



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE,
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: JOSEPH GUILLERMO LINDAO ALEJANDRO

TUTOR: ECON. DAVID BATALLAS GONZÁLEZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE,
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: JOSEPH GUILLERMO LINDAO ALEJANDRO

TUTOR: ECON. DAVID BATALLAS GONZÁLEZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, octubre del 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, PARA LA COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE, PARROQUIA SANTA ELENA, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”, elaborado por la Sr. JOSEPH GUILLERMO LINDAO ALEJANDRO, egresado de la Carrera de Licenciatura en Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Econ. David Batallas González, MSc.
TUTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado a mis padres por ser el motor principal en mi vida, agradeciendo por haberme dado la existencia, es por ello mi esfuerzo y dedicación en mi etapa universitaria.

JOSEPH

AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios por darme la oportunidad de permanecer en esta tierra, a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por abrirme las puertas y permitirme terminar esta etapa importante en mi vida, a mis maestros quienes me orientaron día a día. Al Econ. David Batallas, mi tutor por haberme guiado y por siempre direccionarme por buen camino. A la Decana Ing. Mercedes Freire por darme la confianza para poder desempeñarme en el ámbito laboral.

JOSEPH

TRIBUNAL DE GRADO

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

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

Econ. David Batallas González, MSc
PROFESOR-TUTOR

Ing. Steve Guarnizo Crespo, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

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

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMUNA
BAÑOS DE SAN VICENTE DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA
DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**

Autor: Joseph Lindao Alejandro

Tutor: Econ. David Batallas González, MSc.

RESUMEN

Actualmente las instituciones tanto públicas como privadas merecen adoptar herramientas que encaminen al éxito los procesos que se realicen, es por ello la ejecución del presente trabajo de titulación denominado Modelo de Gestión Administrativa para la comuna Baños Termales de San Vicente del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015, servirá como base para el mejoramiento de productivo de la institución de manera que se logren los objetivos generando el bienestar ciudadano. El objetivo principal del tema de investigación es la recopilación de información vigente que permita brindar soluciones minimizando los factores negativos que presenta el Cabildo Comunal. Esta institución posee un directorio, los mismos que asiduamente buscan mejoras para la comunidad en general. El desarrollo de la investigación consta de cuatro partes importantes, la primera sección se trata de la fundamentación teórica que sirve para interpretar de mejor manera los términos utilizados, la segunda sección se fundamenta la metodología que se utilizó para el tratamiento de la información así como también los instrumentos de recolección de datos, seguido del tercer capítulo en el que abarca la interpretación y análisis de los derivaciones obtenidos de los instrumentos aplicados como la encuesta y entrevista, posteriormente se desarrolló la propuesta de investigación la misma que cuenta de acciones el Cabildo Comunal debe analizar y ejecutar para alcanzar los pasos óptimos de productividad generando calidad de vida que merecen los comuneros de la localidad, planteando alternativas de organización como el organigrama, el orgánico funcional, y filosofía institucional como la misión y visión los cuales en la actualidad carecen, también se diseñó el procedimiento para la contratación de personal nuevo en caso de que lo requieran, finalmente la conclusiones del tema estudiado.

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	2
TEMA	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
Planteamiento del Problema.....	2
Delimitación del Problema.....	7
Formulación del Problema	7
Sistematización del Problema.	8
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	8
OBJETIVOS	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	10
HIPÓTESIS.....	11
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	11
CAPÍTULO I.....	15
MARCO TEÓRICO.....	15
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA	15
1.2 ADMINISTRACIÓN.....	16

1.2.1	Importancia de la Administración.....	16
1.2.2	Gestión administrativa	17
1.2.3	La gestión administrativa y su importancia	18
1.3	PROCESO ADMINISTRATIVO	18
1.3.1	Planificación.....	19
1.3.1.1	POA.....	19
1.3.1.2	PAI	20
1.3.2	Organización.	21
1.3.2.1	Estructura formal.....	22
1.3.2.2	Orgánico funcional.....	23
1.3.3	Dirección.	23
1.3.3.1	Liderazgo.....	24
1.3.3.2	Comunicación.	25
1.3.4	Control Administrativo.	25
1.3.4.1	Seguimiento y evaluación.	26
1.3.4.2	Rendición de cuentas.....	26
1.3.5	Desarrollo Organizacional	27
1.3.6	Bienestar Social.....	28
1.3.6.1	Educación.....	28
1.3.7	Efectividad Institucional	28
1.3.7.1	Eficiencia.....	28
1.3.7.2	Eficacia.....	29
1.3.8	Legitimidad.	29
1.3.8.1	Transparencia.	30
1.3.8.2	Gestión Talento humano	30
1.4	MARCO LEGAL	31
1.4.1	Constitución Política de la República del Ecuador	31
1.4.2	Plan Nacional del Buen Vivir	33
1.4.3	Ley Orgánica de Comunas	34
	CAPÍTULO III	35
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	35
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.	35
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.	36
2.3.1 Por el Propósito.	36
2.3.2 Por el Nivel de Estudio.	37
2.3.3. Por el Lugar.	37
2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.	38
2.4.1 Método Inductivo.	38
2.4.2 Método Analítico.	39
2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.	39
2.5.1 Entrevista.	40
2.5.2 Encuesta.	40
2.6 INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN.	40
2.6.1 Guión de Entrevista.	40
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.	41
2.7.1 Población.	41
2.7.2 Muestra.	42
2.8. PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.	43
2.8.1 Procedimientos.	43
2.8.2. Procesamiento.	43
CAPÍTULO III.	45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	45
3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LOS MIEMBROS DEL CABILDO DE LA COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE.	46
3.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SOCIOS DE LA COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE.	51
3.3 CONCLUSIONES.	68
3.4 RECOMENDACIONES.	69
CAPÍTULO IV.	70

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.....	70
4.1 PRESENTACIÓN.....	70
4.2 DATOS IDENTIFICACIÓN DE LA COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE.....	71
4.3 ANÁLISIS SITUACIONAL.....	72
4.3.1 Aspectos Internos y Externos.....	72
4.3.2 Matriz estratégica.....	77
4.3.2.1 Cursos de acción.....	79
4.4 OBJETIVOS.....	82
4.4.1 Objetivo General.....	82
4.4.2 Objetivos específicos.....	82
4.5 PLANIFICACIÓN: ELEMENTOS ORIENTADORES.....	83
4.5.1 Misión.....	83
4.5.2 Visión.....	83
4.5.3 Objetivo de la Institución.....	83
4.5.4 Valores Institucionales.....	83
4.5.5 Plan operativo anual.....	85
4.5.6 Plan de anual de inversión.....	86
4.5.7 Plan de Capacitaciones.....	87
4.6 ORGANIZACIÓN: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL.....	88
4.6.1 Estructura Formal.....	88
4.6.2 Orgánico funcional.....	90
4.7 DIRECCIÓN: CUALIDADES O CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO.....	95
4.7.1 Liderazgo.....	95
4.7.2 Características de liderazgo.....	96
4.7.3 Comunicación.....	97
4.8 CONTROL: DIRECTRICES Y PROCEDIMIENTOS.....	97
4.8.1 Verificación.....	99

4.8.2 Comparación	99
4.8.3 Evaluación.....	100
4.9 Cultura Administrativa.....	100
4.9.1 Gestión de talento humano.....	101
4.10 DIFUSIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	102
4.11 EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	102
4.11.1 Eficacia.....	102
4.11.2 Eficiencia.....	103
4.12 PLAN DE ACCIÓN.....	104
4.13 Presupuesto Referencial	105
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	108
BIBLIOGRAFÍA	109
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	112
ABREVIATURAS.....	114
ANEXOS	115

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente.....	13
CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente.....	14
CUADRO N° 3 Sistema ambiental	73
CUADRO N° 4 Matriz Estratégica	77
CUADRO N° 5 Plan operativo anual.....	85
CUADRO N° 6 Plan anual de inversión	86
CUADRO N° 7 Funciones del Presidente Comunal.....	90
CUADRO N° 8 Funciones del Vicepresidente Comunal.....	91
CUADRO N° 9 Funciones de la Secretaria Comunal.....	92
CUADRO N° 10 Funciones del Síndico Comunal	93
CUADRO N° 11 Funciones del Tesorero Comunal.....	94
CUADRO N° 12 Monitoreo de los proyectos y programas.....	98
CUADRO N° 13 Plan de Acción	104
CUADRO N° 14 Capacitaciones	105
CUADRO N° 15 Filosofía	105
CUADRO N° 16 Campañas Publicitarias	106

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 POA para la Comuna Baños Termales de San Vicente	51
TABLA N° 2 Capacitación al Cabildo Comunal.....	52
TABLA N° 3 Comunicación efectiva.....	53
TABLA N° 4 Orgánico Funcional	54
TABLA N° 5 Implementación del Orgánico Funcional	55
TABLA N° 6 Aplicación de procesos de selección y reclutamiento	56
TABLA N° 7 Liderazgo en el Cabildo Comunal.....	57
TABLA N° 8 Rendición de Cuentas.....	58
TABLA N° 9 Veedurías en el Cabildo Comunal.....	59
TABLA N° 10 Tecnología.....	60
TABLA N° 11 Utilización eficaz de recursos	61
TABLA N° 12 Honestidad en colaboradores	62
TABLA N° 13 Visión Institucional	63
TABLA N° 14 Eficiencia del servicio	64
TABLA N° 15 Plan de Ordenamiento Territorial.....	65
TABLA N° 16 Proyecto Sociales	66
TABLA N° 17 Modelo de gestión administrativa	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Modelo de organigrama formal.....	22
GRÁFICO N° 2 Liderazgo	24
GRÁFICO N° 3 Diseño organizacional.....	27
GRÁFICO N° 4 POA para la Comuna Baños Termales de San Vicente	51
GRÁFICO N° 5 Capacitación al Cabildo Comunal.....	52
GRÁFICO N° 6 Comunicación efectiva.....	53
GRÁFICO N° 7 Orgánico Funcional.....	54
GRÁFICO N° 8 Implementación del Orgánico Funcional	55
GRÁFICO N° 9 Aplicación de procesos de selección y reclutamiento.....	56
GRÁFICO N° 10 Liderazgo en el Cabildo Comunal	57
GRÁFICO N° 11 Rendición de Cuentas.....	58
GRÁFICO N° 11 Veeduría en el Cabildo Comunal	59
GRÁFICO N° 13 Tecnología.....	60
GRÁFICO N° 14 Utilización eficaz de recursos	61
GRÁFICO N° 15 Honestidad en colaboradores	62
GRÁFICO N° 16 Visión Institucional	63
GRÁFICO N° 17 Eficiencia en el servicio	64
GRÁFICO N° 18 Plan de Ordenamiento Territorial	65
GRÁFICO N° 19 Proyectos sociales	66
GRÁFICO N° 19 Modelo de gestión administrativa.....	67
GRÁFICO N° 21 Ubicación de la Comuna	71
GRÁFICO N° 22 Logotipo	72
GRÁFICO N° 23 Estructura Formal de la Comuna Baños Termales de San Vicente	89
GRÁFICO N° 24 : Proceso de reclutamiento y selección del personal.....	101

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 Entrevista dirigida al personero de la Comuna.....	115
ANEXO N° 2 Encuesta dirigida a los socios de la comuna.....	118
ANEXO N° 3 Escuela de la comuna de Baños Termales de San Vicente donde funciona el Cabildo	122
ANEXO N° 4 Fotos de la Comuna	123
ANEXO N° 5 Carta Aval.....	124
ANEXO N° 6 Nómina de Socios de la comuna Baños Termales de San Vicente	125

INTRODUCCIÓN

Encaminar los esfuerzos que una institución realiza en un determinado tiempo con la finalidad de lograr el éxito esperado, es una de los aspectos que toda empresa requiere, es por ello que en la actualidad existen diferentes herramientas que permiten la consecución de objetivos y metas organizacionales, que mediante las acciones planteadas, logran la productividad que necesitan.

El presente trabajo de titulación se refiere al diseño de un Modelo de Gestión Administrativa para la comuna Baños Termales de San Vicente el mismo que carece de herramientas e instrumentos que permitan el óptimo desarrollo de los procesos que se ejecutan en beneficio de la comunidad, presentando varias alternativas de solución a las diferentes problemáticas existentes que requieren de su debida atención.

En el primer capítulo se fundamenta de manera teórica bibliográfica los aspectos que comprenden el modelo de gestión con el objetivo de que el investigador pueda interpretar la información con mayor facilidad.

El segundo capítulo consta la fundamentación metodológica del tema de investigación, los métodos y tipos de investigación para el tratamiento respectivo de la información así como también las herramientas e instrumentos de recolección de datos para su posterior interpretación de resultados.

El tercer capítulo comprende el análisis e interpretación de resultados junto con las tablas y gráficos estadísticos obtenidos de la tabulación de los datos conseguidos por medio de las encuestas y entrevistas.

El cuarto capítulo abarca el desarrollo de la propuesta de investigación, planteando las acciones y procedimientos que la Casa Comunal debe implementar para el bienestar de la institución y de la comunidad de Baños Termales de San Vicente.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

“INCIDENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del Problema

El Complejo Termal Baños de San Vicente se encuentra a unos 15 kilómetros de Santa Elena; recientemente remodelado posee piscinas termales y masajes con barro, además servicios de alojamiento, restaurante y transportación. Baños de San Vicente es un reconocido lugar, desde hace más de 100 años, por sus baños termales visitados por nacionales y extranjeros, pues se conoce que posee propiedades de mejorar las dolencias de espalda, cintura, articulares y musculares y que es curativa para afecciones de artritis, reumatismo, próstata, etc., al ser un desinflamante poderoso. Se le atribuyen además propiedades rejuvenecedoras. Cabe destacar que desde el punto de vista patrimonial, y según el Registro de Bienes Culturales de Santa Elena, Instituto Nacional de Patrimonio Cultural del 2011, la parroquia Santa Elena posee 146 bienes culturales, 41 elementos inmuebles, 25 muebles, 60 arqueológicos y 20 documentales.

La Comuna Baños Termales San Vicente ofrece en El Complejo de Aguas Termal posee piscinas y masajes con barro, además servicios de alojamiento, restaurante y

transportación. Actualmente la mayor parte de nuestra Provincia está formada por sesenta y seis Comunas, algunas entidades seccionales no les proporcionan la información principalmente en términos administrativos a sus dirigentes para ayudar al buen desempeño de los Cabildos, que representan a sus comunidades en la Federación de Comunas de la provincia de Santa Elena.

En 1977, El Concejo de Santa Elena, presidido por el Ing. Ramón Muñoz decide la contratación de la firma CONSUR C. LTDA. para la evaluación geofísica de los recursos hidrológicos, estudio de mercado y diseño completo de todas las instalaciones para un complejo termal.

En 1979, en el Gobierno de Jaime Roldós Aguilera, a través de la Dirección Nacional de Turismo, determina se contarte la primera fase del complejo, esta obra fue dirigida por el Ing. Oscar Villao, etapa en la que se construyó los elementos más importantes para el aprovechamiento de los recursos de hidro y fango terapia, que es el que actualmente existe y que se denomina COMPLEJO TERMAL TURÍSTICO “TELÉSFORO VILLACRÉS LAÍNEZ” en nombre del fundador de la población de Baños Termales San Vicente. El Municipio de Santa Elena concesionó el Complejo y pasó a manos de DITURIS, luego CITUR quién por más de décadas entrego la Administración a Empresas Privadas y la misma Subsecretaría de Turismo del Litoral, para su operación y explotación desmedida de estos recursos naturales, sin darle importancia al desarrollo social y económico de la población.

En ese mismo año (1979) que se restableció la democracia en el país a través del Gobierno de Jaime Roldós, la Asociación de Jubilados del Guayas presidido por el Dr. Publio Falconí, realiza las gestiones para la construcción de un centro de recuperación y descanso para jubilados denominado CENTRO DE BIENESTAR SOCIAL DE JUBILADOS “MARTHA BUCARÁN DE ROLDÓS” pues para la Inauguración de este Centro se contó con la presencia de la Primera Dama de la Nación que refleja en el nombre del Centro.

En Abril del 2000, los moradores del sector eligen al Profesor Gervacio Agustín Figueroa Orrala, nuevo Presidente Provisional de la Junta y se le encarga la legalización de sus Estatutos ante el M.B.S.

En ese mismo año, La Junta de Mejoras y Desarrollo “Baños Termales San Vicente” y la Dirección del Prof. Neptalí Mateo Asencio gestionan ante el FISE del Gobierno Nacional del Dr. Jamil Mahuad y se construye un aula, 5 baterías sanitarias y una cancha de usos múltiples para la Escuela Fiscal Mixta “Coronel Olmedo Alfaro”. Esta obra fue inaugurada el día viernes 5 de Mayo del 2000 con la presencia del Ing. Rafael Massuh Villarruel, Director Regional del Fondo de Inversión Social de Emergencia FISE.

En el año 2000, la Escuela Superior Politécnica del Litoral que estaba dirigido por el Ing. Víctor Bastidas, Rector; Máster Kléber Morán Quimís, Director Ejecutivo del Programa para Desarrollo de la Península de Santa Elena y la Lcda. Vivían Endara Romo, coordinadora. Mediante un trabajo decidido, planificado y bien organizado por los directivos de la Junta de Mejoras y Desarrollo y población en general, haciéndose varios estudios tales como:

- Plan de Desarrollo Estratégico Participativo.
- Diseño de un Logotipo que representa la imagen de Baños Termales San Vicente.
- Plan de ayuda Poblacional.
- Proyecto sustentable de Desarrollo Turístico del Complejo.
- Estudio de Mercado y de Empresas.
- Proyecto de Desarrollo para los Microempresarios.
- Elaboración de la Pagina web www.termasEcuador.com.
- Análisis químico-físico de las aguas termales.
- Estudio topográfico para la elaboración del Proyecto de dotación de Agua Potable para el sector.

En la actualidad este lugar de descanso y aprovechamiento hospitalario es administrado por la Empresa Pública de Turismo (EMUTURISMO). La Comuna Baños Termales de San Vicente, está ubicada en el kilómetro 117 vía Guayaquil- Salinas y a 122 Km. de la ciudad de Guayaquil, a 14 Km. de la Cabecera Cantonal de Santa Elena, a 27 Km. del cantón Salinas y a 522 Km. de la Capital de la República, tiene como órganos administrativos a la Asamblea General, Cabildo y Comisiones Especiales; cuenta con 145 socios.

La comunidad de Baños Termales a partir de Abril de 2001 se encuentra representada jurídicamente por la Junta de Mejoras y Desarrollo, acuerdo Ministerial N° 4616 otorgado por el Ministerio de Bienestar Social y está conformada por un Presidente, Vicepresidente, Síndico, Tesorero, Secretario, 3 vocales principales y 3 vocales suplentes.

Esta organización estuvo encargada de coordinar, organizar y ejecutar actividades de desarrollo social, económico, cultural, turístico y otros campos permitidos por la Ley.

El 24 de Septiembre del 2009, ante una difícil situación social y no tener las consideraciones y apoyo de los organismos pertinentes, por la gran iniciativa del Lcdo. Gervacio Figueroa Orrala, se convocó a una Gran Asamblea Pública Extraordinaria para evaluar la situación y constituir la Comuna Baños Termales de San Vicente, decisión que fue respaldada por los habitantes y dirigida por el Ab. Manuel Rivera, Presidente de la Federación de Comunas del Guayas.

Las sesiones de trabajo pueden ser: ordinarias o extraordinarias en Asambleas Generales, buscando obtener información de los hechos más relevantes de la Comuna. La elección de los miembros del Cabildo se realiza de manera democrática en la Asamblea General Ordinaria; donde el trabajo en beneficio de la comuna juega un rol importante para ocupar un cargo dentro del Cabildo, los directivos toman decisiones sin una estructura institucional que enfoque sus

verdaderas necesidades, dificultando la optimización de los diferentes recursos que dispone el sector.

La distorsión de la información, el deficiente trabajo en equipo con el GAD Municipal, el administrador del Complejo y la escasa comunicación entre ellos ocasiona que en muchos casos proyectos viables, sean desechados, imposibilitando la consolidación de la ejecución de proyectos sociales que contribuyan de forma directa al desarrollo de esta localidad.

La gestión se realiza empíricamente de acuerdo a las experiencias obtenidas de administraciones pasadas, lo cual repercute en el progreso de la comunidad de esta manera las decisiones son tomadas sin una eficiente orientación que sea utilizada para guiar de forma idónea los programas proyectos que se quieran desarrollar. Por ello se realizó la propuesta de crear un diseño de un modelo de gestión administrativa que permita a la comuna dirigirse hacia el camino correcto en cuanto a la solución de diversas necesidades basados en una misión, visión, principios y valores permitiendo realizar una proyección de lo que se pretende alcanzar a futuro optimizando los recursos y darle un adecuado desarrollo satisfaciendo las diversas necesidades de acuerdo a su circunscripción.

La Comuna Baños Termales de San Vicente carece de planificación al no contar con elementos orientadores como la misión, visión, objetivos, valores, planes, programas y proyectos que fortalecen el desarrollo y ejecución de las actividades de la organización. En cuanto a la Organización existe carencia de una estructura orgánica y funcional que es indispensable para la distribución, división de funciones, y sobre todo para la asignación de responsabilidades al personal de la institución. En cuanto Dirección el representante legal no ha tomado en consideración las cualidades, características de liderazgo y sistemas de comunicación que debilitan la Administración e impide proponer cambios.

Así mismo carece de directrices y procedimientos de control para evaluar los resultados administrativos y esto es base fundamental para alcanzar los objetivos

institucionales. De igual manera carece de programas de difusión en los medios publicitarios indispensable para el desarrollo turístico ya que se lograría la consecución de mayor número de turistas nacionales e internacionales en la Comuna.

La problemática que antecede se sintetiza en débiles procesos administrativos que limitan el desarrollo organizacional de la Comuna Baños Termales de San Vicente, cantón Santa Elena, situación que se pretende solucionar a través de la elaboración de un Modelo de Gestión Administrativa que dirija el ámbito administrativo y su efecto abarque todos los sectores económicos de la jurisdicción comunal, permitiendo el empleo de técnicas y la aplicación de lineamientos administrativos a fin de brindar un conocimiento científico para el provecho de quienes integran la Sociedad de la Comuna.

Al complementar sus conocimientos empíricos mediante el impulso de nuevas capacidades, aptitudes, actitudes, habilidades, destrezas, competencias, entre otros factores preponderantes que sirven para la realización satisfactoria de tareas determinadas en función de las necesidades de la Comunidad que fomente el progreso de la Comuna.

Delimitación del Problema.

Área: Administrativa.

Aspecto: Modelo de Gestión administrativa para la Comuna Baños Termales de San Vicente.

Universo: Conglomerado de la Comuna Baños Termales de San Vicente.

Formulación del Problema

¿De qué manera incide los procesos administrativos en el desarrollo organizacional de la Comuna Baños Termales de San Vicente, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, período 2015?

Sistematización del Problema.

1. ¿Cómo influye la planificación en el bienestar social del Cabildo Comunal Baños Termales de San Vicente, año 2015?
2. ¿Cómo incide la organización en la efectividad de la administración de los recursos de la comuna Baños Termales de San Vicente, año 2015?
3. ¿Cuál es el efecto del liderazgo del representante legal en la legitimidad de las funciones de los miembros del Cabildo Comunal Baños Termales de San Vicente, año 2015?
4. ¿Cuál es el efecto del control en la cultura de cambio organizacional de la comuna Baños Termales de San Vicente, año 2015?
5. ¿Considera usted que el Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa conducirá al Desarrollo Organización?

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El presente estudio se sustenta en la Ley de Comunas, donde en el capítulo segundo trata sobre la productividad y economía que los gobiernos seccionales deben cumplir con el propósito de favorecer al fortalecimiento de los procesos administrativos desarrollados por la Junta Comunal Baños Termales de San Vicente, datos que resultaron de la evidente carencia de herramientas de gestión en la institución.

El desarrollo de una investigación permite identificar ciertas contrariedades que presentan determinadas instituciones es públicas que realizan actividades limitadas para alcanzar los objetivos y metas que tienen en mente, con el presente tema de investigación se busca viabilizar las actividades para beneficiar a los

directivos de la Comuna, mediante la adopción de procesos administrativos los mismos que permitirán el óptimo desarrollo de la Junta Comunal a través de la planificación y organización como principal aspectos de mejoramiento, generando mayores oportunidades de gestiones entre instituciones para la ejecución de los programas en beneficio de la comunidad.

Una vez identificados los problemas, consolidados en “Incidencia de los procesos administrativos en el desarrollo organizacional”, se determina la factibilidad de un Modelo de gestión administrativa para el desarrollo organizacional de la comuna Baños Termales de San Vicente, enfocando sus principales necesidades mediante los procesos administrativos que coadyuven al desarrollo de la misma comunidad; esto se puede lograr a través del trabajo en equipo entre los directivos y socios que orienten hacia un futuro mejor.

La base para el desarrollo del Modelo De Gestión Administrativa para la comuna es fundamental realizarla mediante investigaciones en documentos formales cuyo contenido ilustre el conjunto de acciones que debe tomar los directivos comunales para desarrollar sus actividades a través del cumplimiento de los procesos administrativos como la planeación, organización, dirección y control.

La investigación descriptiva, es un importante método puesto que establece información sobre la situación real de la Comuna Baños Termales de San Vicente, a más de la identificación de factores que inciden en el proceso administrativo para orientar su mejoramiento institucional que garantice el desarrollo de las actividades administrativas que emprende la comunal en beneficio de sus miembros.

Para determinar los aspectos importantes dentro del presente estudio fue necesario el uso de métodos de investigación como la observación directa e información documental, en el desarrollo del estudio de campo permitió determinar ciertas problemáticas, para ello mediante la determinación de la población y muestra, a

través de herramientas de recolección de información como la encuesta y entrevista dirigido a los ciudadanos de la localidad y miembros del Cabildo comunal respectivamente, se determina asertivamente las necesidades prioritarias de la institución, fijando de esta forma el direccionamiento de las variables dependiente e independiente.

Es importante recalcar que todas las Comunas son parte de un desarrollo en conjunto para la economía de la provincia de Santa Elena y del país, declarando que es factible para la comuna Baños Termales de San Vicente la elaboración de un Modelo de Gestión Administrativa, el mismo que direccionará las actividades desarrolladas para tener un proceso administrativo con un esquema institucional eficaz y eficiente a través de un estudio que posibilite el establecimiento de procedimientos administrativos acorde a sus necesidades, principalmente para optimizar y asegurar la máxima eficiencia y eficacia de su desempeño, la consecución de sus objetivos con la participación de todos sus socios.

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar el nivel de incidencia de los procesos administrativos en el desarrollo organizacional, mediante la aplicación de técnicas y herramientas de recopilación de información dirigido a los socios y ciudadanos, que conduzcan a una adecuada gestión administrativa de la comuna Baños Termales de San Vicente, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Objetivos Específicos

- 1.- Analizar la influencia de la planificación en el bienestar social mediante entrevista a los directivos del Cabildo Comuna Baños Termales de San Vicente, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

- 2.- Diagnosticar la incidencia de la organización en la administración de los recursos mediante entrevista a los directivos del Cabildo Comunal Baños Termales de San Vicente, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.
- 3.- Determinar el efecto del liderazgo del representante legal en la legitimidad de las funciones mediante entrevista a los miembros del Cabildo Comunal Baños Termales de San Vicente, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.
- 4.- Determinar el efecto del control en la cultura de cambio organizacional mediante encuestas realizadas a los socios y habitantes de la Comuna Baños Termales de San Vicente del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.
- 5.- Determinar la necesidad de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo organizacional de la Comuna Baños Termales de San Vicente del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena mediante la realización de encuestas a los socios y habitantes.

HIPÓTESIS

La incidencia de los procesos administrativos viabilizará el desarrollo organizacional de la Comuna Baños Termales de San Vicente, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables son aquellas propiedades que poseen ciertas características o particularidades y son susceptibles de medirse u observarse, las variables indican los aspectos relevantes del fenómeno en estudio y que está en relación directa con el planteamiento del problema, a partir de ello se selecciona las técnicas e instrumentos de información para la ejecución del problema en estudio, además

las variables son aquellas que se pueden medir, controlar y estudiar en una determinada investigación y la capacidad de poder medir, controlar y estudiar esta variable depende de su variación la misma que se puede medir, controlar y también estudiar.

VARIABLE INDEPENDIENTE

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

VARIABLE DEPENDIENTE

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTOS
La incidencia de los procesos administrativos viabilizará el desarrollo organizacional de la Comuna Baños Termales de San Vicente, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Los procesos administrativos son un conjunto de etapas que se desarrollan en una empresa con la finalidad de planificar, organizar, dirigir y controlar actividades laborales buscando los objetivos organizacionales.	Planificación	POA	¿En necesario la aplicación del POA en el Cabildo Comunal Baños Termales de San Vicente?	Entrevista Encuesta
				PAI	¿En necesario la aplicación del PAI en el Cabildo Comunal Baños Termales de San Vicente?	
			Organización	Estructura formal	¿El diseño de una estructura orgánica en la institución mejoraría la organización de los involucrados?	
				Orgánico funcional	¿Cree usted que es necesario contar con un orgánico funcional para la asignación de actividades laborales?	
			Dirección	Liderazgo	¿Cree usted que el Cabildo de la comuna cuenta con el liderazgo efectivo?	
				Comunicación	¿Existe una comunicación efectiva entre los miembros del Cabildo Comunal y la ciudadanía?	
			Control	Seguimiento y Evaluación	¿Conoce sobre grupos denominados como veedurías ciudadanas que realicen el seguimiento de las actividades que realiza el Cabildo?	
				Rendición de Cuentas	¿Es necesario que el Cabildo realice la respectiva rendición de cuentas periódicamente en la Comuna?	

Fuente. Investigación Directa
 Autor: Joseph Lindao Alejandro

CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEM	INSTRUMENTOS
La incidencia de los procesos administrativos viabilizará el desarrollo organizacional de la Comuna Baños Termales de San Vicente, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Es un proceso de creación de cultura resultado que se obtiene una vez que se han ejecutado estrategias que logren alcanzar los objetivos y metas organizacionales, mediante la adopción de la eficiencia y eficacia, para generar bienestar social de los ciudadanos.	Bienestar social	Educación	¿En la comuna Baños Termales de San Vicente, se gestionan procesos para el mejoramiento de la educación y vivienda?	Entrevista Encuesta
				Vivienda		
			Efectividad	Eficacia	¿Cree usted que el personal del Cabildo utiliza los recursos eficazmente?	
				Eficiencia	¿Considera usted que es eficiente el servicio que percibe en la comuna?	
			Legitimidad	Transparencia	¿Considera que la Transparencia es una de las características primordiales en las actividades que se realizan en la comuna	
				Gobernanza	¿Se trabaja en equipo para la gestión de actividades en la comuna Baños Termales de San Vicente?	
			Cultura Administrativa	Constitución	¿Conoce usted sobre las costumbres y culturas de la comuna Baños Termales de San Vicente?	
				Gestión de Talento Humano	¿Han recibido capacitaciones sobre la administración eficiente del Cabildo?	

Fuente. Investigación Directa
 Autor: Joseph Lindao Alejandro

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

El cantón Santa Elena de la provincia del mismo nombre, está constituido por parroquias urbanas entre estas se mencionan las siguientes; Ballenita y Santa Elena así mismo posee parroquias rurales como Atahualpa, Chanduy, Colonche, Ancón, Simón Bolívar y Manglaralto; estas a su vez constan de varias comunas, es por ello la cantidad considerable de habitantes en el cantón debido a sus extensiones.

En la comuna San Vicente perteneciente al cantón y provincia Santa Elena se encuentra ubicado Baños Termales San Vicente único complejo termal de la costa ecuatoriana. Dicho Complejo turístico es visitado por el poder curativo de sus aguas y lodos termales de origen natural, tanto por turistas nacionales y en menor cantidad por turistas extranjeros.

Este balneario de aguas termales que fue descubierto en 1871 por el científico Teodoro Wolf, ha acogido turistas desde aproximadamente 80 años, estuvo en manos del Estado desde 1938 y fue dado en comodato a Dituris (Dirección Nacional de Turismo) hace 20 años siendo ésta entidad la que inaugura el complejo antes mencionado.

El atractivo principal de esta zona es “el volcancito” (denominado de esta manera por su forma), una fuente de agua natural con una temperatura de 22°C que contiene 20 minerales de alto beneficio terapéutico. La mala administración bajo la que ha estado sometido el Complejo y la falta de información y publicidad han impedido el desarrollo de una imagen turística sustentable y una explotación adecuada de éste centro

Una vez analizado la situación de la comuna se vuelve necesario la implementación de un modelo de gestión que permita a los funcionarios públicos como el presidente de la comuna a desarrollar actividades que busquen la mejora continua de sus habitantes, más aún si es un lugar que recibe a turistas todo el año, es así como es importante la ejecución de nuevos procesos de gestión administrativa que indique como optimizar los recursos que posee la comuna.

1.2 ADMINISTRACIÓN

(Rodríguez Valencia, 2010) Manifiesta que la administración es:

“Es un proceso en esencia dinámico y evolutivo que se adapta e influye de forma continua en las condiciones sociales, políticas, económicas y tecnológicas, las que utiliza para alcanzar de la manera más adecuada los objetivos que persigue. La administración abarca dos tipos diferentes de actividad: una relacionada con las funciones administrativas y la otra con las funciones operativas. El éxito de cualquier empresa depende en gran medida de la efectividad de su administración. Una de las tareas del administrador consiste en supervisar el trabajo de los empleados, para asegurar el correcto desempeño de sus actividades mediante la orientación y la dirección requerida” (pág. 202)

La administración es un proceso en el cual la persona o grupo de personas encargadas tienen el compromiso de planificar, organizar, gestionar y controlar los recursos y materiales que posee una institución, además de velar por el ambiente laboral idóneo en el que se manejan los colaboradores de manera que estos mantenga el compromiso que necesita la empresa. Un administrador excelente es aquel que con las actividades realizadas trabaja para alcanzar los objetivos y metas planificadas con la finalidad de lograr la productividad deseada y el éxito esperado.

1.2.1 Importancia de la Administración

(Hurtado Cuartas, 2008) Menciona la importancia de la administración como:

“La administración ejecutada a través de la gestión administrativa la podemos analizar como una disciplina importante y universal, fundamentada en el desarrollo de procesos cuya disciplina acumula conocimientos que incluye principios científicos, teorías, conceptos, entre muchos otros elementos que finalmente dependen de la capacidad y de la destreza de los profesionales o tecnólogos en gestión administrativa para aplicarlos en las organizaciones. La administración como proceso comprende funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización” (pág. 31)

Una excelente administración es importante para el correcto funcionamiento de una empresa, en donde la persona encargada de este compromiso primordial, debe tener varios principios y valores establecidos de forma que se logre conllevar los objetivos y metas en la empresa, así mismo direcciona a los subordinados a la consecución del reglamento para alcanzar la visión planteada.

1.2.2 Gestión administrativa

El modelo de una gestión administrativa se enfoca en el proceso que se debe realizar para que una organización con fines y sin fines de lucro genere cambios productivos en su empresa o procesos que se desarrollen en determinados departamentos. Constantemente las empresas en la actualidad debida al número de herramientas y técnicas administrativas optan por su aplicación, de manera que contribuyan al éxito que desean alcanzar en un tiempo determinado, cabe indicar que para ello es necesario la ejecución de planes y el cumplimiento estricto de cada estrategia para la correcta consecución de objetivos y metas.

En la comuna Baños Termales de San Vicente es necesaria la implementación de un modelo de que permita el ahorro de tiempo a los usuarios y socios al momento de realizar sus trámites y consultas, a su vez estos servicios sean brindados por los funcionarios generando calidad y cumplimiento de las exigencias de los clientes de la comuna.

1.2.3 La gestión administrativa y su importancia

(Hurtado Cuartas, 2008) Importancia se define de la siguiente manera:

“La gestión administrativa es una acción humana y el hombre tiene la responsabilidad y la tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y unas organizaciones más efectivas y competitivas es el resto de la gestión administrativa moderna. El desarrollo del proceso administrativo está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos” (pág. 56)

La gestión administrativa es el arte de realizar una serie de acciones laborales en beneficio de una empresa que haga el uso eficiente de los recursos que posee entre ellos el humano que es el encargado de gestionar los diversos procesos que permitan el crecimiento de la empresa, y por ende mejorar la competitividad frente a otras empresas.

1.3 PROCESO ADMINISTRATIVO

(Fernández Sánchez, 2010) Define el proceso administrativo como:

“Describió la administración en términos de cinco funciones: planificación, organización, mando, coordinación y control. La planificación consiste en trazar un plan de acción que permita a la organización alcanzar sus objetivos. A la organización la define como la capacidad de movilizar los recursos materiales y humanos para poner en práctica los planes. Mando significa dar dirección a los empleados y comprobar que realizan su trabajo. Coordinación equivale a asegurar que los recursos y actividades de la empresa trabajan armónicamente para facilitar su funcionamiento y su éxito. Control consiste en hacer el seguimiento de los planes para verificar que se llevan a cabo adecuadamente.” (pág. 21)

El proceso administrativo comprende diferentes etapas o llamadas también fases para con la finalidad de conseguir la realización de una actividad en general que

parte de la administración para manejar eficientemente los recursos de la empresa, en donde interviene la planificación, organización, mando, coordinación y el control como parte de los pasos que se deben considerar para un eficiente proceso administrativo.

La planificación se refiere a que es lo que en primera instancia se desea realiza; la organización, comprende cómo se va a hacer dicha actividad; el mando, con quien y que recursos se necesitará para los procesos realizados; la coordinación, como se va a realizar cada actividad antes detallada y el control significa las formas de verificar y de supervisar cada paso para su consecución, identificando como se lleva a cabo.

1.3.1 Planificación

(MAD-Eduforma, 2009) Define el presente término como:

“Es la primera etapa del proceso administrativo y es muy importante hacer una planificación de los objetivos y de cómo alcanzarlos. La planificación y el control son inseparables, una acción no planeada no se puede controlar” (pág. 118)

La planificación en el desarrollo de un modelo de gestión administrativa es un proceso primordial en el cual se identifica la situación actual de la empresa en estudio para posteriormente determinar las necesidades que presenta la institución, de manera que se planteen los cursos de acción que se deben seguir a cabalidad para la consecución de los objetivos y metas propuestas, una de las actividades que se debe realizar para planificar es identificar correctamente el problema.

1.3.1.1 POA

(Silva, 2013) Indica que el POA se refiere a:

“La preparación de un plan operativo anual, facilita la definición de los objetivos a corto plazo y por consiguiente se pueden fijar metas concretas y alcanzables. En la práctica, es más fácil monitorear el avance de las acciones de un plan operativo y evaluar los resultados de la gestión en un determinado año, que monitorear y evaluar el resultado global de un plan”. (pág. 45)

El plan operativo anual, es una herramienta principalmente un documento que está diseñado de acuerdo a las necesidades que presenta una empresa es el caso de la comuna Baños Termales de San Vicente, en donde muestra un plan de acción indicando las funciones que se deben realizar. Comprende la planificación de los programas que se deben seguir y los proyectos que deben implementarse en un tiempo determinado, sea corto o largo, dependiendo de la urgencia de la empresa que los va a ejecutar, además de las necesidades que presentan en este caso los habitantes de la comuna Baños Termales de San Vicente.

En el diseño incluye los responsables de los diferentes programas, que son quienes se encargarán de controlar y evaluar si los resultados están encaminados al logro de los objetivos de la institución comunal, además de las instituciones a las que se gestionará para el desarrollo de los programas como parte primordial para su ejecución. Las estrategias forman parte de este documento debido a que se necesita desarrollar las acciones para el desarrollo efectivo de los mismos, como parte de lineamientos requeridos logrando la eficiencia y eficacia para generar buenos resultados y las necesidades insatisfechas sean cumplidas.

1.3.1.2 PAI

(Ministerio de Finanzas, 2010) Indica que los planes anuales de inversiones son:

“La expresión técnica y financiera del conjunto de programas y proyectos de inversión, debidamente priorizados, programados y territorializados, de conformidad con las disposiciones de este código. Estos planes se encuentran encaminados a la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y de los planes de gobierno central y los Gobiernos Autónomos Descentralizados”. (pág. 1)

Es un instrumento en donde se plasman varios proyectos que requieren de una fuerte inversión, esta herramienta indica los recursos que se van a utilizar, en qué proporción y cada qué tiempo, además es un documento que permite planificar y orientar las inversiones de las instituciones públicas, que son las que usualmente requieren de este tipo de planes. En el diseño consta de los programas y proyectos que van a desarrollarse, el período de tiempo, el responsable y encargado de gestionar los diversos planes y los recursos que son los presupuestos que es el rubro financiero que se va a destinar para su ejecución, incluyendo quien es la entidad encargada de brindar el financiamiento respectivo.

Las entidades que realizan el financiamiento para cada programa a ejecutar son por lo general instituciones públicas como gobiernos o ministerios que aportan al desarrollo de proyectos para el incremento de productividad de los Cabildos comunales de la provincia de Santa Elena. Estos rubros financieros son controlados por el estado, mediante el proceso que realiza el consejo de participación ciudadana y control social quien se encarga de velar por el uso eficiente de los recursos del estado a través de las respectivas rendiciones de cuentas que realizan los representantes públicos de las instituciones.

1.3.2 Organización.

(Hurtado, 2008)Manifiesta la definición de organización como:

“Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el fin del logro de los objetivos” (pág. 48)

En la organización de la institución se definirán los cargos y las funciones de cada uno de los miembros que forman parte del Cabildo, además definirán a cada uno de los miembros que forman parte del Cabildo.

1.3.2.1 Estructura formal.

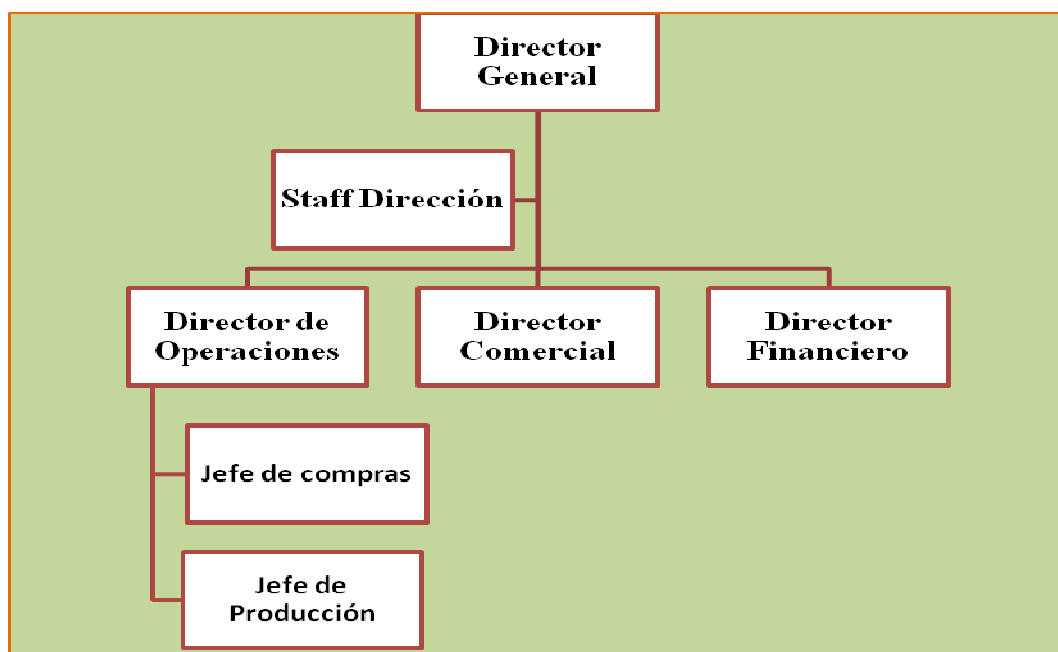
(Hitt, 2009) Define la estructura formal como:

“Los organigramas son aquellas ilustraciones gráficas de las relaciones que hay entre las unidades de mando, así como en las líneas de autoridad, entre supervisores y subalternos, mediante el uso de tabla etiquetados y líneas de conexión” (pág. 230)

El organigrama mejor recomendado para las empresas es el de tipo formal, en donde se cuenta con un administrador el mismo que se encarga de dirigir a todo el personal a su cargo sin importar el número de personas. Esta esquemática organizativa permite a los colaboradores identificar quienes son los directivos de la empresa y cuál es su posición en el departamento asignado.

En la comuna Baños Termales de San Vicente utilizan este tipo de estructura formal debido a las pocas personas que están al mando de la institución.

GRÁFICO N° 1 Modelo de organigrama formal



Fuente: Hitt

Elaborado por: Joseph Lindao Alejandro

1.3.2.2 Orgánico funcional

(Hitt, 2009) Define el orgánico funcional como:

“El orgánico funcional o llamado también orgánico de roles administrativos se basa en una clasificación en estudios en donde los administradores emplean su tiempo de trabajo y se orientan hacia los roles, que denominan conjuntos organizados de conductas. Aun cuando esta forma de ver las actividades del trabajo de los administradores no han reemplazado el enfoque funcional” (pág. 26)

El orgánico funcional es aquel documento que permite a los colaboradores conocer cuáles son los roles o funciones que van a desempeñar en su puesto de trabajo, estas funciones son establecidas por el directivo de la empresa o su administrador el mismo que está sujeto a cambios de acuerdo a las necesidades pertinentes.

El diseño del orgánico funcional es donde se establecen la estructura orgánica de la institución la jerarquía, la línea de mando y división de las funciones mediante la descripción de los puestos, delimitando la responsabilidad de cada uno de los colaboradores.

1.3.3 Dirección.

(Hitt, 2009) Manifiesta la definición de dirección como:

“A lo largo de los años, esta función se ha clasificado de diversas maneras, que influyen el término liderazgo. Éste es evidente no tiene las connotaciones autocráticas que se asocian con la palabra dirección. No, obstante, el fundamento de dirigir o liderar es el proceso de intentar influir en otras personas para alcanzar los objetivos organizacionales Significa motivar a los subalternos, interactuando con ello de manera estimulante sobre los esfuerzos para cumplir sus tareas y alcanzar las metas organizacionales.”(pág. 91)

Es necesario que el director posea características como la estimulación a los colaboradores permitiendo generar un ambiente agradable donde los empleados trabajen alineados para alcanzar un mismo objetivo, con la finalidad de unir los esfuerzos necesarios del equipo para la consecución de las metas productivas que se requiere alcanzar.

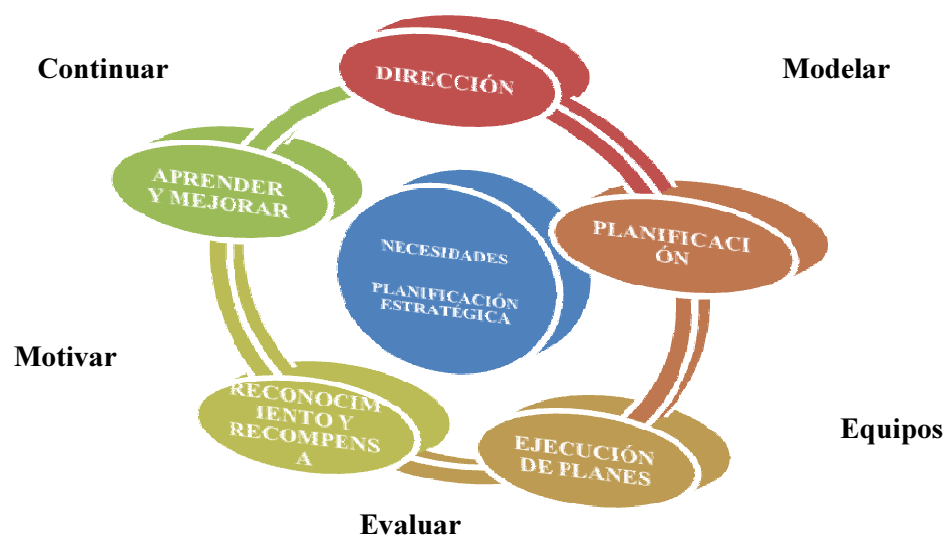
1.3.3.1 Liderazgo

(Haro, Klajin, & Morando, 2008)Indica que:

“Es un proceso de influencia social a través del cual un individuo recluta y moviliza la ayuda de otros para alcanzar un objetivo colectivo. El liderazgo requiere que haya un individuo o una camarilla que influya en las conductas de otros individuos o grupo de individuos”. (pág. 230)

El liderazgo es más que ser jefe de una empresa o departamento en particular, es aquella persona que su función primordial es la persuasión frente a un equipo de trabajo, con la finalidad de estimularlos para alcanzar los objetivos y metas, influyendo en las emociones del personal para el trabajo de forma conjunta.

GRÁFICO N° 2 Liderazgo



Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Joseph Lindao Alejandro

1.3.3.2 Comunicación.

(Andrade, 2008), manifiesta lo siguiente:

“La capacidad que tiene todo ser animado de relacionarse con su entorno. Intercambio de ideas o pensamientos entre dos o más personas. Un proceso bilateral, un circuito en el que interactúan y se interrelacionan dos o más personas, a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales, por ambos conocidos” (pág. 15)

La comunicación es uno de los procesos de mayor impacto en las empresas del sector público, debido a la importancia que muestra ser esta relación entre los involucrados de la institución como es la comuna Baños Termales de San Vicente con los usuarios con el fin de generar amabilidad en el ambiente de trabajo, así como también para que los usuarios identifiquen que existe comunicación lo que permite generar confianza en los clientes.

1.3.4 Control Administrativo.

(David, 2008) Indica que el control administrativo es:

“La función de control incluye todas las actividades realizadas con la finalidad de garantizar que las operaciones reales concuerden con las operaciones planteadas. Todos los gerentes de una empresa tienen responsabilidades de control, como son la conducción de evaluaciones del rendimiento y la toma de acciones necesarias para reducir al mínimo las deficiencias” (pág. 132)

El control es una fase primordial en los procesos de gestión de las entidades sean particulares, privadas o mixtas, permite mantener un orden sistemático de las actividades desarrolladas en la empresa con la finalidad de su respectiva supervisión de los procesos y programas realizados para ello es necesario implementar una serie de herramientas y formatos que permitan el correcto control de las actividades.

1.3.4.1 Seguimiento y evaluación.

Según el autor (Alcocer, 2012) señala que:

“La Administración pública se establecería espacios de colaboración y concertación intersectorial para el análisis, seguimiento y evaluación de los programas sectoriales, especiales, institucionales y regionales. Los avances, logros y retrasos de los programas constituirán en el informe de evaluación del Plan Nacional de Desarrollo, que se prepararía anualmente”(pág. 7)

La evaluación constituye un aspecto muy importante en la administración pública debido a que constituye el grado de cumplimiento de los proyectos y programas realizados en pro del bienestar de la Comunidad en este caso de estudio para la Comuna Baños Termales de San Vicente; esta evaluación se la realizará mediante informes diarios de los avances de cada proyecto a ejecutarse.

1.3.4.2 Rendición de cuentas.

Según (Juan Manuel Toledano, 2008), menciona que:

“Es el conjunto de derechos y responsabilidades existentes entre los ciudadanos y las instituciones que afectan a su vida. La rendición de cuentas viene a significar que uno no solo es responsable de algo o alguien sino que tiene que demostrarlos... y ser evaluado por ello” (pág. 98)

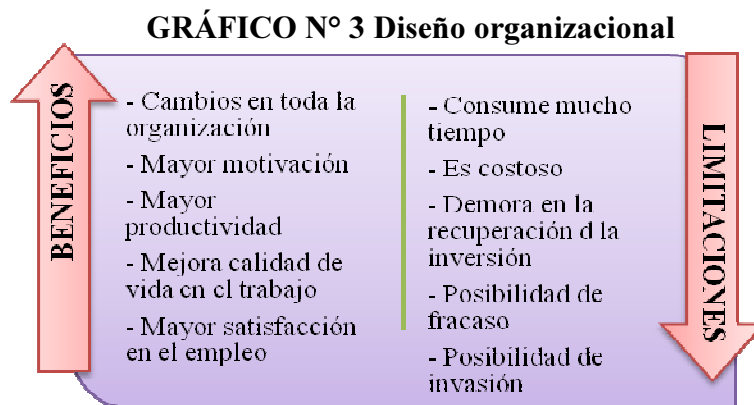
La rendición de cuentas es un proceso participativo, periódico, claro y veraz con información precisa y contundente sobre la gestión administrativa que realizan los miembros del Cabildo Comunal; para que la ciudadanía y los socios de la comuna pueda conocer en que se está invirtiendo los valores que son dados por el GAD Municipal de Santa Elena para la creación de proyectos, todas las instituciones del estado están en la obligación de realizar la rendición de cuentas de los recursos públicos.

1.3.5 Desarrollo Organizacional

(Garzón Castrillón, 2005)Indica que:

“El desarrollo organizacional busca lograr un cambio planeado de la organización, conforme, en primer término, a las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. De esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos (y su eficiencia), en mejorar las relaciones humanas, en los factores económicos y de costos, en las relaciones entre grupos en el desarrollo de los equipos humanos, en la conducción (liderazgo); es decir casi siempre sobre los valores, actitudes, relaciones y clima organizacional, en suma, sobre las personas más sobre los objetivos, estructura y técnicas de organización. Se concentra en el lado humano de la empresa.” (pág. 32)

Es un proceso de creación de cultura, es el resultado que se obtiene una vez que se han ejecutado estrategias que logren alcanzar los objetivos y metas organizacionales, mediante la adopción de la eficiencia y eficacia, para generar bienestar social de los ciudadanos. Los cambios que se generan son efectivos y están ligados a la satisfacción de los involucrados de la institución así como también a su crecimiento del talento humano. Se concentra específicamente a desarrollar el intelecto de los representantes de la comuna para mejorar los procesos administrativos brindando calidad en los servicios que ofrecen.



Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Joseph Lindao Alejandro

1.3.6 Bienestar Social

1.3.6.1 Educación.

La educación implica concienciación de la cultura, donde las nuevas generaciones adquieren nuevas habilidades mediante el desarrollo de sus capacidades intelectuales.

1.3.7 Efectividad Institucional

El autor (Lusthaus, 2009), indica que:

“La efectividad de una organización es el requisito previo para que cumpla sus metas. Específicamente, define efectividad de la organización como el grado en el que una organización es capaz de lograr sus metas” (pág. 117)

La efectividad empleada al entorno laboral en la comuna Baños Termales de San Vicente usará recursos disponibles con conocimientos y actividades específicas para lograr las metas propuestas que realice su proceso laboral.

1.3.7.1 Eficiencia

(Lusthaus, 2009)Indica que:

“Cada organización tiene un cierto nivel de recursos para suministrar bienes y servicios y debe funcionar dentro de esas limitaciones de recursos. Cuando los resultados de una organización se miden en relación con sus recursos, la unidad de medida es la eficiencia. Más específicamente, definimos la eficiencia como la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos sufragados para el cumplimiento de las metas. (pág. 123)

La eficiencia caracterizada como la facultad o virtud para lograr el efecto que se consigue, se puede definir como la rapidez que un colaborador emplea para poder lograr una meta utilizando en menor cantidad los recursos que se dispone.

1.3.7.2 Eficacia

(Robbins, 2005) Define la eficacia como:

“Una medida de que tan adecuados son los objetivos organizacionales y qué tan adecuados son los objetivos organizacionales y que tan bien una organización logra esos objetivos. Es una medida de desempeño común que usan los gerentes” (pág. 466)

La eficacia es la capacidad que tienen los colaboradores, es la iniciativa que toman los empleados para lograr objetivos y metas planteadas por la empresa, empleando sus conocimientos en caso de que no existan los recursos requeridos para mejorar el nivel del resultados esperado.

1.3.8 Legitimidad.

(Jiménez Burillo, Del Águila, Luque, Sangrador García, & Vallespín, 2008)

“La legitimidad está vinculada a la creencia en la legitimidad, es decir, es legítimo aquel poder que es tenido por legítimo Esta perspectiva, que ofrece un amplio campo al análisis empírico sobre la legitimidad en los sistemas políticos, tiene sin embargo algunas deficiencias. Esto es la legitimidad de una decisión o de una autoridad se reducen a la creencia en el procedimiento con el que esa decisión se adoptó o esa autoridad se eligió.” (pág. 89)

La legitimidad es un acto o proceso que los funcionarios deben hacer respetar en la institución a la que pertenecen, legitimidad es un término muy utilizado en asuntos jurídicos y políticos, en los que predomina hacer la justicia de lo que muchas leyes indican, hacer valer y respetar las leyes en el Ecuador es de vital

importancia y más aún que se deben cumplir un número considerable de procedimientos y reglas para alcanzar los mejores niveles de organización interna adecuada.

1.3.8.1 Transparencia.

(Colección de publicaciones de la UNCTAD;, 2007), indica que:

“La transparencia es fundamentalmente un mecanismo a través del cual se suministra información de interés para las partes en un acuerdo. En consecuencia, las consideraciones de la transparencia se superponen de forma significativa con otras consideraciones que ocupan un lugar importante en la práctica de las inversiones” (pág. 37)

La transparencia es una obligación de los colaboradores o funcionarios públicos así como también de los colaboradores de una empresa en donde se puede generar un ambiente adecuado que implique la confianza en los usuarios sin embargo la transparencia es aquella actitud que las personas deben considerar significativamente para mantener la información verídica de la empresa a la que pertenece sin divulgación o filtro alguno.

1.3.8.2 Gestión Talento humano

(Veras & Cuello, 2008) Define lo siguiente:

“La gestión humana o gestión de talento humano, es la forma de como la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de éste como de la propia organización. Es un componente de la gerencia moderna y su fin principal consiste en promover del desarrollo de las competencias de las personas por medio de una labor coordinada y de estrategias de mejoramiento continuo del conocimiento y el talento humano”. (pág. 14)

La gestión del talento humano son aquellos procesos que se implementan en las empresas con la finalidad de que los colaboradores sientan motivación y compromiso al pertenecer en la institución. Otra de las gestiones que normalmente realizan los empleadores para el talento humano es la ejecución de planes de capacitaciones que contribuyen mucho en el fortalecimiento de sus capacidades aportando a su crecimiento profesional y personal, además de que este genera mayor productividad para la empresa.

1.4 MARCO LEGAL

El presente proyecto se fundamenta en la Constitución Política de la República del Ecuador y sus artículos pertinentes, los objetivos referentes del plan nacional del buen vivir el mismo que genera cambios para los ciudadanos que los ejecuten, estos contienen objetivos que abarcan varios aspectos acerca del medio, así mismo brinda las políticas y lineamientos tales como:

1.4.1 Constitución Política de la República del Ecuador

Según la constitución política de la República del Ecuador en sus (Pág. # 41,42 y 43) capítulo cuarto, sobre las comunidades señala lo siguiente:

Derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades:

Art. 56.- Las comunidades, pueblos, y nacionalidades indígenas, el pueblo afro ecuatoriano, el pueblo montubio y las comunas forman parte del Estado ecuatoriano, único e indivisible.

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:

1. Mantener, desarrollar y fortalecer libremente su identidad, sentido de pertenencia, tradiciones ancestrales y formas de organización social.
2. No ser objeto de racismo y de ninguna forma de discriminación fundada en su origen, identidad étnica o cultural.
3. El reconocimiento, reparación a las colectividades afectadas por racismo, xenofobia y otras formas conexas de intolerancia y discriminación.
4. Conservar la propiedad imprescriptible de sus tierras comunitarias, que serán inalienables, inembargables e indivisibles. Estas tierras estarán exentas del pago de tasas e impuestos.
5. Mantener la posesión de las tierras y territorios ancestrales y obtener su adjudicación gratuita.
6. Participar en el uso, usufructo, administración y conservación de los recursos naturales renovables que se hallen en sus tierras.
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.
8. La consulta que deban realizar las autoridades competentes será obligatoria y oportuna. Si no se obtuviese el consentimiento de la comunidad consultada, se procederá conforme a la Constitución y la ley

1.4.2 Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 1: Consolidar el estado democrático y la construcción del poder popular

El presente objetivo indica el fortalecimiento liberal que los ecuatorianos tienen al momento de la elección de los Cabildos, estos procesos se realizan de forma popular de acuerdo a las opiniones que requieran los ciudadanos, para ello es necesario que se planteen reformas que consideren sus actividades beneficiándolos mediante la optimización de sus recursos.

Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población

La propuesta del modelo de gestión administrativa está elaborada de acuerdo al objetivo indicado en donde los ciudadanos requieren de procesos de calidad mejorando los niveles de los habitantes tanto productivos como educativos, las entidades gubernamentales tienen el deber de trabajar por buscar una mejora continua para sus pobladores. El mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos se da mediante la ejecución de planes de capacitaciones permitiendo generar ingresos para sus gastos es como hacen los artesanos de la localidad.

Objetivo 4: Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía

Una de las funciones que deben realizar las instituciones públicas es el fortalecimiento de las capacidades de los habitantes es el caso de la comuna Baños Termales de San Vicente en donde se buscan constantemente cambios positivos que beneficien a los artesanos cumpliendo así con el mejoramiento de su calidad de vida, potencializando sus capacidades a través de programas que los involucre directamente.

Objetivo 6: Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos

Es necesario recalcar el presente objetivo debido al cumplimiento de las leyes de justicia como la equidad territorial, eliminando las barreras económicas y discriminación, las entidades trabajan de forma conjunta para erradicar por completo este tipo de situaciones que se observa en la actualidad, mediante las campañas de erradicación que el gobierno constantemente difunde en los medios de comunicación televisiva y radial.

1.4.3 Ley Orgánica de Comunas

De la Organización comunal

Art. 5.- Indica lo siguiente: La Comuna, los representantes de la comuna son elegidos previo una consulta popular entre los habitantes de la localidad, estos deciden quien será de acuerdo a su preferencias quien es la persona idónea para realizar cambio de mejora en el pueblo, que comparta costumbres, tradiciones, historias, entre otros aspectos.

Derecho de participación

Art 26.- Las comunas tienen el derecho de ser partícipes de eventos o acontecimientos en donde se busque su beneficio económico, cabe indicar que estos factores muchas veces se consiguen mediante los recursos naturales que poseen en sus limitaciones territoriales.

Art. 36.- Los habitantes de las comunas tienen el derecho de ejercer relaciones o mantener contactos con miembros de otras entidades comunales con la finalidad de la cooperación entre comunas.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El autor (Oliver, 2011), menciona:

“El diseño se restringe a trazar una estrategia para la recogida de información y su posterior análisis, es decir su función es guiar al investigador en la consecución de los objetivos de la investigación. El Diseño de la investigación, por tanto, es uno de los elementos que se engloban dentro del proyecto de investigación” (pág. 74)

El enfoque cualitativo permitió recopilar información referente al presente estudio de investigación con el propósito de conocer las características, cualidades, es decir esta investigación ayudará a probar la hipótesis que se planteó con el fin de sustentar la elaboración del Modelo de Gestión Administrativa para la comuna Baños Termales de San Vicente.

La investigación cuantitativa se fundamentó en la obtención de información referente a la situación actual de la Comuna el mismo que será la base para el desarrollo de la propuesta. Para realizar este proceso se deberá tener plenos conocimiento de los métodos que lo integran ya que el investigador deberá desarrollar el modelo que se necesitará para examinar los datos; dado que en este enfoque se desarrollan de manera numérica por medio de las encuestas en el cual se elaboraron preguntas que facilitaron el desarrollo.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Según la publicación de (Vértice, 2008), menciona que:

“Una operación que se acomete para realizar una obra de gran importancia y que posee una serie de características: la complejidad, el carácter no repetitivo, la necesidad de establecer unos plazos determinados y la importancia de la participación de toda la organización” (pág. 2)

Existen varias modalidades de investigación las cuales permiten obtener información acerca del estudio planteado, una de ellas es la investigación de campo que se realiza mediante el estudio detallado del entorno que rodea la problemática; la investigación documental, donde la información es proporcionada de los libros, revistas, las mismas que sustentaron la presente investigación.

La modalidad que se utilizó en la presente investigación es la del proyecto factible o de intervención estableciendo las fases de: la situación inicial, el objetivo de la investigación, justificación e importancia de la investigación, marco referencial y los resultados esperados al cumplir con las metas propuestas, debido a que se considera como una propuesta viable para el desarrollo de la problemática que permite la obtención de información utilizando la estrategia definida en el objetivo del desarrollo del Modelo de Gestión Administrativa para la comuna Baños Termales de San Vicente cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

2.3.1 Por el Propósito.

Investigación Aplicada.

(Morán Márquez Francisco, 2010)

“La investigación aplicada es investigar el proceso de la realidad, para mejorar el sistema con planteamientos teóricos en hechos de la vida diaria. Se trata de buscar generalizaciones, leyes que permitan nuevas alternativas que beneficien a la investigación” (pág. 83)

La investigación aplicada es conocida como práctica o empírica, debido a que mediante los conocimientos que se adquirieron en la investigación teórica se los aplica en la práctica, obteniendo resultados válidos para el investigador. En el estudio constituye el marco teórico donde se recogieron teorías de los diferentes autores para aplicarlas en la propuesta del Modelo de Gestión.

2.3.2 Por el Nivel de Estudio.

Investigación Descriptiva.

(Sanz, 2010) Define la define como:

“La investigación descriptiva persigue, como su nombre indica, describir qué es lo que está ocurriendo en un momento dado. Se trata de estudios más formales y estructurados que los realizados en otro tipos de investigación.”(pág. 79)

Este tipo de investigación descriptiva se basa en observar el entorno donde se realizó la investigación; en el presente estudio se evaluó si la población de la comuna Baños Termales de San Vicente está de acuerdo con la administración que se lleva a cabo por el Cabildo Comunal, con el propósito de encontrar deficiencias que permitan sustentar el desarrollo del Modelo de Gestión administrativa para la organización.

2.3.3. Por el Lugar.

Investigación Bibliográfica.

(Paredes Gracés Wilson, 2009), define:

“Es la que tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en libros, documentos o publicaciones”. (pág. 52)

La investigación bibliográfica es una de las primeras etapas que se realizan en las investigaciones que permiten indagar en las teorías de los autores con el fin de proporcionar información relevante para formular la propuesta del Modelo de Gestión. En esta sección se puso a prueba la habilidad del investigador para escoger y evaluar materiales idóneos para el proyecto, además de la interpretación, conclusiones y recomendaciones que aporten al estudio realizado.

Investigación De Campo

(Paredes Gracés Wilson, 2009), define que investigación de campo es:

“El estudio sistemático de los hechos en el lugar en el que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto de forma directa con la realidad, para obtener información acuerdo con los objetivos del proyecto”. (pág. 52)

En el desarrollo del Modelo de Gestión Administrativa para la comuna Baños Termales de San Vicente se aplicó la investigación de campo para observar las falencias que existen internamente en el Cabildo, con el objetivo de proponer estrategias que fomente el desarrollo del sector, permitiendo indagar en el lugar donde se realizó el estudio, con el propósito de analizar la situación actual del problema a fin de recolectar la información necesaria para el desarrollo de programas y proyectos que beneficien a los moradores de la comunidad.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

2.4.1 Método Inductivo.

(Sánchez, 2012), indica que el método inductivo:

“Consiste en enunciador singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías. Ello es como decir que la

naturaleza se comporta siempre igual cuando se dan las mismas circunstancias, lo cual es como admitir que bajo los mismos resultados, base de la repetitividad de las experiencias, lógicamente aceptado”(pág. 83)

El método inductivo es una herramienta del investigador que permite seguir una secuencia metodológica mediante la observación y registros de los hechos, análisis de la observación, establecimiento de definiciones de autores, clasificación de la información obtenida y la formulación de hipótesis. Este proceso es el que se realizó para la propuesta del Modelo de Gestión Administrativa aplicado a la Comuna Baños Termales de San Vicente debido a que consiente una investigación de lo particular a lo general.

2.4.2 Método Analítico.

(Narváez, 2009)Menciona que:

“Es el razonamiento juicioso acerca de la extensión en que los hallazgos de un estudio pueden ser usados como guía para lo que pueda ocurrir en otra situación. Se basa en el análisis de similitudes y diferencias de las dos situaciones. Las generalizaciones se basan en una lógica asertiva. Al especificar la evidencia y hacer el argumento explícito, el investigador o investigadora permite a su audiencia evaluar la plausibilidad de tales generalizaciones” (pág. 533)

La investigación analítica se la empleó en el presente estudio porque permitió la descomposición del problema del sector, para observar las deficiencias de la administración que actualmente tiene el Cabildo Comunal Baños Termales de San Vicente.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

Las técnicas de investigación que se utilizaron en el presente estudio fueron la entrevista y la encuesta; las mismas que facilitaron la obtención de información para la formulación de la propuesta.

2.5.1 Entrevista.

Según (Scribano, 2008)

“Se define como una interacción verbal cara a cara constituida por preguntas y respuestas orientadas a una temática u objetivos específicos, es una técnica para el acercamiento al objeto de estudio de muy extenso uso en la investigación social” (pág. 72)

La entrevista es una conversación formal entre dos personas, se la realiza con el objetivo de obtener información relevante para conocer la situación actual en este caso de la Comuna Baños Termales de San Vicente. Las preguntas que se desarrollaron fueron claras y concisas, permitiendo conseguir datos importantes al tema de investigación. La entrevista se la aplicó a los directivos del Cabildo Comunal, de los cuales se pudo conocer las fortalezas, debilidades que actualmente tienen y cómo afecta en la actual administración.

2.5.2 Encuesta.

La encuesta es una técnica de recolección de información mediante la utilización de un cuestionario de preguntas estructuradas de manera que el encuestado pueda responder las preguntas sin inconveniente. La encuesta es una serie de preguntas cerradas que permiten al investigador obtener información de un problema en particular. Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó esta técnica a los 145 socios de la Comuna Baños Termales de San Vicente.

2.6 INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

2.6.1 Guión de Entrevista.

La entrevista es un conjunto de preguntas que se realizaron a los Directivos del Cabildo Comunal de Baños Termales de San Vicente; fueron efectuadas con la finalidad de obtener información para el desarrollo de la tesis.

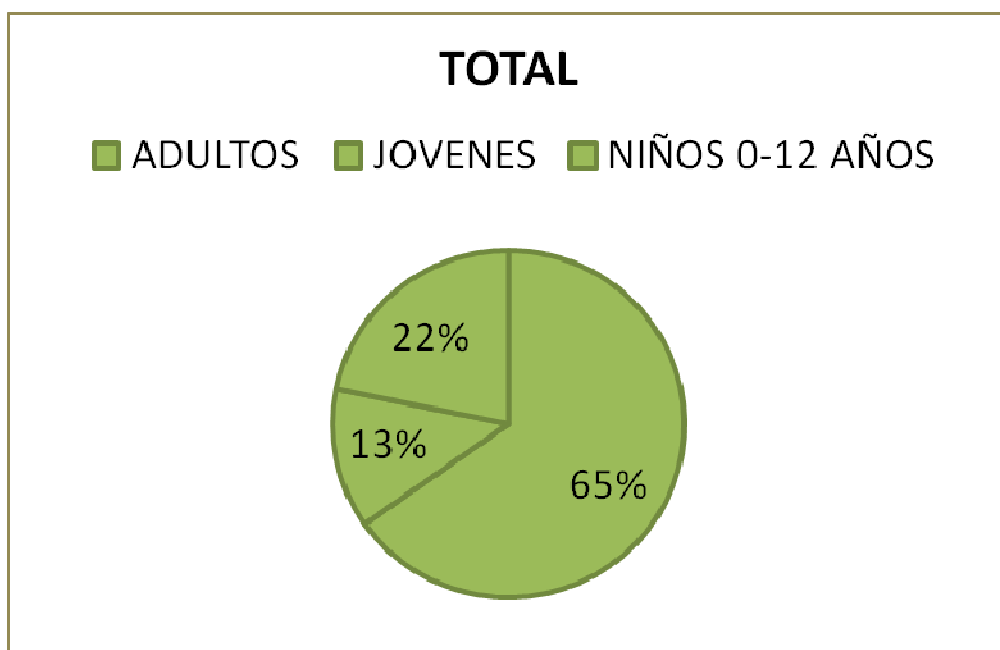
Las preguntas que se plantearon fueron abiertas permitiendo que el entrevistado profundice acerca del tema que se está investigado, es necesario que el investigador tenga mucho cuidado de no realizar preguntas que cuyas respuestas pueden delimitar la respuesta de los entrevistados.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.7.1 Población.

La población a la que se orienta el presente estudio, corresponde a los directivos de la comuna Baños Termales de San Vicente del cantón Santa Elena. El universo del presente trabajo está conformado por 300 personas, como lo demuestra la siguiente tabla, que involucran a los socios y directivos comunales.

GRÁFICO N° 1: Población



Fuente: Comunal Baños Termales San Vicente
Autor: Joseph Lindao Alejandro

2.7.2 Muestra.

El muestreo es una técnica que permite seleccionar una porción de la población, en el presente estudio una vez empleada la fórmula, se le aplicó la entrevista a 5 directivos, y se efectuó la encuesta a los 107 Socios de la Comuna, los cuales aportaron información valiosa para estructurar la propuesta.

El tipo de muestreo que se empleó en la elaboración del Modelo de Gestión Administrativa para la Comuna Baños Termales de San Vicente fue el probabilístico aleatorio, el cual se determinó mediante la utilización de la siguiente fórmula:

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

Donde:

n: tamaño de la muestra que deseamos conocer

N: tamaño de la población objeto de estudio

p: probabilidad de éxito

q: probabilidad de fracaso

e: error estándar

k: nivel de confianza

Aplicando la fórmula queda así:

$$n = \frac{145 (0,5 \cdot 0,5)}{(145 - 1) \left(\frac{0,05}{2}\right)^2 + 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{145(0,25)}{(144)(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{36,45}{0,34}$$

$$n = 107$$

2.8. PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.

2.8.1 Procedimientos.

Constituye el proceso de desarrollo de actividades desde el inicio de la investigación hasta la recolección de información, en la presente investigación se aplicó el siguiente procedimiento:

- Búsqueda de la Información.
- Elaboración de Problema.
- Formulación del Problema.
- Planteamiento de la Justificación.
- Elaboración del Marco Teórico.
- Formulación de la Metodología.
- Elaboración del Instrumento de Investigación.
- Aplicación de Instrumentos.
- Recolección de Datos.

2.8.2. Procesamiento.

Los procesos aplicados en el estudio facilitan el tratamiento de la información que se desarrollan en función de los datos recolectados, en la presente investigación el procesamiento se sintetiza en los siguientes aspectos:

- Ordenamiento de los Datos.
- Organización y Tabulación de Datos.
- Elaboración de Tablas y Gráficos Estadísticos.

- Análisis e Interpretación de los Datos.
- Establecimiento de las Conclusiones.
- Elaboración de las Recomendaciones.
- Construcción de la propuesta.
- Revisión de la Propuesta.
- Entrega del Informe Final.
- Sustentación final del Proyecto.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez realizado el planteamiento de las respectivas preguntas mediante el cuestionario implementado en la encuesta la misma que cuenta con preguntas que abarca el tema en estudio, esta herramienta de recolección de información es dirigida a los socios y habitantes de la comuna Baños Termales de San Vicente con la finalidad de recopilar datos de vital importancia para su interpretación mediante los análisis.

Las preguntas planteadas poseen entre tres a cinco alternativas que sirven de respuestas limitadas para poder interpretar los índices con mayor facilidad, estas alternativas son positivas y negativas llamadas escala de Likert, lo que permite cuantificar rápidamente los datos obtenidos estas alternativas se encuentran demostrando intervalos de mayor a menor importancia.

Otro medio de recolección de información es la entrevista, la misma que fue elaborada mediante un esquema de preguntas que los involucrados puedan contestar referente al tema de estudio, que se tomarán en cuenta para este estudio.

La entrevista está dirigida a los funcionarios del Cabildo Comunal tales como: el presidente, vicepresidente, secretaria, tesorero y síndico para la determinación de los agentes internos y externos que permitirán identificar y plasmar en cuadros y gráfico para ésta tesis.

3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LOS MIEMBROS DEL CABILDO DE LA COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE

1.- ¿Conoce usted sobre las costumbres y culturas de la comuna Baños Termales de San Vicente?

Los entrevistados manifestaron que las costumbres que predominan en la casa comunal son las convocatorias a las reuniones ordinarias y extraordinarias donde los socios afiliados se hacen presentes para conocer los movimientos que se realizan y la finalidad de estos. Además consideran que otras de las costumbres es la capacitación del personal afiliado, en temas como calidad, atención a los turistas en los diferentes sitios de alojamiento. Otra de las tradiciones son las fiestas por aniversario de la comuna donde se pueden divertir los habitantes de las diferentes edades en los diferentes programas que realizan.

2.- ¿Han recibido capacitaciones sobre la administración eficiente del Cabildo?

Una de las respuestas emitidas por los entrevistados fue que no reciben capacitación alguna para las debidas gestiones que deben realizar, considerando este factor como una debilidad que predomina en la casa comunal. Pero que en forma individual se capacitan sobre los procesos, para fortalecer y aumentar sus conocimientos personales.

3.- ¿Están claramente definidas la misión, visión y objetivos de la institución comunal?

Los entrevistados manifestaron no contar con la filosofía institucional, que trabajan de forma empírica, que sus reuniones comunales son realizadas en las instituciones de la escuela, que presta su establecimiento para ello, sin embargo no cuentan con lineamientos de dirección en sus funciones.

4.- ¿Regularmente que tipo de leyes consideran en la comuna Baños Termales San Vicente?

Las personas entrevistadas mencionaron que siempre trabajan bajo la principal como es la Constitución de la República del Ecuador del 2008 considerando los artículos más relevantes que concierne a regular las funciones que realizan los Cabildos. Además consideran el reglamento de la federación de comunas y las políticas del GAD Parroquial ya que frecuentemente están trabajando de forma conjunta con esta entidad.

5.- ¿Normalmente satisfacen las necesidades de los habitantes de la comuna Baños Termales San Vicente mediante el desarrollo de programas y proyectos?

Los entrevistados de la comuna Baños Termales San Vicente, manifiestan que normalmente su labor es buscar los medios necesarios para desarrollar proyectos y programas en beneficio del sector, han existido casos que los rubros económicos no están al alcance sin embargo como representantes de la comunidad gestionan con entidades públicas para que estos planes puedan ejecutarse en determinados tiempos, ya que su misión es velar por el bienestar de los habitantes además mencionan que es importante cubrir con las necesidades existentes.

6.- ¿Cuentan con la delimitación respectiva de las funciones que deben desarrollar los administrativos de la comuna Baños Termales San Vicente?

Respondieron los entrevistados que no tienen delimitadas las actividades laborales, que sería importante contar con un manual de funciones, que permita servirles como patrón ante las diferentes ideologías de sus socios, y su difusión e implementación creará acuerdos en sus opiniones.

7.- ¿Considera que está correctamente elaborada la estructura jerárquica de la institución comunal Baños Termales San Vicente?

Generalmente todos conocen que la máxima autoridad es el Presidente de la Comuna quien es el representante legal de la institución, seguido del vicepresidente, el tesorero, secretaria y síndico estos personajes son escogidos por el proceso popular realizado cada año, de esta manera empíricamente se conoce el organigrama de la Casa Comunal, más no se cuenta con este instrumento para que los visitantes conozcan, menciona uno de los entrevistados.

8.- ¿Qué tipo de proyectos sociales han desarrollado dentro de la comunidad?

Los entrevistados mencionan que dentro de los proyectos sociales que han desarrollado está el servicio de agua potable y el alcantarillado que lógicamente mejora la calidad de los habitantes, sin embargo se está también desarrollando el proyecto junto con la municipalidad de Santa Elena para la readecuación del complejo de baños termales que permitirá nuevas fuentes de trabajo para el sector.

9.- ¿Cómo realizan el control a los diferentes proyectos y programas desarrollados por el Cabildo?

Los entrevistados mencionaron que el control de los diferentes proyectos lo realiza cada entidad que es parte de la organización del proyecto, haciendo un seguimiento, ya que normalmente se socializan los proyectos a la comunidad y se hace el seguimiento para determinar los resultados y si se cumple con las bases estipuladas antes de su ejecución.

10.- Cómo son sus relaciones como miembro protagónico con los demás niveles de gobierno?

El acercamiento con el GAD Municipalidad de Santa Elena en especial con el alcalde Dionicio Gonzabay, hasta el momento es bueno, lo que no ocurrió con las

autoridades anteriores, también las relaciones con el Ingeniero Patricio Cisneros son excelente representante del GAD Provincial, además de contar con buenas relaciones con el gobernador de la provincia y el Presidente de la Federación de Comunas.

11.- ¿Considera usted que mediante el desarrollo institucional promueve el bienestar social para los comuneros?

En forma unánime los entrevistados respondieron que es importante promover el bienestar social de los habitantes de su Comuna por lo cual consideran necesario implementar el diseño, gestión y la ejecución de proyectos sociales que tengan programas de capacitación y mejoras para los niños ya sea en el área educativa y de salud, sin descartar el lado turístico que es importante para esta localidad.

12.- ¿En la comuna Baños Termales San Vicente se gestionan procesos para el mejoramiento de la educación y vivienda?

Los encuestados respondieron sobre el mejoramiento en vivienda en el sector si se ha gestionado programas con el MIDUVI para un sector de la comuna y en educación se ha solicitado el distrito de educación el envío de docentes necesarios para la escuela

13.- ¿Realizan la respectiva rendición de cuentas para informar a la comunidad de los resultados obtenidos de los procesos realizados en determinados períodos?

Usualmente se realiza una reunión al mes siendo esta una ordinaria, y si se necesita tratar algún asunto de la comunidad se convoca una extraordinaria, en las que se da a conocer los proyectos que se pretenden realizar para su respectiva aprobación.

14.- ¿Se trabaja en equipo para la gestión de actividades en la comuna Baños Termales San Vicente?

Los entrevistados en el Cabildo manifestaron que sí se trabaja en equipo, se busca comunicación con otros órganos para suplir o contra restar las necesidades de los habitantes de la comuna, además de promover actividades que generen comunión entre los habitantes locales como el turismo, salud, educación, etc.

15.- ¿Cómo considera la implementación de un Modelo de Gestión Administrativa en la comuna Baños Termales San Vicente?

Los entrevistados ven la necesidad de tener bases estructuradas o planificadas para la administración de la comuna, por lo piensan que debe ser indispensable crear factores con nuevas herramientas para obtener buenos resultados.

3.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SOCIOS DE LA COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE.

1.- ¿Es necesario la aplicación del POA en el Cabildo Comunal de San Vicente?

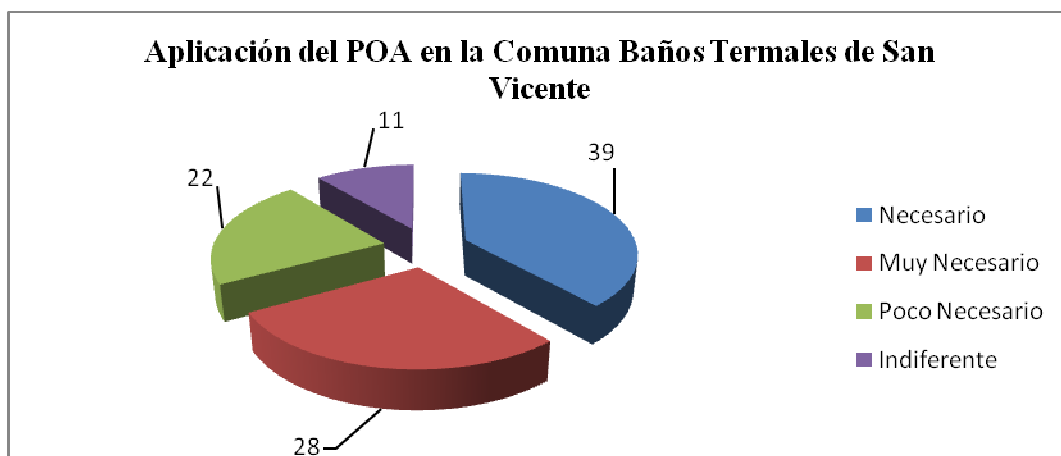
TABLA N° 1 POA para la Comuna Baños Termales de San Vicente

Alternativas	Frecuencias	%
Necesario	56	39
Muy Necesario	41	28
Poco Necesario	32	22
Indiferente	16	11
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 4 POA para la Comuna Baños Termales de San Vicente



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

De los encuestados el 39% cree que es **Necesario** la aplicación del plan operativo anual, seguido de un 28% indica que es **muy necesario** su aplicación, un 22% cree **poco necesario** y un 11% es **indiferente** al tema.

2.- ¿Cree Usted que los miembros de la Directiva están capacitados para realizar sus funciones?

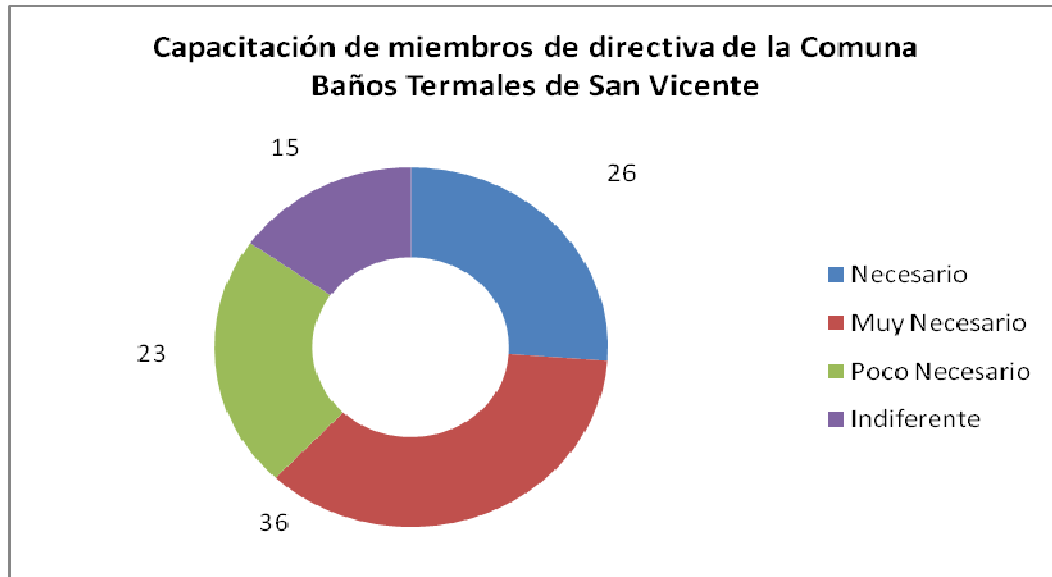
TABLA N° 2 Capacitación al Cabildo Comunal

Alternativas	Frecuencias	%
Necesario	38	26
Muy Necesario	52	36
Poco Necesario	33	23
Indiferente	22	15
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 5 Capacitación al Cabildo Comunal



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

De los encuestados respondieron el 36% considera **muy necesario** la capacitación de los miembros de la directiva de la comuna Baños Termales de San Vicente, seguido de un 26% dijo **necesario**, seguido de un 23% que consideró **poco necesario** y un 15% se mostró **indiferente** a la pregunta.

3.- ¿Existe una comunicación efectiva entre los miembros de la Junta Comunal y la comunidad?

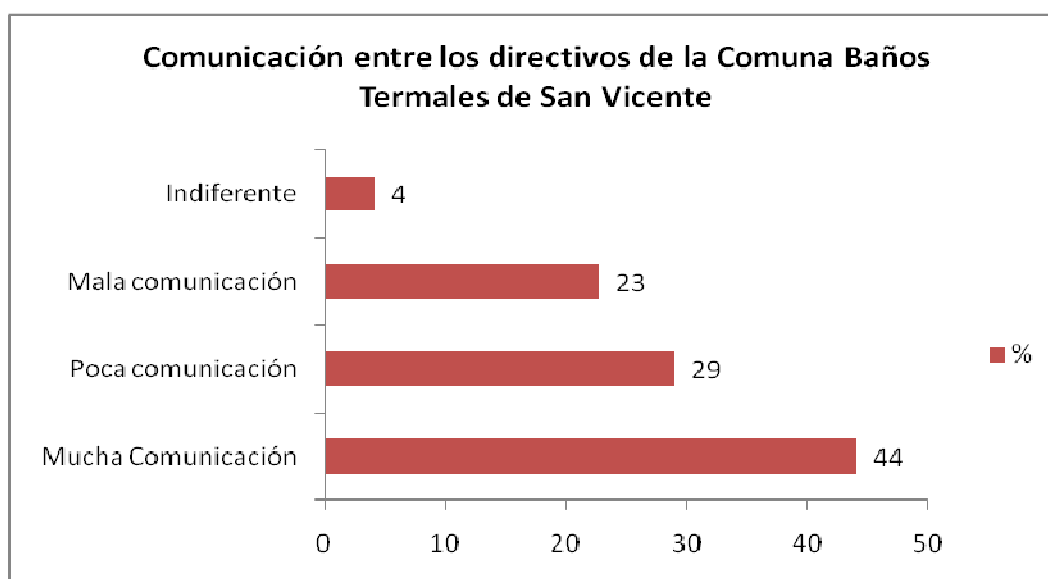
TABLA N° 3 Comunicación efectiva

Alternativas	Frecuencias	%
Mucha Comunicación	64	44
Poca comunicación	42	29
Mala comunicación	33	23
Indiferente	6	4
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 6 Comunicación efectiva



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

El 44% de los encuestados dijeron que existe **mucha comunicación** en el Cabildo Comunal, seguido de un 29% que manifiesta existir **poca comunicación** entre los colaboradores hacia la comunidad, el 23% contestó que existe **mala comunicación**, y 4% se mostró **indiferente** ante esta pregunta.

4.- ¿Cree usted que es necesario contar con un orgánico funcional para la asignación de actividades laborales?

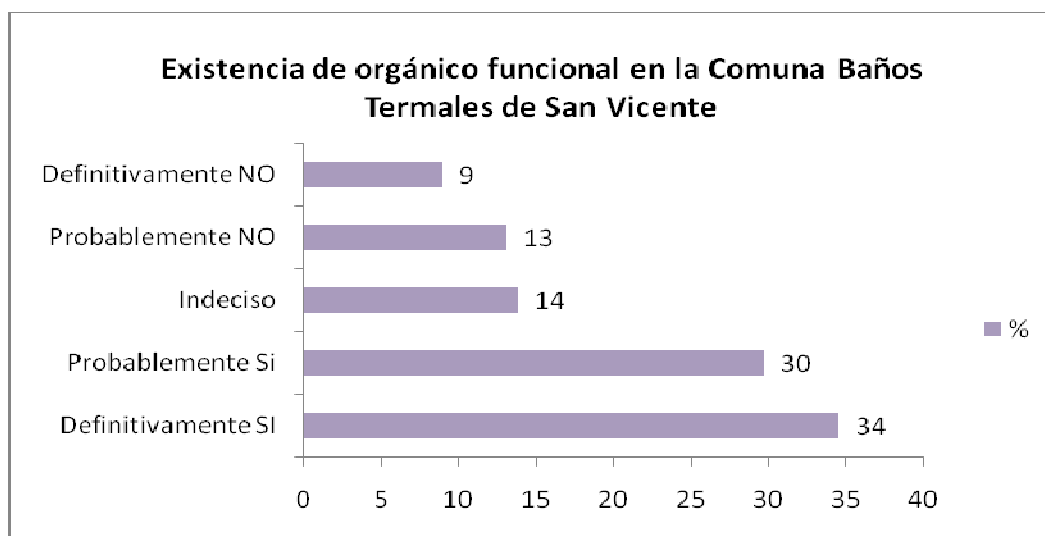
TABLA N° 4 Orgánico Funcional

Alternativas	Frecuencias	%
Definitivamente SI	50	34
Probablemente SI	43	30
Indeciso	20	14
Probablemente NO	19	13
Definitivamente NO	13	9
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 7 Orgánico Funcional



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

El 34% de los encuestados de la comuna mencionaron que **Definitivamente Si** es necesario contar con un orgánico funcional que permita direccionar las actividades laborales de los colaboradores, seguido de un 30% que dijeron **Probablemente SI**, luego un 14% fue indiferente a la pregunta.

5.- ¿El diseño de una estructura orgánica en la institución mejoraría la organización de los involucrados?

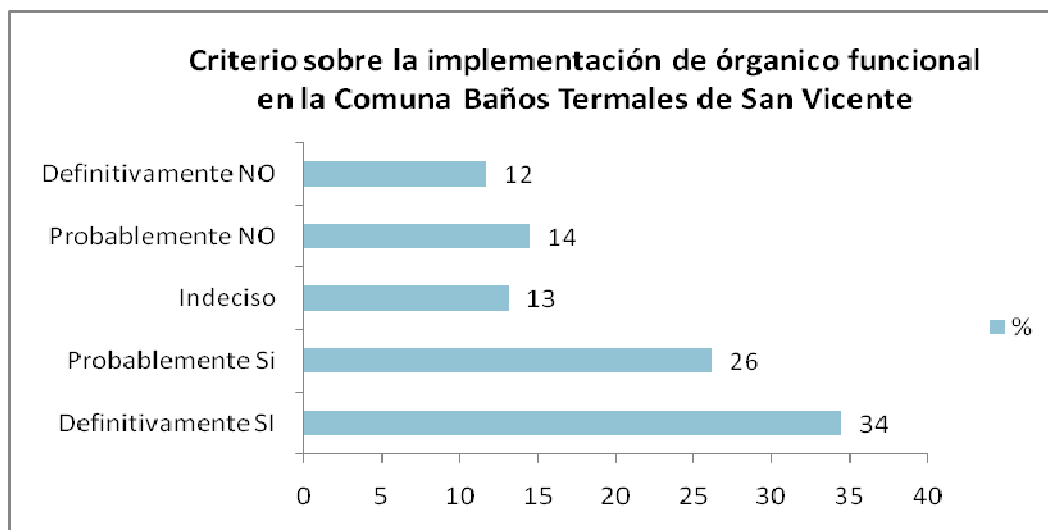
TABLA N° 5 Implementación del Orgánico Funcional

Alternativas	Frecuencias	%
Definitivamente SI	50	34
Probablemente Si	38	26
Indeciso	19	13
Probablemente NO	21	14
Definitivamente NO	17	12
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 8 Implementación del Orgánico Funcional



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

El 34% de los socios encuestados dijeron **Definitivamente SI** necesitan implementar una estructura orgánica para el Cabildo, seguido de un 26% dijo que **probablemente SI**; un 13% se mostró indiferente, mientras que un 14% dijo **Probablemente NO** y sólo un 12% dijo **Definitivamente NO**.

6.- ¿Para una nueva contratación de personal es importante que se realice el proceso de reclutamiento y selección de los posibles colaboradores?

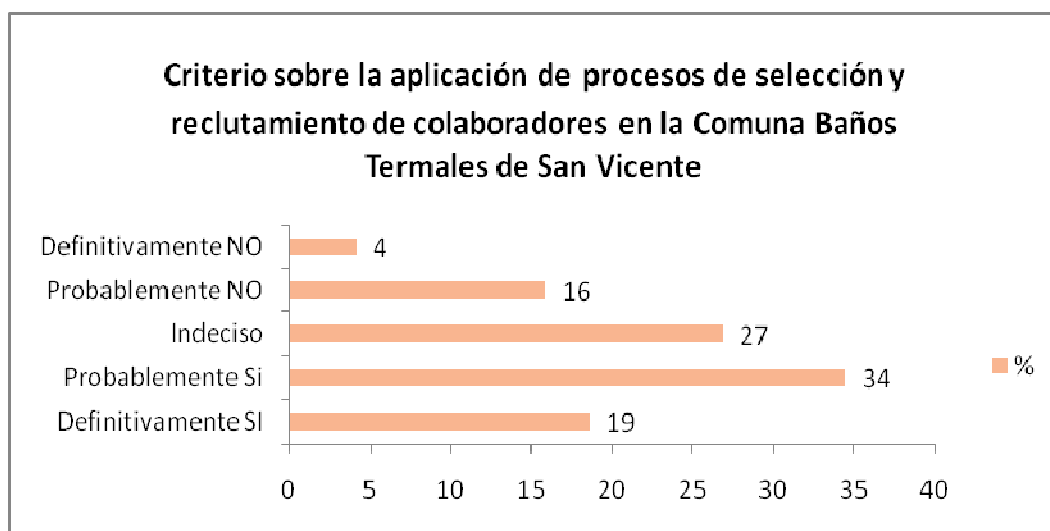
TABLA N° 6 Aplicación de procesos de selección y reclutamiento

Alternativas	Frecuencias	%
Definitivamente SI	27	19
Probablemente Si	50	34
Indeciso	39	27
Probablemente NO	23	16
Definitivamente NO	6	4
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 9 Aplicación de procesos de selección y reclutamiento



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

La respuesta que mayor puntaje obtuvo fue **Probablemente SI** con un 34% sobre la implantación de un proceso, selección y reclutamiento de los colaboradores para el Cabildo, seguido de un 27% **Indecisos**, luego un 19% que dijo **Definitivamente SI**; y **Probablemente NO** un 16% además de **Definitivamente NO** con un 4%.

7.- ¿Cree usted que el Cabildo de la comuna cuenta con el liderazgo efectivo?

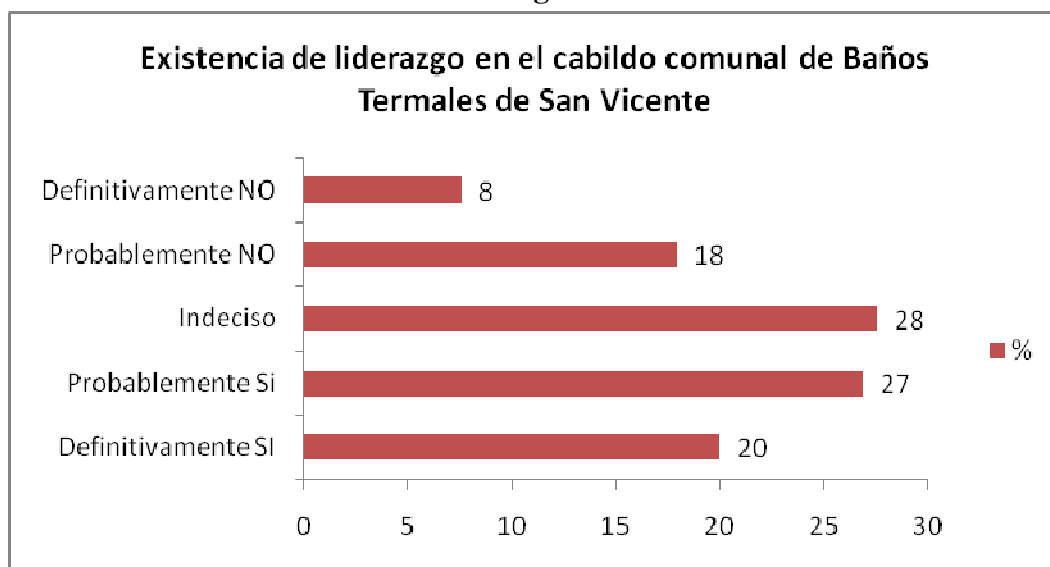
TABLA N° 7 Liderazgo en el Cabildo Comunal

Alternativas	Frecuencias	%
Definitivamente SI	29	20
Probablemente Si	39	27
Indeciso	40	28
Probablemente NO	26	18
Definitivamente NO	11	8
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 10 Liderazgo en el Cabildo Comunal



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

De los encuestados el 28% se mostró **indeciso** a la pregunta de existencia de un liderazgo del Cabildo Comunal seguido de un **Probablemente SI** tiene un liderazgo eficaz; con 27% y **Definitivamente SI** un 20%; mientras que un 18% dijeron **Probablemente No**, y un 8% dijo Definitivamente NO.

8.- ¿Es necesario que el Cabildo realice la respectiva rendición de cuentas periódicamente en la Comuna?

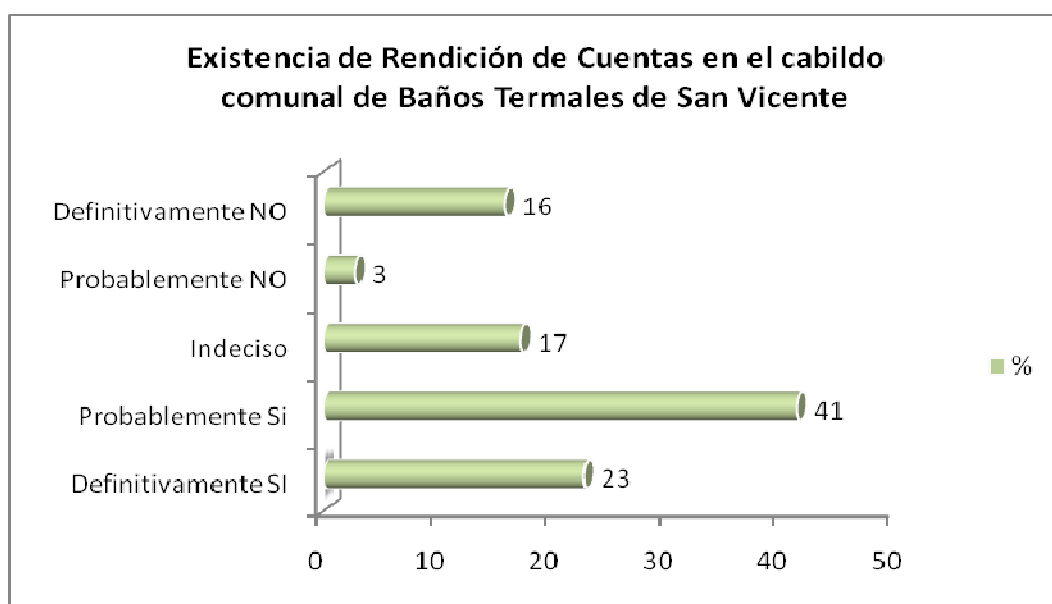
TABLA N° 8 Rendición de Cuentas

Alternativas	Frecuencias	%
Definitivamente SI	33	23
Probablemente Si	60	41
Indeciso	25	17
Probablemente NO	4	3
Definitivamente NO	23	16
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 11 Rendición de Cuentas



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

El 41% manifestó que **Probablemente SI** es necesario que se realice la rendición de cuentas por parte del Cabildo Comunal, el 23% indica que **Definitivamente SI** un 17% estuvo indeciso a la pregunta mientras que un 16% dijo **Definitivamente NO** y sólo un 3% **probablemente NO**.

9.- ¿Conoce sobre grupos denominados como veedurías ciudadanas que realicen el seguimiento de las actividades que realiza el Cabildo?

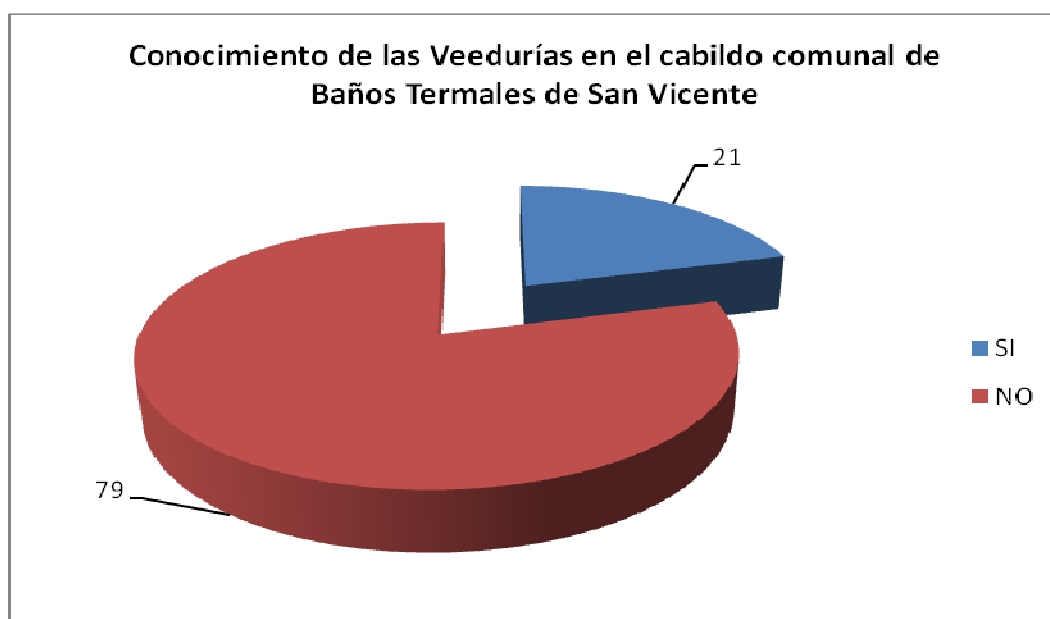
TABLA N° 9 Veedurías en el Cabildo Comunal

Alternativas	Frecuencias	%
SI	30	21
NO	115	79
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 12 Veeduría en el Cabildo Comunal



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

De los socios encuestados en la Comuna el 79% respondió **NO** existir grupos denominados veedurías ciudadanas los mismos que se encarguen de supervisar las gestiones de los recursos del estado, y un 21% indicó que si existen personas que realizan el control de las gestiones, procesos y todos los movimientos que realiza el Cabildo Comunal.

10.- ¿Cree que la comuna está equipada con tecnología moderna para la ejecución de las actividades laborales?

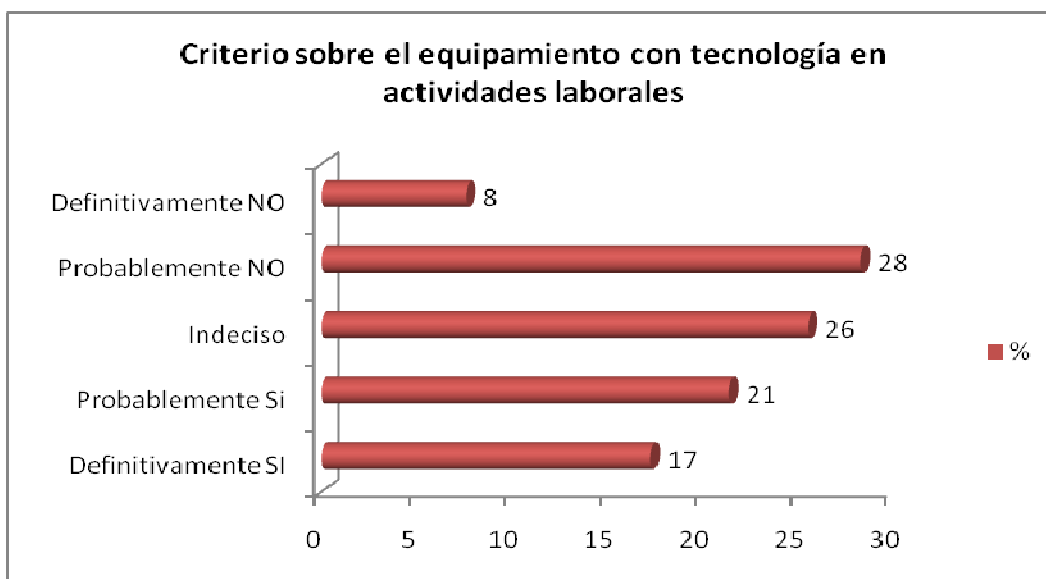
TABLA N° 10 Tecnología

Alternativas	Frecuencias	%
Definitivamente SI	25	17
Probablemente Si	31	21
Indeciso	37	26
Probablemente NO	41	28
Definitivamente NO	11	8
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 13 Tecnología



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

El 28% de los encuestados mencionan que **Probablemente NO** la comuna no cuenta con los recursos tecnológicos en las actividades laborales, el 26% respondió **Indeciso** seguido de un 21% **Probablemente SI**, un 17% **Definitivamente SI** y solo un 8% respondió **Definitivamente NO**.

11.- ¿Cree usted que el personal del Cabildo utiliza los recursos eficazmente?

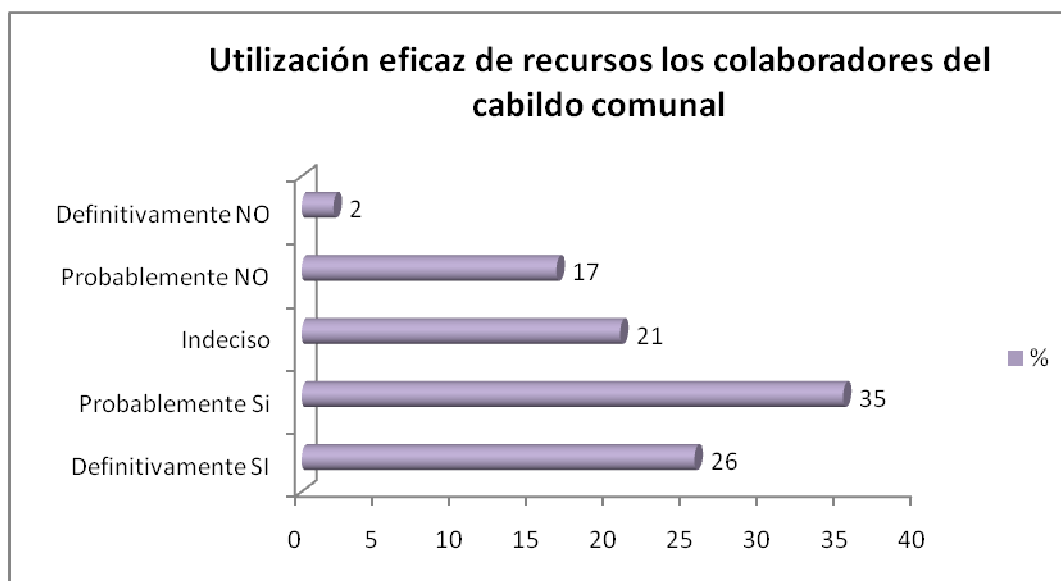
TABLA N° 11 Utilización eficaz de recursos

Alternativas	Frecuencias	%
Definitivamente SI	37	26
Probablemente Si	51	35
Indeciso	30	21
Probablemente NO	24	17
Definitivamente NO	3	2
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 14 Utilización eficaz de recursos



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

De los socios encuestados el 35% indicó que **probablemente SI** se cuenta con recursos materiales para la ejecución de actividades laborales, un 26% mencionó **Definitivamente SI**, un 21% fue **indeciso** mientras que un 17% dijo **Probablemente NO** y solo un 2% contestó **Definitivamente NO**.

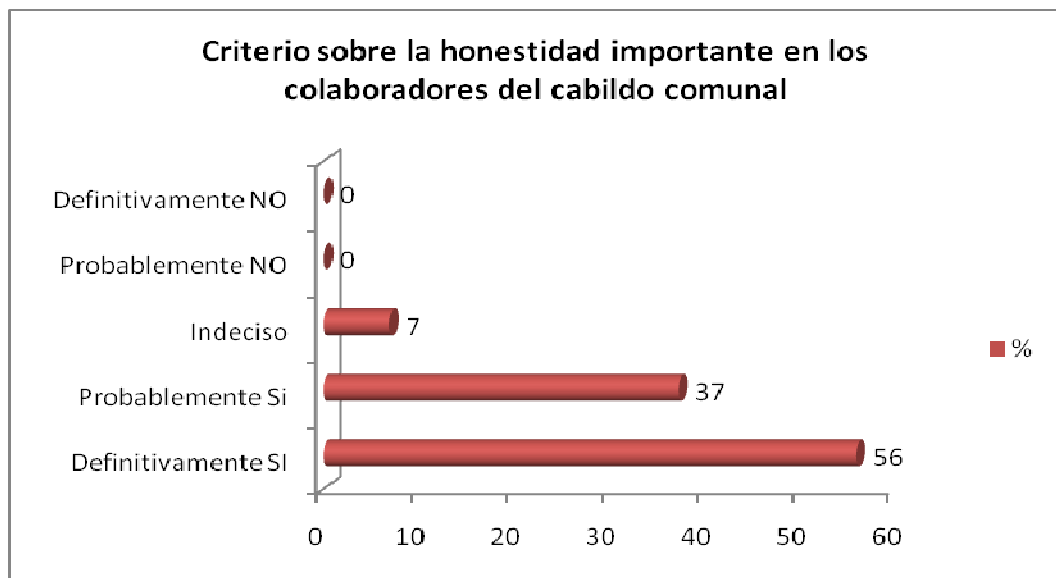
12.- ¿Considera que la honestidad es uno de los valores que debe predominar en los colaboradores de la comuna?

TABLA N° 12 Honestidad en colaboradores

Alternativas	Frecuencias	%
Definitivamente SI	81	56
Probablemente Si	54	37
Indeciso	10	7
Probablemente NO	0	0
Definitivamente NO	0	0
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente
Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 15 Honestidad en colaboradores



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente
Autor: Joseph Lindao Alejandro

En esta pregunta vale destacar que el valor de la honestidad es importante para esta comunidad por que el responder el 56% de los encuestados indicó que **Definitivamente SI** seguido de un 37% dijo **Probablemente SI**.

13.- ¿Conoce si el Cabildo cuenta con una Visión Institucional?

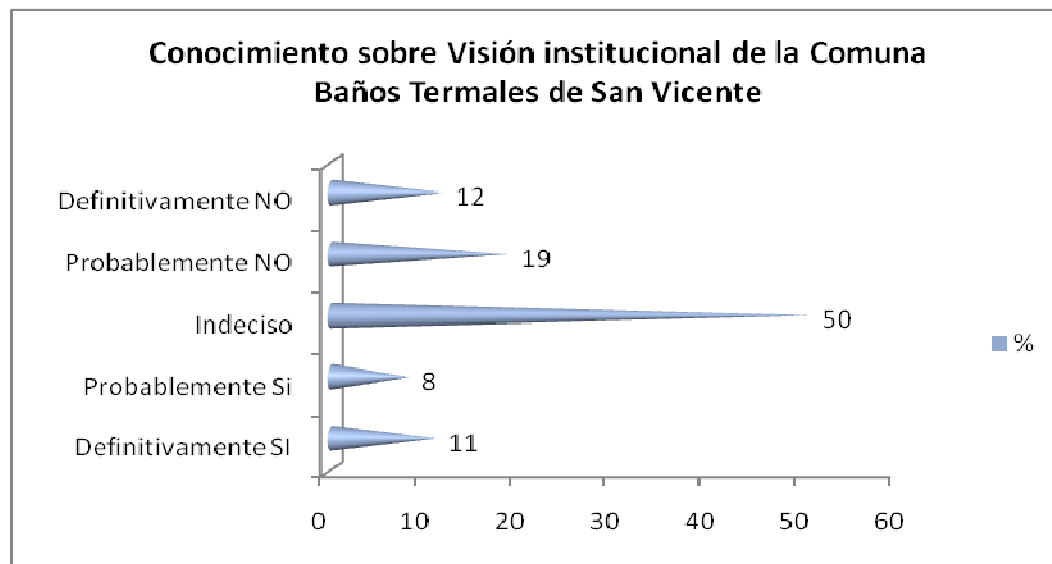
TABLA N° 13 Visión Institucional

Alternativas	Frecuencias	%
Definitivamente SI	16	11
Probablemente Si	12	8
Indeciso	73	50
Probablemente NO	27	19
Definitivamente NO	17	12
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 16 Visión Institucional



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

El 50% de los socios encuestados se mostraron **Indecisos** ante el conocimiento de la Visión del Cabildo Comunal, seguido de un 19% de **probablemente SI**, un 12% **Definitivamente NO** frente a un 11% Definitivamente SI y Probablemente SI. Lo que muestra que no conocen sobre la visión institucional.

14.- ¿Considera usted que es eficiente el servicio que percibe en la Comuna?

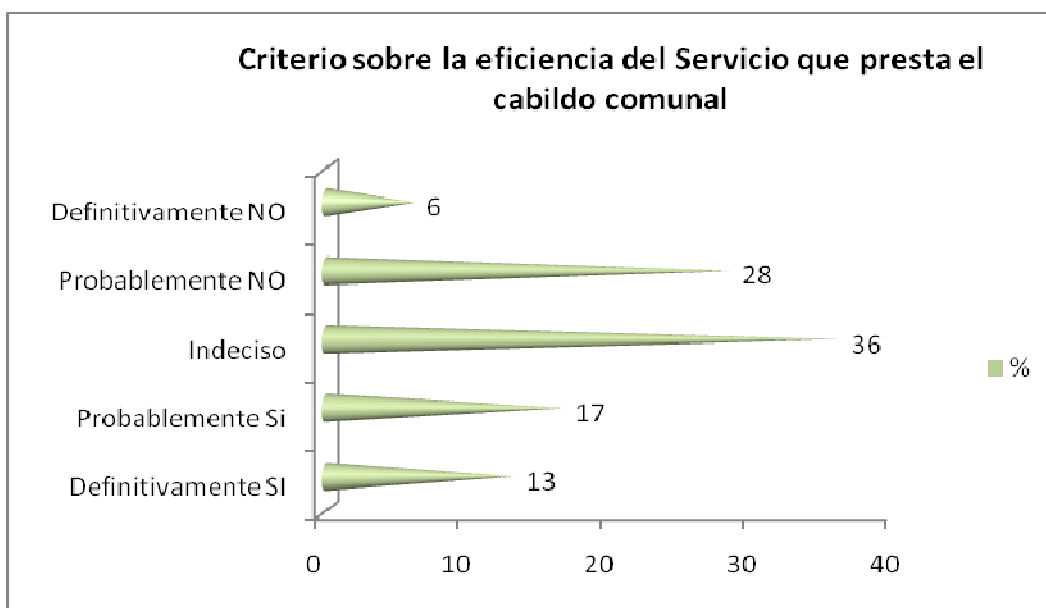
TABLA N° 14 Eficiencia del servicio

Alternativas	Frecuencias	%
Definitivamente SI	19	13
Probablemente Si	24	17
Indeciso	52	36
Probablemente NO	41	28
Definitivamente NO	9	6
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 17 Eficiencia en el servicio



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

Un 36% de los encuestados mencionaron que están **indecisos** por no poder emitir respuesta alguna debido a que no han recibido servicios por parte de los funcionarios del Cabildo, sin embargo el 28% manifiesta que **probablemente NO** si, un 17% **probablemente SI**; 13% **Definitivamente SI** h han recibido servicio del Cabildo y 6% **Definitivamente NO**.

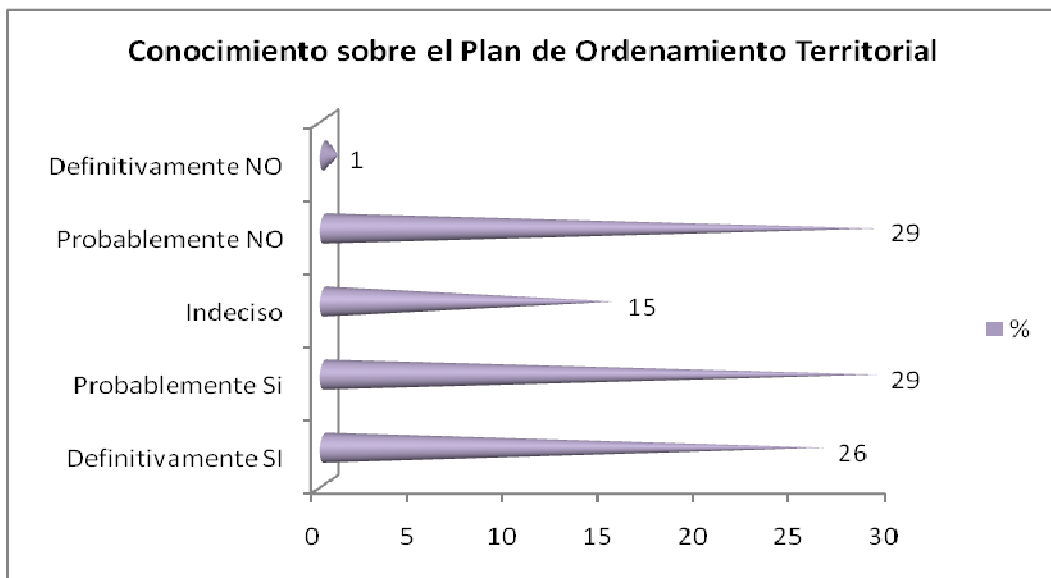
15- ¿Tiene usted conocimiento del Plan de Ordenamiento Territorial?

TABLA N° 15 Plan de Ordenamiento Territorial

Alternativas	Frecuencias	%
Definitivamente SI	38	26
Probablemente Si	42	29
Indeciso	22	15
Probablemente NO	42	29
Definitivamente NO	1	1
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente
Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 18 Plan de Ordenamiento Territorial



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente
Autor: Joseph Lindao Alejandro

El 29% de los socios encuestados dicen **Probablemente NO** conocer sobre el plan de ordenamiento territorial en su comuna, también un 29% dice **Probablemente SI** dice conocer de ello. Mientras un 26% manifiesta **Definitivamente Si** conoce, seguido de un 15% **indeciso** ante este tema.

16.- ¿Conoce usted si ha existido o existen proyectos sociales que contribuyan a mejoras del nivel de vida de la comunidad?

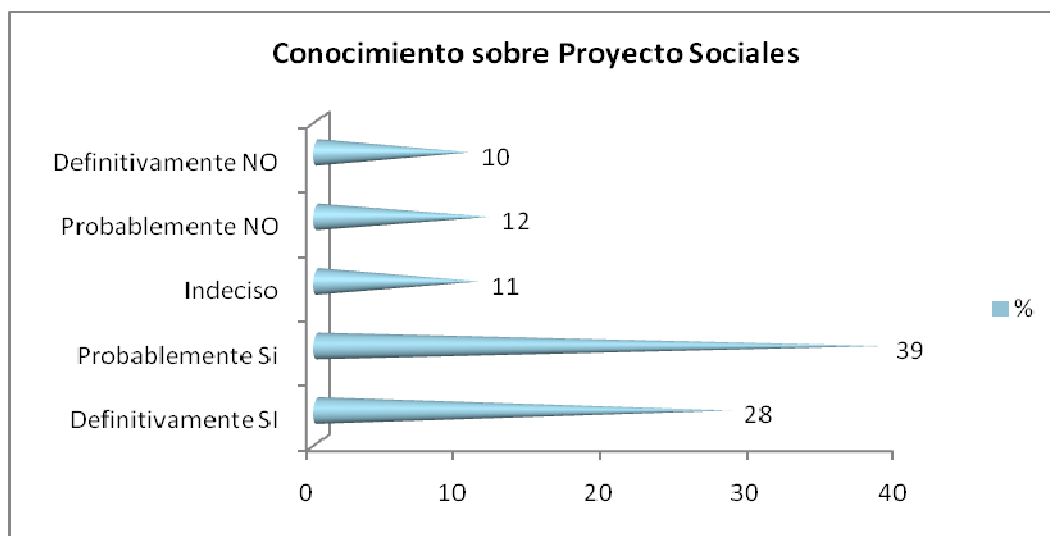
TABLA N° 16 Proyecto Sociales

Alternativas	Frecuencias	%
Definitivamente SI	41	28
Probablemente Si	56	39
Indeciso	16	11
Probablemente NO	17	12
Definitivamente NO	15	10
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 19 Proyectos sociales



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

Del total de encuestas realizadas en la comuna el 39% dijo **Probablemente SI** y un 28% **Definitivamente SI** indicaron que si se desarrollan y ejecutan proyectos en beneficio de la comunidad y sus habitantes, mientras que el 12% manifiesta que **Probablemente NO** se desarrollan los programas que mejoren el nivel de vida de los ciudadanos, mientras que el 11% fue **indeciso** ante esta pregunta y un 10% dijo **Definitivamente NO**.

17.- ¿Considera usted que la Comuna requiere de un Modelo de Gestión administrativa para mejorar su desarrollo institucional?

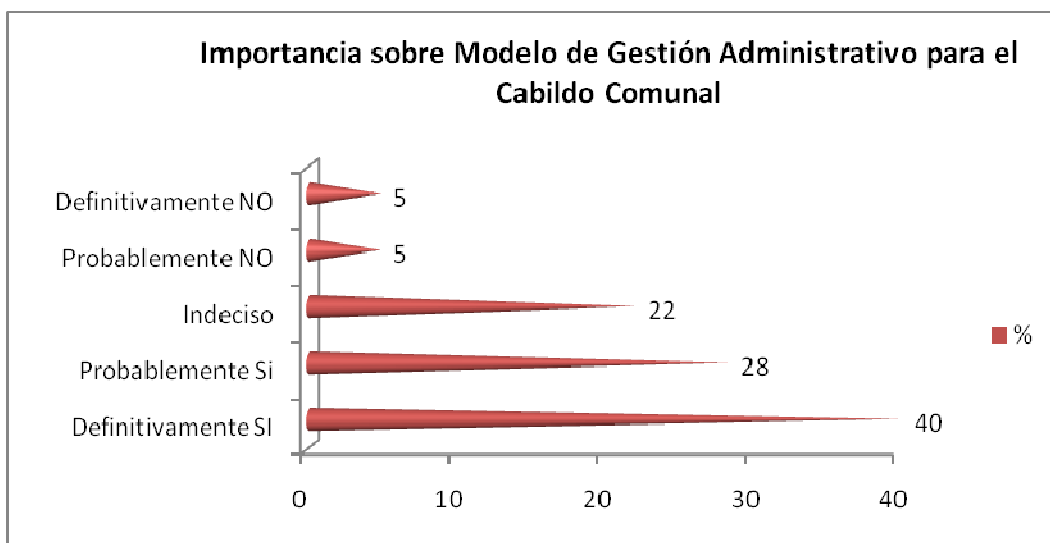
TABLA N° 17 Modelo de gestión administrativa

Alternativas	Frecuencias	%
Definitivamente SI	58	40
Probablemente Si	41	28
Indeciso	32	22
Probablemente NO	7	5
Definitivamente NO	7	5
Suman	145	100

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

GRÁFICO N° 20 Modelo de gestión administrativa



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

El 40% de los encuestados manifestaron que **Definitivamente SI** es necesario que en la comuna se diseñe y ejecute un modelo de gestión para el mejorar la administración, seguido de un 28% que **contesto Probablemente SI**, mientras un 22% se muestra indiferente al tema frente a un 5% de **Probablemente NO** y **Definitivamente NO** en cada uno de los casos.

3.3 CONCLUSIONES

1.- De acuerdo a los resultados obtenidos se llega a la conclusión que el Cabildo de la comuna Baños Termales San Vicente carece de instrumentos de planificación que contribuyan con el bienestar social y calidad de vida de los habitantes de la localidad.

2.- Los resultados demuestran que en el Cabildo Comunal de Baños Termales San Vicente, carece de una estructura orgánica y funcional que permita a los involucrados a direccionar sus actividades laborales, constituyéndose este aspecto como una importante directriz para los funcionarios, socios y ciudadanía en general.

3.- De acuerdo a los datos recolectados claramente se evidencia que el Cabildo comunal de Baños Termales San Vicente, poseen limitados conocimientos sobre la administración, así mismo los socios y ciudadanos requieren de capacitaciones en diferentes áreas.

4.- Se evidencia de acuerdo a los resultados obtenidos que en la comuna Baños Termales San Vicente existe un limitado liderazgo en las gestiones realizadas el mismo que restringe el desarrollo de proyectos en beneficio de la comunidad generando malestar en los ciudadanos que exigen legitimidad en los procesos administrativos, demostrando también que carecen de sistemas de comunicación y herramientas de control que permitan supervisar el desarrollo de los diferentes proyectos y programas ejecutados.

5.- Los datos demuestran que el Cabildo de la comuna Baños Termales San Vicente carece de campañas de publicidad que les permita difundir en los diferentes medios los servicios y productos que ofrecen a los turistas, para captar mayor clientela.

3.4 RECOMENDACIONES

A los Directivos del Cabildo Comunal Baños Termales San Vicente del cantón Santa Elena.

Se debe:

1.- Elaborar instrumentos de planificación en el Cabildo Comunal Baños Termales San Vicente contribuyendo al bienestar social y calidad de vida de los habitantes de la localidad.

2.- Diseñar una estructura orgánica de la institución con su respectivo orgánico funcional que sirva de guía para los funcionarios de la casa comunal para el desarrollo de sus actividades laborales, mejorando la productividad de la institución.

3.- Proponer un programa de capacitaciones indicando los temas de mayor importancia mediante la gestión de convenio con el SECAP, quien es el ente competente para el fortalecimiento de conocimientos.

4.- Plantear cualidades de liderazgo que permitan el mejor direccionamiento de la comuna Baños Termales San Vicente , así como también herramientas de control y seguimiento que permitan la supervisión de los proyectos y programas ejecutados, logrando generar mayor confianza en los ciudadanos de la localidad, desarrollando una excelente cultura organizacional.

5.- Diseñar una campaña de publicidad para dar a conocer los servicios y productos que ofertan los ciudadanos de la comuna Baños Termales San Vicente logrando generar mayores ingresos para los habitantes y reconocimiento de la comuna.

CAPÍTULO IV

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015

4.1 PRESENTACIÓN

En esta tesis se desarrollará un modelo de gestión administrativa para el Cabildo Comunal de Baños Termales San Vicente, ubicado a 14 Km. de la Cabecera Cantonal de Santa Elena, presenta una cadena de tareas y acciones que permiten el logro de objetivos y metas organizacionales, mediante la respectiva planificación y control.

Para el impulso de esta propuesta se realizó el análisis situacional identificando los factores internos (fortalezas y debilidades) y aspectos externos (amenazas y oportunidades), que permitió deducir los lineamientos y las soluciones respectivas con el propósito de mejorar el ambiente administrativo.

La planificación es uno de los principales procesos para la elaboración de esta propuesta, considerando los planes operativos de inversión que se ejecutan en determinados tiempos, los mismos que son desarrollados con la finalidad de alcanzar los objetivos de la institución. Igualmente la organización forma parte de la base primordial ya que constituye la formación institucional del Cabildo de la comuna Baños Termales de San Vicente, indicando los involucrados principales y sus funciones que realizan de acuerdo al cargo asignado, cabe indicar que también se encuentra el proceso de reclutamiento y selección del personal, la dirección mediante la determinación de las cualidades que debe seguir el representante mayor de la comuna para mejorar su liderazgo, entre otros aspectos de relevancia para un desarrollo eficiente.

4.2 DATOS IDENTIFICACIÓN DE LA COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE

La comuna lleva el nombre de San Vicente en honor al Patrono “SAN VICENTE FERRER”, que se celebra el 5 de Abril. Las aguas Termales y Barro Medicinal de origen volcánico que son recursos naturales que caracterizan a la población, con sus 19 minerales ofrece la cura efectiva de distintos tipos de enfermedades como artritis, reumatismo, dolores musculares y articulares, brindan un descanso mental, la cual se denomina aguas milagrosas o fuentes de la eterna juventud.

La Comuna cuenta con 300 habitantes siendo 200 adultos, 50 jóvenes y 50 niños de 0 a 12 años. Posee una extensión es de 574 hectáreas, solo el 10% de sus habitantes se dedican a la agricultura, sus límites son:

Norte: La Comuna El Morillo

Sur y Este: comuna Juan Montalvo

Oeste: Comuna San Vicente

GRÁFICO N° 21 Ubicación de la Comuna



La comunidad de Baños Termales a partir de Abril de 2001 se encuentra representada jurídicamente por la Junta de Mejoras y Desarrollo, acuerdo Ministerial N° 4616 otorgado por el Ministerio de Bienestar Social y está

conformada por un Presidente, Vicepresidente, Síndico, Tesorero, Secretario, 3 vocales principales y 3 vocales suplentes.

El 24 de Septiembre del 2009, se llevó una Gran Asamblea Pública Extraordinaria dirigida por el Ab. Manuel Rivera, Presidente de la Federación de Comunas del Guayas, para evaluar la situación y constituir la Comuna Baños Termales de San Vicente, quedando conformado el Cabildo de la siguiente manera:

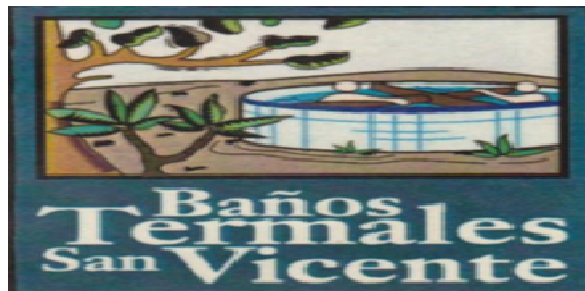
Presidente: Sr. Lcdo. Gervacio Figueroa

Vicepresidente: Sr. Miguel Casiano Silva

Secretaria: Sra. Lucía Reboyedo

Síndico: Sr. Richard Velásquez Moreira

GRÁFICO N° 22 Logotipo



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

4.3 ANÁLISIS SITUACIONAL

4.3.1 Aspectos Internos y Externos

Dentro de los aspectos internos y externos que cuenta la Comuna Baños Termales de San Vicente existen los siguientes divididos en fortalezas y debilidades.

CUADRO N° 3 Sistema ambiental

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Existe oxigenación por parte de la vegetación.	La fábrica de yeso	Reubicación de los criaderos.	Escases de lluvias.
Existencia de arboles	Explotación desmedida de fango. No hay tratamiento de las aguas residuales del complejo.	Elaboración de un plan. Talleres de manejo en cría.	Zona vulnerable debido al volcán. Recolectores de basura bota desechos de manera irracional.
Existen varios tipos de aves.	Incumplimiento de las normas vigentes. Higiene de la crianza porcina y de ganado.	Capacitación por parte del MAE.	Recolectores de basura va una vez a la semana.
Zona no vulnerable a tsunami.	Inexistencia de una cultura de reciclaje. Inexistencia de alcantarillado en el complejo. Casos de dengue.	Fumigación por parte del ministerio de salud. Fomentar una cultura de reciclaje.	Enfermedades debido a la contaminación ambiental.

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente
 Autor: Joseph Lindao Alejandro

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Posee tres tipos de ganado, vacuno, caprino y porcino, lo que representa de la población el 15%.</p> <p>Hay un grupo de 10 personas que se dedican al transporte.</p> <p>Existen aproximadamente 20 locales expendios de alimentos.</p> <p>Existen tres complejos turísticos que dan empleo al 25% de la población.</p> <p>Existe una fábrica de yeso, que da empleo al 10% de la población.</p> <p>Hay tres hoteles: Residencia del descanso, Casa blanca, Florida</p> <p>Una 3% de la población posee avícolas.</p> <p>Existen personas especializadas albañilería, carpintería y empleados públicos.</p>	<p>Inexistencia de lugares estratégicos en donde tener a los animales.</p> <p>Inexistencia de una cooperativa legalmente formada.</p> <p>Existen locales que no se encuentran al día en sus obligaciones tributarias en un 30%.</p> <p>En el complejo Telésforo Villacrés Laínez, personas les hace falta innovar en cuanto a la atención al cliente. Al mismo tiempo no posee infraestructura adecuada.</p> <p>Afecta a toda la población.</p> <p>No poseen suficientes ingresos debido a la falta de servicios básicos.</p> <p>Inexistencia de la legalidad de las tierras.</p> <p>Inexistencia de una veterinaria.</p>	<p>Capacitaciones por parte del MAGAP. (El MAGAP, aporta con recursos para el desarrollo del sector)</p> <p>Cooperativa de Transporte Verde Riosa</p> <p>Empresas como Coca-Cola, Tony, Naturagua, Pilsener, Inalecsa van a dejar sus productos a la comuna.</p> <p>Administración en conjunto con el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena. Convenio del Ministerio de Turismo, para una readecuación del Complejo Telesforo.</p> <p>Apoyo de fundaciones y del Ministerio de Salud.</p> <p>Existen convenios con el Ministerio de Turismo.</p> <p>Elaboración del Plan Estratégico UPSE.</p>	<p>Personas que se roban el ganado Inseguridad)</p> <p>No hay canales de distribución en la compra y venta de la carne y ganados.</p> <p>No hay agua (sequia).</p> <p>La Cooperativa Legalmente constituida como San Agustín Y Verde Riosa.</p> <p>Población que visita a la comuna lleva sus propios alimentos.</p> <p>Inexistencia de apoyos de autoridades, GAD Y Ministerios.</p> <p>Falta de reacción por parte del Ministerio del Ambiente.</p>

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente
Autor: Joseph Lindao Alejandro

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Acceso al servicio de educación</p> <p>Participación ciudadana</p> <p>Mínimo nivel de delincuencia</p> <p>Servicio educativo de calidad</p> <p>Tradiciones ancestrales</p> <p>Posee un Cabildo</p> <p>Leyendas y mitos</p> <p>Existencia de una capilla</p> <p>La ciudadanía tiene valores éticos y morales.</p> <p>Existencia de una gruta en honor a la Santa Narcisa de Jesús</p> <p>Existencia de albarradas</p> <p>Comidas típicas (pollo cuerpo y alma, caballo montado)</p> <p>Inexistencia de discriminación</p> <p>Existencia de hoteles.</p> <p>Congregaciones religiosas (apostólicas y evangélicas)</p> <p>Clubes deportivos</p> <p>Grupos artísticos</p> <p>Fiestas patronales</p> <p>Existencia de gente emprendedora (proyectos)</p>	<p>Inexistencia de un sub-centro de salud.</p> <p>Perdida de lugares culturales (ferrocarril)</p> <p>Inexistencia farmacias</p> <p>La escuela no posee cerramiento.</p> <p>Inexistencia de una casa comunal.</p> <p>Inexistencia de educación secundaria</p> <p>Inexistencia de parques</p> <p>Inexistencia de servicios básicos</p> <p>La comuna no tiene un sacerdote fijo</p> <p>La comuna no posee canchas de fútbol</p> <p>Inexistencia de escuelas de fútbol</p>	<p>Capacitaciones por parte de la Fundación TEAM y el Ministerio de Turismo en educación.</p> <p>Invitaciones por parte de las instituciones públicas</p> <p>Existe Gente emprendedora (proyectos)</p>	<p>Deficiente socialización en la elaboración y aprobación del presupuesto participativo del municipio</p> <p>Inexistencia de apoyo por parte del Ministerio de Salud y Ministerio de Cultura</p>

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

Oportunidades	Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organismos estatales presentes en la provincia para la aplicación e implementación de proyectos de desarrollo. Plan del Buen Vivir del Gobierno central promueve la interacción de los diferentes niveles de planificación. ✓ Normativa legal vigente (COOTAD) que le da la competencia a los GAD`s Municipales afrontar los problemas de servicio básico. ✓ Corporación financiera Nacional ✓ MIDUVI ✓ CREDIFE ✓ Instituciones bancarias ✓ Laboratorios de computo ✓ MAGAP ✓ Huertos Familiares ✓ SECAP ✓ Universidad Católica y la Universidad de Guayaquil ✓ Modelo de Gestión Administrativa ✓ Desarrollo Social. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inexistente plan de desarrollo rural que regule y controle el uso del suelo. ✓ Población requiere de servicios básicos y proyectos de desarrollo. ✓ Ausencia de planificación física en la zona rural por la inexistente política de uso de suelo. Turismo masivo de temporada alta hace colapsar los servicios por la falta de regulación, normativa e infraestructura para atender la capacidad de carga. ✓ Escaso abastecimiento de Agua Potable en la comuna. ✓ Déficit de alcantarillado ✓ Ausencia de planes de contingencia sequías, sismos, catástrofes naturales, etc. ✓ Escasa Participación y toma de Decisiones de las autoridades. ✓ Falta de titulación del territorio ✓ Confusión del Nombre de la Comuna. ✓ Inexistencia de un Reordenamiento Territorial. ✓ No cuentan con una Infraestructura adecuada. ✓ Inexistencia de un Plan de Vivienda. ✓ Proyectos no ejecutables por parte de los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asentamientos humanos cercanos a zonas de riesgo que producen deterioro del ambiente y deforestación. ✓ Cambio de políticas de planificación y ejecución de proyectos a nivel de Gobierno Nacional y local sin involucrar la participación local. ✓ Inequidad de recursos para proyectos de inversión social por parte de las autoridades de nacionales y locales. ✓ La competencia asignada de servicios básicos a los GAD`s Municipales que no permitirá brindar un mejor servicio por la falta de capacidad técnica-operativa de los gobiernos locales. ✓ Invasiones de los terrenos por comunas cercanas. ✓ Desastres Naturales. ✓ Inexistencia de drenaje.

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente
Autor: Joseph Lindao Alejandro

4.3.2 Matriz Estratégica

CUADRO N° 4 Matriz Estratégica

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si existe oxigenación por parte de la vegetación. 2. Existencia de arboles en casi todas las zonas de la comuna. 3. Existen variedades de aves en la comuna. 4. La comuna es una zona segura para los tsunamis 5.- personas dispuestas a recibir capacitaciones. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe una fábrica de yeso, la cual contamina el ambiente en la comuna. 2. Cierta grupo de persona explotan el fango en los complejos turísticos. 3. No hay un tratamiento de las aguas residuales del complejo. 4. No se cumplen las normas a cabalidad. 5. Inexistencia de higiene en la crianza del ganado porcino y vacuno. 6. no hay una cultura de reciclaje por parte de los comuneros. 7. Inexistencia de alcantarillado en los complejos.
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Reubicación de los criaderos en lugares más seguros. 2.- Elaboración de un plan estratégico por parte de los estudiantes de la upse y la comunidad en general. 3.- desarrollo de talleres para mejorar el proceso de las crías de los ganados. 4.- Capacitación por parte del MAE. 5.- Fumigación por parte del ministerio de salud. 6.- fomentar una cultura de reciclaje. 	<p style="text-align: center;">F.O. CRECIMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Concientizar a la comunidad para la colaboración de las actividades de la misma, con charla sobre temas ambientales. F5. O4. 2.- Firmar convenios con el ministerio del ambiente para la reforestación.F1.F2F3.O4 3.- Firmar convenios con el ministerio de salud para la respectivas fumigaciones en la comuna.F5 	<p style="text-align: center;">D.O. REFUERZO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Establecer un lugar estratégico para el criadero de los ganados existentes en la comuna. F1 O1 2.- Incrementar un lugar estratégico para un botadero de basura cercana a la comunidad.A3
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- hay escases de lluvia en la comuna. 2.- zona vulnerable debido al volcan . 3. existen recolectores de basura que botan los desechos de manera irracional. 4.- el recolector de basura solo va una vez por semana. 	<p style="text-align: center;">F.A. RESPUESTA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Mejorar todas las actividades de la comuna con la realización y ejecución del plan estratégico. 	<p style="text-align: center;">D.A. REPLIEGUE</p>

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente
 Autor: Joseph Lindao Alejandro

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Posee tres tipos de ganado, vacuno, caprino y porcino, lo que representa de la población el 15%. 2. Hay un grupo de 10 personas que se dedican al transporte. 3. Existen aproximadamente 20 locales expendios de alimentos. 4. Existen tres complejos turísticos que dan empleo al 25% de la población. 5. Existe una fábrica de yeso, que da empleo al 10% de la población. 6. Hay tres hoteles: Residencial el descanso, Casa blanca, Florida 7. Una 3% de la población posee avícolas. 8. Existen personas especializadas albañilería, carpintería y empleados públicos. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inexistencia de lugares estratégicos en donde tener a los animales. 2. Inexistencia de una cooperativa legalmente formada. 3. Existen locales que no se encuentran al día en sus obligaciones tributarias en un 30%. 4. En el complejo Telésforo Villacres Láinez, personas les hace falta innovar en cuanto atención al cliente. Al mismo tiempo no posee infraestructura adecuada. 5. Afecta a toda la población. 6. No poseen suficientes ingresos debido a la falta de servicios básicos. 7. Inexistencia de la legalidad de las tierras. 8. Inexistencia de una veterinaria.
	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitaciones por parte del MAGAP. 2. El MAGAP, aporta con recursos para el desarrollo del sector. 3. Cooperativa de Transporte Verde Riosa 4. Empresas como Coca-Cola, Tony, Naturagua, Pilsener, Inalecsa van a dejar sus productos a la comuna. 5. Administración en conjunto con el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena. Convenio del Ministerio de Turismo, para una readecuación del Complejo Telésforo. 6. Apoyo de fundaciones y del Ministerio de Salud. 7. Existen convenios con el Ministerio de Turismo. 8. Elaboración del Plan Estratégico UPSE. 9. Apoyo de entidades financieras. 	<p style="text-align: center;">F.O. CRECIMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar al 100% las capacitaciones y recursos que brinda el MAGAP.F1O1O2 2. Establecer convenios con entidades financieras para la otorgación de créditos a los diferentes sectores que existen en la comuna. F1F2F3F6F8O9 3. Aprovechar al 100% capacitaciones que brinda la Fundación TEAM, Ministerio de Salud.
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personas que se roban el ganado (inseguridad). 2. No hay canales de distribución en la compra y venta de la carne y ganados. 3. No hay agua (sequia). 4. La Cooperativa Legalmente constituida como San Agustín y Verde Riosa. 5. Población que visita a la comuna lleva sus propios alimentos. 6. Inexistencia de apoyos de autoridades, GAD y Ministerios. 7. Falta de reacción por parte del Ministerio del Ambiente. 	<p style="text-align: center;">F.A. RESPUESTA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar un parqueadero al límite de la ingreso de la Comuna. F4A3 2. Crear una cooperativa de transporte dentro de la Comuna. F2A2 	<p style="text-align: center;">D.A. REPLIEGUE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Capacitar a la población en cuanto a la legalización de tierras. D7A4 2.- Habilitar una veterinaria para que puedan tener el ganado. D8A4

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente
Autor: Joseph Lindao Alejandro

4.3.2.1 Cursos de acción

Estrategia 1.- Elaboración de los cuantificaciones filosóficos que sirvan de identificación.

- ✓ Buscar ayuda estudiantil universitaria
- ✓ Indicar las diligencias que desarrollan
- ✓ Brindar la información requerida
- ✓ Analizar la propuesta de la misión, visión y valores organizacionales
- ✓ Aceptar las propuestas
- ✓ Difundir a los socios
- ✓ Formar en cuadros informativos en el Cabildo Comunal
- ✓ Difundir a los miembros de la comuna
- ✓ Dar a conocer a los socios del Cabildo Comunal

Estrategia 2.- Diseño de una estructura jerárquica y funcional del Cabildo Comunal.

- ✓ Buscar asesoría profesional
- ✓ Establecer los cargos de trabajo
- ✓ Trazar la estructura
- ✓ Describir las acciones laborales
- ✓ Determinar el perfil que deben cumplir
- ✓ Identificar los encargos y funciones que deben realizar
- ✓ Visibilizar en el mural de la comuna.
- ✓ Difundir la reestructuración orgánica

Estrategia 3.- Diseño y gestión de un programa de capacitaciones para mejorar el desarrollo organizacional del Cabildo Comunal.

- ✓ Citar a una reunión interna de funcionarios
- ✓ Requerir los temas que desearían fortalecer
- ✓ Analizar las instituciones públicas que brindan capacitaciones
- ✓ Gestionar la impartición de las charlas
- ✓ Estipular correctamente los temas de capacitaciones
- ✓ Llamar a los funcionarios
- ✓ Adecuar la sala para las capacitaciones

Estrategia 4.- Diseño y gestión de un programa de capacitaciones dirigido a los socios y ciudadanos emprendedores de la localidad.

- ✓ Convocar a una reunión de socios y ciudadanos
- ✓ Pedir opinión de las necesidades de conocimiento que desean perfeccionar
- ✓ Registrar los temas que los ciudadanos requieren
- ✓ Elaborar el programa de capacitaciones
- ✓ Gestionar con las instituciones pertinentes
- ✓ Programar las jornadas de las capacitaciones
- ✓ Difundir las fechas de las capacitaciones
- ✓ Adecuar las instalaciones
- ✓ Realizar el programa de inauguración
- ✓ Brindar las charlas
- ✓ Medir el grado de satisfacción de los ciudadanos

Estrategia 5.- Proponer cualidades de liderazgo, formas de control y comunicación en la institución.

- ✓ Identificar las cualidades de liderazgo idóneas
- ✓ Determinar las formas de control de actividades y proyectos
- ✓ Plasmar sistemas de comunicación interna

Estrategia 6.- Diseño y gestión de un programa que permita la difusión y publicidad turística de la localidad.

- ✓ Diseño de un programa de publicidad turística
- ✓ Cotizar en los medios de comunicación las cuñas radiales
- ✓ Elaborar las campañas publicitarias
- ✓ Implementar una valla publicitaria al ingreso y salida de la comuna
- ✓ Gestionar la donación de folletos con información turística
- ✓ Adecuar las instalaciones de la casa comunal
- ✓ Colocar una gigantografías de que identifique a la casa comunal
- ✓ Mantener actualizada la página web

Estrategia 8.- Gestionar programas de salud para los niños y mujeres embarazadas

- ✓ Determinar el segmento que requiere beneficiar
- ✓ Gestionar con el ministerio de salud los programas
- ✓ Gestionar las medicinas
- ✓ Socializar a la ciudadanía el desarrollo de la campaña de salud
- ✓ Difundir la fecha y tiempo de duración de la campaña de salud

4.4 OBJETIVOS

4.4.1 Objetivo General

Mejorar la administración con factores que complementan los procesos y viabilizan el desarrollo organizacional del Cabildo Comunal Baños Termales de San Vicente.

4.4.2 Objetivos específicos

- 1.- Direccionar las acciones de planificación a través de elementos orientadores (misión, visión, objetivos, valores y otros) que fortalecen la ejecución de las actividades de los miembros del Cabildo Comunal Baños Termales de San Vicente.
- 2.- Orientar la organización de los directivos del Cabildo a través de una estructura organizacional y funcional que mejora el desempeño y productividad de los integrantes.
- 3.- Fortalecer los procesos de dirección mediante la adopción de cualidades y características de liderazgo, sistemas de comunicación y control generando un excelente ambiente laboral hacia el alcance de las metas y objetivos institucionales.
4. Facilitar la evaluación de los resultados administrativos a través de directrices y procedimientos de control que hagan posible el alcance de los objetivos institucionales.
5. Promover el desarrollo turístico mediante la ejecución de programas de difusión en los medios publicitarios, incrementando el número de turistas nacionales e internacionales.

4.5 PLANIFICACIÓN: ELEMENTOS ORIENTADORES

4.5.1 Misión

Promover a la mejora continua de los habitantes de la Comuna Baños Termales de San Vicente buscando el desarrollo sustentable y calidad de vida de los mismos, bajo las eficientes gestiones realizadas en el ámbito político, estratégico y turístico.

4.5.2 Visión

Lograr el reconocimiento a nivel provincial como modelo de gestión administrativa, enfocados en el bienestar de los ciudadanos de la Comuna Baños Termales de San Vicente, a través de los procesos generando un eficiente desarrollo organizacional.

4.5.3 Objetivo de la Institución

Promover la integración de los recursos sociales, culturales y turísticos existentes en la localidad, mediante la gestión de proyectos que permitan el desarrollo de la Comuna Baños Termales de San Vicente.

4.5.4 Valores Institucionales

Los valores que predominan en el Cabildo Comunal de Baños Termales de San Vicente son los siguientes:

- ❖ **COOPERACIÓN:** Porque todos los que conforman la comuna siempre están dispuestos a colaborar en todas las actividades, problemas, que se presenten.

- ❖ **RESPONSABILIDAD:** Debido a que cada comunero realiza efectivamente sus actividades, para lograr con el propósito que se han planteado.
- ❖ **RESPECTO:** Ya que todos dentro y fuera de la Comuna son vistos como personas que son, sin ser discriminadas, por su religión, raza, cultura, lengua, entre otras características que muchas veces separan pueblos.
- ❖ **LEALTAD:** Todos demuestran seguir un solo liderazgo, sin afectar a nadie, buscando siempre el bien común.
- ❖ **UNIDAD:** Existe el trabajo en equipo, siempre y cuando este sea para el bien común.
- ❖ **LIBERTAD:** Hay democracia, todos son libres de decidir.
- ❖ **ADAPTACIÓN AL CAMBIO:** Para estar atentos a los cambios tecnológicos, innovaciones, leyes, reglamentos y nuevas técnicas, procurando anticiparnos a ellos y aprovechar nuevas oportunidades.
- ❖ **IDENTIDAD CULTURAL:** Respetar los valores, orgullos, tradiciones, símbolos, creencias y modos de comportamiento que poseen en la Comuna.
- ❖ **HONESTIDAD:** Ser sinceros con ellos mismos y con quienes acuden a la Comuna.
- ❖ **EQUIDAD:** Buscan que los recursos, beneficios que son dirigidos a la Comuna, sean distribuidos para todos y no para un solo grupo de personas, logrando así el desarrollo de la misma.
- ❖ **JUSTICIA:** Luchan por que todo se realice de forma transparente.

4.5.5 Plan operativo anual

CUADRO N° 5 Plan operativo anual

Proyecto	Tiempo	Indicador	Responsable	Financiamiento
Programa de difusión turística	05/01/2015 30/01/2015	Comuna Baños Termales San Vicente con promoción turística.	Presidente de la comuna	Recursos del estado
Programa de sistema de comunicación interna	02/02/2015 27/02/2015	Cabildo comunal de Baños termales de San Vicente con liderazgo	Presidente de la comuna	Recursos del estado
Programa de capacitaciones	06/04/2015 29/06/2015	Cabildo comunal de Baños termales de San Vicente con capacitaciones	Presidente de la comuna	Recursos del estado
Programas de salud	03/07/2015 31/08/2015	Cabildo comunal de Baños termales de San Vicente con calidad de vida	Presidente de la comuna	Recursos del estado

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente
Elaborado por: Joseph Lindao Alejandro

4.5.6 Plan de anual de inversión

CUADRO N° 6 Plan anual de inversión

Proyecto	Estrategia	Acción	Financiamiento
Programa de difusión turística	Diseño y gestión de un programa que permita la difusión y publicidad turística de la localidad	Diseño del programa de publicidad Determinación del medio de publicidad Promover el desarrollo turístico	\$2.500,00
Programa de sistema de comunicación interna	Elaboración de los parámetros filosóficos que sirvan de identificación.	Elaboración de la misión Elaboración de la visión Difusión en la cartelera de la fundamentación filosófica	\$500,00
	Diseño de una estructura jerárquica y funcional del Cabildo Comunal..	Diseñar el esquema jerárquico Establecer la delineación y perfil Establecer el desempeño del cargo	
Programa de capacitaciones	Diseño y gestión de un programa de capacitaciones para mejorar el desarrollo organizacional del Cabildo Comunal.	Identificar los temas de capacitaciones Gestionar con instituciones competentes Ofrecer los temas de capacitaciones	\$1.500,00
	Diseño y gestión de un programa de capacitaciones dirigido a los socios y ciudadanía en general emprendedora de la localidad.	Citar a reunión general en la comuna Establecer los temas de capacitaciones Gestionar con instituciones pertinentes Anunciar las jornadas de capacitaciones	\$1.500,00
Programas de salud	Tramitar programas de salud para los niños y mujeres embarazadas	Gestionar las campañas de salud Socializar las jornadas de la campaña Brindar los medicamentos	\$ 800,00
TOTAL			\$6.800,00

Fuente: Aporte de Autor Investigación Propia
Autor: Joseph Lindao Alejandro

4.5.7 Plan de Capacitaciones

Los temas de capacitaciones de acuerdo a la necesidad del personal con la finalidad de fortalecer y ampliar los conocimientos de los miembros de la directiva de la comuna, son los siguientes:

Temas para desarrollo del Personal administrativo:

- Liderazgo
- Gestión de talento humano y clima organizacional
- Gestión y administración de los recursos locales
- Administración de procesos
- Principios de contabilidad general
- Organización de los estados contables
- Participación ciudadana
- Normativas vigentes
- Desarrollo Turístico
- Seguridad ciudadana
- Elaboración de proyectos
- Control y evaluación de los proyectos

Cabe indicar que este programa de capacitaciones será tratado en asamblea general para su respectiva aprobación, posteriormente para realizar la gestión correspondiente a las entidades competentes como el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP), de manera que aprueben y asignen el presupuesto destinado para su ejecución.

Comunidad

La comunidad es un organismo importante dentro de la localidad, es por ello que de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el sector se tramitarán capacitaciones acorde a sus necesidades turísticas, para ello se considerará lo siguientes:

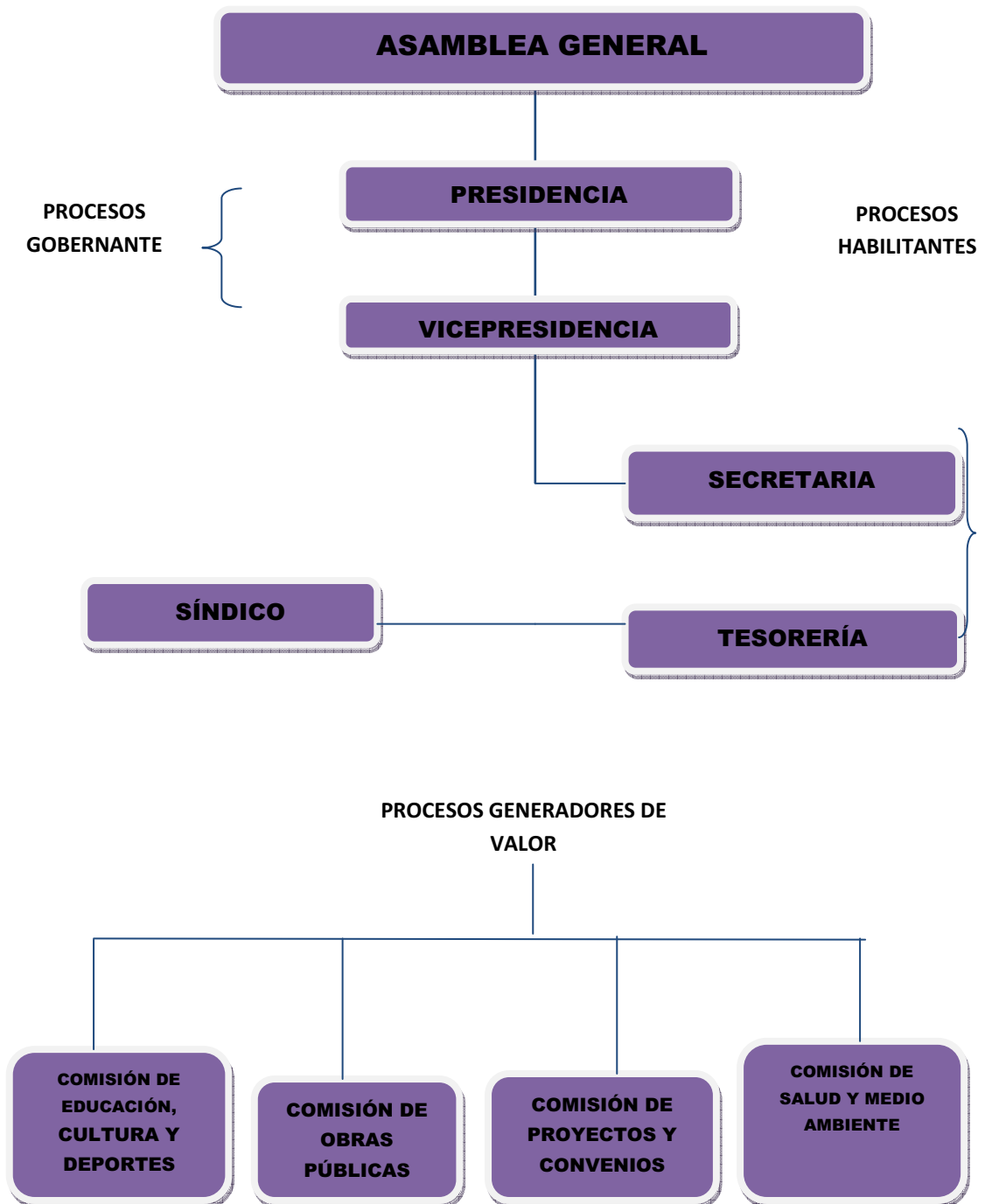
- Innovación y desarrollo del negocio
- Formas de financiamiento
- Inversiones
- Atención al cliente
- Elaboración de artesanías
- Calidad de servicio
- Técnicas de ventas
- Variedad de servicios

4.6 ORGANIZACIÓN: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL

4.6.1 Estructura Formal

La estructura que utilizan en la comuna Baños Termales de San Vicente es el organigrama formal, mostrando como principal personaje al presidente de la comuna, posteriormente el vicepresidente, quienes son los encargados de liderar los procesos de gestión que se realizan en la comunidad, seguido de la secretaria, el síndico y el tesorero. De esta manera se encuentra estructurado el personal de la comuna en estudio.

GRÁFICO N° 23 Estructura Formal de la Comuna Baños Termales de San Vicente



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente
Autor: Joseph Lindao Alejandro

4.6.2 Orgánico funcional

CUADRO N° 7 Funciones del Presidente Comunal

CARGO: Presidente de la Comuna Baños Termales de San Vicente
<p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none">- Haber nacido en la comuna.- Conocer las costumbres y tradiciones.- Iniciativa y liderazgo.- Capacidad de gestión.
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Representante Legal de la comuna y habitantes.✓ Difundir información a los ciudadanos.✓ Convocar a los ciudadanos a reuniones.✓ Buscar convenios en beneficio de la comunidad.✓ Impulsar el diseño y desarrollo de proyectos para el bienestar social.✓ Ejecutar los programas y proyectos.✓ Hacer cumplir el reglamento de la comuna.✓ Firmar contratos con entidades.✓ Identificar las necesidades de los habitantes de la comuna.✓ Difundir en los medios de publicidad los servicios turísticos que se brindan en la comuna.✓ Brindar programas de capacitaciones a los artesanos.

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

Vicepresidente Comunal

CUADRO N° 8 Funciones del Vicepresidente Comunal

CARGO: Vicepresidente de la Comuna Baños Termales de San Vicente
Perfil: <ul style="list-style-type: none">- Conocer las costumbres y tradiciones.- Iniciativa y liderazgo.- Capacidad de gestión.- Compromiso con la comunidad.- Trabajo en equipo.
Funciones: <ul style="list-style-type: none">✓ Representante temporal de la comuna.✓ Coordinar actividades de la comuna.✓ Convocar a los ciudadanos a reuniones.✓ Desarrolla proyectos para el bienestar social.✓ Hacer cumplir el reglamento de la comuna.✓ Identificar las necesidades de los habitantes de la comuna.

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

Secretaria Comunal

CUADRO N° 9 Funciones de la Secretaria Comunal

CARGO: Secretaria
<p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none">– Trabajo en equipo.– Capacidad de organización y control.– Habilidades informáticas.
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Mantener el orden de los documentos de la comuna.✓ Atender las llamadas de la casa comunal.✓ Vigilar las actas de los socios.✓ Registrar nuevas afiliaciones.✓ Archivar los documentos de importancia de la comuna.✓ Tomar notas de las sugerencias de los socios.✓ Programar la agenda del presidente.✓ Difundir información a los socios.

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

Síndico Comunal

CUADRO N° 10 Funciones del Síndico Comunal

CARGO: Síndico de la Comuna Baños Termales de San Vicente

Perfil:

- Iniciativa y liderazgo.
- Capacidad de gestión.
- Capacidad de control

Funciones:

- ✓ Es la persona encargada en regular los procesos de la comuna.
- ✓ Controla y supervisa las modalidades sostenibles.
- ✓ Resuelve conflictos entre los socios.
- ✓ Supervisar los egresos de la comuna.
- ✓ Controlar las cuentas bancarias.
- ✓ Convocar a los ciudadanos a reuniones.
- ✓ Hacer cumplir el reglamento de la comuna.

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

Tesorero Comunal

CUADRO N° 11 Funciones del Tesorero Comunal

<p>CARGO: Tesorero de la Comuna Baños Termales de San Vicente</p>
<p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none">- Responsabilidad.- Organización.- Conocimientos contables.
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Realizar el recaudo de los fondos de los socios de la comuna.✓ Mantener los libros contables clasificados.✓ Recolectar las facturas.✓ Analizar la rentabilidad de la comuna.✓ Evaluar los ingresos y gastos.✓ Elaborar los respectivos informes.

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

4.7 DIRECCIÓN: CUALIDADES O CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO.

4.7.1 Liderazgo

El líder de la comuna Baños Termales de San Vicente es el presidente Lcdo. Gervacio Figueroa, quien debe contar con las siguientes cualidades para guiar efectivamente a los colaboradores.

1.- Ser un modelo a imitar: El presidente de la Comuna debe considerar que las demás personas realizan y actúan de acuerdo a su comportamiento, es por ello que debe ser un patrón que sirva de influencia para los implicados en el Cabildo Comunal.

2.- Ser aprendiz: El presidente de la Comuna debe estar consciente de que labora en un medio donde se aprenden cada día, para ello es necesario que preste la debida atención a los procesos que todos los funcionarios desarrollen.

4.- Disposición al cambio: Los lideres no deben poner resistencia a los cambios que se desarrollan en diferentes situaciones, debido a que muchas veces traen consigo resultados eficientes que permiten el logro del éxito esperado.

5.- Ser buen comunicador: Una de las cualidades más importante de los lideres es la adopcion de medios de comunicación interna para que las demás personas a su alrededor se enteren con informacion veridica de los que se acontece en sus áreas de trabajo. El presidente de la comuna además de informar a los colaboradores y socios la informacion respectiva.

El presidente de la comuna de Baños Termales de San Vicente además debe saber delegar funciones de acuerdo a las capacidades que presente el personal, dirigir

los procesos, programas y proyectos que se diseñen y ejecuten, apoyar y entrenar a aquellos colaboradores que no cuenten con las habilidades y conocimientos.

4.7.2 Características de liderazgo

Características personales.

Las características personales con las que deben contar los representantes principales como el presidente de la comuna Baños Termales de San Vicente y el vicepresidente son la renovación personal que involucre el estado de ánimo para que esta manera se refleje el optimismo en las actividades y gestiones realizadas.

Características sociales.

Otra de las características principales del presidente es mantenerse orientado a servir a la comunidad considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos que constantemente desean que se generen cambios favorables en su ambiente, mediante la ejecución de proyectos y programas en beneficio de los mismos. De esta manera el principal representante logrará que lo determinen como una persona carismática.

Características cognoscitivas

El presidente de la comuna Baños Termales de San Vicente como característica cognoscitiva es la capacidad de gerencia, y orientación para que de esta manera logre incentivar a los demás miembros del Cabildo Comunal, encaminando los esfuerzos del equipo de trabajo hacia la consecución de los objetivos y metas de la institución.

El presidente además debe generar un ambiente organizativo mediante la adopción de estrategias que direccionen a los involucrados a generar un ambiente

agradable de trabajo, donde exista la visión de realizar los procesos de forma eficiente, a través de una buena comunicación interna, que este a su vez busque las gestiones necesarias para una excelente negociación.

4.7.3 Comunicación

La comunicación es la acción de mantener informado al personal de la institución sobre temas referentes a su ámbito laboral, en la comuna Baños Termales de San Vicente actualmente carece de sistemas de comunicación eficientes, es por ello que a continuación se presentan las alternativas que debe adoptar para mejorar este aspectos tan importante para los involucrados así como también para los socios.

Reuniones internas continuas: La ventaja de esta actividad en el Cabildo Comunal es que se permite mantener informado al personal que labora constantemente en las instalaciones de la institución.

4.8 CONTROL: DIRECTRICES Y PROCEDIMIENTOS

Los monitoreos o control que se realizarán en los respectivos presupuestos o planes operativos anuales y en el plan anual de inversiones serán de la siguiente manera, de forma que se determine que se verifique los resultados de la aplicación de los proyectos y programas planteados:

Fortalecer el desempeño: Esta primera etapa del proceso de monitoreo permite identificar los factores, aspectos o acciones que no están resultando eficiente en los diferentes programas y proyectos planteados, considerándolos en el futuro a evitar los mismos errores y planificar nuevas actividades que reduzcan posibilidades de fracasos.

Fortalecer la toma de decisiones y la planificación: Los programas que se ejecuten en el Cabildo de Baños Termales de San Vicente, servirán para que se tome las decisiones asertivas después de experiencias sobre programas no factibles y que en su momento mostraban objetivos poco alcanzables.

Contribuir al aprendizaje: Una vez que se cuenta con la experiencia adquirida de los proyectos y programas que no contribuyeron al desarrollo sostenible de los habitantes de la comuna Baños Termales de San Vicente los funcionarios encabezados por el Cabildo considerarán mejores propuestas que estén desarrollados en cuanto a la realidad y a las necesidades que los ciudadanos requieren en cuanto a las actividades predominantes como la agricultura y el turismo.

Mejorar la rendición de cuentas: Estas etapas en su orden llevadas a cabo permiten desarrollar una exitosa rendición de cuentas al cabo de su período, demostrando a la comunidad en general que los procesos y gestiones realizadas contribuyendo a logro de las metas beneficiando a los artesanos y agricultores. Permitiendo fomentar el apoyo significativo de la ciudadanía en las próximas elecciones. La forma de monitorear los programas y proyectos establecidos es de la siguiente manera:

CUADRO N° 12 Monitoreo de los proyectos y programas

QUÉ	POR QUÉ	CUÁNDO	CÓMO
Identificar las acciones que se realizarán.	Realizar un análisis situacional.	En qué tiempo, es decir el monitoreo se	Mediante visitas de campo.
Revisión constante de los avances realizados.	Identificar aspectos incidentes y soluciones.	realizará continuamente.	Revisión de informes y registros.

Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente
 Autor: Joseph Lindao Alejandro

4.8.1 Verificación

Realizar una verificación de los programas, proyectos o presupuesto es una forma de revisión y confirmación de las acciones que se están realizando, identificando si los procesos que se están desarrollando son factibles y contribuyen significativa al logro de los objetivos planteados.

Para verificar los resultados que se están dando en los diferentes programas, proyectos y presupuestos es necesario que se realice el respectivo reporte de monitoreo en donde se indique el propósito, el responsable y el reporte de datos necesarios para poder realizar la verificación adecuada.

Para realizar este proceso de verificación es necesario que se asigne la función correspondiente a una persona involucrada o de otra manera se contrate a un colaborador que se encargue de esta función importante para ejecutar el control respectivo de los programas, proyectos y presupuesto.

4.8.2 Comparación

La comparación es necesaria que se realice en la administración actual de la comuna Baños Termales de San Vicente debido a que muchas veces los Cabildos de anteriores administraciones son similares, contando con dichas experiencias vividas en los informes se puede trabajar de acuerdo a los resultados que los programas han surgido contribuyendo con el desarrollo de la ciudadanía.

Realizar la comparación respectiva de diferentes aspectos aumenta significativamente posibilidades efectivas, contar con estos procesos ayuda a mejorar las acciones que se pretende emprender en el área turística y agrónoma que son los campos que mayormente se destacan en comuna en estudio. Además permite conocer si las pautas que se están siguiendo están trabajando en la dirección que deben ir correctamente.

Otra de las comparaciones que se pueden realizar es mediante la ejecución de un estudio de mercado aplicando herramientas de recolección de datos como encuestas a los habitantes de la comuna con la finalidad de determinar si los programas y proyectos que se implementan cubren sus necesidades y expectativas actuales.

4.8.3 Evaluación

La evaluación de los proyectos y programas se realizan con la finalidad de determinar si está acorde a los procesos que se plantean, y en qué medida va a lograr cumplir los objetivos. La evaluaciones de forma constante sirven para asegurar la calidad necesaria de los procesos que se van a realizar, se trata respectivamente de la gestión de proyectos, programas y presupuestos en donde se busca mejorar su implementación. Para ello es necesario que se diseñen los formatos de evaluación correspondiente a períodos trimestral y anual.

4.9 Cultura Administrativa

La cultura administrativa o llamada cultura organizacional es el conjunto de reglas y procedimientos además de los valores y principios que se deben aplicar en las instituciones con la finalidad de mantener un ambiente laboral exitoso. Para ello es necesario que se apliquen ciertas herramientas que los involucrados puedan visualizar para su respectiva acción dentro del Cabildo Comunal, haciendo notar a los usuarios que se trabaja bajo armonía y organización.

Valores: Aplicar en recuadros los distintos valores como parte de una decoración a las oficinas de la casa comunal de manera que los involucrados recuerden los principios que deben aplicar en la empresa.

Trabajo en equipo: Otra forma de generar una excelente cultura organizacional es la consideración de todos los involucrados al momento de tomar las debidas decisiones con la finalidad de atender las sugerencias de los demás.

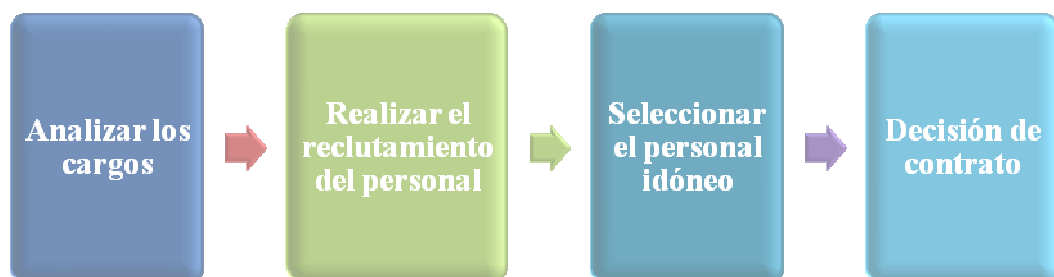
4.9.1 Gestión de talento humano

La integración de personal es un factor de gran importancia para las instituciones debido a que mediante el trabajo en grupo se puede desempeñar las labores con mayor efectividad para el adecuado funcionamiento de la organización. La responsabilidad de integrar al talento humano le corresponde al Jefe. Para ello es necesario que en la comuna Baños Termales de San Vicente se adapten normas o políticas para la selección y reclutamiento del personal, entre ellas las siguientes:

- El presidente de la Comuna debe realizar el proceso de reclutamiento y selección del personal.
- Evaluar las hojas de vida de los aspirantes.
- Entrevistar.
- Realizar las entrevistas
- Contratar, y,
- Motivar.

La gestión del talento humano son los procesos que se desarrollan en las instituciones con el objetivo de que los involucrados muestren su compromiso con la empresa, se basa en la sistematización de varios factores en un orden respectivamente, que permita el direccionamiento básicamente en la captación de nuevo personal. Los pasos que seguirá el líder de la comuna son los siguientes:

GRÁFICO N° 24 : Proceso de reclutamiento y selección del personal



Elaborado por: Joseph Lindao Alejandro

Una vez que se ha realizado la selección se convoca a los elegidos para que el presidente realice la respectiva entrevista y las pruebas necesarias para determinar si están aptos para ocupar el cargo que se está ofreciendo, de acuerdo a los resultados obtenidos se decide el tipo de contrato que va a realizar. A través de la Inducción, entrenamiento o adiestramiento de la persona contratada; Se evaluará su desempeño en las funciones encomendadas además del tiempo de realizarlas. Los incentivos son motivaciones con la finalidad de lograr los objetivos y metas institucionales

La eficiente gestión de talento humano o del personal en la comuna Baños Termales de San Vicente, permite al Cabildo Comunal captar recurso humano que cuente con las capacidades y profesionalismo eficiente para realizar procesos excelentes para la consecución de los objetivos y metas organizacionales.

4.10 DIFUSIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La difusión del Complejo de Aguas Termales en la localidad de Baños Termales de San Vicente , además de destacar los diferentes platos típicos de la zona que se ofrecen en las diversas cabañas turísticas, es necesario adoptar herramientas como vallas publicitarias, y la actualización de la página web, medios que permiten informar a los turistas tanto nacionales como locales lo que se encuentra en la comuna, es así como a continuación se muestra los diseños de los medios de difusión turística que se implementarán con la finalidad de captar mayor número de clientes.

4.11 EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL

4.11.1 Eficacia

De acuerdo a los parámetros estudiados y analizados en el proceso de gestión de talento humano se puede identificar que en el Cabildo Comunal de Baños

Termales de San Vicente se contratará a personal capacitado, y que cuente con un amplio conocimiento y experiencia sobre los procesos, dando como resultado que el personal cuenta con la capacidad de cumplir con sus obligaciones en el tiempo estipulado encaminando sus esfuerzos hacia el éxito deseado.

4.11.2 Eficiencia

Considerando el desempeño de los colaboradores que captará el presidente de la comuna Baños Termales de San Vicente mediante el proceso de gestión de talento humano, se determina que estos cuentan con rapidez en la solución de problemas existentes.

El período de tiempo es el principal factor que predomina en los colaboradores para alcanzar el éxito, además de conocer los procesos que deben realizar en casos de que se presenten situaciones inesperadas con el único objetivo de encaminar sus acciones hacia la optimización de sus capacidades.

4.12 PLAN DE ACCIÓN

CUADRO N° 13 Plan de Acción

PLAN DE ACCIÓN				
NOMBRE DEL PROYECTO:	Modelo de gestión administrativa para la Comuna Baños Termales de San Vicente, año 2015.			
PROBLEMA PRINCIPAL:	Incidencia de los procesos administrativos en el desarrollo organizacional del Cabildo Comunal Comuna Baños Termales de San Vicente.			
FINALIDAD:	Garantizar la administración con procesos y factores que viabilizan el desarrollo organizacional del Cabildo Comunal Baños Termales de San Vicente			
PROPÓSITO:	Mejorar la administración con factores que complementan los procesos y viabilizan el desarrollo organizacional del Cabildo Comunal Baños Termales de San Vicente.			
INDICADOR GENERAL:	Desarrollo organizacional			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	Estrategia	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Direccionar las acciones de planificación a través de elementos orientadores (misión, visión, objetivos, valores y otros) que fortalecen la ejecución de las actividades de los miembros del Cabildo Comunal Comuna Baños Termales de San Vicente.	Comuna Baños Termales San Vicente con visión, misión, objetivos. Comuna Baños Termales San Vicente con POP, PIP, PCAPACIT.	Aplicación de los elementos orientadores propuestos. Utilización del POA, PAI Y PAC	Miembros del Cabildo Comunal	Socialización de la Propuesta Aprobación de la Propuesta Oficializar la aprobación de la Propuesta y disponer su implementación y aplicación inmediata Aplicar el Modelo de Gestión (Propuesta). Monitorear y realizar seguimientos de cumplimiento del contenido
Orientar la organización de los directivos del Cabildo a través de una estructura organizacional y funcional que mejora el desempeño y productividad de los integrantes del Cabildo comunal.	Comuna con estructura organizacional y funcional	Aplicación de la estructura orgánica funcional propuesta..	Miembros del Cabildo Comunal	
Fortalecer los procesos de dirección mediante la adopción de cualidades y características de liderazgo, sistemas de comunicación generando un excelente ambiente laboral hacia el alcance de las metas y objetivos institucionales.	Cabildo Baños Termales San Vicente con liderazgo	Adopción de cualidades y características de liderazgo. Implementación y aplicación de técnicas de comunicación, directrices y procedimientos de control.	Miembros del Cabildo Comunal	
Facilitar la evaluación de los resultados administrativos a través de directrices y procedimientos de control que hagan posible el alcance de los objetivos institucionales.	Administración del Cabildo Baños Termales San Vicente con directrices y procedimientos de control	Aplicación de directrices y procedimientos de control.		
Promover el desarrollo turístico mediante la ejecución de programas de difusión en los medios publicitarios, incrementando el número de turistas nacionales e internacionales.	Comuna Baños Termales San Vicente con promoción turística. Mayor número de turistas nacionales y extranjeros	Desarrollo de programas de difusión en medios publicitarios	Miembros del Cabildo Comunal	

Fuente: Cabildo Comunal Baños Termales de San Vicente, año 2015, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Autor: Joseph Lindao Alejandro.

4.13 Presupuesto Referencial

A continuación se presenta el presupuesto referencial detallado de las estrategias que anteriormente se mencionaron y por lo tanto están reflejadas de manera general en el plan anual de inversiones.

CUADRO N° 14 Capacitaciones

CAPACITACIONES			
TEMAS	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
Administrativos			
Liderazgo	\$ 250.00	1	\$ 250.00
Administración de procesos	\$ 150.00	1	\$ 150.00
Principios de contabilidad	\$ 400.00	2	\$ 800.00
Desarrollo Turístico	\$ 200.00	2	\$ 400.00
Clima Organizacional	\$ 150.00	1	\$ 150.00
Habitantes/Empresarios			
Financiamiento	\$ 150.00	1	\$ 150.00
Atención al cliente	\$ 200.00	2	\$ 400.00
Calidad de servicio	\$ 200.00	2	\$ 400.00
Innovación y desarrollo del negocio	\$ 300.00	1	\$ 300.00
TOTAL			\$ 3,000.00

Fuente: Autor de tesis

Autor: Joseph Lindao Alejandro

CUADRO N° 15 Filosofía

Administrativos			
Liderazgo	\$ 250.00	1	\$ 250.00
Administración de procesos	\$ 150.00	1	\$ 150.00
Principios de contabilidad	\$ 200.00	2	\$ 400.00
Desarrollo Turístico	\$ 200.00	2	\$ 400.00
Clima Organizacional	\$ 150.00	1	\$ 150.00
Habitantes/Empresarios			
Financiamiento	\$ 150.00	1	\$ 150.00

Fuente: Autor de tesis

Autor: Joseph Lindao Alejandro.

CUADRO N° 16 Campañas Publicitarias

CAMPAÑAS PUBLICITARIAS			
DETALLE	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
Difusión en medios radiales y televisivos	\$ 400.00	1	\$ 400.00
Valla publicitaria	\$ 500.00	2	\$ 1,000.00
Adecuaciones de la casa comunal	\$ 400.00	1	\$ 400.00
Folletos	\$ 0.10	500	\$ 50.00
Tarjetas	\$ 0.20	500	\$ 100.00
Gigantografía de indentificación	\$ 50.00	8	\$ 400.00
Página web	\$ 150.00	1	\$ 150.00
TOTAL			\$ 2,500.00

Fuente: Autor

Autor: Joseph Lindao Alejandro

CONCLUSIONES

- 1.- La ayuda de elementos orientadores como la misión, visión, objetivos, valores, planes, programas y proyectos, fortalecen el desarrollo y ejecución de las actividades de toda estructura.
- 2.- La estructura orgánica es la radiografía administrativa del Cabildo Comunal de Baños Termales de San Vicente, indispensable para la distribución y división de funciones, así como también es útil para la asignación de responsabilidades.
1. La adopción de cualidades y características de liderazgo es primordial en los representantes comunales, permiten a los implicados mantenerse informados con las actividades y beneficios que presta la Comuna Baños Termales de San Vicente.
2. La evaluación y control periódico es primordial para el alcance de los objetivos institucionales en los procesos, factores y elementos administrativos que se desarrollan en la institución.
- 5.- El impulso de la difusión de los servicios que se ofrecen a los turistas nacionales y extranjeros aumentará el número de visitantes a la Comuna Baños Termales de San Vicente y a su vez la economía de ellos.

RECOMENDACIONES

1. Analizar y considerar el direccionamiento de las acciones de planificación con elementos orientadores (misión, visión, objetivos, valores y otros) que fortalecen la ejecución de las actividades de los miembros del Cabildo Comunal Baños Termales de San Vicente
2. Organizar a través de la estructura organizacional y funcional la administración comunal propuesta para la mejorar la productividad y el desempeño de los directivos del Cabildo Comunal.
3. Fortalecer los procesos direccionados por el Cabildo Comunal mediante la adopción de cualidades y características de liderazgo, sistemas de comunicación, particularidades que conducen hacia la excelencia del ambiente laboral y alcance de las metas y objetivos institucionales.
4. Evaluar los resultados administrativos para el cumplir de los objetivos institucionales mediante las directrices y procedimientos de control propuestos.
5. Impulsar el desarrollo turístico del Complejo de Baños Termales aplicando programas de difusión en los medios publicitarios que permitan aumentar la concurrencia de turistas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcocer, A. (2012). *Diccionario incompleto de la globalización*. México: Penguin Random House.
- Allés, M. (2009). *Cómo llevarme bien con mi jefe*. Buenos Aires.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Argentina: ISBN.
- Andrade, H. (2008). *Comunicación organizacional interna*. España: Netbiblo S. L.
- Barrios, A. Z. (2011). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Colección de publicaciones de la UNCTAD;. (2007). *Transparencia*.
- David, F. R. (2008). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.
- Eva Asensio del Arco, B. V. (2009). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Paraninf.
- Fernández Sánchez, E. (2010). *Administración de empresas*. España.
- Food, F. (2007). *Buena gobernanza en la tenencia y administración*. Roma.
- Gabín, M. A. (2009). *Administración pública*. Madrid : Paraninfo.
- García, G., & Torrijos, E. (2006). *Vivir con valores*. México: Editorial Lectorum.
- Garzón Castrillón, M. (2005). *El desarrollo organizacional y el desarrollo planteado*. Bogotá: ISBN.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba : Editorial Brujas.
- Gracia Ramos, M., Yaguez, M., & Casanovas , M. (2007). *Guía práctica de economía*. Barcelona: Publicacions.
- Grande I. (2009). *Metodología de la Investigación*. Ecuador: Grande I.

- Haro, M., Klajin, D., & Morando, A. (2008). *Psicología social*. España: Médica Panamericana S. A. .
- Hitt, M. (2009). *Administración*. México: Pearson Educacion.
- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín.
- Hurtado, D. (2008). *Principio de Administración*. Medellín-Colombia : ITM.
- Isunza, E., & Olvera, A. (2009). *Democratización*. México.
- Jiménez Burillo, F., Del Águila, R., Luque, E., Sangrador García, J., & Vallespín, F. (2008). *Psicología de las relaciones de autoridad y de poder*. Barcelona: Editorial UOC.
- Juan Manuel Toledano, J. G. (2008). *Buenas prácticas en la cooperación para el desarrollo*. Madrid: Catarata.
- Lusthaus, C. (2009). *Evaluacion Organizacional (Spanish) Pb*. Ottawa - Canadá: IDRC.
- MAD-Eduforma. (2009). *Administración Especial*. España: MAD.
- Mejía García, B. (2007). *Gerencia de procesos*. Bogotá: Ecoc ediciones.
- Ministerio de Finanzas. (2010). *Ministerio de Finanzas*. Obtenido de <http://www.finanzas.gob.ec/plan-anual-de-inversiones/>
- Mondy, W., & Noe, R. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educacion.
- Morán Márquez Francisco. (2010). *Metodología de la investigación*. Ecuador, Guayaquil, Minerva: Morán Márquez Francisco.
- Narváez, V. P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud*. Chile: RIL Editores.
- Oliver, S. P. (2011). *Metodología de la investigación social*. Madrid: Librería Dykinson.
- Paredes Gracés Wilson. (2009). *Como desarrollar una tesis*. Ecuador, Quito, Bigcopy: Paredes Gracés Wilson.

- Pezo Paredes, & Pezo Paredes, A. (2008). *Cultura de la innovación y gestión*. Colombia.
- Publicaciones Vértice. (2008). *Estructuras Organizacionales*. España.
- Publicaciones Vertice S.L . (2008). *Selección del personal*. España: Vértice S. L.
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación .
- Rodríguez Valencia, J. (2010). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México.
- Sánchez, J. C. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Santiago, G. M. (2013). *Administración- Gestión del montaje y mantenimiento*. España: Paraninfo.
- Sanz, M. J. (2010). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid: ESIC.
- Scribano, A. O. (2008). *El proceso de investigación social cualitativo*. Buenos Aires: Prometeo.
- Silva, G. E. (2013). *LOS NUEVE PRINCIPITOS: Una guía práctica para la realización de tus proyectos*. México: Palibrio.
- Universidad Experimental Libertador. (2005). Modalidad de la Investogación. 16.
- Veras, M., & Cuello, C. (2008). *Prácticas de Gestión Humana*. ROS.
- Vértice. (2008). *Análisis de mercados*. España: Vértice.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración: Es un proceso en el cual la persona o grupo de personas encargadas tienen el compromiso de planificar, organizar, gestionar y controlar los recursos y materiales que posee una institución.

Gestión: Es el proceso que se debe realizar para que una organización con fines y sin fines de lucro genere cambios productivos en su empresa o procesos que se desarrollen en determinados departamentos.

Planificación: Se refiere a que es lo que se desea realizar; la organización, como se va a hacer dicha actividad; el mando, con quien y que recursos se necesitará; coordinación, como se va a realizar y el control significa verificar cada paso para su consecución, identificando como se lleva a cabo.

Cultura: Es un conjunto de valores, principios y costumbres que los colaboradores aplican en una empresa para generar un excelente ambiente laboral y la interrelacionarse con los involucrados.

Rendición de cuentas: Es un proceso participativo, periódico, claro y veraz con información precisa y contundente sobre la gestión administrativa que realizan los miembros de la Junta Comunal; todas las instituciones del estado están en la obligación de realizar la rendición de cuentas de los recursos públicos.

Recursos: Son aquellos conjuntos de bienes, materiales y personal que disponen en una empresa, estos sirven para resolver las necesidades de la empresa, y sirven de base para planificaciones futuras.

Políticas: Las políticas son reglamentos o normas que las empresas estructuran para encaminar los procesos de forma eficiente.

Organización: La organización se basa en la definición de la estructura de la institución donde se definirán los cargos y las funciones de cada uno de los miembros que forman parte del Cabildo

Comunicación: La comunicación es un proceso de interrelación entre dos o varias personas, con la finalidad de difundir información importante acerca de la institución.

Recursos Materiales: Los recursos materiales son los medios físicos con los cuales el personal cumple su trabajo de forma cotidiana contribuyendo en el logro de los objetivos de la organización.

Control Administrativo: El control es una fase primordial en los procesos de gestión de las entidades sean particulares, privadas o mixtas, permite mantener un orden sistemático de las actividades desarrolladas en la empresa con la finalidad de su respectiva supervisión de los procesos y programas realizados.

Liderazgo: Es aquella persona que su función primordial es la persuasión frente a un equipo de trabajo, con la finalidad de estimularlos para alcanzar los objetivos y metas.

Gestión de Talento Humano: Son aquellos procesos que se implementan en las empresas con la finalidad de que los colaboradores sientan motivación y compromiso al pertenecer en la institución.

ABREVIATURAS

PAI: Plan anual de inversiones.

POA: Plan operativo anual.

GAD: Gobierno autónomo descentralizado.

RC: Rendición de cuentas.

GTL: Gestión de talento humano.

MGA: Modelo de gestión administrativa.

ADM.: Administración.

JC: Junta comunal.

FODA: Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

V.I.: Variable independiente

V.D.: Variable dependiente

ANEXOS

ANEXO N° 1 Entrevista dirigida al personero de la Comuna



**1.- ¿Conoce usted sobre las costumbres y culturas de la comuna Baños
Termales de San Vicente?**

2.- ¿Ha recibido capacitaciones sobre la administración eficiente del Cabildo?

**3.- ¿Están claramente definidas la misión, visión y objetivos de la institución
comunal?**

**4.- ¿Regularmente que tipo que leyes consideran en la Comuna Baños
Termales de San Vicente?**

**5.- ¿Normalmente satisfacen las necesidades de los habitantes de la Comuna
Baños Termales de San Vicente mediante el desarrollo de programas y
proyectos?**

6.- ¿Cuentan con la delimitación respectiva de las funciones que deben desarrollar los administrativos de la Comuna Baños Termales de San Vicente?

7.- ¿Considera que está correctamente elaborada la estructura jerárquica de la institución comunal Baños Termales de San Vicente?

8.- ¿Qué tipos de proyectos sociales han realizado en beneficio de la comunidad?

9.- ¿Cómo realizan el control a los diferentes proyectos y programas desarrollados por el Cabildo Comunal?

10.- ¿Cómo son sus relaciones con los demás niveles de gobierno?

11.- ¿Considera usted que mediante el desarrollo institucional promueve el bienestar social para los comuneros?

12.- ¿En la comuna Baños Termales de San Vicente gestionan procesos para el mejoramiento de la educación y vivienda?

13.- ¿Realizan la respectiva rendición de cuentas para informar a la comunidad de los resultados obtenidos de los procesos realizados en determinados períodos?

14.- ¿Se trabaja en equipo para la gestión de actividades en la comuna Baños Termales de San Vicente?

15.- ¿Cómo considera la implementación de un Modelo de Gestión Administrativa en la Comuna Baños Termales de San Vicente?

ANEXO N° 2 Encuesta dirigida a los socios de la comuna



**1.- ¿Es necesario la aplicación del POA en la Cabildo Comunal Baños
Termales de San Vicente?**

Necesario
Muy necesario
Poco necesario
Indiferente

**2.- ¿Cree Usted que los miembros de la Directiva están capacitados para
realizar sus funciones?**

Muy capacitados
Poco capacitados
Indiferente
Nada capacitados

**3.- ¿Existe una comunicación efectiva entre los miembros del Cabildo
Comunal y la comunidad?**

Mucha comunicación
Poca comunicación
Mala comunicación
Indiferente

**4.- ¿Cree usted que es necesario contar con un orgánico funcional para la
asignación de actividades laborales?**

Definitivamente sí
Probablemente si
Indeciso
Probablemente no
Definitivamente no

5.- ¿El diseño de una estructura orgánica en la institución mejoraría la organización de los involucrados?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

6.- ¿Para una nueva contratación de personal es importante que se realice el proceso de reclutamiento y selección de los posibles colaboradores?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

7.- ¿Cree usted que el Cabildo de la comuna cuenta con el liderazgo efectivo?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

8.- ¿Es necesario que el Cabildo realice la respectiva rendición de cuentas periódicamente en la Comuna?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

9.- ¿Conoce sobre grupos denominados como veedurías ciudadanas que realicen el seguimiento de las actividades que realiza el Cabildo?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

10.- ¿Cree que la comuna está equipada con tecnología moderna para la ejecución de las actividades laborales?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

11.- ¿Cree usted que el personal del Cabildo utiliza los recursos eficazmente?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

12.- ¿Considera que la honestidad es uno de los valores que debe predominar en los colaboradores de la comuna?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

13.- ¿Conoce si el Cabildo cuenta con una Visión Institucional?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

14.- ¿Considera usted que es eficiente el servicio que percibe en la comuna?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

15.- ¿Tiene usted conocimiento del Plan de Ordenamiento Territorial?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

16.- ¿Conoce usted si ha existido o existen proyectos sociales que contribuyan a mejoras del nivel de vida de la comunidad?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

17.- ¿Considera que usted que la comuna requiere de un Modelo de Gestión administrativa para mejorar su desarrollo institucional?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

ANEXO N° 3 Escuela de la comuna de Baños Termales de San Vicente donde funciona el Cabildo



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro



ANEXO N° 4 Fotos de la Comuna

Fotos en la Comuna Baños Termales de San Vicente



Fuente: Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

Iglesia de la Comuna Baños Termales de San Vicente
Autor: Joseph Lindao Alejandro



Sr. Gervacio Figueroa, Presidente de la Comuna Baños Termales de San Vicente

Autor: Joseph Lindao Alejandro

ANEXO N° 5 Carta Aval

CARTA AVAL DE COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE



COMUNA "BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE"

Fundada el 24 de Septiembre del 2009
Acuerdo Ministerial N° 156 del 15 de Abril del 2011
BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE-SANTA ELENA-ECUADOR
Celular: 0994940418
Email: b.termal.esanvicente@hotmail.com

Baños Termales de San Vicente, octubre 25 del 2014
Oficio N° 00030-C-BTSV-2014

Economista

David Batallas González

**DIRECTOR CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA-UPSE
Ciudad.-**

De mis consideraciones:

Reciba el saludo de ocasión en representación de los habitantes de la Comuna Baños Termales de San Vicente del Cantón Santa Elena y por su intermedio a todos quienes integran la flamante Universidad Península de Santa Elena.

Recibido el oficio N° 194-AP-2014 que tiene relación a la solicitud para que el señor JOSEPH GUILLERMO LINDAO ALEJANDRO, con Cédula de Identidad N° 2400008575, egresado de su Facultad pueda elaborar la tesis "DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE, PARROQUIA SANTA ELENA, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015"

Por lo expuesto aceptamos la propuesta que está direccionada a poder mejorar las condiciones administrativas de nuestra Comuna, al mismo tiempo que daremos todas las facilidades para que el señor **JOSEPH GUILLERMO LINDAO ALEJANDRO**, pueda cumplir a cabalidad con la misión encomendada.

Sin otro particular me suscribo de usted no si antes expresarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

El Comuna Baños Termales de San Vicente
PRESIDENTE
Cel. 0994940418

ANEXO N° 6 Nómina de Socios de la comuna Baños Termales de San Vicente

COMUNA "BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE"



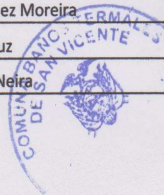
Fundada el 24 de Septiembre del 2009
Acuerdo Ministerial N° 156 del 15 de Abril del 2011
BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE-SANTA ELENA-ECUADOR

SOCIOS COMUNEROS Y COMUNERAS QUE RESPALDAN LA RESOLUCIÓN N° 0003-CBTSV-2013 QUE CONSISTE EN RESPETAR LOS PREDIOS QUE TENGAN ESCRITURAS PÚBLICAS ENTREGADOS POR LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ELENA EN LA COMUNA BAÑOS TERMALES DE SAN VICENTE.

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	Nº CÉDULA	FIRMAS
59	ALCLIVAR PINOS	MARIA ELENA	0910704865	
60	BORBOR NEIRA	EDGAR ORLANDO	0922628086	
61	CRUZ DOMNGUEZ	IRMA SONIA	0908019391	
62	CRUZ DOMNGUEZ	LORGIA	1704657442	
63	CHAVEZ VASQUEZ	JEOVANNY SKAIBA	0911040244	
64	DUARTE CEVALLOS	YOSELIN KATHERIN	1205960568	
65	DOMINGUEZ BORBOR	MARIETA	0901228072	
66	FIGUEROA MEREJILDO	DAVID ABEL	0923828123	
67	FIGUEROA MEREJILDO	RUTH MARIELA	0921981585	
68	FIGUEROA ORRALA	AZUCENA MARIANA	0920073350	
69	FIGUEROA ORRALA	FREDDY DANIEL	0921565370	
70	FIGUEROA ORRALA	JERONIMO	0911995892	
71	FIGUEROA ORRALA	MARIANA DE JESUS	0913927919	
72	FIGUEROA ORRALA	MARITZA ALEJANDRINA	0916017973	
73	FIGUEROA ORRALA	MARTIN	0913456026	
74	FIGUEROA PERERO	MAXIMO AGUSTIN	0911665339	
75	FIGUEROA PERERO	PABLA EMILDA	0917008963	
76	FIGUEROA PERERO	SHIRLEY YESSENIA	0924226558	
77	FIGUEROA RAMIREZ	ALEX DOUGLAS	0928351824	
78	FIGUEROA RAMIREZ	ANGEL ARTURO	0922432414	
79	FIGUEROA RAMIREZ	BETSY ARACELY	0917654733	
80	FIGUEROA RAMIREZ	BLANCA AGUSTINA	0919968594	
81	FIGUEROA RAMIREZ	NIXON WILFRIDO	0924226541	
82	FIGUEROA RAMIREZ	VICTOR CRISTOBAL	0915910574	
83	FIGUEROA TOMALÁ	QUIJANO	0906471891	
84	FIGUEROA TOMALÁ	SEVERO MARCIAL	0907988851	
85	GILER PONCE	OLINDA BERNARDITA	0908569684	
86	GONZALEZ SAA	CARLOS ARTURO	0923409635	
87	GOROTIZA TORRES	AMALIA MARGARITA	0909190704	
88	HIDALGO ITZA	ELVIRA MARISOL	0910194232	
89	LEON MORAN	OSCAR IVAN	0912747623	



40	Pino Cabrera	MARTHA GERMANIA	O905134904	
41	Ramírez Figueroa	LEIDY GISSELA	O922152277	
42	Ramírez Rosales	SIXTO PASCUAL	O906436902	
43	Reboyedo España	LUCIA ARGENTINA	1200748968	
44	Reyes Suarez	JUANA LUCINDA	O918988478	
45	Rodríguez Moreira	MARLENE MARGARITA	O915911424	
46	Salinas Figueroa	CRISTOBAL JOSE	O912909892	
47	Salinas Figueroa	FRANCISCO CIRILO	O908209810	
48	Salinas Orrala	FERNANDO FRANCISCO	O925083479	
49	Silva Zambrano	EDILMA LUCIA	1305399428	
50	Silva Zambrano	MIGUEL CASIANO	1307191286	
51	Solis Montalvo	SEGUNDO JAVIER	O911648244	
52	Tigero Sánchez	ARMANDO VICENTE	O911355725	
53	Tivanta Gorotiza	DIANA CAROLINA	O924593726	
54	Tivanta Haz Betty América	BETTY AMERICA	916288343	
55	Torres Panchana	ANGEL OMAR	O908732696	
56	Velázquez Moreira	RICHARD JOVANNY	1305507061	
57	Vera Cruz	VIOLETA ISABEL	O907791974	
58	Yagual Neira	UBALDINA AMELIA	909131773	



130	VERA OJEDA	ELIAS ALEJANDRO	0912940350	
131	VERGARA PRETENTE	TORIBIA ADELINA	0907407217	
132	VILLON BORBOR	MERCY MARLENE	0906116801	
133	VILLON GONZALEZ	GIOVANNY VICTORIANO	0913031068	
134	VILLON GONZALEZ	LETICIA ELIZABETH	0915968168	
135	YAGUAL ORRALA	FELICITA	0916859002	



Nº	APELLIDOS	NOMBRES	Nº CEDULA	FIRMAS
1	Barcía Macías	CARLOS MANUEL	0911034171	
2	Beltrán Asensio	AGUSTINA CECLIA	0920638343	
3	Borbor Domínguez	GLASYS NARCISA	0916612237	
4	Cevallos Vargas	ARACELY FLORENTINA	1200487922	
5	Cevallos Vargas	MELBA BRUMILDA	1201235353	
6	Domínguez Orrala	ALICIA PIEDAD	0910831296	
7	Domínguez Orrala	CLOTILDE	0905136651	
8	Figueroa Borbor	EDER STALYN	0926462755	
9	Figueroa Domínguez	ELVIS MELECIO	0923823736	
10	Figueroa Domínguez	SHIRLEY SORAIDA	0927080788	
11	Figueroa Lino	JOE DARIO	092103144-9	
12	Figueroa Orrala	ALBERTO JUSTINO	0901666610	
13	Figueroa Orrala	APOLINIO GAVINO	1709560195	
14	Figueroa Orrala	CANDELARIA	0914010889	
15	Figueroa Orrala	ELINDIS ELIZABETH	0913384996	
16	Figueroa Orrala	GERVACIO AGUSTIN	0914001003	
17	Figueroa Orrala	LUIS CESAR	0917255481	
18	Figueroa Orrala	MIGUEL ANGEL	0916859010	
19	Figueroa Orrala	PAULA	0927839936	
20	Figueroa Orrala	ZOILA	0911942985	
21	Figueroa Perero	SANTA MATILDE	0911671121	
22	Gorotiza Torres	HORTENCIA SIMONA	0905316584	
23	Orrala Borbor	SOTERO	0902262740	
24	Orrala De la A	GENOVEVA	0921031407	
25	Orrala Domínguez	ARACELY NARCISA	0916593007	
26	Orrala Domínguez	GUSTAVO FRANCISCO	0918983297	
27	Orrala Domínguez	KIKO EDDY	0916593098	
28	Orrala Domínguez	MARGARITA	0913348892	
29	Orrala Domínguez	ROCIO MERCEDES	0926758905	
30	Orrala Domínguez	SONNIA DORYS	0918983289	
31	Orrala Figueroa	MATILDE ANABELL	0923824767	
32	Orrala Orrala	CARMEN	0916248263	
33	Orrala Orrala	MANUEL DE JESUS	0914672738	
34	Orrala Orrala	PEDRO IGNACIO	0915916266	
35	Orrala Suarez	FRANCISCA SORAIDE	0906977327	
36	Orrala Yagual	JUANA ROSA	0925456071	
37	Orrala Yagual	MAYRA ELIZABETH	2400122335	
38	Orrala Yagual	MIRIAN JANINA	0926758046	
39	Pesantes Campoverde	CARLOS JULIO	0908712169	

40	Pino Cabrera	MARTHA GERMANIA	0905134904	
41	Ramírez Figueroa	LEIDY GISELA	0922152277	
42	Ramírez Rosales	SIXTO PASCUAL	0906436902	
43	Rebayedo España	LUCIA ARGENTINA	1200748968	
44	Reyes Suarez	JUANA LUCINDA	0918988478	
45	Rodríguez Moreira	MARLENE MARGARITA	0915911424	
46	Salinas Figueroa	CRISTOBAL JOSE	0912909892	
47	Salinas Figueroa	FRANCISCO CIRILO	0908209810	
48	Salinas Orrala	FERNANDO FRANCISCO	0925083479	
49	Silva Zambrano	EDILMA LUCIA	1305399428	
50	Silva Zambrano	MIGUEL CASIANO	1307191286	
51	Solis Montalvo	SEGUNDO JAVIER	0911648244	
52	Tigrero Sánchez	ARMANDO VICENTE	0911355725	
53	Tivanta Gorotiza	DIANA CAROLINA	0924593726	
54	Tivanta Haz Betty América	BETTY AMERICA	916288343	
55	Torres Panchana	ANGEL OMAR	0908732696	
56	Velázquez Moreira	RICHARD JOVANNY	1305507061	
57	Vera Cruz	VIOLETA ISABEL	0907791974	
58	Yagual Neira	UBALDINA AMELIA	909131773	



Nº	APELLIDOS	NOMBRES	Nº CÉDULA	FIRMAS
136	FIGUEROA ORRALA	HIPÓLITO GERARDO	0911995967	
137	FIGUEROA ORRALA	MARIO FERNANDO	0915708887	
138	FIGUEROA TIVANTA	INGRID VALERIA	2400050296	
139	FIGUEROA TIVANTA	WENDY THALIA	240005028-8	
140	FIGUEROA PERERO	MARIA CECILIA	0920707387	
141	LEON VILLAMAR	ANDREA DE JESUS	0904539715	
142	MORALES SANCHEZ	RAFAEL ANTONIO	090400727-5	
143	PILAY MORÁN	EUGENIO DEL CARMEN	1305087197	
144	RAMIREZ BALON	JORGE ANIBAL	0907350938	
145	SILVA ZAMBRANO	MERCEDES DEL CARMEN	130704150-7	

