. Autorizar con su firma los gastos hasta por dos salarios mínimos vitales del trabajador ecuatoriano mensualmente, en caso de gastos mayores requerirá la aprobación del cabildo y la Asamblea General Ordinaria;
4. Súper vigilar la contabilidad económica de la caja comunal;
5. Abrir conjuntamente con el tesorero de la Comuna, una cuenta bancaria corriente y/o ahorro en cualquiera de los bancos autorizados, para depositar los ingresos que por cualquier concepto recibiere la Comuna.
6. Súper vigilar la ejecución de los programados y velar por el buen mantenimiento de la obras y servicios comunitarios realizados;
7. Representa judicialmente y extrajudicialmente a la Comuna, en todo acto o contrato.

4.3.1.1.3.1. Vicepresidente de la comuna El Tambo

El vicepresidente siempre estará disponible para el presidente se puede decir que es la mano derecha de éste y deberá apoyar todas las decisiones que tome ya que tiene un papel clave a la hora de prestar apoyo a las decisiones del presidente y en conjunto buscan satisfacer las necesidades y porvenir de la Comuna.

4.3.1.1.3.2. Deberes y Atribuciones del Vicepresidente

1. Sustituir al presidente, y ejercer sus funciones, en caso de falta, ausencia temporal o definitiva;
2. Súper vigilar las actividades de las comisiones que designe la Asamblea General Ordinaria;
3. Ayudar en la buena administración de la Comuna;

4.3.1.2.1. Procesos Habilitantes de Asesoría de Apoyo

Estos procesos están a cargo del Síndico, Tesorero y Secretario, van de la mano con los procesos generadores de valor y los procesos gobernantes ya que trabajan en conjunto para satisfacer las necesidades y buscar la eficiencia con acciones transparente para así lograr la meta o metas de la Comuna.

4.3.1.2.1.1. Síndico

El Síndico de la comuna El Tambo es la persona elegida por la comunidad ya que se encarga de velar y cuidar de sus intereses tanto económicos y sociales, a través de la fiscalización llevando un control de las actividades realizadas y así ir mejorando el funcionamiento de la Comuna con la satisfacción de lograr lo planeado.

Producto

1. Entregar las actas de las diligencias realizadas
2. Informe de la fiscalización realizada a la Comuna

4.3.1.2.2.1. Tesorería

El departamento de tesorería es el que administra el dinero recaudado y generado por las actividades realizadas; y gestiona la ejecución de los trabajos relacionados con las necesidades de la Comuna, incluyendo básicamente, la ejecución de pagos y cobros, la gestión de la caja y las diversas gestiones bancarias.

Productos

1. Recaudación del dinero de las actividades realizadas
2. Ordenes de pagos
3. Libros diarios

4.3.1.2.2.1. Secretaría

En la comuna El Tambo la función de secretaria es la persona que se encarga de redactar y recibir la correspondencia ordenada del presidente, ya que lleva adelante la agenda de las actividades se va a realizar con un secuencial numérico de los documentos, como oficios que se elaboran dentro del Cabildo.

Producto

1. Actas Elaboradas
2. Recepción de documentos
3. Archivar documentos
4. Atención a los clientes tanto internos como externos

4.3.1.3.1. Procesos Generadores de Valor

Están representados por las diferentes comisiones especiales, conformadas por equipos de trabajos debidamente motivados, incluyendo a los habitantes de la Comuna para que así ellos vean el progreso y avance de las gestiones de la comunidad.

4.3.1.3.1.1. Comisión de Salud

Esta jurisdicción está bajo la dirección del vicepresidente y dos socios elegidos por la Asamblea General, cuya delegación es buscar y direccionar nuevos proyectos o programas para la salud de los pobladores de la Comuna, también se los ayuda a guiarse en trámites en hospitales, Seguro Social Campesino y Dirección Provincial de Salud de Santa Elena.

Producto

1. Buscar el bienestar de los comuneros con citas médicas y con los respectivos certificados
2. Tener más responsabilidad y trabajar con eficiencia en lo que es salud de la Comuna.

4.3.1.3.2.1. Comisión de Seguridad Social Campesino

El Seguro Social Campesino es un Régimen Especial para la comuna El Tambo ya que es de uso obligatorio para proteger a los comuneros de cualquier desastre natural o causado por accidentes.

Producto

1. Mantener precaución en los trabajos peligrosos entregándole los equipos necesarios para mayor aportación al trabajo
2. Preparar un plan de contingencia para cualquier desastre.

4.3.1.3.3.1. Comisión de Deporte

La directiva de la comuna El Tambo, tiene presente incentivar a los comuneros los cuidados de salud, motivándolos con planes, programas y proyectos relacionados con la realización de campeonatos y así lograr un mejor estado físico.

Producto

1. Gestionar los trámites con el Ministerio de Deporte para que los puedan convocar con otros grupos deportista y así competir entre sí.
2. Capacitar al personal de entrenamiento para que les den una guía de cómo alimentarse sano.

4.3.1.3.4.1. Comisión de Educación

La comisión de educación es una de las más importantes ya que la Comuna busca la manera de como poder incentivar a los hijos de la población de El Tambo, dándole talleres que ayuden al desenvolvimiento de los niños y sean más destacados en sus clases.

Producto

1. Desarrollar talleres que puedan demostrar cuáles son sus habilidades y destrezas dentro del ámbito estudiantil.
2. Evaluar a los estudiantes trimestralmente para medir la eficiencia si pone en práctica de lo aprendido.

CONCLUSIONES

1. El instrumento guía presenta factores orientadores para la gestión administrativa del Cabildo Comunal El Tambo, entre ellos la visión, misión, filosofía, objetivos, estrategias, lineamientos, y valores y principios.
2. La herramienta administrativa ilustra la estructura organizacional del Cabildo Comunal El Tambo, mediante una representación gráfica por procesos.
3. El modelo de gestión administrativa muestra la gestión del Cabildo Comunal El Tambo, por procesos, entre ellos: gobernante, habilitantes, y generadores de valor.
4. El modelo de gestión describe las funciones de los miembros del Cabildo Comunal El Tambo para la respectiva realización de sus actividades.
5. En la comuna El Tambo es necesario contar con un modelo de gestión comunitaria para llevar un buen control de las actividades y toma de decisiones y así alcanzar eficientes resultados.

RECOMENDACIONES

Al Cabildo comunal El Tambo:

Se debe:

1. Considerar los factores orientadores dentro de la gestión administrativa del Cabildo Comunal El Tambo, entre ellos la visión, misión, filosofía, objetivos, estrategias, lineamientos, y, valores y principios.
2. Implementar la representación gráfica por procesos de la estructura organizacional del Cabildo Comunal El Tambo.
3. Analizar y observar el modelo de gestión administrativa por procesos, entre ellos: gobernante, habilitantes, y generadores de valor.
4. Asignar las funciones de los miembros del Cabildo Comunal El Tambo, conforme se describen en la herramienta administrativa propuesta.
5. Aprobar el modelo de gestión comunitaria para llevar un buen control de las actividades y toma de decisiones que conduzcan al alcance de eficientes resultados.

CUADRO No. 5: Presupuesto

ÍTEMS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
RECURSO HUMANO			
Servicio de Capacitación (8 horas)	8	20.00	160.00
MATERIALES DE OFICINA			
Resma de Papel Bond	2	4.50	9.00
Esferos	100	0.25	25.00
EQUIPO DE COMPUTACIÓN			
Proyector (8 horas)	8	-	90.00
LOGÍSTICA			
Refrigerios	100	0.50	50.00
TOTALES			334.00

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz.

CUADRO No. 6: Plan de Acción

PROBLEMA PRINCIPAL: INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA COMUNA EL TAMBO				
FIN DE LA PROPUESTA: Impulsar el desarrollo de la comuna mediante la gestión comunitaria del Cabildo El Tambo y las comisiones especiales.			INDICADORES: LA GESTIÓN COMUNAL	
PROPÓSITO DE LA PROPUESTA: Orientar los procesos administrativos a través de directrices y lineamientos que conduzca al fortalecimiento de la Gestión del Cabildo de la Comuna El Tambo.				
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Coordinador del Objetivo	Actividades
Ilustrar la estructura organizacional del Cabildo Comunal El Tambo, mediante su respectiva representación gráfica por procesos.	Representación gráfica de la estructura organizacional del Cabildo El Tambo	Diseño de la representación gráfica de la estructura organizacional del Cabildo Comunal El Tambo.	Presidente, Vicepresidente, Secretario	<ol style="list-style-type: none"> 1- Coordinar fecha y hora para una asamblea de socios 2-Convocar a él Asamblea de socios. 3-Dar a conocer la estructura organizacional
Fortalecer la administración del Cabildo Comunal, mediante la identificación de acciones de la gestión por procesos, entre ellos: gobernante, habilitantes, y generadores de valor.	Administración de la gestión del Cabildo Comunal, por procesos gobernantes, habilitantes y de generadores de valor, debidamente fortalecida	Identificación de las acciones de la gestión por procesos gobernantes, habilitantes, y de generadores de valor	Presidente, Vicepresidente, Secretario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar a conocer los tipos de procesos que desarrollaran los niveles. 2. Socializar las atribuciones de los miembros del Cabildo Comunal El Tambo. 3. Aprobar las acciones de la gestión por procesos.
Facilitar la ejecución de las actividades de los miembros del Cabildo Comunal El Tambo, mediante la respectiva asignación funciones.	Miembros del Cabildo Comunal El Tambo con funciones asignadas	Asignación de funciones a los miembros del Cabildo Comunal El Tambo	Presidente, Vicepresidente, Secretario	<ol style="list-style-type: none"> 1 Socializar la asignación de Funciones. 2. Aprobar las respectivas funciones para los miembros del Cabildo. 3. Aprobar integralmente el contenido de la propuesta denominada Modelo de Gestión Administrativa para el Cabildo Comunal el Tambo.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Ximena Morales Muñoz.

BIBLIOGRAFÍA

- Anzola. (2010). *ADMINISTRACION DE PEQUEÑAS EMPRESAS* (TERCERA EDICION ed.). (J. M. CHACÓN, Ed.) MEXICO.
- Bernal Torres, César;. (2010, pág. 161). *Metodología de la Investigación, Tercera Edición*. Colombia: Pearson Educación.
- Chiavenato. (1999). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS* (QUINTA EDICION ed.). MC GRAW HILL.
- Chiavenato. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* (SEGUNDA ed.). (J. M. CHACÓN, Ed.) MEXICO: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- CONCEJO DE PARTICIPACION CIUDADANA*. (s.f.).
- Constitución Nacional de la Republica del Ecuador. (2008). Ecuador.
- Freud. (2010). *TOLERANCIA AL CONFLICTO*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A.
- Garces, P. (2011). *COMO DESARROLLAR UNA TESIS*.
- Grasso. (2006). *TIPOS DE INVESTIGACION*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A.
- Koontz. (2007). *PROCESOS ADMINISTRATIVOS*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A.
- Kubrick. (2006). *FUNDAMENTOS DE LA MOTIVACIÓN*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A.
- MINER. (2006). *POCESOS ADMINISTRATIVOS EN UNA ORGANIZACION*. McGRAW-INTERAMERICANA S.A.
- Mochón, F. (1992). *ECONOMIA BASICA* (SEGUNDA ed.). COLOMBIA: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA S.A.
- Paredes Gracés, Wilson; Paredes De la Cruz, Nataly. (2011, pág. 125). *Matriz de Operalización de las Variables*. Rijabal Editoris.
- Pinedo. (2010). *DESEMPEÑO Y ESTANDARES*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A.

- Sanchez. (2001). *RENTABILIDAD Y VENTAJA COMPARATIVA* (segunda ed.).
- Semplades. (2011). *GUIA DE PARTICIPACIÓN* (PRIMERA ed.).
- Solis. (2005). *CUMPLIMIENTO NORMATIVO*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A.
- Stoner, F. y. (1996). *ADMINISTRACIÓN*. (P. H. S.A, Ed.) MEXICO: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A.
- Terry, F. (2008). *PRINCIPIOS CLASICO DE UNA ORGANIZACION*. McGRAW.HILL/INTERAMERICANA S.A.
- Torres. (2010). *CLASES DE INVESTIGACION*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A.
- Weihrick. (2007). *PROCESOS ADMINISTRATIVO*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- WILSON, G. (2007). *METODOLOGIA DE INVESTIGACION*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A.

ANEXOS

< No 1; Entrevista realizada al Presidente de la comuna El Tambo



Universidad Estatal Península de Santa Elena

Facultad Ciencias Administrativas

Carrera Administración Pública



Nombre de la Institución: COMUNA EL TAMBO

Nombre: José Mujica

Cargo actual: Presidente del Comuna el Tambo

Lugar y Fecha: Tambo, Marzo 30 del 2014

Tema del Proyecto: Influencia de la Cultura Organizacional en los procesos administrativos, mediante la elaboración de encuestas a los pobladores de la comuna. Diseño de un modelo de Gestión Administrativa para la comuna El Tambo Parroquia Ancón Provincia de Santa Elena año 2014.

Objetivo de la Entrevista: Identificar la opinión del Presidente de la Comuna el Tambo sobre los modelos de tarea existente, mediante la elaboración de una entrevista para la implementación de un modelo de gestión administrativa para la comuna El Tambo

¿Cuáles son los modelos de tareas existentes en la Comuna?

En la actualidad existen diferentes modelos de tareas a realizar que la manejamos de manera a ciegas porque no estamos capacitados para manejarlas de manera eficiente solo al azar y le implementamos con nuestros pocos conocimientos para poder tener resultados satisfactorios.

¿Considera Ud. que es necesaria la capacitación del Modelos de Gestión Administrativo a los pobladores de la Comuna?

Sí, porque a través de la capacitación de la Gestión Administrativo podamos combatir y reducir la falta de conocimiento sobre los modelos y que ayuden a los directivos de la Comuna a trabajar de una manera correcta con procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos propuestos y al desarrollo productivo de nuestra Comuna.

¿Cuáles son los temas en que se deben capacitar?

Pues los temas de capacitación serian sobre los procesos administrativos porque es indispensable para una organización que ejecutar labores y así garantice una mejor participación por parte de los comuneros y de la directiva de la comuna para la toma de decisiones en forma grupal par que entre todos ayudemos a que la comuna sea un ejemplo para las demás comunas que con este proceso podamos tener resultados favorables.

¿Cómo está equipado el departamento Comunal?

1. 1 Computadora y su respectivo mobiliario.
2. Una impresora.
3. Una pizarra de tiza líquida.
4. 1 Escritorio
5. Mobiliario para sala de capacitación

¿Considera Ud. que es suficiente el Modelo de Gestión Administrativa para la comuna?

Para el progreso de la comuna es un paso muy grande ya que con este modelo podemos manejar más rápido y por proceso ya que eso no lo hacíamos antes ya que la manejamos como estaba a nuestro alcance pero es necesario que tomen en cuenta con más proyectos para así podamos ser un ejemplo para la comunidades aledañas.

¿Está de acuerdo con que se implemente el Modelo de Gestión Administrativo?

Si, como ya le había mencionado es una gran ayuda es por eso que la gestión administrativa ha sido de gran importancia para todo organización que ayuda a tener una buena planificación y tienen un gran impacto ya que compete en todas las actividades de la Comuna.

ANEXO No 2: Encuesta realizada a la ciudadanía de El Tambo



Universidad Estatal Península de Santa Elena
Facultad Ciencias Administrativas
Carrera Administración Pública



ENCUESTA INTERNA

Objetivo: Identificar la opinión del Cabildo Comunal El Tambo sobre los modelos de tarea existente, mediante la elaboración de una entrevista para la implementación de un modelo de Gestión Administrativa.

1. Las competencias de los directivos de la comuna el tambo, están definidas:

Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indiferente	Probablemente No	Definitivamente No
-----------------------	---------------------	-------------	---------------------	-----------------------

2. ¿Es importante las Responsabilidad para la buena distribución de autoridad?

Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
----------------	------------	-----------------	-----------------

3. ¿Qué tan importante es tener los objetivos bien definidos para un buen desempeño comunal?

Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
----------------	------------	-----------------	-----------------

4. ¿Para un buen desempeño de la comuna la economía es indispensable para la gestión administrativa?

Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indiferente	Probablemente No	Definitivamente No
-----------------------	---------------------	-------------	---------------------	-----------------------

5. ¿Influye la estructura orgánica en la asignación de funcione?

Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indiferente	Probablemente No	Definitivamente No
-----------------------	---------------------	-------------	---------------------	-----------------------

6. ¿Es necesario la supervisión para obtener mejores resultados?

Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indiferente	Probablemente No	Definitivamente No
-----------------------	---------------------	-------------	---------------------	-----------------------

7. ¿Qué tan importante es contar con los principios para una buena organización?

Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
----------------	------------	-----------------	-----------------

8. ¿Es necesario que el cabildo cuente con el valor para afrontar necesidades?

Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indiferente	Probablemente No	Definitivamente No
-----------------------	---------------------	-------------	---------------------	-----------------------

9. ¿Para que la comuna progrese es necesario ser innovador?

Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indiferente	Probablemente No	Definitivamente No
-----------------------	---------------------	-------------	---------------------	-----------------------

10. ¿Considera Ud. Que el Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial ayude que la comuna participe en diferentes actividades?

Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indiferente	Probablemente No	Definitivamente No
-----------------------	---------------------	-------------	---------------------	-----------------------

11. ¿Es necesario que el Cabildo comunal realice un manual de funciones para el desarrollo de sus funciones?

Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indiferente	Probablemente No	Definitivamente No
-----------------------	---------------------	-------------	---------------------	-----------------------

12. ¿Qué tan importante es el organigrama para que las actividades sean eficaces?

Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
----------------	------------	-----------------	-----------------

13. ¿Influye el Orgánico Funcional en las asignaciones de sus funciones?

Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indiferente	Probablemente No	Definitivamente No
-----------------------	---------------------	-------------	---------------------	-----------------------

14. ¿Cree usted que el modelo de gestión administrativa podrán tener rentabilidad?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

15. ¿Cree usted que la fuerza laboral es muy importante para la obtención de resultados favorables?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

16. ¿Para el cumplimiento de actividades es necesario llevar un buen control en la Comuna?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

17. ¿Es necesario que los miembros del cabildo realicen rendiciones de cuentas para dar a saber a la comunidad?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

18. ¿Influye el desempeño administrativo en la organización?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

19. ¿Para que la organización tenga buenos resultados es necesario implementar los procesos administrativos?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

ANEXO No 3: Encuesta interna realizada a la ciudadanía de El Tambo



Universidad Estatal Península de Santa Elena

Facultad Ciencias Administrativas

Carrera Administración Pública



Encuesta Externa

Objetivo: Identificar la opinión de la ciudadanía sobre los modelos de tarea existente, mediante la elaboración de una entrevista para la implementación de un modelo de Gestión Administrativa para la Comuna el Tambo

1. Las competencias de los directivos de la comuna el tambo, están definidas:

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

2. Es importante las Responsabilidad para la buena distribución de autoridad

Muy importante		Importante		Poco importante		Nada importante	
----------------	--	------------	--	-----------------	--	-----------------	--

3. Qué tan importante es tener los objetivos bien definidos para un buen desempeño comunal?

Muy importante		Importante		Poco importante		Nada importante	
----------------	--	------------	--	-----------------	--	-----------------	--

4. ¿Para un buen desempeño de la comuna la economía es indispensable para la gestión administrativa?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

5. ¿Influye la estructura orgánica en la asignación de funcione?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

6. ¿Es necesario la supervisión para obtener mejores resultados?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

7. ¿Qué tan importante es contar con los principios para una buena organización?

Muy importante		Importante		Poco importante		Nada importante	
----------------	--	------------	--	-----------------	--	-----------------	--

8. ¿Es necesario que el cabildo cuente con el valor para afrontar necesidades?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

9. ¿Para que la comuna progrese es necesario ser innovador?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

10. ¿Considera Ud. Que el Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial ayude que la comuna participe en diferentes actividades?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

11. ¿Es necesario que el Cabildo comunal realice un manual de funciones para el desarrollo de sus funciones?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

12. ¿Qué tan importante es el organigrama para que las actividades sean eficaces?

Muy importante		Importante		Poco importante		Nada importante	
----------------	--	------------	--	-----------------	--	-----------------	--

13. ¿Influye el Orgánico Funcional en las asignaciones de sus funciones?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

14. ¿Cree usted que el modelo de gestión administrativa podrán tener rentabilidad?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

15. ¿Cree usted que la fuerza laboral es muy importante para la obtención de resultados favorables?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

16. ¿Para el cumplimiento de actividades es necesario llevar un buen control en la Comuna?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

17. ¿Cree usted que la fuerza laboral es muy importante para la obtención de resultados favorables?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

18. ¿Es necesario que los miembros del cabildo realicen rendiciones de cuentas para dar a saber a la comunidad?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

19. ¿Para el cumplimiento de actividades es necesario llevar un buen control en la Comuna?

Definitivamente Sí		Probablemente Sí		Indiferente		Probablemente No		Definitivamente No	
-----------------------	--	---------------------	--	-------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

ANEXO No 4: Carta Aval

Comuna EL TAMBO

Fundada el 11 DE Noviembre de 1989

R.U.C 0992131640001

Filial a la Federación de Comunas de la Provincia de Santa Elena

Acuerdo Ministerial # 0609 del 12 de Noviembre de 1990

EL TAMBO – SANTA ELENA - ECUADOR

OFICIO N. 0121

El Tambo 28 de mayo del 2014

Sr. Economista:
David Batallas
DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
Universidad estatal Península de Santa Elena

En su despacho:

De nuestras consideraciones:

La Comuna el Tambo Parroquia Ancón Provincia de Santa Elena, le envía un cordial saludo deseándoles los mejores éxitos en sus labores en bienestar de la comunidad de la Provincia de Santa Elena, para luego manifestarle lo siguiente:

Estimado Economista, nos es grato dirigirnos a usted para solicitar muy cordialmente la participación de la estudiante Sra. **Ximena Monserrath Morales Muñoz**, con cedula de identidad # **0928418011**, en nuestra comunidad con el tema **"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMUNA EL TAMBO PARROQUIA ANCÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2014"**, lo mismo que serán de gran ayuda en nuestra comunidad, la misma que busca el manejo de las funciones del cabildo. Estar convencido que nuestra decisión tendrá la debida acogida.

Aprovechamos la oportunidad para resaltar nuestro más alto sentimiento de gratitud y estima.

Atentamente


SR: José Mujica Tomalá
PRSEIDENTE

ANEXO No. 5 Revisión Gramática
MARITZA GONZÁLEZ YAGUAL
INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO N° 1023-13-1235026

La Libertad, 12 de junio del 2014

CERTIFICO:

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del Trabajo de Titulación de la Srta. MORALES MUÑOZ XIMENA MONSERATH, con cédula de Identidad N° 0928418011, cuyo tema es “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CABILDO DE LA COMUNA EL TAMBO, PARROQUIA ANCÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014”.

Es todo cuanto puedo certificar con respecto a la revisión del proyecto antes mencionado, por lo que la interesada puede dar el uso que estime conveniente con el presente documento.

Atentamente.


Ing. Maritza González Yagual

C.I. 0914884465