



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA
LA FEDERACIÓN DE BARRIOS, CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: EDISON STALIN DE LA CRUZ DEL PEZO

TUTOR: ING. STEVE GUARNIZO CRESPO, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA
LA FEDERACIÓN DE BARRIOS, CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: EDISON STALIN DE LA CRUZ DEL PEZO

TUTOR: ING. STEVE GUARNIZO CRESPO, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, diciembre del 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de trabajo de investigación, **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA FEDERACIÓN DE BARRIOS, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**, elaborado por el Sr. Edison Stalin de la Cruz del Pezo, con cédula de identidad número 0925279440, egresado de la Carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativa 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 dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Steve Guarnizo Crespo, MSc.

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación o Graduación “**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA FEDERACIÓN DE BARRIOS, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**”, elaborado por el suscrito declarando que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, diciembre de 2014

Atentamente

Edison Stalin de la Cruz del Pezo
Céd. 0925279440

DEDICATORIA

A Dios, que me ha guiado siempre y me ilumino a lo largo de mi camino y ademas por haberme dotado del magnífico ambiente en que me desenvuelvo, por darme bienestar y positivismo para lograr mis objetivos y metas propuestas.

Sin olvidar a todas las personas que formaron parte de este proceso, pero de manera especial a mi hijo que fue un pilar fundamental para cumplir con mi meta de ser profesional en la carrera de Administración Pública.

Edison

AGRADECIMIENTO

Agradezco, ante todo y en pimer lugar a Dios y a la virgen María, porque gracias a ellos me dieron las fuerzas y el valor suficiente para culminar a tiempo con mi tesis.

En segundo lugar a nuestro director de la Carrera de Adminsitración Pública Econ. David Batalla González, por su compromiso y colaboración en la gestión administrativa.

Mis sinceros agradecimiento a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por darme la oportunidad de dotarme de conocimiento y desarrollarme como profesional, y a los directivos y socios de la Federación de Barrios del cantón Salinas por brindarme su apoyo y colaboración.

Edison

TRIBUNAL DE GRADO

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

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

Ing. Steve Guarnizo Crespo, MSc
PROFESOR – TUTOR

Econ. Hermelinda Cochea Tomalá, 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**

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
FEDERACIÓN DE BARRIOS, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2015**

Autor: Edison Stalin de la Cruz del Pezo

Tutor: Ing. Steve Guarnizo Crespo.

RESUMEN

La aplicación del modelo de gestión administrativa para la Federación de Barrios del cantón Salinas, le permite ser referente para la toma de decisiones óptima, oportuna y acertada, en beneficio de la Federación de Barrios y la colectividad en general. Para obtener una información relevante y conocer las necesidades de la institución se procedió a realizar una encuesta a socios de la institución con el fin de determinar e identificar, los niveles de escolaridad, interés, motivación y necesidades de formación y capacitación que tienen las personas que representan las unidades de bases territoriales. De acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos a través de la encuesta y entrevista, se muestra la necesidad de diseñar un modelo de gestión administrativa para la Federación de Barrios del cantón Salinas, que contribuya al fortalecimiento institucional, promoviendo la participación de los diferentes niveles de gobiernos, y a la participación activa de los socios y población en general, además de proponer una estructura organizacional que agrupe a los colaboradores actos para desempeñar dichas actividades y organizar comisiones adicionales que permita a los voluntarios mayor compromiso y responsabilidad de manera que se pueda obtenerlos objetivos a corto, mediano y largo plazo. Finalmente se plantearon estrategias que contribuirán al mejoramiento del desempeño del talento humano, además de orientar una estructura organizacional de gestión por proceso que incluye; el proceso gobernante, proceso agregador de valores y proceso de apoyo, de manera que la federación aplique una gestión administrativa efectiva y eficaz dando solución a los diferentes problemas institucionales y sociales.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	3
TEMA	3
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema	6
Sistematización del Problema	7
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	7
OBJETIVOS	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos.....	9
HIPÓTESIS	10
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	10
CAPÍTULO I.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
1.1. ANTECEDENTES	13
1.2. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	17
1.2.1. Propósitos de la Gestión Administrativa	18

1.2.2.	Principios de la Gestión Administrativa.....	18
1.2.3.	Planificación	19
1.2.3.1.	Plan operativo.....	19
1.2.3.2.	Plan estratégico.....	20
1.2.4.	Organización	20
1.2.4.1.	Orgánico funcional	21
1.2.4.2.	Cultura organizacional	22
1.2.5.	Dirección	22
1.2.5.1.	Grado Motivacional.....	23
1.2.5.2.	Grado de Liderazgo	23
1.2.6.	Control.....	24
1.2.6.1.	Control Previo	24
1.2.6.2.	Control Concurrente	25
1.2.7.	Evaluación	25
1.2.7.1.	Ex ante.....	26
1.2.7.2.	Final, ex post o de impacto.....	26
1.2.8.	Recursos	27
1.2.8.1.	Recursos Humanos	27
1.2.8.2.	Recursos Materiales	28
1.2.8.3.	Recursos Financieros.....	29
1.3.	DESEMPEÑO DEL CAPITAL HUMANO	29
1.3.1.	Elementos del Capital Humano.....	30
1.3.2.	Capacitación y habilidades	31
1.3.2.1.	Servicio.....	31
1.3.3.	Dimensión de desempeño.....	32
1.3.3.1.	Eficiencia.....	33
1.3.3.2.	Eficacia	33
1.3.4.	Desarrollo de actividades	34
1.3.4.1.	Interrelación.....	34
1.3.4.2.	Investigación	34
1.3.5.	Alcance de los objetivos.....	35
1.3.5.1.	Misión.....	35

1.3.5.2. Visión	36
1.3.5.3. Objetivo	37
1.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	38
1.4.1. Constitución de la República del Ecuador	38
1.4.2. Código Orgánico de Descentralización Autonomía y Administración	40
CAPÍTULO II	42
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
2.1.1. Método cualitativo.....	42
2.1.2. Método cuantitativo.....	43
2.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	43
2.2.1. Investigación documental.....	44
2.2.2. Investigación de campo	44
2.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	45
2.3.1. Encuesta.....	45
2.3.2. Entrevista.....	45
2.3.3. Observación.....	46
2.4. POBLACIÓN	46
2.4.1. Muestra.....	47
CAPÍTULO III.....	49
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	49
3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN	49
3.2. ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA FEDERACIÓN DE BARRIOS DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA.....	50
3.3. CONCLUSIONES.....	66
3.4. RECOMENDACIONES	67
CAPÍTULO VI.....	68
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA FEDERACIÓN DE BARRIOS DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2015	68
4.1. PRESENTACIÓN	68
4.2. DATOS IDENTIFICACIÓN DE LA FEDERACIÓN DE BARRIOS	68
4.3. OBJETIVOS.....	69
4.3.1. Objetivos General.....	69

4.3.2. Objetivos específicos.....	70
4.4. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	70
4.4.1. Misión.....	70
4.4.2. Visión	70
4.4.3. Valores.....	71
4.4.4. Políticas institucionales	72
4.4.5. Principios.....	73
4.4.6. Análisis FODA	74
4.5. MODELO GESTIÓN POR PROCESOS.....	78
4.5.1. Proceso Gobernante.....	81
4.5.2. Proceso Agregador de Valores	85
4.5.3. Proceso Habilitante de Apoyo.....	96
4.6. MECANISMOS DE VEEDURÍA Y CONTROL.....	99
4.6.1. Veedurías para el control de la gestión.....	99
4.6.2. Observatorios.....	100
4.6.3. Consejos Consultivos	100
4.7. PARTICIPACIÓN ACTIVA	100
4.7.1. Veeduría ciudadana	100
4.7.2. Funcionamiento	100
4.8. ORGÁNICO FUNCIONAL.....	103
4.9. PLAN DE ACCIÓN	104
4.10. PRESUPUESTO ESTIMADO DE LA PROPUESTA	105
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	108
GLOSARIO	110
ANEXOS	111

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Género	50
TABLA N° 2 Edad.....	51
TABLA N° 3 Nivel De Instrucción	52
TABLA N° 4 Gestión Pública	53
TABLA N° 5 Asambleas	54
TABLA N° 6 Asistencia	55
TABLA N° 7 Modelo de Gestión Administrativa	56
TABLA N° 8 Liderazgo.....	57
TABLA N° 9 Indicadores	58
TABLA N° 10 Acciones Correctivas.....	59
TABLA N° 11 Mejor Desempeño	60
TABLA N° 12 Nómina de Socios actualizada.....	61
TABLA N° 13 Gestión	62
TABLA N° 14 Ejes de Trabajo.....	63
TABLA N° 15 Informe de Actividades	64
TABLA N° 16 Recursos	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Género	50
GRÁFICO N° 2 Edad	51
GRÁFICO N° 3 Nivel De Instrucción	52
GRÁFICO N° 4 Gestión Pública	53
GRÁFICO N° 5 Asambleas	54
GRÁFICO N° 6 Asistencia	55
GRÁFICO N° 7 Modelo De Gestión Administrativa	56
GRÁFICO N° 8 Liderazgo	57
GRÁFICO N° 9 Indicadores	58
GRÁFICO N° 10 Acciones Correctivas	59
GRÁFICO N° 11 Mejor Desempeño	60
GRÁFICO N° 12 Nómina de Socios actualizada	61
GRÁFICO N° 13 Gestión	62
GRÁFICO N° 14 Ejes de Trabajo.....	63
GRÁFICO N° 15 Informe De Actividades	64
GRÁFICO N° 16 Recursos	65
GRÁFICO N° 17 Valores	71
GRÁFICO N° 18 Principios	73
GRÁFICO N° 19 Organigrama estructural por proceso	79
GRÁFICO N° 20 Proceso Gobernante	80
GRÁFICO N° 21 Comisión de Seguimiento y Evaluación	87
GRÁFICO N° 22 Comisión de Relaciones Publicas	89
GRÁFICO N° 23 Comisión de Comunicación Social y Atención al Ciudadano .	92
GRÁFICO N° 24 Comisión de Planificación y Participación Ciudadana	94
GRÁFICO N° 25 Proceso Habilitante de Apoyo.....	95
GRÁFICO N° 26 Orgánico Funcional.....	103

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente	11
CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente.....	12
CUADRO N° 3 Población	46
CUADRO N° 4 Personal Administrativo	47
CUADRO N° 5 Análisis FODA - Aspectos internos	75
CUADRO N° 6 Análisis FODA - Aspectos externo	76
CUADRO N° 7 Matriz Estrategia FODA.....	77
CUADRO N° 8 Matriz de veeduría y control de gestión para los socios y directivos.....	101
CUADRO N° 9 Matriz de evaluación de resultados para la población.	102
CUADRO N° 10 Plan de Acción	104
CUADRO N° 11 Presupuesto	105

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 Aprobación del Estatuto de la Federación de Barrios	112
ANEXO N° 2 Formato de Encuesta realizada.	114
ANEXO N° 3 Encuesta y entrevista al Sr. Julio Del Pezo Gonzabay	118
ANEXO N° 4 Encuesta a la presidenta del barrio Vinicio Yagual 1a Sra. Olivia Magallanes	118
ANEXO N° 5 Encuesta a la Sra. Sonia del Pezo	119

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó a la Federación de Barrios del cantón Salinas, esta institución es sin fines de lucro y está dedicada a mejorar continuamente la calidad de vida de los habitantes del cantón a través de la intervención activa de los dirigentes, por lo tanto este estudio conlleva a la elaboración de un modelo de gestión administrativa, que contribuirá a la orientación oportuna estableciendo acciones y responsabilidades para quienes integren la institución.

Ante la problemática expuesta el modelo de gestión administrativa basado en una estructura organizacional por procesos contribuirá a mejorar de manera eficiente, eficaz y efectiva la gestión emprendida por los dirigentes de la institución de manera que se planteen programas, proyectos y actividades que mejoren continuamente la gestión permitiendo tomar decisiones acertadas y oportunas que beneficien tanto a la institución como a la colectividad en general.

Para el desarrollo de este trabajo, se incorporó en el primer capítulo teoría científica de diferentes autores de temas inmersos en la administración conforme se especifica en la variable independiente (GESTIÓN ADMINISTRATIVA), variable dependiente (DESEMPEÑO DEL CAPITAL HUMANO) y marco legal conforme a la institución.

En el segundo capítulo se detalla la metodología de investigación, utilizadas para el desarrollo y recopilación de datos de la investigación, así como técnicas, métodos e instrumentos necesarios para determinar la población aplicando la fórmula para hallar la muestra apropiada a las cuales se aplicará el instrumento de recolección de información.

El tercer capítulo se detalla la interpretación de resultados obtenidos de la investigación de campo a través de la encuesta realizada a los socios de la Federación de Barrios del cantón Salinas.

Finalmente en el cuarto capítulo se presenta el diseño de un MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA FEDERACIÓN DE BARRIO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015, elaborado mediante una estructura organizacional por proceso que incluye: proceso gobernante, proceso agregador de valores y proceso de apoyo, direccionado a formular estrategias que permitan la toma de decisiones oportuna.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA

INCIDENCIA DEL MODELO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO DEL CAPITAL HUMANO, MEDIANTE UN ESTUDIO QUE INVOLUCRE A DIRIGENTES Y HABITANTES DE LOS DIFERENTES BARRIOS DEL TERRITORIO.

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Planteamiento del Problema

El Ecuador es un estado social de derecho, soberano, unitario, independiente, democrático, pluricultural y multiétnico. Se divide en 24 provincias de las cuales cada una está conformada y dividida en circunscripciones territoriales con recursos propios y asignaciones del estado central, cuenta con autonomía administrativa y financiera: se divide en la siguiente manera: 11 localizadas en la región interandina (sierra), 6 en la región costera (Costa), 6 en la región Amazónica (Amazonas) y 1 en las Islas Galápagos (Archipiélago).

La administración pública en el país gira a la constante problemática política, social que delimita el desarrollo socio-cultural de las diferentes circunscripciones territoriales del Ecuador.

La participación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para conseguir el proceso de sus cantones correspondiente, se ve delimitada tras el escaso conocimiento de los nuevos modelos administrativos, esto puede ser un factor fundamental que tiene que tomarse en consideración para la evolución de los gobiernos y estar al tanto de la tecnología y la innovación.

Los organismos que forman parte de las instituciones del estado, son entes participantes directos, que de una u otra forma se integran para el proceso de cambio y se vinculan entre ellas con el único propósito de transformar progresivamente al país.

La Constitución de la República establece en su artículo 1. Que el Ecuador es un estado constitucional de derecho y justicia, se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. Así como también establece en su artículo tercero, de los deberes primordiales del Estado, literal 5, la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.

El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización establece la descentralización y una redistribución equitativa de los recursos, la asignación de competencia a gobiernos locales y la autonomía administrativa, la que da un giro sustancial al paradigma administrativo.

En la provincia de Santa Elena, existen tres cantones comprendidos; Santa Elena, La Libertad y Salinas.

Salinas, se ubica en la parte occidental de la provincia de Santa Elena, que es el extremo occidental del Ecuador continental. Esta zona es muy seca, por lo que posee pampas salineras y las lluvias son algo escasas. Las elevaciones de salinas son muy pequeñas destacándose: La colina de “Punta Carnero” y el Cerro de Salinas. Además la ciudad posee la puntilla una pequeña porción de tierra que se adentra en el Océano Pacífico.

Salinas cuenta con una extensión territorial de 68.7 km² constituido por sus tres parroquias: Salinas cabecera principal con 25.8 km², Anconcito con 8.8 km² y José Luis Tamayo (Muey) con 34.1 km².

El cantón Salinas cuenta con 55 barrios legalizados, y 9 barrios en proceso de legalización de los cuales se distribuyen de la siguiente manera: salinas tiene dieciocho (18) barrios legalizados y cuatro (4) en proceso de legalización, santa rosa tiene ocho (8) barrios legalizados, José Luis Tamayo cuenta con doce (12) barrios legalizados y tres (3) barrios en proceso de legalización y Anconcito tiene en la actualidad diecisiete (17) barrios legalizados y dos (2) en proceso de legalización.

El cantón Salinas cuenta con la Federación de Barrios del cantón Salinas presidida por el Sr. Vicente Rodríguez Roca actual presidente, cuyo propósito es la de agrupar en su seno a los comités barriales y federaciones parroquiales del cantón, para participar activamente en la defensa de sus intereses y de las filiales.

La carencia de un modelo de gestión administrativa que dirija al ámbito administrativo y enfoque a todos los sectores que forman parte de la Federación de Barrios, no permite que se involucren para conformar un solo equipo consolidado y de esta manera alcanzar los objetivos institucionales. En el sector económico optan por crear grupo de trabajo excluyendo no solo a propios nativos de los barrios sino también a los pequeños comerciantes que tienen negocio en los sectores, limitando las oportunidades de trabajo.

El desconocimiento de los proyectos que emprenden los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otros entes del sector público para promover el desarrollo económico y social, hace que los ciudadanos no se interesen por los proyectos de capacitación que se emprenden por diferentes niveles de gobierno local.

Los ciudadanos al observar el bajo nivel de ingresos en la familia optan por consumir lo necesario, impidiendo la oportunidad de emprender un negocio, ya que tienen temor al fracaso en su intento de progresar, otros de los puntos son la traba que se le da al momento de solicitar un crédito en las instituciones bancarias, actualmente mucho de los ciudadanos que han querido acceder a los créditos, no cumplen con los requisitos necesarios para acceder a los mismos.

En la Federación de Barrios del cantón Salinas se observa un limitado enfoque de direccionamiento generado por el escaso conocimiento científico de los presidentes barriales, esto tiene como consecuencia una administración empírica por parte de sus autoridades, lo que obstaculiza la consecución de los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

La gestión de los órganos dependientes de la administración de la Federación de Barrios es limitada y esto dificulta la toma de decisiones, convirtiéndose en un obstáculo para la integración de nuevas ideas, dando como resultado una escasa participación local. La organización no cuenta con una debida estructura orgánica que permita el inicio de la planificación del territorio y una debida integración de los delegados de las unidades básicas de participación con fines de elaborar programas y proyectos que puedan incorporarse al plan de desarrollo del Cantón.

Los enfoques dentro del planteamiento estratégico no están bien establecidos pues según lo estipulado en el COOTAD, estas deben guiar su direccionamiento hacia el Buen Vivir de sus habitantes, siendo este un problema latente que causa una débil imagen institucional.

La solución al problema es desarrollar procesos mediante la elaboración de un Modelo de Gestión Administrativa que permite mejorar el desempeño del capital humano de la Federación de Barrios, permitiendo el empleo de técnicas, aplicando procesos administrativos con el objeto de brindar un conocimiento basado en la ciencia y obtener un beneficio para quienes conforman la Federación de Barrios, al complementar sus conocimiento con habilidades, capacidades de innovar, entre otras, para beneficio propio y de la comunidad en general.

Formulación del Problema

¿De qué manera incide la aplicación del modelo de gestión administrativa en el mejoramiento del desempeño del capital humano para la Federación de Barrios del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015?

Sistematización del Problema

1. ¿Cómo influye el limitado conocimiento de los procesos administrativos en la Federación de Barrios del cantón Salinas?
2. ¿Cómo incide el limitado conocimiento de las ventajas de los procesos administrativos?
3. ¿Cómo incide la participación ciudadana en la estructura orgánica de la Federación de Barrios?
4. ¿De qué manera influye la misión y visión institucional en el desempeño de la organización?
5. ¿Cuál es el impacto del modelo de gestión administrativa en el cantón Salinas?

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

La Federación de Barrios como toda organización, cuenta con planes estratégicos para la gestión administrativa, en la cual se define muy claramente la misión, visión y objetivos de la institución a alcanzarse en un determinado tiempo ya sea a corto, mediano o largo plazo.

La organización en su gestión, necesita un esquema direccionado en nuevos enfoques administrativos, que permita brindar un servicio eficaz, eficiente y efectivo, pero sin embargo, se torna difícil monitorearlo la implementación de dichos planes, para esto deberá realizarse mediante el establecimiento de indicadores diseñados para el seguimiento y control de los procesos internos y de los servicios que brinda.

La importancia de un modelo se refleja a la problemática originada en los diferentes trámites burocráticos en lo que se ve inmerso la Federación de Barrios del cantón Salinas, al limitado conocimiento, a la escasa efectividad que tienen los procesos administrativos de la institución. Para ello el diseño de un Modelo de Gestión Administrativa logrará una mayor coherencia interna, apoyada en el compromiso de cada integrante de la Federación de Barrios del cantón Salinas y a las áreas funcionales del mismo, de esta manera aumentará la efectividad en el servicio que brinda y dotará a la dirigencia, una herramienta sumamente importante, capaz de impulsar de manera coordinada hacia la misión, visión y objetivos institucionales.

Cabe resaltar que es importante proponer y desarrollar modelos nuevos para el control de la gestión por la misma necesidad de generar conocimientos en esta temática para los dirigentes de las organizaciones, por la característica especial de ser aplicados hacia las organizaciones, las cuales necesitan medir su gestión.

Mediante la obtención de sus objetivos de la Federación de Barrios, se realizó el estudio para obtener información veraz y oportuna, que permitirá garantizar el diseño de un modelo de gestión administrativa, innovando la estructura funcional, incitando a un clima organizacional agradable que admitirá la inserción del valor agregado en todos sus procesos mediante la correlación entre organizaciones barriales. Es importante mencionar que la administración y la gestión como tal, son teóricamente diferentes y se interrelacionan para dinamizar las actividades, por otro lado el modelo de gestión administrativa se encuentra vinculado directamente con los pilares administrativos y sus indicadores las que influirán positivamente en beneficio de la Federación de Barrios.

El presente trabajo de investigación es de orden documental – campo, ya que se obtienen información sobre la situación real de la Federación de Barrios, se identifica agentes que inciden directamente en el proceso administrativo que evitan una orientación en su estructura organizacional.

Particularmente, con el desarrollo de su investigación, la Federación de Barrios del cantón Salinas, mejorará continuamente la estructura de su organización, la cual permitirá definir líneas de acción y procesos sistematizados para crear una cadena de valor entre otros factores de mucha importancia que coadyuve al logro de los objetivos estratégicos establecidos en su misión, visión y objetivos a largo plazo, permanecer en el tiempo teniendo en cuenta que, dicha institución no ha realizado un estudio de esta índole y no ha incluido a sus procesos de control herramientas de este tipo, beneficiando al clima organizacional de la institución y dirigentes barriales en el pleno ejercicio de su función.

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar la incidencia del Modelo de Gestión Administrativa en el mejoramiento del desempeño del capital humano mediante un estudio que involucre a dirigente y habitantes de los diferentes barrios del territorio orientado al diseño de un Modelo de Gestión Administrativa para la Federación de Barrios.

Objetivos Específicos

1. Determinar el grado de conocimiento sobre la consecución de los objetivos institucionales, mediante la interacción de las habilidades de los habitantes del cantón Salinas.
2. Determinar el nivel de incidencia, del conocimiento de las ventajas de los procesos administrativos en la Federación de Barrios, mediante la acción participativa de los habitantes del cantón salinas.
3. Estudiar el nivel de incidencia del desconocimiento de la administración en la medición de los objetivos institucionales de la Federación de Barrios, mediante consultas bibliográficas.

4. Determinar el impacto de las instancias de participación en la organización.

HIPÓTESIS

La incidencia del Modelo de Gestión Administrativa permitirá mejorar el desempeño del capital humano en la Federación de Barrios del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

- Variable independiente

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Variable dependiente

DESEMPEÑO DEL CAPITAL HUMANO

CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente

Hipótesis	Variable Independiente	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems pregunta	Instrumento
La incidencia del modelo de gestión administrativa permitirá mejorar el desempeño del capital humano en la Federación de Barrios del cantón salinas, provincia de Santa Elena.	Modelo de gestión administrativa	Es la gestión que desarrolla el talento humano, capaces de realizar la planificación, organización, integración, dirección y control de los bienes y recursos de la organización, orientados hacia el alcance de los objetivos de la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control • Evaluación • Recursos 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan operativo - Plan estratégico - Orgánico funcional - Cultura organizacional - Grado motivacional - Grado de liderazgo - Control previo - Control concurrente - Ex antes - Final, ex post o de impacto. - Humano - Material - Financiero 	<p>¿Considera Uds. que el modelo de gestión administrativa orientará a la estructura organizacional?</p> <p>¿Cómo considera que es el estilo de liderazgo basado en el uso de la autoridad dentro de la Federación de Barrios del cantón Salinas?</p> <p>¿Se ha realizado seguimiento de los ejes de trabajo, con la finalidad de que tengan continuidad y se alcancen sus resultados?</p> <p>¿Se realizan reuniones de trabajo a fin de analizar las gestiones ejecutadas y tomar acciones correctivas?</p> <p>¿Considera usted que los recursos, humanos, materiales y financieros son aprovechados de manera eficaz?</p>	<p align="center">Observación</p> <p align="center">Encuesta</p>

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Edison De la Cruz Del Pezo

CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente

Hipótesis	Variable Dependiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
La incidencia de la gestión administrativa permite mejorar el desempeño del capital humano en la Federación de Barrios del cantón salinas, provincia de Santa Elena	Desempeño del capital humano	Esta gestión se refiere a procesos que incorporan las capacidades y habilidades de los individuos mejorando su desempeño y al desarrollo de sus actividades para el cumplimiento de sus propósitos, metas y objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad y habilidad • Desempeño • Desarrollo de actividades • Alcance de los objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio - Eficiencia - Eficacia - Interrelación - Investigación y método - Misión - Visión - Objetivos 	<p>¿Se dispone de indicadores para medir la eficacia, eficiencia y efectividad de sus actividades?</p> <p>¿Cómo considera usted que la Federación de Barrios está llevando la gestión pública con los diferentes niveles de gobierno?</p> <p>¿Considera usted que el modelo de gestión administrativa orientará a la estructura organizacional?</p>	<p align="center">Observación</p> <p align="center">Encuesta</p>

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Edison De la Cruz Del Pezo

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

Una gestión social, implica el proceso completo de acciones y toma de decisiones que hay que recorrer, desde el abordaje de un problema, su estudio y comprensión, hasta el diseño y operación de propuestas en la realidad. Proceso que implica un aprendizaje conjunto y continuo para los grupos sociales, que les permite incidir en los procesos de la toma de decisión dentro de la dimensión política. (Velazco Gamboa Emilio; Arellano Méndez Juan Antonio UNESCO)

Gestión social, los empresarios del mundo han llegado a ciertos conceptos básicos, encuadrados desde este principio fundamental de convivencia y colaboración ordenada al bien común, con aporte al desarrollo humano a través de una competencia sana y honrada, dentro de una posición ética que conecta los fines de la empresa a los objetivos humanos y sociales. (Perez, Martínez, & Rodríguez, 2003)

La administración surge con la necesidad de los seres humanos, de organizarse como medio de subsistencia, la incapacidad de los individuos por generar su propia satisfacción fue lo que motivo para que formaran organizaciones sociales.

La necesidad urgente de introducir reformas en la Administración Pública y un cambio urgente en América Latina y el Caribe el área administrativa. Ha surgido un paradigma claro de reformas para atender el grave problema de eficacia, eficiencia y atención a las necesidades que encaran las actuales administraciones públicas.

En el marco de la democracia, las sociedades latinoamericanas y caribeñas se convierten en actores fundamentales para exigir a su gobierno una gestión pública de calidad, eficaz y eficiente, honesta, transparente, que rinda cuentas y que dialogue con la sociedad civil para avanzar hacia la solución de los grandes problemas nacionales. (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), 2012)

La necesidad de fortalecer la democracia en la sociedad Latinoamericana y ciudades del Caribe, está ligada al principio ético, porque se direcciona a la eliminación de la desigualdad, incrementando la participación ciudadana y orientándolos hacia un cambio de organización social permitiéndoles actuar en la toma de decisiones de organizaciones políticas y entes gubernamentales, con el objetivo de priorizar sus necesidades insatisfechas exigiendo un cumplimiento eficaz en todos sus proceso.

Sin duda las organizaciones sociales en América Latina buscar cambiar el régimen político de las instituciones fortaleciendo las organizaciones civiles, orientándolos hacia una cultura de participación de manera que la democracia constituya un pilar fundamental en el cambio de la sociedad.

Para América Latina la transformación social no se limita con la introducción de principios éticos o un cambio de modelo político si no que se direcciona hacia una transformación del desarrollo civil, a través de la generación de proyectos ideológicos que sean generados por los mismos ciudadanos partícipes de la democracia.

Las Organizaciones no Gubernamentales en América Latina, han sido parte fundamental en el apoyo de la opinión pública, ya que a través de ellas presiona literalmente al estado y a los gobiernos a cumplir sus propuestas de campaña en los diferentes estados latinoamericanos, promoviendo el apoyo financiero que estas organizaciones les otorgan a los gobiernos. De acuerdo a la definición que otorga la Organización de las Naciones Unidas, una Organización no Gubernamental es “un grupo de individuos que de manera voluntaria se

organizan, y prestan su contingente, para solucionar conflictos en ámbitos locales, nacionales o internacionales.

Desarrollo social se entiende el proceso dinámico y multidimensional que conduce al mejoramiento sostenible del bienestar de los individuos, las familias, comunidades y sociedades en un contexto de justicia y equidad.(Mokate & Saavedra, 2006)

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, en función de una administración efectiva, y en gran medida la determinación y satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. (Terry, George)

Desde octubre del 2008, en Ecuador se impulsa una ley que regule la intervención de las Organizaciones no Gubernamentales (ONG), proyecto que dirige el Ministerio de Coordinación del Desarrollo Social del Ecuador.

En Ecuador los procesos administrativos en la actualidad han sufrido reformas significativas, puesto a que el derecho público se basa de la mano con la administración, la Administración Pública en Ecuador era duramente criticada debido a las constantes denuncias de irregularidades en los distintos niveles de gobierno. Así mismo se daban de forma regular y se optaba por beneficiar a ciertos grupos de poderes, los mismos que podían reformar las leyes a su propio beneficio, acostumbrados a recibir incentivos por muchos años, estando en el pleno ejercicio de su función, y sin importar el pleno desarrollo de los procesos de gestión.

La gestión administrativa requiere de cumplimiento de parámetros establecidos por las normas regulatorias que toda persona que ejerza la gestión en el sector público debe conocer o al menos tener una buena asesoría jurídica que lo oriente a

la toma oportuna y eficaz de decisiones, teniendo en cuenta que toda gestión que realice debe estar orientada hacia el bienestar de todo un conglomerado.

La gestión pública podría facilitar el proceso de toma de decisiones y los arbitrajes, tanto a nivel central como cantonal, si se diseña a través de planes estratégico, con reglas fiscales de mediano plazo, programaciones presupuestarias plurianuales, convenios de desempeño, instancias de coordinación efectiva y sistemas abiertos de evaluación de planes y programas. (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), 2012)

Para muchas instituciones del sector público y organizaciones sociales una gestión de calidad se consigue con una buena administración, planteándose una misión completa y estratégica para el desarrollo de los planes de la organización, estableciéndose técnicas y liquidez presupuestaria para su consecución.

La marginación política en la península de Santa Elena sufrida desde hace algunas décadas, sumada al crecimiento acelerado de su población y su economía, impulsó a varios líderes políticos a plantear la propuesta de provincialización

La propuesta de provincialización toma fuerza con movilizaciones y cierre de vías, a través de la cual lograr su objetivo, pese a los cuestionamientos y especulaciones de la ineficacia para sostener el progreso económico-político de la provincia de Santa Elena.

La propuesta fue aprobada el 17 de octubre del 2007 en el Congreso Nacional y publicada en el registro Oficial N #206, el 7 de noviembre del 2007.

La competitividad social vista como la capacidad de los sectores para interactuar, de manera que la relación sea beneficiosa para todos. Para que esto suceda es necesario que exista, en primer lugar, una concertación, un acuerdo entre los productores y las instituciones. Adicionalmente, es necesario garantizar el acceso a los activos del territorio, es decir las instituciones del sector público; salud, educación, nutrición, capacitación, recursos, infraestructura, entre otras.

Es importante establecer una relación entre las instituciones, de beneficio mutuo y si se diera el caso trabajar con gobiernos locales de otras provincias cuyo propósito sea el mismo de las demás organizaciones el desarrollo social y sustentable.

1.2. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para iniciar a conceptualizar es necesario conocer las definiciones que permita desarrollar adecuadamente un modelo de Gestión Administrativa que reduzca significativamente los problemas administrativos, y permita gestionar de manera eficiente cada uno de sus procesos.

El termino **Modelo** proviene del concepto Italiano de Modello. La definición puede aplicarse al campo de la ciencia social en el cual hace referencia al arquetipo que por sus características idóneas es susceptible de imitación o reproducción.

El termino **GESTIÓN** proviene del latín gesio y hace referencia a la acción o al efecto que produce la gestión, a la consecución de un logro u objetivo en específico.

El termino **Administración** proviene del latín ad, la cual hace referencia al (hacia, dirección y tendencia), y minister (subordinación u obediencia) y significa aquel que hace una función en base al autoritarismo de otro individuo.

La gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.(Muñiz, 2012)

La gestión administrativa es parte fundamental de todas las instituciones permite plasmar los objetivos y trazar sus líneas de acción para conseguirlo, seguido de un

buen administrador que genere motivación a los colaboradores para la consecución exitosa y eficaz de los mismos.

1.2.1.Propósitos de la Gestión Administrativa

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- Detectar y anticipar las necesidades de financiamiento de la institución y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiamiento que permita satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la institución en cuanto a; inversiones, políticas comerciales, precio, presupuesto, etc.

1.2.2.Principios de la Gestión Administrativa

Los principios de la gestión administrativa son parte fundamental de los administradores o gerentes para utilizarlo de forma adecuada junto con los recursos para alcanzar los objetivos deseados.

A continuación citaremos cuatro principios fundamentales de la gestión administrativa:

- Orden
- Disciplina
- Unidad de mando
- Iniciativa

1.2.3. Planificación

La planeación es una técnica que se utiliza los administradores al momento de determinar los lineamientos que permitan el cumplimiento de las metas propuestas en los objetivos institucionales y para direccionar las acciones a seguir.

El proceso de planeación es la herramienta para administrar las relaciones con el futuro; es una aplicación específica del proceso de tomar decisiones. Las decisiones que buscan influir en el futuro o que se pondrán en práctica en él, son decisiones de planeación. (Amaru Maximiano, 2009)

La planeación implica la toma de decisiones a un período determinado, tomando en cuenta el clima organizacional, el entorno laboral y la capacidad de las organizaciones debido a que, con el proceso de planificación se busca cumplir y alcanzar los objetivos institucionales.

1.2.3.1. Plan operativo

Las organizaciones utilizan planes de operación para definir y direccionar, los lineamientos mediante el servicio que se prestará en la organización, de manera que no se pierda el objetivo de la institución.

La planeación operativa es el proceso de definir medios para la realización de objetivo, como actividades y recursos. Los planes operativos, llamados también estrategias operativas, especifican las actividades y los recursos que son necesarios para realizar cualquier especie de objetivos. Aunque los planes operativos sean más característicos de la base de la pirámide organizacional, siempre hay un contenido operativo en cualquier tipo de plan. (Amaru Maximiano, 2009)

Plan operativo, es el documento oficial donde se plasma los objetivos a alcanzar dentro del período de un año fiscal, en este documento se establecerá las directrices y estrategias que los colaboradores deberán lograr en su labor diaria, y

las acciones que realizarán para la ejecución de cada acción, de la misma manera se deberá definir el presupuesto, para alcanzar el objetivo deseado, y se deberá realizar un control de seguimiento con el propósito de que los objetivos no sean desviados, este seguimiento se lo podrá realizar de manera mensual, semestral o como la institución crea pertinente.

1.2.3.2. Plan estratégico

La planeación estratégica parte de las acciones realizadas por la dirección y coordinación de manera sincronizada, con el propósito de alcanzar el objetivo de la organización e identificar las opciones que le permita alcanzar las metas planteadas.

La planeación estratégica es el proceso de definir la misión o negocio y los objetivos de la organización, considerando las amenazas y oportunidades del ambiente y otros factores. Los planes estratégicos establecen los productos y servicios que pretenden ofrecer, los mercados y clientes que se desea atender y las formas de lidiar con las competencias. La responsabilidad de definir los planes estratégicos de la alta administración, casi siempre con la participación de funcionarios de otros niveles en ese proceso.(Amaru Maximiano, 2009)

La planeación estratégica, es un proceso de análisis, permitiendo combinar de la mejor manera posible, las fortalezas, las oportunidades y los recursos que tiene las instituciones para definir claramente sus objetivos a cumplir, en el plan estratégico se plasman el lineamiento a alcanzar, la visión de la institución, permitiendo ofrecer un servicio de calidad para sus usuarios.

1.2.4. Organización

El proceso de organizar consiste en dividir el trabajo, atribuir responsabilidad y autoridad a los individuos de la misma manera que sean ellos los que puedan alcanzar los fines deseados tanto individuales como colectividad para el beneficio de la organización este proceso permite:

- Dividir el trabajo.
- Definir responsabilidades.

Las principales etapas en dicho proceso son:

- Analizar los objetivos y el trabajo a realizar.
- Dividir el trabajo de acuerdo con los criterios más apropiados para alcanzar los objetivos.
- Definir las responsabilidades de la realización del trabajo.
- Diseñar la estructura organizacional. (Amaru Maximiano, 2009)

Una organización es un conglomerado dispuesto a dividirse tareas relacionadas con la administración cuyo propósito es satisfacer las necesidades y os servicios de la colectividad, coordinando las actividades y os recursos disponibles para que se cumpla con el propósito de la institución.

1.2.4.1. Orgánico funcional

Los organigramas son representaciones graficas en el cual se detalla las competencias de cada departamento y los procesos que cada uno de ellos deberá cumplir además de las líneas de comunicación.

El proceso de organizar consiste en dividir tareas entre bloque de trabajo llamados departamentos. La elección de dichas tareas se basa en los criterios de departamentalización. Un criterio de departamentalización es una forma de atribuir tareas y dividir los bloques de trabajo de la empresa por especialización.(Amaru Maximiano, 2009, pág. 238)

El organigrama funcional.- es un documento en el cual se plasma las funciones y competencias de cada uno de los departamentos de la institución, con el objetivo de que los colaboradores tengan clara la visión del departamento y de la institución, motivándolos a realizar la correspondiente dirección, coordinación, liderazgo y control de cada una de sus actividades cotidianas.

1.2.4.2. Cultura organizacional

Evidentemente, una organización que no posea una cultura organizacional pertinente a los servicios que presta no será competitiva, los individuos deberán acoplarse a la organización más aún si esta tiende a ser flexible para ser competitiva.

La cultura organizacional; un conjunto de premisas que un grupo aprende a aceptar, como resultado de la solución de problema de adaptación al ambiente y de la integración interna. Esas premisas funcionan lo suficientemente bien como para que se consideren válidas y puedan enseñarse a los nuevos integrantes como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas de adaptación externa e integración interna. (Amaru Maximiano, 2009)

La cultura organizacional, es un conjunto de valores, normas, habilidades que el individuo utiliza dentro de la institución, la cultura puede ser débil o fuerte y cada uno de los integrantes deberá aceptar o cambiar su forma de pensar dentro de una organización puesto a que las características de las organizaciones se basan por ser de cultura fuerte, debido a que las organizaciones de cultura débil son las que fracasan o tienden a ir al declive poco a poco.

1.2.5. Dirección

La dirección implica, la planeación, motivación y organización que los directores, gerentes o administradores deberán implementar para un desempeño eficaz de los colaboradores, estimulación adecuada en el momento indicado, son características que un buen director deberá implementar para obtener los mejores resultados posibles.

Quienes administran organizaciones son responsables de la realización y de la forma en que se utilizan los recursos. El desempeño de una organización es el reflejo de la competencia de sus administradores. Una compañía eficiente, eficaz y competitiva demuestra que tiene administradores de alto desempeño. (Amaru Maximiano, 2009)

La dirección, es la manera de cómo se va administrar las acciones, el camino correcto que debe seguirse para la consecución de las metas, la dirección deberá encaminarse sobre el logro de los objetivos optimizando recursos, tiempo y espacio, para mantener el desarrollo eficiente y eficaz de la institución.

1.2.5.1. Grado Motivacional

Por motivación se entiende la compleja integración de proceso psíquico que efectúa la regulación inductora del comportamiento, pues determina la dirección (hacia el objeto-meta buscado o el objeto evitado), la intensidad y el sentido (de aproximación o evitación) del comportamiento.

La motivación despierta, inicia, mantiene, fortalece o debilita la intensidad del comportamiento y pone fin al mismo, una vez lograda la meta que el sujeto persigue.(González Serra, 2008)

La motivación es el impulso necesario que los individuos requerimos para realizar alguna actividad y que va permitir satisfacer una necesidad, la motivación también influye en el comportamiento de los seres humanos ya que implica el estado psicológico en que se encuentra el individuo, promoviendo el interés de realizar una acción y llevarlo hasta su culminación.

1.2.5.2. Grado de Liderazgo

El liderazgo se desempeña cuando un administrador logra influir en los subordinados, un líder toma decisiones acertadas en el momento oportuno, influye en el momento adecuado y realiza cambios cuando se amerita.

El liderazgo ocurre cuando hay líderes que inducen a sus seguidores a realizar ciertos objetivos que representan los valores y la motivación de ambos. Liderazgo es la relación de metas por medio de la dirección de colaboradores.(Amaru Maximiano, 2009)

Líder es aquella persona idónea para influir en un individuo o en grupo de personas, capaz de incentivarlas para lograr un objetivo común y acertar en la toma de decisiones, beneficiando a la institución y motivando a sus colaboradores a cumplir sus labores de forma eficiente y eficaz.

1.2.6. Control

El control es el proceso de mayor importancia y fundamental de la institución ya que a través de esta actividad se puede definir si estamos cumpliendo con los objetivos planteados, corrigiendo a tiempo las desviaciones y garantizando que las actividades proyectadas lleguen a su etapa final.

En el proceso de administración, el control no tiene el significado popular de fiscalización. Control es el proceso de producir información para tomar decisiones sobre la realización de los objetivos. Este proceso permite mantener una organización o sistema orientado hacia los objetivos. Al ejercer la función de control, el administrador trabaja monitoreando de forma constante la organización para que se mantenga en la ruta, se desvíe de los accidentes y llegue a su destino. (Amaru Maximiano, 2009)

Las técnicas que utilizan los administradores son herramientas que permiten mejorar de forma continua el proceso de control dentro de la gestión administrativa, mejorar el rendimiento de los individuos e inducirlos a realizar mejor sus labores, el control también establece límites y determina la dirección a seguir debido a los desvíos que se producen al tratar de conseguir el objetivo de la institución.

1.2.6.1. Control Previo

El control preventivo, se refiere a que la organización tiene la capacidad de modificar ciertos contactos y establecer procedimientos formales preventivos de manera que no se desvíen de los planes y objetivos de la institución.

Control preventivo es el tipo de control más deseable, previene problemas porque se da antes de la actividad real. La clave para el control preventivo es tomar acción administrativa antes de que el problema ocurra. De esa manera se pueden prevenir los problemas en vez de corregirlo, después de haber causado cualquier daño.(Robbins & Coulter, Administración Décima Edición, 2010)

El control preventivo se enfoca a prevenir acciones que puedan repercutir en los procesos de acción de la organización, el control debe de ser oportuno para aplicar las medidas necesarias y de esta manera prevenir, evitar errores y pérdida de tiempo.

1.2.6.2. Control Concurrente

El control concurrente se da mientras una actividad está en progreso. La forma de control concurrente mejor conocida es la supervisión directa.(Robbins & Coulter, Administración Décima Edición, 2010)

El control concurrente implica la regulación de las actividades que son parte del proceso de cambio de la institución y a la vez este control es considerado como un estándar que permite verificar que la institución siga los lineamientos para lograr alcanzar los objetivos para los que fue creada la institución.

1.2.7.Evaluación

La definición de la Real Academia Española, señala que evaluar es “señalar el valor de una cosa”.

Se denomina evaluación al proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización, o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores.

La evaluación es un proceso sistemático continuo e integral destinado a determinar hasta qué punto fueron logrados los objetivos previamente determinados. (Fermín, Manuel)

La evaluación, es un proceso continuo que toda organización debe aplicar para orientar a sus colaboradores, y a través de la misma visualizar los objetivos propuestos, o si es necesario cambiar la metodología de la organización para alcanzar las metas y resultados deseados.

1.2.7.1. Ex ante

La evaluación ex antes se la realiza antes de ejecutar una actividad o proyecto. A través de esta evaluación permite estimar los costos y beneficios que tendrá la organización al implementar esta actividad.

Ex ante: esta evaluación se realiza antes de la ejecución del programa y tiene como objeto de recogida de datos acerca de la situación inicial de la institución o del programa.(Ramírez, 2006)

La evaluación ex antes decide cual o cuales proyectos implementar a través de la recopilación de datos, estima e identifica cuando y donde ejecutar el proyecto, a partir de esta estimación se adopta una decisión y se identifica las alternativas para alcanzar los objetivos.

1.2.7.2. Final, ex post o de impacto

La evaluación ex post corresponde a la verificación el grado del logro de los objetivos formulados en un proyecto.

Final, ex post o de impacto: Es realizada cuando el programa ha concluido. Nos permite recoger datos acerca de la ejecución, funcionamiento, efectos o resultados de un programa, cualesquiera que esto hayan sido, tanto los esperados como los no esperados, y valorar en qué medida las necesidades que originó el programa han sido satisfechas o no o se han generado otras nuevas.(Ramírez, 2006)

La evaluación de ex post o de impacto se la realiza una vez concluida la obra, consiste en la medición o sistematización y explicación de los resultados acumulados, para lo cual se utilizan datos reales a diferencia de la evaluación ex antes en la cual se hacen estimaciones posibles.

1.2.8. Recursos

Los recursos se integran a la organización de manera que se interrelaciona para cumplir con los objetivos de la institución, optimizando y garantizando el uso eficaz de manera que en conjunto creen un resultado favorable para la institución y para las personas que utilizan sus servicios.

Las personas son el principal recurso de la organización, que, en esencia, son grupo de personas que utilizan recurso; materiales, como espacio, instalaciones, maquinarias, muebles y equipo, e intangibles, como el tiempo y los conocimientos. (Amaru Maximiano, 2009)

Recursos, es una fuente o suministro mediante el cual se benefician a la institución o organización que lo utilice adecuadamente. Los recursos son los materiales que toda organización necesita para transformar y producir un beneficio favorable para la institución, estos recursos pueden ser tangibles e intangibles; entre los tangibles tenemos todos los materiales de oficina, equipos de computación, etc., y entre los intangibles destaca el talento humano, permitiendo aportar con el conocimiento para poder llevar al éxito a la entidad u organización.

1.2.8.1. Recursos Humanos

El talento humano es parte fundamental de la organización, significativamente los colaboradores plantean estrategias, a través de la cual logran el éxito que los gerentes necesitan para su institución.

La función de recursos humanos, o de gestión de personas, tiene como objetivo encontrar, atraer y mantener a los individuos que la organización necesita. Esto implica actividades que comienzan antes de que una persona sea contratada por la empresa y se extienden hasta después de que se separa de ella. Los componentes de esta función son otras funciones como la planeación de la mano de obra, el reclutamiento y la selección, la capacitación, la evaluación del desempeño y la remuneración entre otros.(Amaru Maximiano, 2009)

El talento humano, se la denomina a las personas que prestan su colaboración a la institución en la que desempeñan sus labores, desarrollando actividades y ejecutándolas de manera correcta, aportando y generándole un valor agregado a la institución, permitiéndole su funcionamiento y de manera concurrente el logro de sus objetivos.

1.2.8.2. Recursos Materiales

Los recursos materiales son todos aquellos bienes tangibles que utilizados de la mejor manera posible con el talento humano cumplirán satisfactoriamente el logro de los objetivos de la institución.

Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa:

- Edificios, terrenos, instalaciones, maquinaria, equipo, instrumentos, herramienta, etc.

- Materias primas, materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc.(Lourdes & Garcia)

Para que las organizaciones funcionen de manera eficaz y eficiente deberá tener los materiales correctos e idóneos para el servicio que presta, los recursos materiales contribuyen y son parte fundamental en el éxito de la organización.

1.2.8.3. Recursos Financieros

Los recursos financieros son parte esencial de una institución de manera que se pueda financiar cualquier actividad, permitiendo planificar cualquier gasto a futuro o presupuestar los ingresos y egresos de la empresa.

Son elementos monetarios propios y ajenos con que cuenta una empresa, indispensable para la ejecución de sus decisiones.

Entre los recursos financieros propios pueden citarse:

- Dinero en efectivo
- Aportaciones de los socios (acciones)
- Utilidades

Los recursos financieros ajenos están representados por:

- Prestamos de acreedor y proveedor
- Créditos bancarios o privados
- Emisión de valores (bonos, cédulas, etc.)(Lourdes & Garcia)

Los recursos financieros son aquellos bienes que tienen un grado de liquidez, y es un recurso esencial que las instituciones tienen para financiar sus actividades, el recurso financiero se utiliza para invertir o adquirir activos para mejorar el servicio que presta la organización.

1.3. DESEMPEÑO DEL CAPITAL HUMANO

Capital humano es la calidad de servicio que una institución otorga a sus clientes, mejorando continuamente la habilidad y la destreza de los colaboradores.

Capital humano, el patrimonio invaluable que una organización pueda reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. El capital humano está compuesto por dos aspectos principales:

- **Talentos.-** dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizado y recompensado de forma constante.
- **Contexto.-** es el ambiente interno adecuado para que los talentos florezcan y crezcan. Sin ellos los talentos se marchitan o mueren.(Chiavenato, 2009)

Capital humano, se conoce a las personas que adquieren conocimientos científicos y a través del tiempo lo plasma en habilidades y destrezas dentro de su ámbito laboral, el capital humano tiende a reunir a las personas con capacidades, habilidades y conocimientos para ejercer actividades de emprendimiento que garanticen el desarrollo productivo de la organización.

1.3.1.Elementos del Capital Humano

- **Capacidad.-** se divide en tres componentes: conocimiento, habilidad y talento.
- **Conocimiento.-** lo representa como el contexto intelectual dentro del cual interactúa una persona.
- **Habilidad.-** la familiaridad con los medios y métodos para realizar una determinada tarea. Abarca desde las habilidades físicas hasta un aprendizaje especializado.
- **Talento.-** como la facultad innata para realizar una tarea especializada sinónimo de actitud.

- **Comportamiento.-** es la forma de manifestar la conducta de los valores éticos, creencias y relaciones ante el mundo, el comportamiento combina respuestas inherentes adquiridas con situaciones y estímulos situacionales.
- **Esfuerzo.-** es la aplicación consiente de los recursos mentales y físicos a un fin concreto, promueve tanto la habilidad como el conocimiento y el talento.

1.3.2.Capacitación y habilidades

La capacitación representa una adquisición de nuevos conocimientos, que a su vez serán implementados en una organización, las capacitaciones implican conocimientos teóricos, prácticos y técnicos que le permite al individuo adquirir estos conocimientos, mejorando su desempeño en la actividad que realiza en la institución en la cual presta sus servicios como colaborador.

Habilidad es la capacidad del individuo, adquirida por el aprendizaje, capaz de producir resultados previstos con el máximo de certeza, con el mínimo de distensión de tiempo y economía y con el máximo de seguridad.(Madrigal Torres, 2009)

La habilidad supone una aptitud que un individuo ejerce al momento de realizar una tarea o actividad específica, se relaciona con la capacitación porque a través de ella emprende el conocimiento de nuevas técnicas, capaces de producir nuevos resultados para la efectividad de la organización.

1.3.2.1. Servicio

Servicio es la actividad que busca responder a la necesidad de una problemática ya sea de un cliente o de la población en general, el servicio está relacionado en el ámbito laboral ya que refleja la calidad de atención que se da en una organización.

Servicio, están vinculados a los efectos o impactos por una hipótesis causal que, en ocasiones, puede ser larga y compleja. Se espera que la adecuada entrega de los servicios planeados, conduzca al cambio en los hábitos de consumo, comportamiento, conocimiento o actitud de la población-objetivo y que, a su vez, proporcione una mejora observable en el bienestar de dicha población.(Mokate & Saavedra, 2006)

Servicio, como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseo o necesidad.(Stanton, Etzel, & Walker, 2004)

Servicio, es la actividad permanente que tiene los colaboradores de una organización al momento de interactuar con los usuarios, se vincula con los objetivos trazados y genera cambios temperamentales de los individuos, mejorando notablemente la necesidad de brindar un servicio de calidad.

1.3.3.Dimensión de desempeño

El desempeño de los individuos se manifiesta a través de sus labores diarias, efectuando sus tareas y funciones al más alto nivel de rendimiento, un buen desempeño parte de las actitudes del individuo y de que tan motivado se encuentra para realizar sus actividades.

Desempeño, es la condición de un grupo maduro, que superó con éxito las fases anteriores. El nivel de desempeño-alto, medio o bajo, depende de cómo ocurre esa evolución, en especial de la etapa anterior.(Amaru Maximiano, 2009)

El desempeño es un conjunto de actividades laborales desarrolladas por un individuo, actividades relacionadas con el objetivo de la institución, el desempeño de los individuos puede alcanzar un alto grado de satisfacción para los empleadores si la actividad emprendida alcanza el propósito deseado.

1.3.3.1. Eficiencia

Las instituciones transforman recursos en servicio, con el fin de dar solución a los inconvenientes que surgen en la institución. Para esto es necesario definir el concepto de eficiencia para lo cual debe identificarse las necesidades de los usuarios para su óptimo desarrollo.

La palabra eficiencia indica cuando una organización utiliza en forma productiva o económica sus recursos. Cuando más alto es el grado de productividad o economía en el uso de los recursos, más eficiente es la organización.(Amaru Maximiano, 2009)

La eficiencia, se vincula a la utilización correcta de los medios disponibles, con la capacidad de lograr un objetivo en común, permitiendo a la organización interactuar con los recursos disponibles y cuyo propósito consista en obtener resultados con una mínima inversión.

1.3.3.2. Eficacia

Eficacia, es la capacidad de lograr un objetivo deseado sin importar que cantidad de recurso se halla invertido para culminar su propósito. Un servicio eficaz hace que la institución obtenga prestigio ante las demás y los individuos se inclinen para solicitar los servicios de esa institución.

La palabra eficacia indica cuando una organización logra sus objetivos. Cuando más alto es el grado de realización de los objetivos, más eficaz es la organización.(Amaru Maximiano, 2009)

El término eficacia indica cuando un objetivo es alcanzado, sin considerar los procesos o actividad efectuados para conseguirlo, la eficacia hace referencia a la capacidad de lograr lo que se proponen sin que se haya hecho el mejor uso de los recursos.

1.3.4.Desarrollo de actividades

El desarrollo de las actividades es un pilar fundamental para la consecución de los objetivos de la institución, el desarrollo es un proceso que lleva la organización para mejorar su calidad de servicio. Es un proceso evolutivo el cual se origina por una actividad, hasta alcanzar una actividad deseada, esta actividad puede ser ejercida por una sola persona o por un grupo de trabajo con un mismo objetivo en común.

El desarrollo de las actividades hace que el individuo mejore constantemente su capacidad intelectual y su rendimiento en los procesos y actividad que ejerce en la organización.

1.3.4.1. Interrelación

La interrelación es una acción que se ejerce de forma recíproca entre dos o más sujetos, objetos, agentes, fuerzas o funciones.

La interrelación como necesidad de la personalidad con respecto a determinado objeto; el trabajo, las demás personas, las demás personas, las instituciones, los bienes, las ideologías. etc.(González Serra, 2008)

Interrelación, es un conjunto de fases sucesivas que se relacionan para llevar a cabo una administración eficaz, las mismas que interactúan con las demás personas que dirigen otras áreas dentro de la institución.

1.3.4.2. Investigación

La investigación es considerada una actividad humana, orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico.

La investigación es considerada como un proceso, puesto que implica una continua recopilación y análisis de los datos de investigación, de los hallazgos encontrados dentro de la organización; se deberá de examinar minuciosamente el objeto de estudio a tratar, pues dependerá de un buen estudio, resultado favorable en la investigación. (Pinto Cristiani, 2012)

La investigación es un método utilizado por las organizaciones, para procurar obtener información relevante, oportuna y fidedigna con el propósito de predecir, describir y explicar cualquier situación administrativa que se desarrolle dentro de la institución.

1.3.5. Alcance de los objetivos

El alcance de los objetivos establece las metas que deben ser alcanzadas en un plazo determinado, los elementos que se utilicen y el plan de trabajo que se ejecute son parte de los componentes que se emplean para el logro del objetivo general.

Los objetivos son la base, lo que sustenta tu proyecto, pues son ellos lo que te permiten tener una visión concreta y clara de lo que harás, fundamentalmente, y los pasos que seguirás para conseguir dicho propósito.

Los objetivos deben ser realistas y concordar con lo que harás en la realidad, ubicándote en tiempo y espacio dentro de tu estadía.

1.3.5.1. Misión

La misión es importante dentro de una organización, debido a que permite guiar las acciones, actividades presentes y futuras para lograr el propósito deseado.

La misión establece el propósito o razón de ser de una organización o su utilidad para los clientes:

- ¿Quiénes son nuestros clientes? ¿En qué negocio estamos? ¿Qué necesidades estamos atendiendo? O: ¿Cuál es nuestra utilidad para los clientes?(Amaru Maximiano, 2009)

La misión es la ideología central de una entidad, la que define su propósito y sus valores centrales, la misión define la razón de ser de la entidad y los valores fundamentales que guían su actuar. Define de manera amplia y ambigua una transformación que se propone lograr.(Mokate & Saavedra, 2006)

La misión es muy importante para una entidad ya que define la razón de ser, direcciona sus actividades y proporciona objetivos para cumplir su misión, además de guiar en la toma de decisiones acertadas y definir el propósito de la organización.

1.3.5.2. Visión

La visión define una imagen a futuro de la institución, de cómo queremos que sea a futuro, sirve para direccionar su rumbo y orientar las decisiones para establecer y desarrollar una visión clara.

La visión consiste en una proyección de un futuro deseable; es una declaración de lo que se desea conseguir en un plazo específico. La visión define aquello que aspiramos ser y aquello que se quiere crear; está compuesto por una meta gigante y audaz que se propone lograr en un determinado tiempo y una descripción vivida de cómo será lograda.(Mokate & Saavedra, 2006)

La visión orienta a una exposición clara del futuro de la organización, hacia donde se dirige, que logros desea conseguir a largo plazo, que necesidades y expectativas se pretende satisfacer y como alinear a la toma de decisiones hacia el alcance de la visión.

1.3.5.3. Objetivo

Los objetivos son los resultados deseados. Son fines, propósito, intenciones o estado futuro que personas y organizaciones pretenden alcanzar mediante la aplicación de esfuerzos y recursos. Aunque no siempre son explícitos, los objetivos son la parte más importante de los planes.

Hay quien afirma que sin objetivos no hay administración.

Un objetivo puede ser:

- Una situación, resultado o estado futuro deseado, como obtener una participación en el mercado, vencer a un oponente, pasar el examen de admisión a la universidad, reducir la violencia en una comunidad o desarrollar una habilidad.
- La realización de un producto, físico o conceptual, como construir una casa, desarrollar un nuevo vehículo, implantar un sistema, producir una película o crear una marca para un producto.
- La realización de un evento, como organizar y llevar a cabo una competencia deportiva, elecciones cada cuatro años, festival de cine o una feria de producto de una ciudad.(Amaru Maximiano, 2009)

Objetivo, es una actividad primordial de la organización cuyo objeto pretende lograr una meta, motivando al individuo para su consecución, el objetivo direcciona la planificación de las actividades a los gerentes permitiéndoles orientar al éxito de su institución.

1.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

1.4.1. Constitución de la República del Ecuador

TÍTULO I ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO CAPÍTULO PRIMERO PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Art. 1.- El Ecuador es un estado constitucional de derecho y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de República y se gobierna de manera descentralizada.

La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la constitución.

TÍTULO IV RÉGIMEN DE DESARROLLO CAPÍTULO PRIMERO PRINCIPIOS GENERALES

Art. 278.- Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

1. Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.
2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social, y ambiental.

CAPÍTULO SEGUNDO
PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA PARA EL DESARROLLO

Art. 279.- El sistema nacional descentralizado de planificación participativa organizará la planificación para el desarrollo. El sistema se conformará por un consejo nacional de planificación, que integrará a los distintos niveles de gobierno, con participación ciudadana, y tendrá una secretaria técnica, que lo coordinará.

Este consejo tendrá por objetivo dictar los lineamientos y las políticas que orienten al sistema y aprobar el Plan Nacional de Desarrollo, y será presidido por la Presidenta o Presidente de la República.

Los consejos de planificación en los Gobiernos Autónomos Descentralizados estarán presidido por sus máximos representantes e integrados de acuerdo con la ley.

Los consejos ciudadanos serán instancias de deliberación y generación de lineamientos y consensos estratégicos de largo plazo, que orientarán el desarrollo nacional.

TÍTULO V
ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO
CAPÍTULO SEGUNDO
ORGANIZACIÓN DEL TERRITORIO

Art. 248.- Se reconoce las comunidades, comunas, recintos, barrios y parroquias urbanas. La ley regulará su existencia con la finalidad de que sean consideradas como unidades básicas de participación en los Gobiernos Autónomos Descentralizados y en el sistema nacional de planificación.

1.4.2.Código Orgánico de Descentralización Autonomía y Administración

TÍTULO VII

MODALIDADES DE GESTIÓN, PLANIFICACIÓN, COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN

CAPÍTULO III

LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

Art. 302.- Los ciudadanos en forma individual y colectivo, podrán participar de manera protagónica en la toma de decisiones, la planificación y gestión de los asuntos públicos y en el control social de las instituciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y de sus representantes, en el proceso permanente de construcción del poder ciudadano.

La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados reconocerán todas las formas de participación ciudadana, de carácter individual y colectivo, incluyendo aquellas que se generen en las unidades territoriales de base, barrios, comunidades, comunas, recintos y aquellas organizaciones propias de los pueblos y nacionalidades, en el marco de la constitución y la ley.

Las autoridades ejecutivas y legislativas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados tendrán la obligación de establecer un sistema de rendición de cuenta a la ciudadanía conforme el mandato de la ley de sus propias normativas.

Art. 306.- Barrios y Parroquias Urbanas.-Se reconoce a los barrios y parroquias urbanas como unidades básicas de participación ciudadana en los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales o distritales. Los consejos barriales y parroquias urbanas, así como sus articulaciones socio-organizativas, son los órganos de representación comunitaria y se articularán al sistema de gestión participativa, para lo cual se reconocerán las organizaciones barriales existentes y se promoverá la creación de aquellas que la libre participación ciudadana genere.

Ejercerán la democracia representativa a través de una asamblea general de delegados barriales o parroquiales urbanos de manera permanente. Ejercitarán la democracia directa mediante elecciones de sus directivos de manera universal directa y secreta de todos los pobladores empadronados en cada barrio o parroquia urbana. Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley.

Art.307.- funciones.- Serán funciones de los consejos barriales y parroquiales urbanos las siguientes:

- a) Representar a la ciudadanía del barrio o parroquia urbana y a la diversas formas de organización social existentes en el espacio territorial;
- b) Velar por la garantía y el ejercicio de los derechos ciudadanos;
- c) Ejercer el control social sobre los servicios y obras públicas;
- d) Apoyar a programas y proyectos de desarrollo social económico y urbanístico a implementar en beneficio de sus habitantes;
- e) Participar en los espacios y procesos de elaboración de los planes de desarrollo, operativo anuales.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología se entiende como un conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo, y que es la concepción más conocida en el ambiente académico en general.(Bernal, 2010)

La metodología hace referencia al conjunto de procedimientos utilizado para alcanzar un objetivo determinado, para lo cual utilizaron métodos adecuados y se aplicaron sistematizadamente en la investigación.

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación constituye un soporte al investigar en el proceso de planificación del trabajo, permitió obtener respuestas a sus interrogantes, abordando en la perspectiva del conocimiento científico.

Con el fin de recolectar la información necesaria para responder a la pregunta de investigación (bien sea cualitativa o cuantitativa) el investigador debe seleccionar un diseño de investigación. Esto se refiere a la manera práctica y precisa que el investigador adopta para cumplir con los objetivos de su estudio, ya que el diseño de investigación indica los pasos a seguir para alcanzar dichos objetivos.

2.1.1.Método cualitativo

El método cualitativo, es utilizado principalmente en las ciencias sociales, esta metodología permite adquirir información para comprender el comportamiento humano.

Método cualitativo o método no tradicional, se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, si no cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinante, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.(Bernal, 2010)

El método cualitativo se basa en metodologías basada en principios teóricos, como la interacción social, permitiendo la recolección de datos con el fin de examinar las relaciones sociales y describir el fenómeno social, conociendo los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad.

2.1.2.Método cuantitativo

El método cuantitativo permite analizar los datos recolectados, se vale de la manera numérica para examinar datos o información de la investigación social.

Método cuantitativo o método tradicional, se fundamenta en la medición de características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.(Bernal, 2010)

El enfoque cuantitativo, usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.(Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

El método cuantitativo, investiga el fenómeno social a través de procedimientos sistémicos, también se refiere a la investigación o análisis que toma en cuenta variables medibles o cuantificables, con el objetivo de visualizarlo y establecer un cuadro estadístico de la investigación.

2.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación define los pasos a seguir en la indagación que se realiza del tema, también determina los métodos y técnicas que se emplearán.

Tipos de investigación, enfoque que se le da a la investigación en lo referente a niveles de explicación que se pueden deducir de sus resultados. En este sentido, las investigaciones se clasifican en exploratorias, descriptivas, correlacionales, documental explícitas, etcétera.(Bernal, 2010)

El presente trabajo define claramente varios métodos y tipos de investigación científica, las cuales se relacionan directamente con el tema de investigación. El presente trabajo se utilizó los siguientes tipos de investigación.

2.2.1. Investigación documental

La investigación documental, consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferentes, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.(Bernal, 2010)

La investigación documental tiene un ámbito determinado, su propósito es analizar la información obtenida, que permita conocer, comprobar y deducir los diferentes enfoques sin alterar su naturaleza y contenido, con la finalidad de ampliar los conocimientos.

2.2.2. Investigación de campo

Investigación de campo, es uno de los métodos tradicionales más completos para evaluar el desempeño. Se basa en el principio de responsabilidad de líneas y la función de staff en el proceso de evaluación de desempeño. Requiere de entrevista entre un especialista en evaluación y los gerentes para, en conjunto, evaluar el desempeño de los respectivos trabajadores.(Chiavenato, 2009)

La investigación de campo es el estudio sistémico de los acontecimientos ocurrido en un territorio, posterior a realizarse en la jurisdicción, la misma que le permite descubrir y explicar las causas y efectos del problema a través de la observación directa, para la aplicación de los conocimientos.

2.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas son los medios empleados para recolectar la información, el éxito de la investigación depende de las fuentes que son hechos o documentos a los que acude el investigador y que les permite obtener calidad en la información recopilada, tanto de las fuentes primarias como de las secundarias; así como también del procesamiento y presentación de la respectiva información, para facilitar el objeto de investigación.(Mendez, 2006)

Las técnicas de investigación hacen referencia a la importancia de obtener información fidedigna y confiable.

2.3.1. Encuesta

Encuesta, consiste en la interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar. Se usa para conocer la opinión de un determinado grupo de personas respecto de un tema que define el investigador.(Morán Delgado & Alvaro Cervantes, 2010)

Esta técnica permitió recolectar información principalmente de los asociados e integrantes de la asociación, también conllevó a la emisión de un diagnóstico sobre la realidad del problema.

2.3.2. Entrevista

Entrevista, palabra de origen francés por *entreveu*, que significa verse mutuamente, reunirse. La entrevista es un encuentro cara a cara entre personas que conversan con la finalidad, al menos de una de las partes, de obtener información respecto de la otra.(Morán Delgado & Alvaro Cervantes, 2010)

Esta técnica es una herramienta fundamental para obtener información directa con los integrantes de la asociación, partiendo de un dialogo individualizado con el objeto de conocer las opiniones y el punto de vista de sus integrantes y de la colectividad.

2.3.3.Observación

Observación, consiste en “la atención cuidadosa a un objeto con el fin de conocerlo”. El proceso de la observación no solo aparece al principio, si no a lo largo de la investigación, y es algo más complejo que el simple ver con atención. La observación es una percepción intencionada e ilustrada.(Morán Delgado & Alvaro Cervantes, 2010)

Esta técnica permitió visualizar de manera directa y oportuna el ambiente organizacional, mediante hechos y fenómenos utilizados para el estudio fundamental del comportamiento colectivo y predecir una consecuencia lógica para cada hecho.

2.4. POBLACIÓN

Población, es el conjunto de elemento individuales o unidades fundamentales formadas por personas o cosas, manifiesta que población es el conjunto de todos los casos que coinciden con establecidas especificaciones.(Hernández Sampieri, 2006)

La población es un conjunto de elementos a los cuales se refiere la investigación, como base se toma a todos los registrados en la Federación de Barrios como socios activos de la organización.

CUADRO N° 3 Población

Descripción	Número
Presidente	1
Vicepresidente	1
Secretario	1
Tesorero	1
Síndico	1
Total	5

Fuente: Datos proporcionados por la Federación de Barrios
Elaborado por: Edison De La Cruz Del Pezo

CUADRO N° 4 Personal Administrativo

POBLACIÓN	N
Hombres	298
Mujeres	112
Total	410

Fuente: Datos proporcionados por la Federación de Barrios
Elaborado por: Edison De La Cruz Del Pezo

2.4.1.Muestra.

La muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.(Bernal, 2010)

La muestra es la determinación de una pequeña población, a la que se realizará la encuesta y se procederá al análisis de su respuesta.

MUESTRA ALEATORIA SIMPLE:

Proporción poblacional

Población finita:

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

n = Tamaño de la población que se necesita para la investigación

N=Tamaño de la población objeto a estudio

p = Probabilidad de éxito. (Típico 50% = 0,5)

q = Probabilidad de fracaso. (Típico 50% = 0,5)

e = Error estándar.

k = N

DATOS:

N= 415 afiliados a la Federación de Barrios

e = 5 % = 0,05

p = 50 % = 0,5

q = 50% = 0,5

k = 2

n=?

$$n = \frac{415(0.5 \cdot 0.5)}{(415 - 1) \left(\frac{0.05}{2}\right)^2 + 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{415(0.25)}{(414)(0.000625) + 0.25}$$

$$n = \frac{103.75}{0.25875 + 0.25}$$

$$n = \frac{103.75}{0.50875}$$

$$n = 203.931203$$

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN

La Federación de Barrios del cantón Salinas no cuenta con una sede propia para organizarse y realizar sus reuniones de manera que los socios y dirigentes se sientan motivados para continuar trabajando y gestionando proyectos de trabajo y servicio a la comunidad cuyas aspiraciones se contemplan en el régimen del Buen Vivir y como lo demanda la Constitución de la República del Ecuador.

Como todo proceso democrático las elecciones de los dirigentes de la Federación de Barrios para ejercer la administración por el lapso de dos años, se la realiza por mayoría de votos, de todos los integrantes de la asamblea general ordinaria. Es responsabilidad de cada socio, de elegir y ser participe en la toma de decisiones para la elección de nueva directiva, ya que a través de dicha elección se deberá efectuar de manera eficiente las actividades y funciones de la Federación de Barrios.

La disposición de los dirigentes para ejercer actividades y ser partícipes en el desarrollo de la localidad son disipadas debido a la inasistencia y muy escasa participación de los socios de la Federación de Barrios, para generar programas y proyectos de desarrollo para su parroquia y sus barrios, parte muy importante de los socios justifica su inasistencia debido a la distancia y tiempo que se emplea para llegar a las reuniones ordinarias.

La Federación de Barrios del cantón Salinas, en el aspecto financiero no cuenta con una asignación presupuestaria, generando la autogestión para realizar las diferentes actividades y gestiones que realiza la institución.

3.2. ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA FEDERACIÓN DE BARRIOS DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA

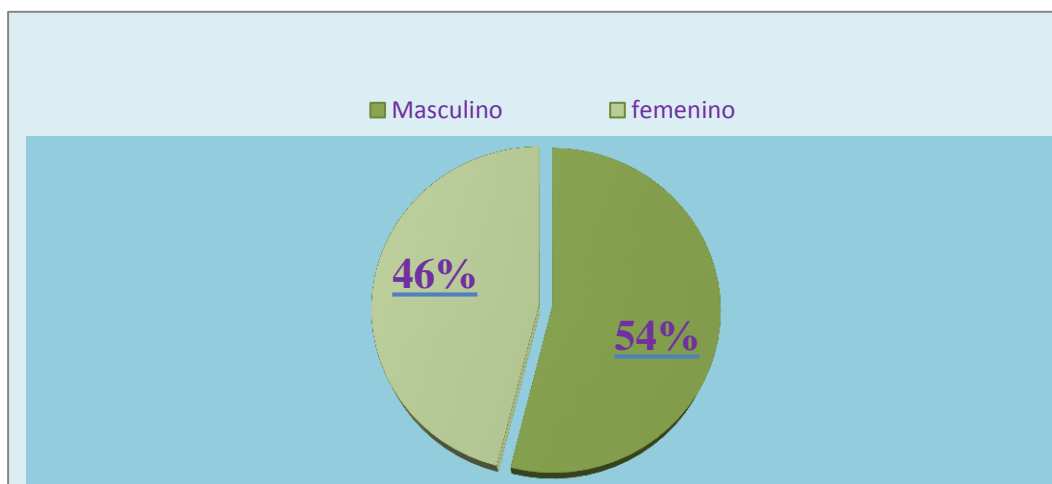
Género

TABLA N° 1 Género

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
1	Masculino	110	54%
	femenino	94	46%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 1 Género



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison De La Cruz Del Pezo

Por intermedio de esta pregunta se da a conocer la vinculación de las personas para llevar la gestión de los barrios, reflejando que el 54% de los socios son hombres los que generan la gestión de los barrios, pero las mujeres también son parte de esta gestión ocupando un 46% alegando que a través de varios procesos ellas son tomadas en cuenta para gobernar de una u otra forma las gestiones políticas de sus barrios.

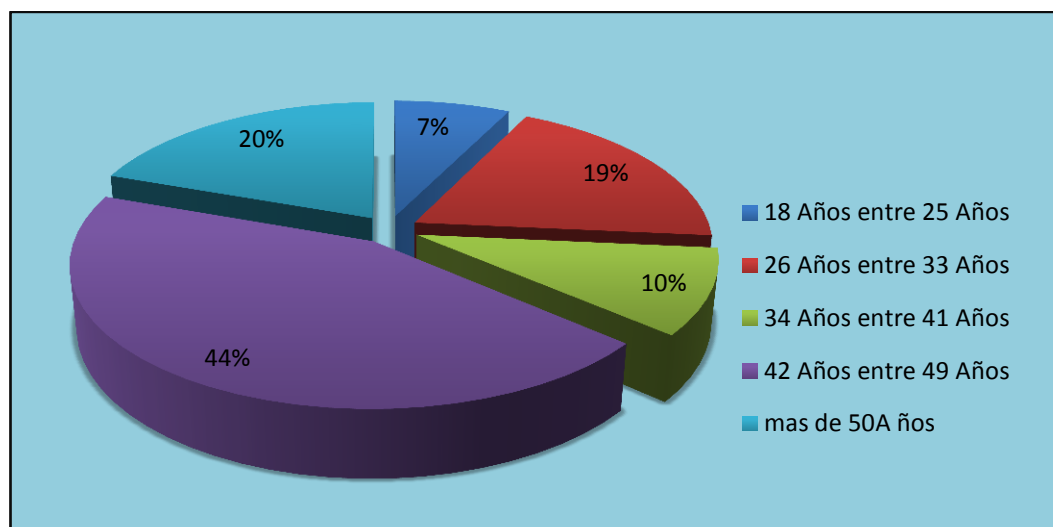
Edad

TABLA N° 2 Edad

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
2	18 Años entre 25 Años	15	7%
	26 Años entre 33 Años	39	19%
	34 Años entre 41 Años	20	10%
	42 Años entre 49 Años	90	44%
	más de 50Años	40	20%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 2 Edad



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

Al consultar a los socios sobre su edad se obtuvieron los siguientes resultados; que el 44% representado de entre 42 - 49 años y 20 % representado de más de 50 años, seguido de un 19 % que representa la edad de 26a 33 años de edad, y con 10 % de los socios de entre 34 y 41 años y un mínimo de 7 % de entre 18 a 25 años observando que la dirigencia de los barrios se encuentra en personas con criterio formado que de una u otra manera se ven experimentada de forma empírica.

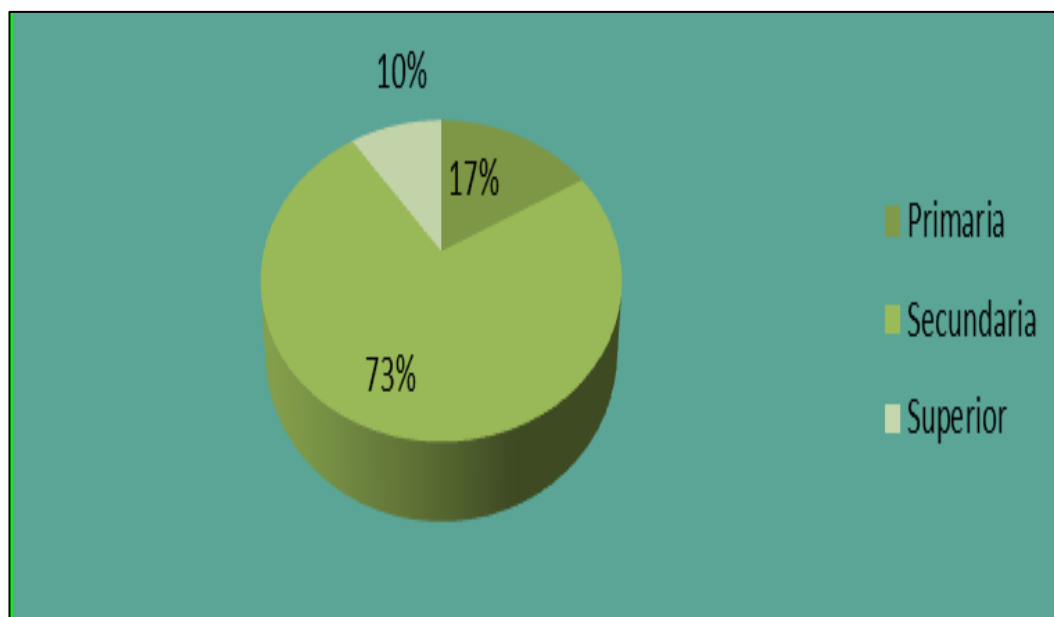
Nivel de Instrucción

TABLA N° 3 Nivel De Instrucción

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
3	Primaria	34	17%
	Secundaria	150	74%
	Superior	20	10%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 3 Nivel De Instrucción



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

La información proporcionada refleja que el 74% de los socios de la Federación de Barrios, ha culminado sus estudios secundarios, seguida de un 17% cuya formación ha sido escasa y con esfuerzo concluyeron la primaria, mientras que el 10% se encuentra cursando los estudios superiores proporcionando que los dirigentes de los barrios realizan su gestión de manera empírica.

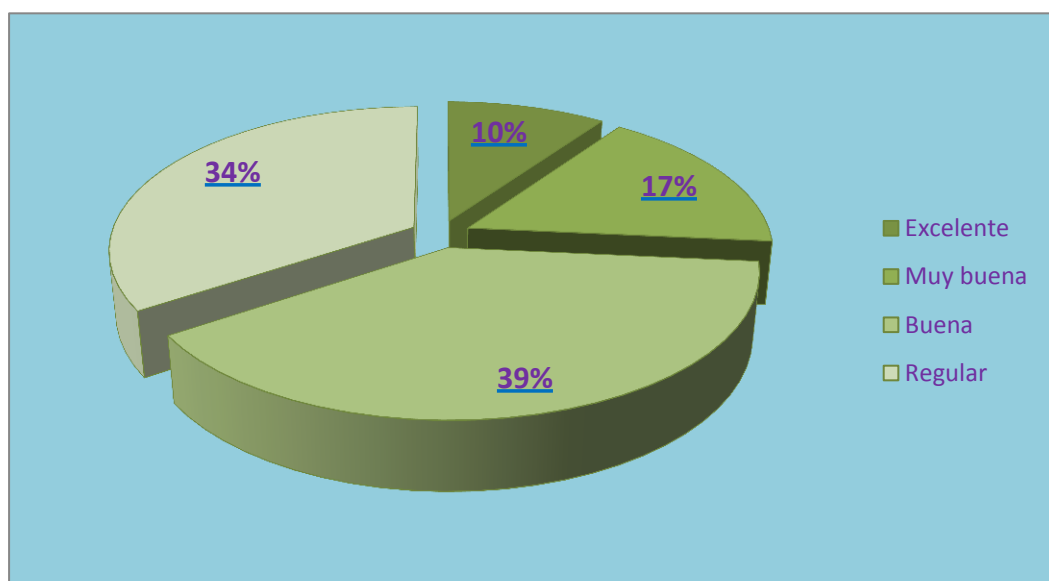
4) ¿Cómo considera usted que la Federación de Barrios está llevando la gestión pública con los diferentes niveles de gobierno?

TABLA N° 4 Gestión Pública

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
4	Excelente	20	10%
	Muy buena	34	17%
	Buena	80	39%
	Regular	70	34%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 4 Gestión Pública



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

La información que provee este instrumento refleja que el 39% de los encuestados responde que la gestión realizada por parte de los dirigentes de la Federación de Barrios es buena, mientras que el 34% hace referencia a que no realiza los procedimientos necesarios por ende cataloga a la gestión realizada como regular, mientras que un 17% de los encuestados la catalogan con muy buena y el restante que corresponde al 10% está de acuerdo y comparte la gestión que realiza.

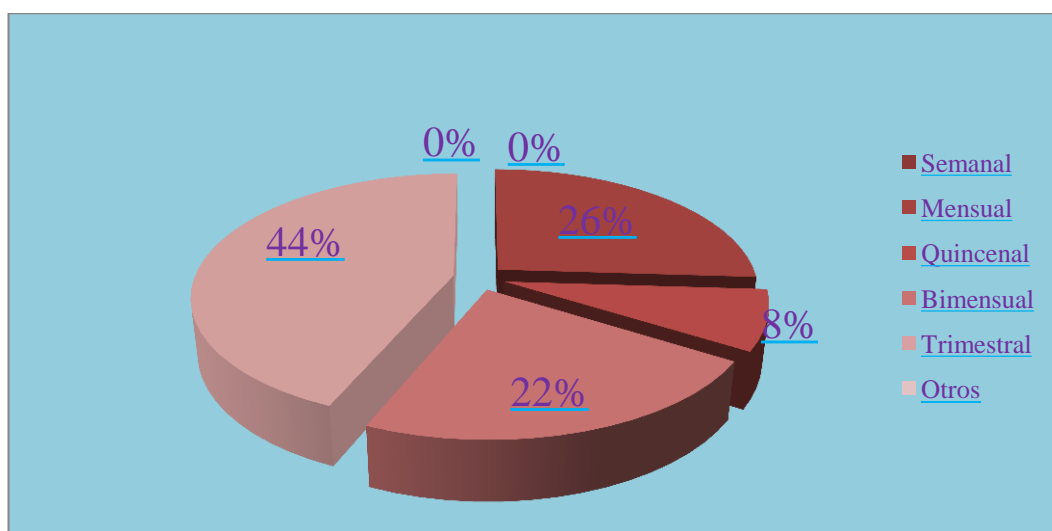
5) ¿Conoce cada qué tiempo se reúnen los socios de la Federación de Barrios del cantón Salinas?

TABLA N° 5 Asambleas

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
5	Semanal	0	0%
	Mensual	53	26%
	Quincenal	16	8%
	Bimensual	46	22%
	Trimestral	89	44%
	Otros	0	0%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 5 Asambleas



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

Mediante esta pregunta se identifica que tan mancomunados están los socios para con la Federación de Barrios en cuanto a las asambleas que se realizan, el gráfico muestra que un 44% respondieron que las asamblea se la realiza trimestralmente y un 26% respondió que se la realiza de manera mensual, el 22% se refiere a que las asambleas se la realiza de manera bimensual y el 8% indica que las asambleas se la realiza de manera quincenal, por lo tanto se aduce que los socios muchas veces no cuenta con la información pertinente para asistir a las asambleas.

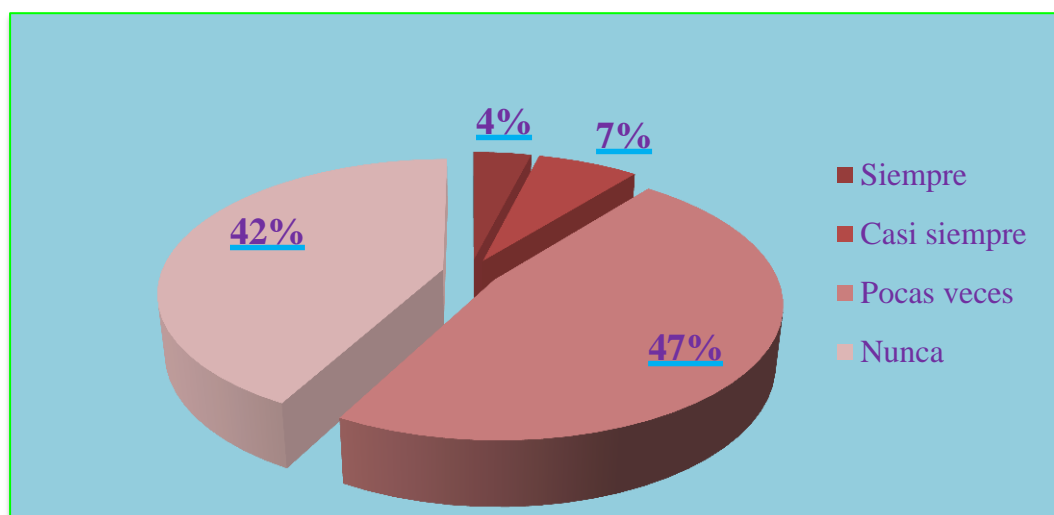
6) ¿En las asambleas que se realiza para coordinar las actividades de la Federación de Barrios, generalmente asisten todos los miembros de su directiva?

TABLA N° 6 Asistencia

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
6	Siempre	8	4%
	Casi siempre	14	7%
	Pocas veces	96	47%
	Nunca	86	42%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 6 Asistencia



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

Mediante esta pregunta se identifica el nivel de asistencia de los directivos y socios para coordinar las actividades que pretenden emprender la federación, el gráfico muestra que el 47% de los socios muy pocas veces asiste a las asambleas indicando que nunca asisten en su totalidad, el 42% indica que nunca asiste a las asambleas esto se debe a las ocupaciones personales de los socios, el 7% expresa que casi siempre se reúnen todos los directivos y el 4% de los directivos manifiestan que siempre asisten a las asamblea.

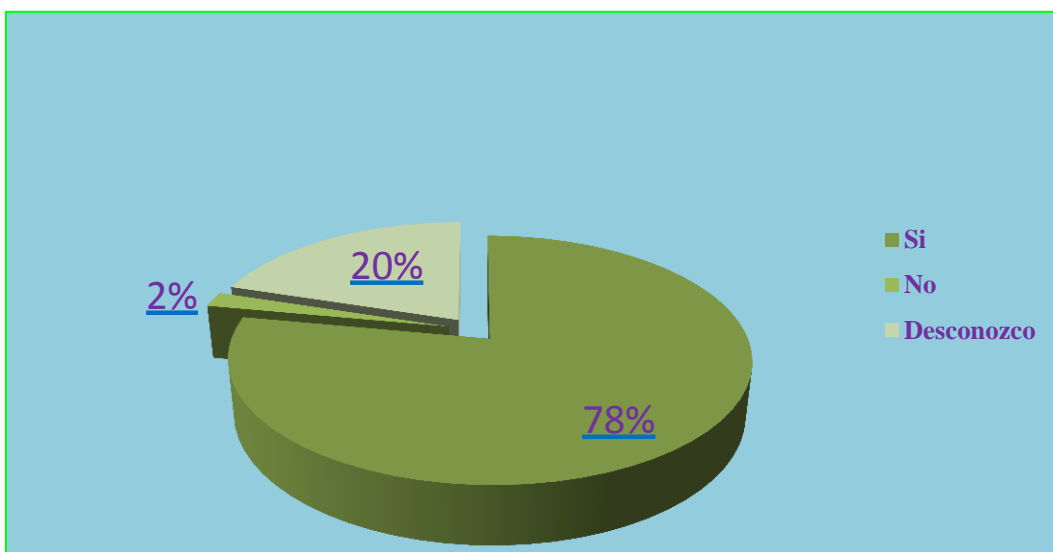
7) ¿Considera usted que el modelo de gestión administrativa orientará a la estructura organizacional?

TABLA N° 7 Modelo de Gestión Administrativa

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
7	Si	159	78%
	No	4	2%
	Desconozco	41	20%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 7 Modelo De Gestión Administrativa



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

La interrogante permite conocer la orientación que tendrá el modelo de gestión para con los socios de la Federación de Barrios, el gráfico muestra que el 78% de los socios encuestados respondieron que el modelo de gestión si orientará a la estructura organizacional de la Federación de Barrios, el 20% de los socios encuestados desconoce del tema mientras que el 2% respondió que no orientará a la estructura de la organización.

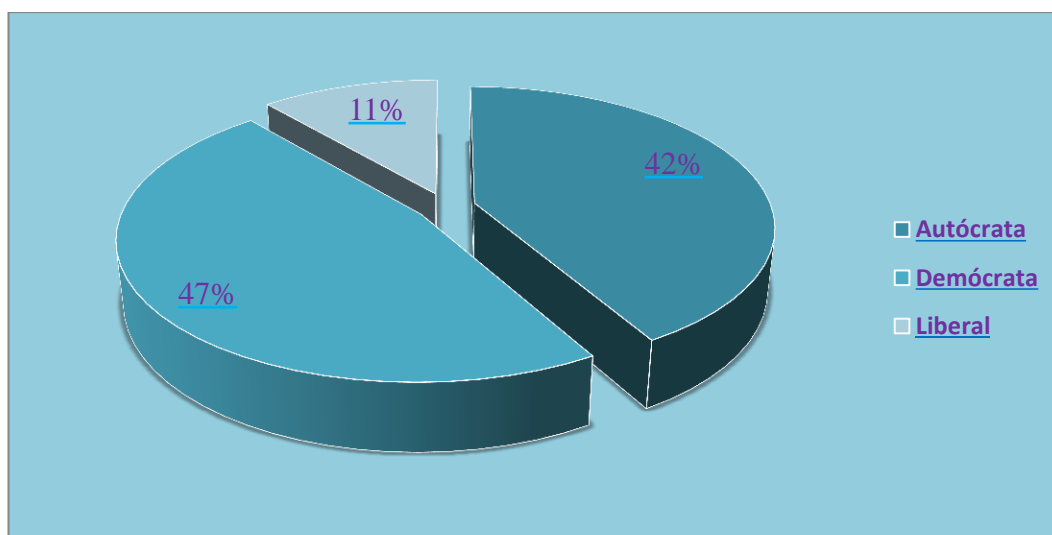
8) ¿Cómo considera que es el estilo de liderazgo basado en el uso de la autoridad dentro de la Federación de Barrios del cantón Salinas?

TABLA N° 8 Liderazgo

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
8	Autócrata	85	42%
	Demócrata	96	47%
	Liberal	23	11%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 8 Liderazgo



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

A través de esta pregunta se busca saber cuál es el estilo de liderazgo de las autoridades para dirigir la Federación de Barrios del cantón, el gráfico muestra que el 47% corresponde a que los directivos tienen un estilo democrático al momento de tomar decisiones, 42% establece que el estilo de liderazgo está basado al autócrata permitiéndose tomar decisiones y que nadie tiende a impugnar sus medidas y el 11% corresponde al estilo liberal permitiéndose delegar funciones, por lo que es notorio que los socios no asistan a las convocatorias que se realiza por parte de la directiva.

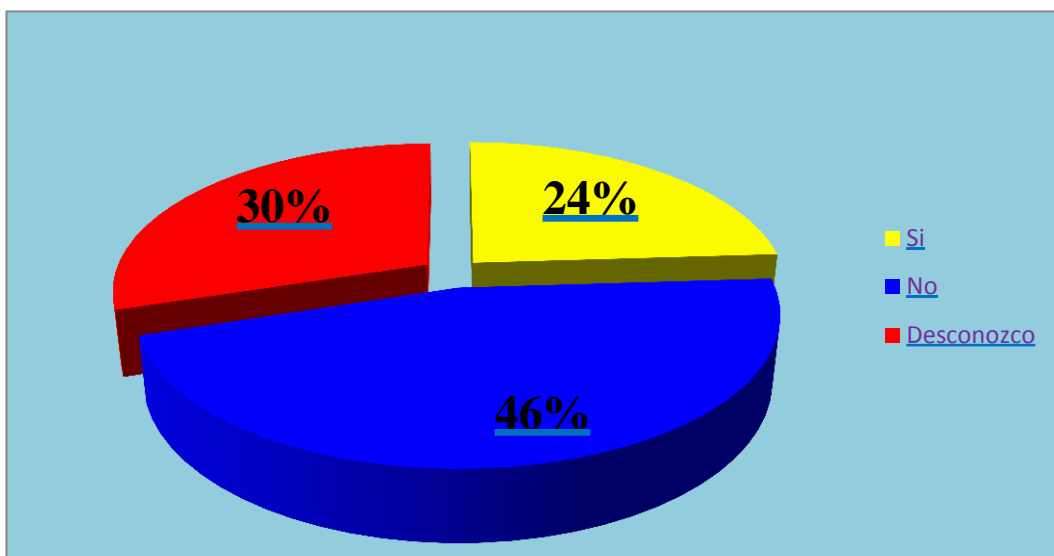
9) ¿Se dispone de indicadores para medir la eficacia, eficiencia y efectividad de sus actividades?

TABLA N° 9 Indicadores

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
9	Si	49	24%
	No	94	46%
	Desconozco	61	30%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 9 Indicadores



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

Mediante esta pregunta se identifica si existe algún indicador para la efectividad de cumplimiento de las actividades emprendidas por los dirigentes de la Federación de Barrios, el gráfico muestra que el 46% indico que no poseen indicadores para medir la efectividad de sus actividades, el 30% de los socios encuestados indico que desconoce de la existencia de los indicadores mientras que el 24% respondió que sí cuentan con indicadores para medir la efectividad de las actividades concluyendo con respuestas empíricas de manera que existe un grado de desconocimiento sobre estos indicadores.

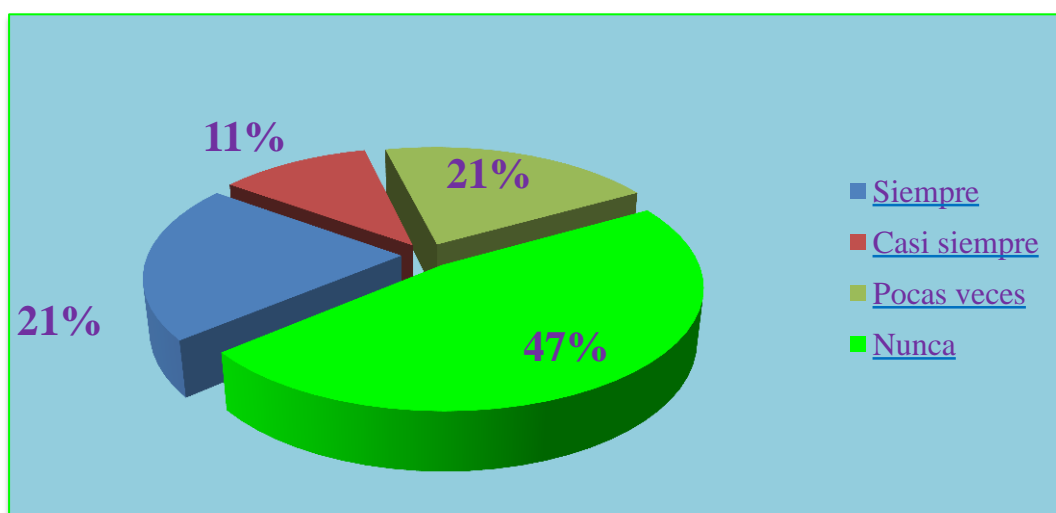
10) ¿Se realizan reuniones de trabajo a fin de analizar las gestiones ejecutadas y tomar acciones correctivas?

TABLA N° 10 Acciones Correctivas

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
10	Siempre	43	21%
	Casi siempre	23	11%
	Pocas veces	42	21%
	Nunca	96	47%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 10 Acciones Correctivas



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

Mediante esta pregunta se ve reflejado la Frecuencia de las reuniones realizadas para tomar acciones correctivas, visualizando que el 47% de los encuestados respondió que nunca se realizan reuniones para tomar acciones correctivas, 21% manifiesta que pocas veces se realizan reuniones, 21% indica que casi siempre se reúnen y el 11% refleja que siempre se reúnen para analizar las acciones que deberán tomarse ante una eventualidad no prevista, consecuentemente se define que pocas veces se realizan reuniones para analizar las gestiones ejecutadas por los directivos.

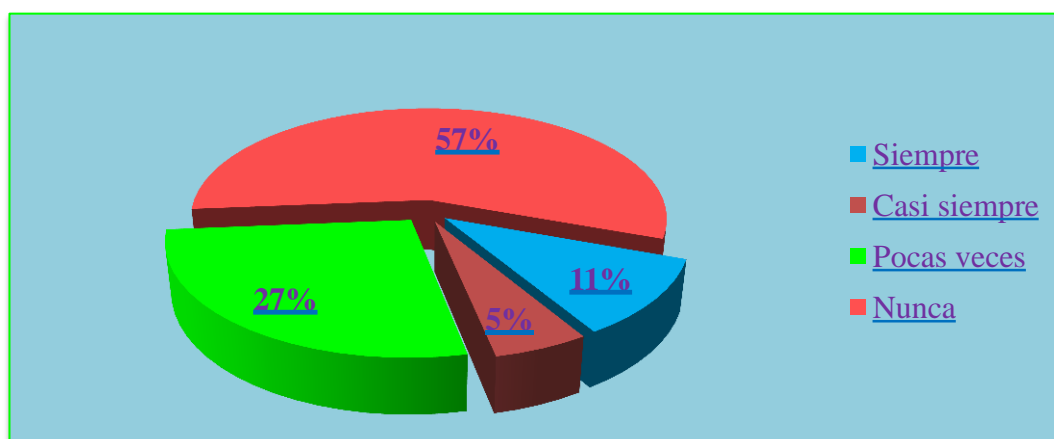
11) ¿Se asiste a cursos o capacitaciones para mejorar al desempeño de sus actividades?

TABLA N° 11 Mejor Desempeño

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
11	Siempre	22	11%
	Casi siempre	11	5%
	Pocas veces	55	27%
	Nunca	116	57%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 11 Mejor Desempeño



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

Mediante esta pregunta se identifica el nivel de asistencia a cursos o capacitación para mejorar el nivel de desempeño de los socios de la federación, el gráfico indica que el 57% de los socios nunca asiste a proyectos de capacitación debido a las ocupaciones personales no tiene el tiempo necesario para asistir a dichas capacitaciones, el 27% expresó que pocas veces asiste a capacitaciones debido a los horarios en que se dictan las mismas, el 11% manifestó que siempre asiste a proyectos de capacitación para seguir mejorando día a día mientras que el 5% casi siempre asiste a capacitaciones, por lo tanto se define que las capacitaciones son de manera continua y en horarios flexibles para que los socios puedan acoplarse a sus horarios disponibles.

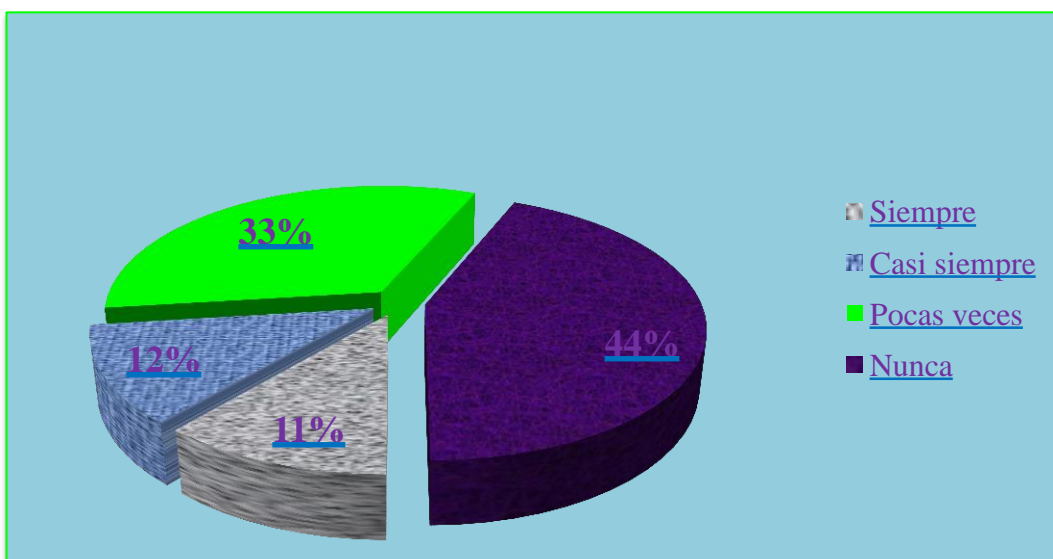
12) ¿Actualiza periódicamente la nómina de los socios de la Federación de Barrios del cantón?

TABLA N° 12 Nómina de Socios actualizada

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
12	Siempre	23	11%
	Casi siempre	24	12%
	Pocas veces	68	33%
	Nunca	89	44%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 12 Nómina de Socios actualizada



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

Mediante esta pregunta se identifica si la Federación de Barrios cuenta con una actualización constante de los socios, reflejando que el 44% indicó que nunca se actualiza la nómina, el 33% indicó que pocas veces se hace la actualización de las nóminas, el 12% expresó que casi siempre se hace la actualización debido a que no todos los barrios envían su actualización a la Federación de Barrios mientras que el 11% indicó que siempre se realiza la actualización de la nómina debido a que existe un vínculo con la Federación de Barrios del cantón.

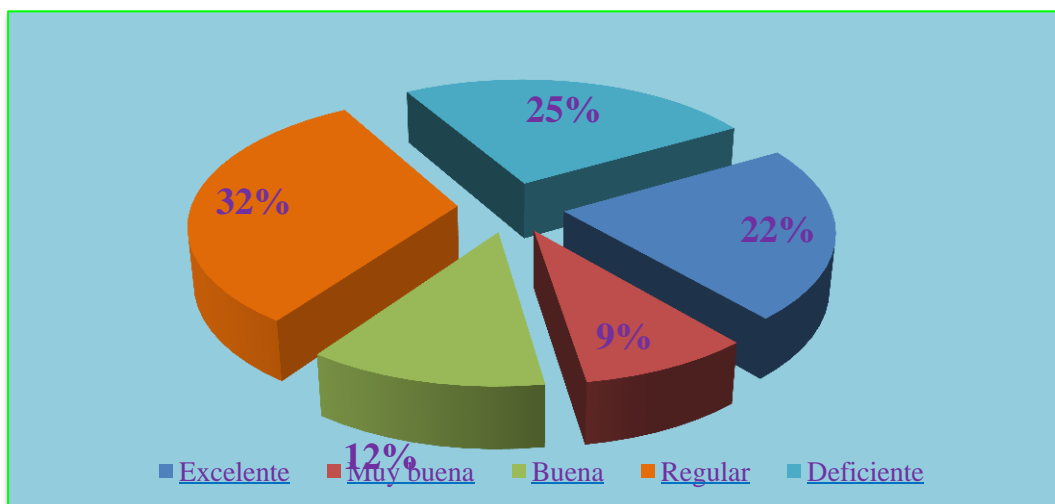
13) ¿Cómo considera la gestión de los socios de la Federación de Barrios para desarrollar sus actividades?

TABLA N° 13 Gestión

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
13	Excelente	45	22%
	Muy buena	18	9%
	Buena	25	12%
	Regular	65	32%
	Deficiente	51	25%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 13 Gestión



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

La interrogante permite conocer de qué manera está calificada la gestión de los dirigentes de la Federación de Barrios con respecto a la ejecución de sus actividades, de las personas encuestadas el 32% establece que la gestión realizada es regular, el 25% define a su gestión emprendida como deficiente, el 22% como excelente, el 12% indican que su gestión es buena mientras que el 9% de los socios encuestados manifiesta que es muy buena la gestión emprendida, por lo tanto es evidente que la gestión emprendida por los dirigentes no es del todo eficiente.

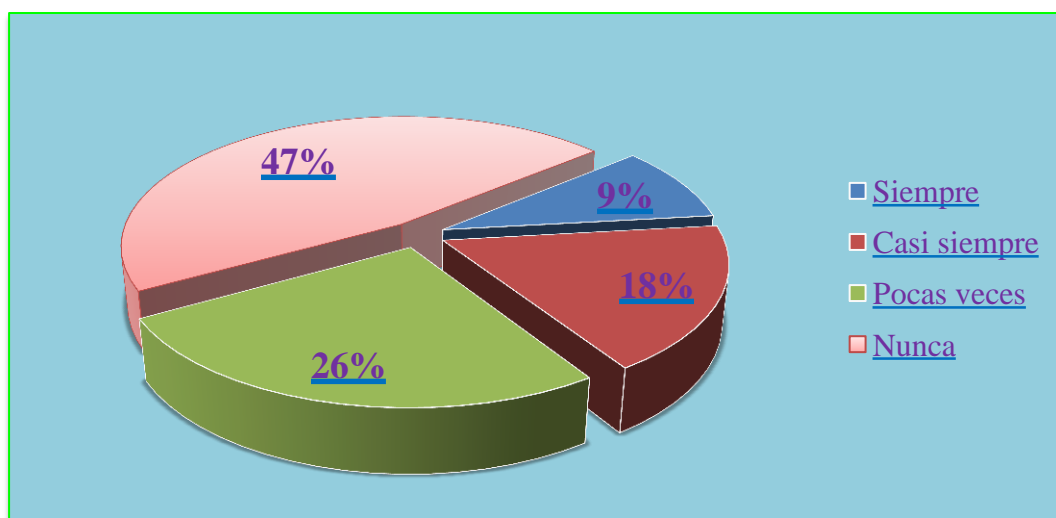
14) ¿Se ha realizado seguimiento de los ejes de trabajo, con la finalidad de que tengan continuidad y se alcancen sus resultados?

TABLA N° 14 Ejes de Trabajo

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
14	Siempre	19	9%
	Casi siempre	36	18%
	Pocas veces	53	26%
	Nunca	96	47%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 14 Ejes de Trabajo



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

Con la siguiente pregunta se determinó con qué Frecuencia se realiza un seguimiento a los ejes de trabajo, el gráfico refleja que un 47% indican que nunca se le ha dado un seguimiento a los ejes de trabajo de la Federación de Barrios, el 26% manifiesta que pocas veces se le da seguimiento a estos ejes, el 18% expresa que casi siempre se realiza el respectivo seguimiento a estos ejes mientras que un 9% indica que siempre se realiza el seguimiento concerniente para la ejecución de los ejes de trabajo.

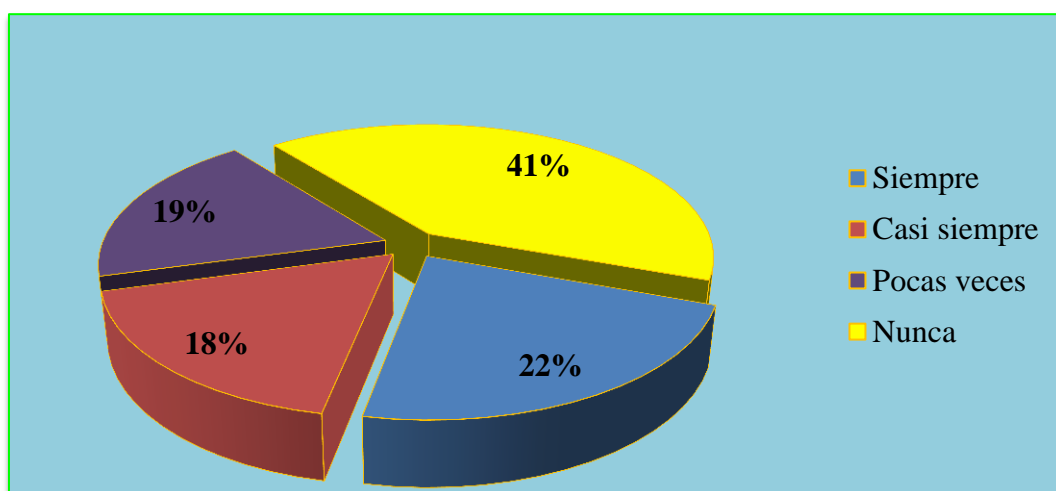
15) ¿Se informa periódicamente sobre las actividades y resultados alcanzados?

TABLA N° 15 Informe de Actividades

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
15	Siempre	46	22%
	Casi siempre	36	18%
	Pocas veces	38	19%
	Nunca	84	41%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 15 Informe De Actividades



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

Mediante esta pregunta se da a conocer si se está informando sobre las actividades emprendidas por la Federación de Barrios, el gráfico identifica que el 41% de las personas encuestadas respondió que nunca se realiza un informe de actividades, el 22% expresa que siempre se realiza reuniones para rendir un informe de las actividades realizadas, el 19% indica que pocas veces se realizan estos informe de actividades y el 18% de personas representa que casi siempre se realizan un informe de actividades por lo que muy pocos se enteran de las acciones emprendidas por la Federación de Barrios.

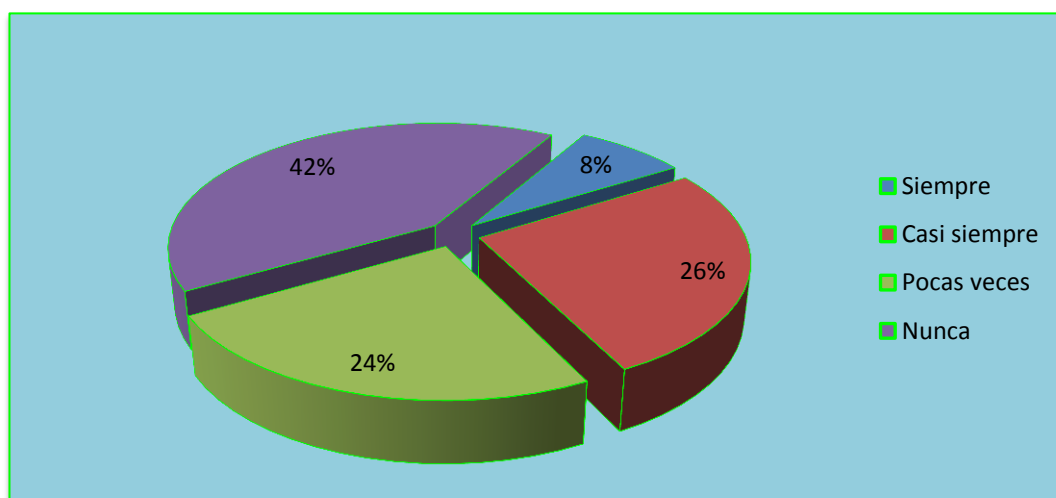
16) ¿Considera usted que los recursos, humanos, materiales y financieros son aprovechados de manera eficaz?

TABLA N° 16 Recursos

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	
		Frecuencia	%
16	Siempre	16	8%
	Casi siempre	54	26%
	Pocas veces	49	24%
	Nunca	85	42%
	TOTAL	204	100%

Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

GRÁFICO N° 16 Recursos



Fuente: Socios, Federación de Barrios del Cantón Salinas
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

Con esta pregunta se da a conocer si los recursos son aprovechados de manera eficaz, el gráfico muestra que el 42% de las personas encuestadas indican que nunca son bien aprovechados, el 26% indican que casi siempre se realiza la optimización de los recursos, el 24% indica que pocas veces son bien aprovechados los recursos mientras que el 8% refleja que se aprovechan de la manera correcta los recursos humanos materiales y tecnológicos de la Federación de Barrios.

3.3. CONCLUSIONES

- 1.** La Federación de Barrios del cantón Salinas se rige bajo normativa legal obsoleta, la misma que no se acoplan a las necesidades insatisfechas y a la normativa suprema, la cual no se ha logrado actualizar debido al escaso asesoramiento y por factor tiempo.
- 2.** Escasa comunicación entre los directivos y socios de la Federación de Barrios debido al liderazgo inestable por parte de los dirigentes y a la insuficiente motivación para ser parte de las asambleas y asistir a proyectos de capacitación constante para mejorar el desempeño de los socios y directivos.
- 3.** No existe una buena gestión emprendida por los dirigentes de la Federación de Barrios, por ende tampoco se le da el seguimiento oportuno a los ejes de trabajo de manera que no existe continuidad al momento de emprender una gestión.
- 4.** No se realiza la rendición de cuentas correspondiente a las actividades y los recursos implementados de forma continua de manera que permita identificar a los socios como se planifican las gestiones.
- 5.** La Federación de Barrios se ve en la necesidad de implementar un modelo de gestión administrativa para el buen desempeño de los directivos, que permita otorgar un servicio de calidad.

3.4. RECOMENDACIONES

- 1.** Gestionar la actualización del reglamento interno con normas claras y precisas, conforme a las necesidades y acorde a la norma suprema.
- 2.** Fortalecer el liderazgo en la asociación y a su vez generar mecanismo de capacitación con el objetivo de aprovechar el talento humano mejorando el desempeño de sus funciones y ayudando al desarrollo personal de los directivos.
- 3.** Establecer una adecuada planificación conforme a la misión, visión, objetivos y ejes de trabajo además de estrategias adecuadas que ayuden a cumplir con la gestión eficaz de sus líderes.
- 4.** Establecer una comisión de control y seguimiento de las gestiones realizadas de manera que se pueda gestionar correcciones a tiempo y permita visualizar una gestión clara y eficiente.
- 5.** Implementar un modelo de gestión administrativa considerando las normativas vigentes internas y externas con el propósito de mejorar el desempeño del talento humano sirviendo como guía en las funciones de los directivos.

CAPÍTULO VI

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA FEDERACIÓN DE BARRIOS DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2015

4.1. PRESENTACIÓN

Posterior a la investigación, y al continuo análisis de comprobación de hipótesis, se determina que el proceso administrativo, integrado por la planeación, organización, dirección y control, permitirá en la organización una administración eficaz y eficiente orientada a la consecución de los objetivos institucionales, cuyo propósito se fundamenta en el desarrollo de la siguiente tesis propuesta.

El modelo de gestión administrativa orientará a gestionar de manera sistemática las actividades emprendidas por los dirigentes de la Federación de Barrios, de esta manera se direcciona a establecer estrategias a través de la formulación de misión, visión, objetivos y principios, así mismo se establecen factores fundamentales para la institución, orientados hacia la responsabilidad social.

Con la ilustración de cada uno de los procesos y la gestión efectiva por parte de los dirigentes de la Federación de Barrios del Cantón Salinas, contribuirá al desarrollo progresivo, eficiente y eficaz de cada proceso que emprenda la Federación de Barrios además de brindar un servicio de calidad, y fomentar la participación de los socios y habitantes del cantón, orientándolo a la consecución de resultados positivos para la institución.

4.2. DATOS IDENTIFICACIÓN DE LA FEDERACIÓN DE BARRIOS

La Federación de Barrios del cantón Salinas se constituye como una entidad de derecho privado, de derecho social y sin fines de lucro, aprobada mediante

acuerdo #0032 del diecinueve de Diciembre del 2003, y registrado en el libro primero, folio #2 con el número 32, del libro de registro de instituciones barriales, que reposa en los archivos de la secretaria municipal.

Administrativamente la Federación de Barrios del cantón Salinas tiene como fin, consolidar a todas las unidades básicas de participación ciudadana, laborar activamente en la defensa de los intereses de sus filiales, identificar, priorizar y coordinar la planificación y ejecución de las obras de interés social del cantón.

La Federación de Barrios poseerá un organismo directivos, integrado por un congreso y un comité ejecutivo; los mismos que podrán sesionar de manera ordinaria cada dos años, y de manera extraordinaria cuando lo solicite el presidente de la federación o el comité ejecutivo, la convocatoria para las sesiones ordinarias se la realizará con 30 días de anticipación y 15 días para las extraordinarias.

La Federación de Barrios será representada por un comité ejecutivo conformado por un presidente, vicepresidente, un vocal principal con su respectivo suplente por cada parroquia, el mismo que tendrá la atribución de nombrar a un secretario, tesorero y síndico de la federación. El comité ejecutivo sesionará cada tres meses o cuando la organización lo amerite y crea conveniente conforme a los temas a tratar.

4.3. OBJETIVOS

4.3.1. Objetivos General

Fomentar las relaciones formales entre los dirigentes barriales de los distintos barrios, mediante la implementación de un modelo de gestión basados en procesos, para el fortalecimiento administrativo de la federación y el desarrollo progresivo del cantón y sus diferentes parroquias que lo integran.

4.3.2. Objetivos específicos

- Direccionar el proceso de planificación estratégica a través de la ilustración de la Matriz FODA para el cumplimiento de sus fines y ejes de trabajo.
- Orientar la gestión administrativa de la Federación de Barrios, mediante la identificación de procesos gobernantes, de apoyo y agregadores de valor.
- Facilitar directrices y lineamientos de inclusión ciudadana a través de información referente a la aplicación de los mecanismos de participación activa.
- Fortalecer la organización mediante la creación de una estructura orgánica y funcional que tenga en cuenta el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de modo que se oriente en las actividades a ejecutarse.

4.4. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

4.4.1. Misión

Fomentar las relaciones formales entre dirigentes barriales de los distintos barrios, de manera que se pueda enfocar en el interés común, mediante la aplicación de un modelo de gestión basado en procesos interrelacionados con instituciones públicas y privadas para repercutir en el desarrollo social de la población.

4.4.2. Visión

La Federación de Barrios participara activamente en el desarrollo local y parroquial, ejerciendo responsabilidad y caracterizándose por una gestión

transparente, efectiva, eficaz, de calidad y participativa, convirtiéndose en un modelo a seguir y generando oportunidades para el progreso del cantón.

4.4.3. Valores

GRÁFICO N° 17 Valores



Fuente: Investigación Directa
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

Honestidad.-Implica actuar de manera correcta y prevalecer el interés colectivo ante el interés particular actuando de manera transparente.

Responsabilidad.-Implica el compromiso o la obligación moral que tiene el individuo para reparar un error cometido y afrontar las consecuencia de sus actos.

Confianza.-Capacidad firme al momento de tomar decisiones, seguridad ante la designación de tarea a otros individuos.

Imparcialidad.-Implica actuar de manera justa y legal sin otorgar privilegios a terceros y fallando a favor de la razón.

Compromiso.-abarca a la obligación contraída, acto que refleja a un acuerdo firmado y es capaz de cumplir con su objetivo.

Solidaridad.-Implica la disposición de ayudar a los demás cuando requieran de apoyo, actuando siempre de manera colectiva para lograr los objetivos trazados.

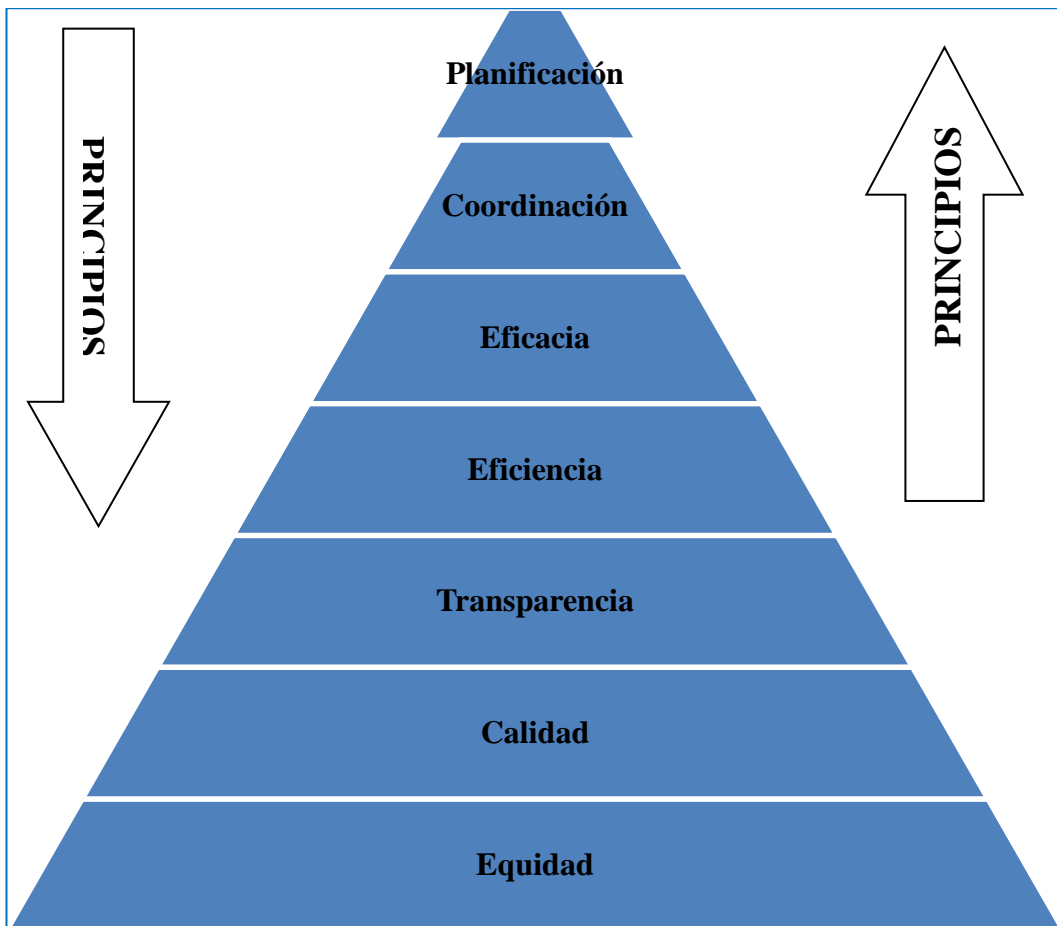
4.4.4.Políticas institucionales

- Cumplir y hacer que se cumpla la normativa legal, nacional, local e internacional.
- Apoyar al desarrollo de los barrios del cantón a través de la gestión social solidaria.
- Profesionalizar y tecnificar el talento humano a través de la formación y la capacitación técnica.
- Actualización permanente de la nómina de socios dentro de los diferentes barrios.
- Aplicación del sistema de planificación conforme lo establece la constitución y demás normas legales
- Promover el desarrollo de programa y proyectos en temas de desarrollo social con entidades de gobierno local, cantonal y provincial.

- Promover la participación ciudadana con el objetivo de aprovechar las capacidades y habilidades de los socios de la federación mediante la participación activa.

4.4.5.Principios

GRÁFICO N° 18 Principios



Fuente: Investigación Directa
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

Planificación.- realizar todo el esfuerzo posible para el cumplimiento de los planes establecidos mediante las acciones y actividades adecuadas para el cumplimiento de los objetivos.

Coordinación.- interconexión de tareas entre los directivos y socios de la federación formando parte de un proceso con el propósito de alcanzar los objetivos deseados.

Eficacia.- dar cumplimiento a lo planificado y obtener los resultados deseados.

Eficiencia.- dar cumplimiento a lo planificado y obtener los resultados deseados a través de la optimización de los recursos.

Transparencia.- se caracteriza por una práctica social sincera, responsable y de fácil acceso a la información institucional y a toda información vinculada con la rendición de cuenta de la federación.

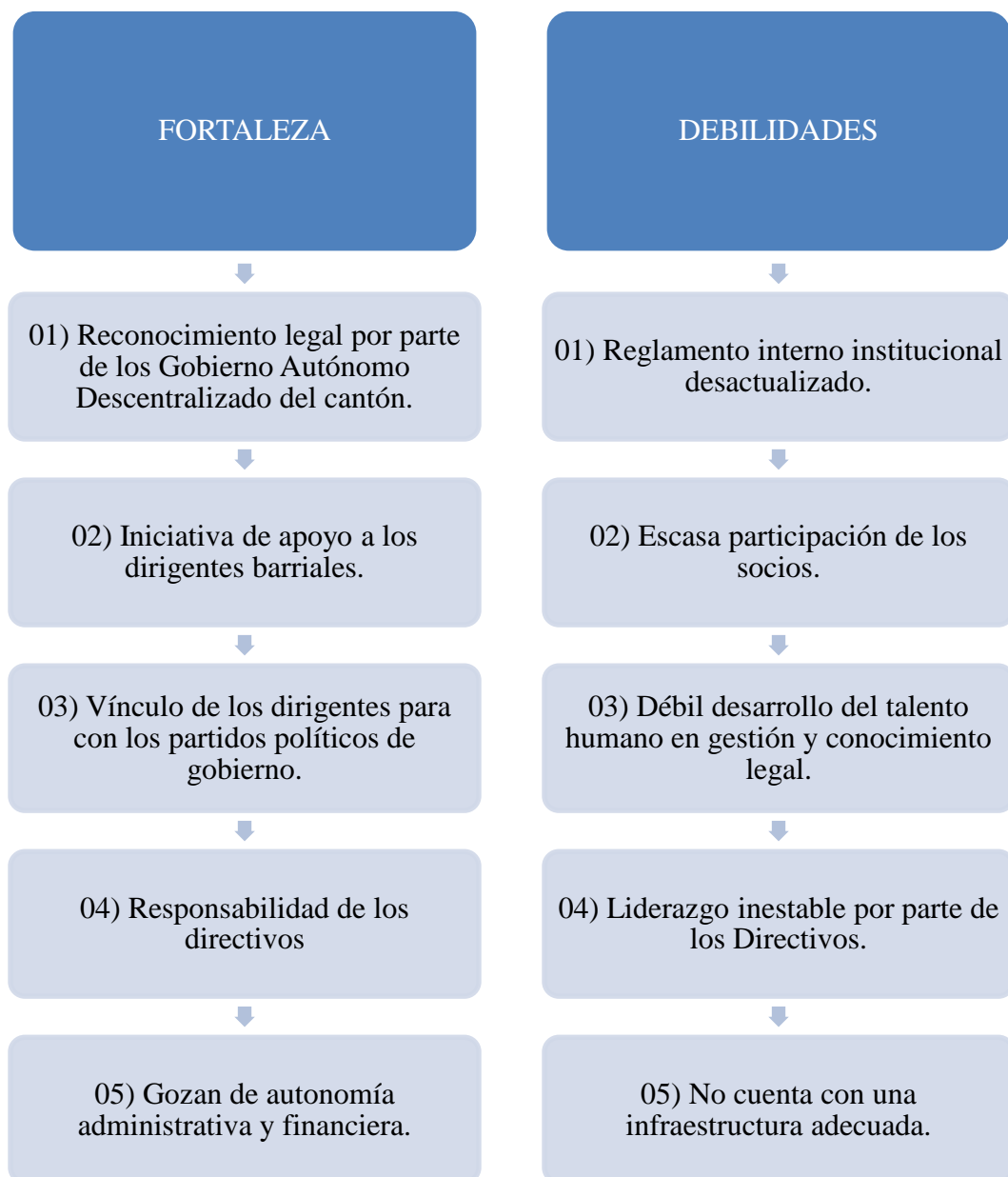
Calidad.- capacidad para satisfacer servicios en el tiempo y espacio oportuno y lograr los objetivos deseados.

Equidad.- pertenencia de justicia e igualdad social otorgando un beneficio igualitario a ambas partes sin perjudicar a la otra parte y aplicando la imparcialidad al momento de gestionar algún proyecto social.

4.4.6. Análisis FODA

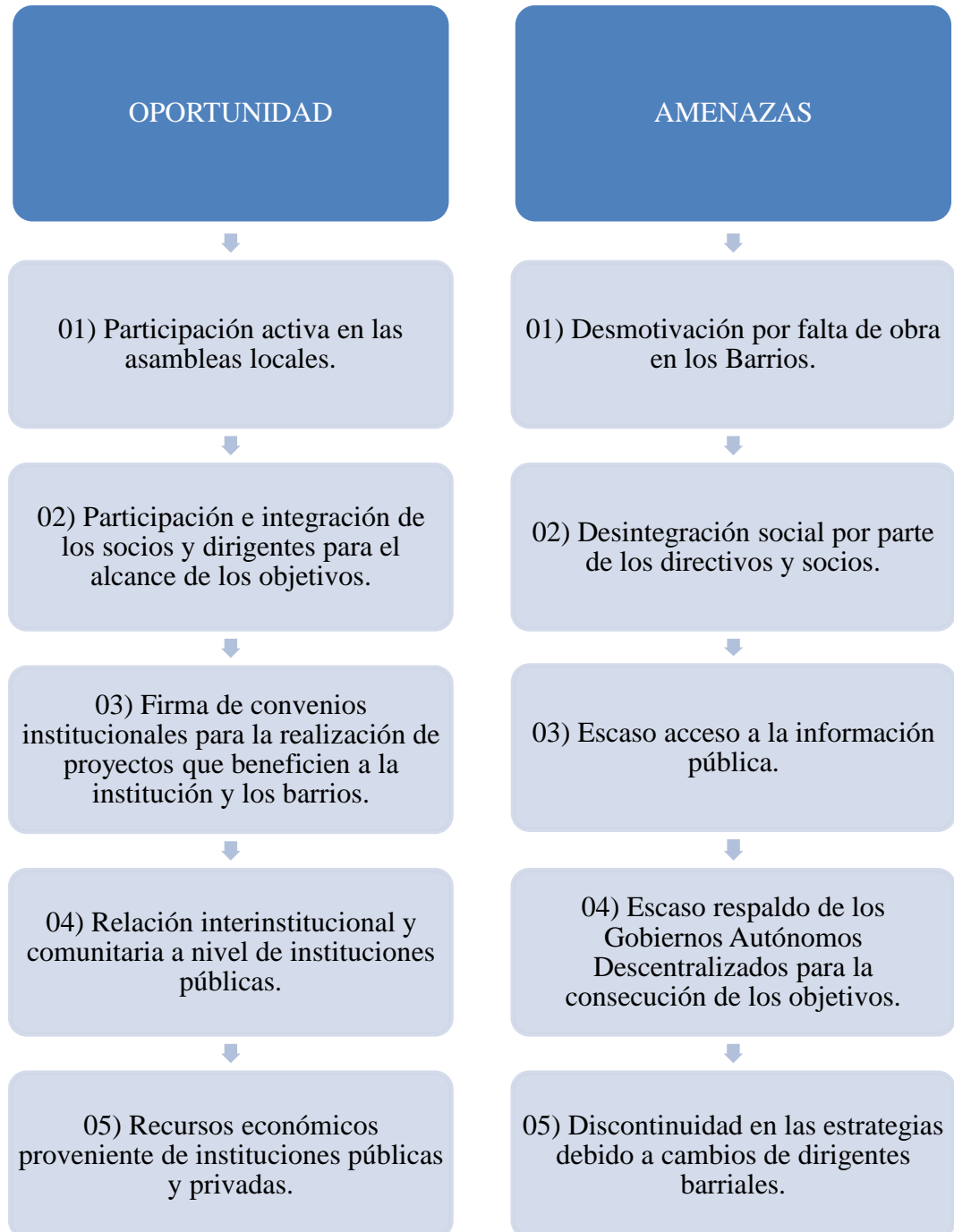
Para la elaboración del cuadro de estrategias se realizó un cuadro de análisis FODA; cuyos aspectos se dividen en interno: fortalezas y debilidades; y externo: oportunidades y amenazas, por lo tanto se elaborará un cuadro de estrategias que permita fortalecer la gestión de la institución.

CUADRO N° 5 Análisis FODA - Aspectos internos



Fuente: Entrevista / Encuesta
Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo

CUADRO N° 6 Análisis FODA - Aspectos externo



Fuente: Entrevista / Encuesta
Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo

CUADRO N° 7 Matriz Estrategia FODA

<p align="center">AMBIENTE EXTERNO</p> <p>AMBIENTE INTERNO</p>	<p>• OPORTUNIDAD</p> <p>O1) Participación activa en las asambleas locales. O2) Participación e integración de los socios y dirigentes para el alcance de los objetivos. O3) Firma de convenios institucionales para la realización de proyectos que beneficien a la institución y los barrios. O4) Relación interinstitucional y comunitaria a nivel de instituciones públicas. O5) Recursos económicos provenientes de instituciones públicas y privadas.</p>	<p>• AMENAZAS</p> <p>A1) Desmotivación por falta de obra en los Barrios. A2) Desintegración social por parte de los directivos y socios. A3) Escaso acceso a la información pública. A4) Escaso respaldo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para la consecución de los objetivos. A5) Discontinuidad en las estrategias debido a cambios de dirigentes barriales.</p>
<p>• FORTALEZA</p> <p>F1) Reconocimiento legal por parte de los Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón. F2) Iniciativa de apoyo a los dirigentes barriales. F3) Vínculo de los dirigentes para con los partidos políticos de gobierno. F4) Responsabilidad de los directivos F5) Gozan de autonomía administrativa y financiera.</p>	<p align="center">Estrategia F/O:</p> <p>F1/O1: Coordinar con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, para gestionar la participación en la toma de decisiones. F3/O3: Socialización de programas y proyectos que mejoren la calidad de servicio de la asociación. F5/O5: Convenio con los Gobiernos Autónomos Descentralizados y demás entidades del sector público y privadas cuyo objetivo sea el bienestar de la colectividad.</p>	<p align="center">Estrategia F/A:</p> <p>F2/A1: Socializar con los directivos barriales los programas y proyectos que necesitan las unidades de base territoriales. F3/A2: Incentivar la buena relación entre socios para evitar la discrepancia y la desintegración. F4/A5: Realizar seguimiento oportuno a las estrategias.</p>
<p>• DEBILIDADES</p> <p>D1) Reglamento interno institucional desactualizado. D2) Escasa participación de los socios. D3) Débil desarrollo del talento humano en gestión y conocimiento legal. D4) Liderazgo inestable por parte de los Directivos. D5) No cuenta con una infraestructura adecuada.</p>	<p align="center">Estrategia D/O:</p> <p>D2/O2: Promover la integración de los socios de manera que se pueda tomar decisiones acertadas. D3/O5: Gestionar capacitaciones constante, talleres y seminarios de actualización de conocimiento. D5/O3: Convenio con los Gobiernos Autónomos Descentralizado cantonal o provincial.</p>	<p align="center">Estrategia D/A:</p> <p>D2/A1: Gestionar capacitaciones de liderazgo y trabajo en equipo para motivar a los socios a la integración y participación. D3/A5: Definir objetivos claros y mantener información actualizada para que las nuevas administraciones continúen con la gestión emprendida.</p>

Fuente: Investigación Directa
Elaborado: Edison De La Cruz Del Pezo

4.5. MODELO GESTIÓN POR PROCESOS

Gestión por procesos.

La gestión por procesos es un esquema estructural, compuesto de conocimiento, principios y herramientas específicas que permitan gestionar e interrelacionar los procesos.

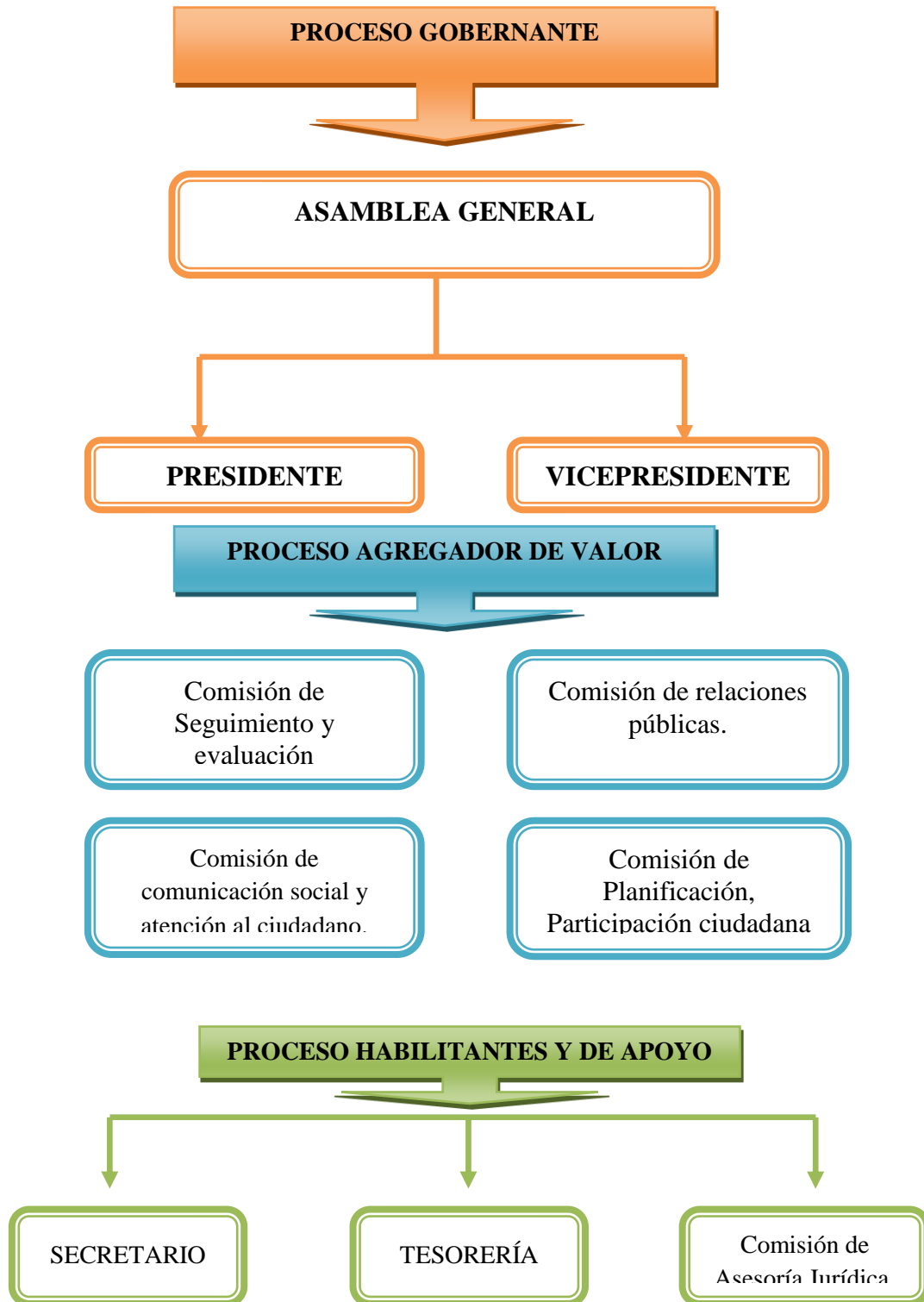
El propósito de la gestión por proceso es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollen de manera coordinada y efectiva, mejorando continuamente su capacidad de desarrollo.

La gestión por proceso orienta a mejorar continuamente las actividades desarrolladas por la institución, además de identificar las ineficiencias asociadas a las actividades, obteniendo como resultado la optimización de los recursos.

Es por eso que se enfocarán mediante tres procesos que permite conocer la misión, estrategias, funciones e indicadores para el desarrollo de sus acciones, por lo tanto se clasifican de la siguiente manera:

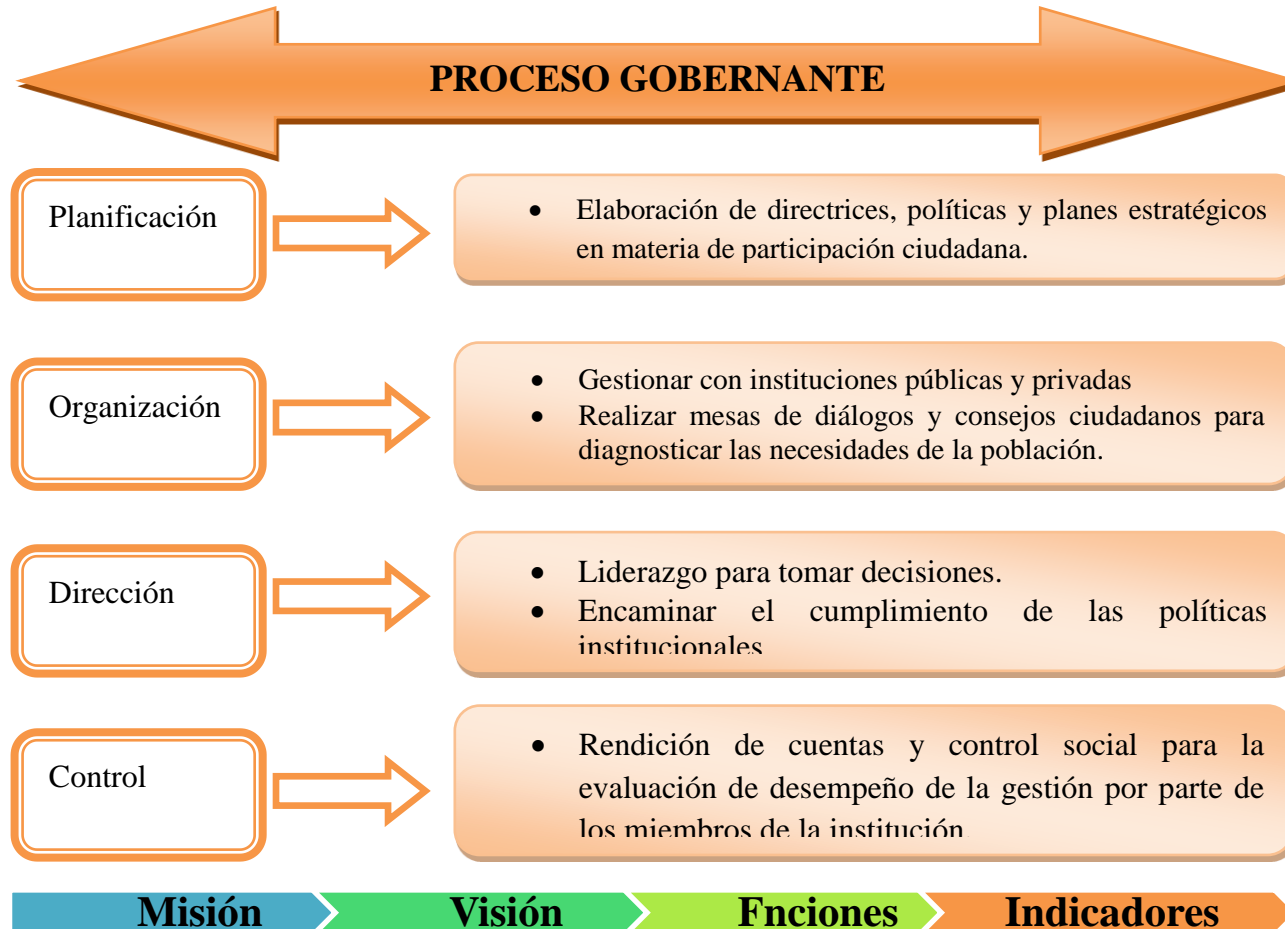
- Proceso Gobernante
- Proceso operativo o generador de valores
- Proceso habilitante de apoyo

GRÁFICO N° 19 Organigrama estructural por proceso



Fuente: Federación de Barrio del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo

GRÁFICO N° 20 Proceso Gobernante



Fuente: Federación de Barrio del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo

4.5.1. Proceso Gobernante

Este proceso está diseñado para emitir políticas, directrices y planes estratégicos para el adecuado funcionamiento de la institución, permite relacionar a la institución con su entorno y orientar la gestión institucional.

Gestión de la presidencia

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Proceso presentado por:

1. La asamblea general
2. Presidente de la Federación de Barrios
3. Vicepresidente de la Federación de Barrios

Responsables del proceso

- Presidente
- Vicepresidente
- Socios de la Federación de Barrios

Asamblea General.

Misión.

Controlar las actividades administrativas mediante el uso de herramientas como seguimiento, evaluación y aprobación de planes, programas y proyectos en beneficio de la Federación de Barrios del cantón Salinas, para garantizar el uso de recursos materiales, tecnológicos y humanos.

Estrategia.

- ✓ Impulsar los mecanismos de control.
- ✓ Aplicar indicadores de gestión.

Función y atribuciones de la Asamblea.

- Respetar los derechos y exigir su cumplimiento por pedido de la mayoría de sus integrantes en el ámbito local.
- Promover los planes, programas y políticas locales.
- Promover la organización social y la formación de la ciudadanía en temas relacionados con la participación y control social.
- Proporcionar el debate y la deliberación sobre asuntos de interés social.

Indicador.

- Rendición de cuenta.
- Transparencia

Presidencia de la Federación de Barrios.

Misión.

Ejercer la máxima autoridad administrativa, así como su representación legal, cumpliendo y exigiendo la normativa legal vigente que otorguen competencia para la institución, además de gestionar las actividades y cumplir de manera eficiente su gestión.

Estrategias.

- ✓ Estimular y promover el trabajo en equipo.
- ✓ Manejar eficientemente el recurso de la institución.
- ✓ Toma de decisiones bajo la normativa legal.
- ✓ Socialización de programas y proyecto.

Funciones y atribuciones.

- Prestar servicio de manera eficiente, eficaz y efectiva.
- Cumplir con la misión, visión y objetivos institucionales.
- Promoción de iniciativa en tema de participación ciudadana y control social de conformidad con lo aprobado en la asamblea.
- Aportar con propuestas para el fortalecimiento de la imagen institucional.

Indicador.

- Eficiencia, eficacia y efectividad de las funciones.
- Gestión efectiva.

Vicepresidencia de la Federación de Barrios.

Misión.

Representar al presidente en caso de ausencia temporal o definitiva, cumpliendo a cabalidad con las funciones del presidente, optimizando los recursos y cumpliendo con las estrategias previstas.

Estrategia.

- ✓ Gestionar conjuntamente con el presidente las gestiones a realizarse.
- ✓ Cumplimiento y seguimiento de acciones correctivas y preventivas.

Funciones y atribuciones.

- Sustituir al presidente y ejercer sus funciones además de representar en caso de ausencia temporal o definitiva.
- Contribuir y aportar ideas para el desarrollo de la institución.
- Cumplimiento de los estatutos y normativa legal.

Indicadores.

- Eficiencia
- Eficacia
- Transparencia

4.5.2. Proceso Agregador de Valores

Son los responsables de generar la gestión oportuna, administrando y controlando las estrategias que permitan cumplir con la misión institucional, los objetivos estratégicos y constituyen la razón de ser de la institución.

Proceso representado por:

- Comisión de seguimiento y evaluación.
- Comisión de relaciones públicas
- Comisión de comunicación social y atención al ciudadano.
- Comisión de Planificación, Participación ciudadana.

Comisión de seguimiento y evaluación.

Misión.

Promover la participación ciudadana en temas de control social a través de políticas y estrategias de transparencia, además de establecer los mecanismos de investigación sobre quejas, denuncias u omisiones que pongan en duda la transparencia de la gestión que vaya en contra al interés social.

Estrategia.

- ✓ Acceso a la información
- ✓ Evaluación de políticas públicas de transparencia y control social.

- ✓ Realizar talleres con los socios para conocer los mecanismos de participación y la planificación de la institución
- ✓ Elaborar informe sobre los resultados de la gestión.

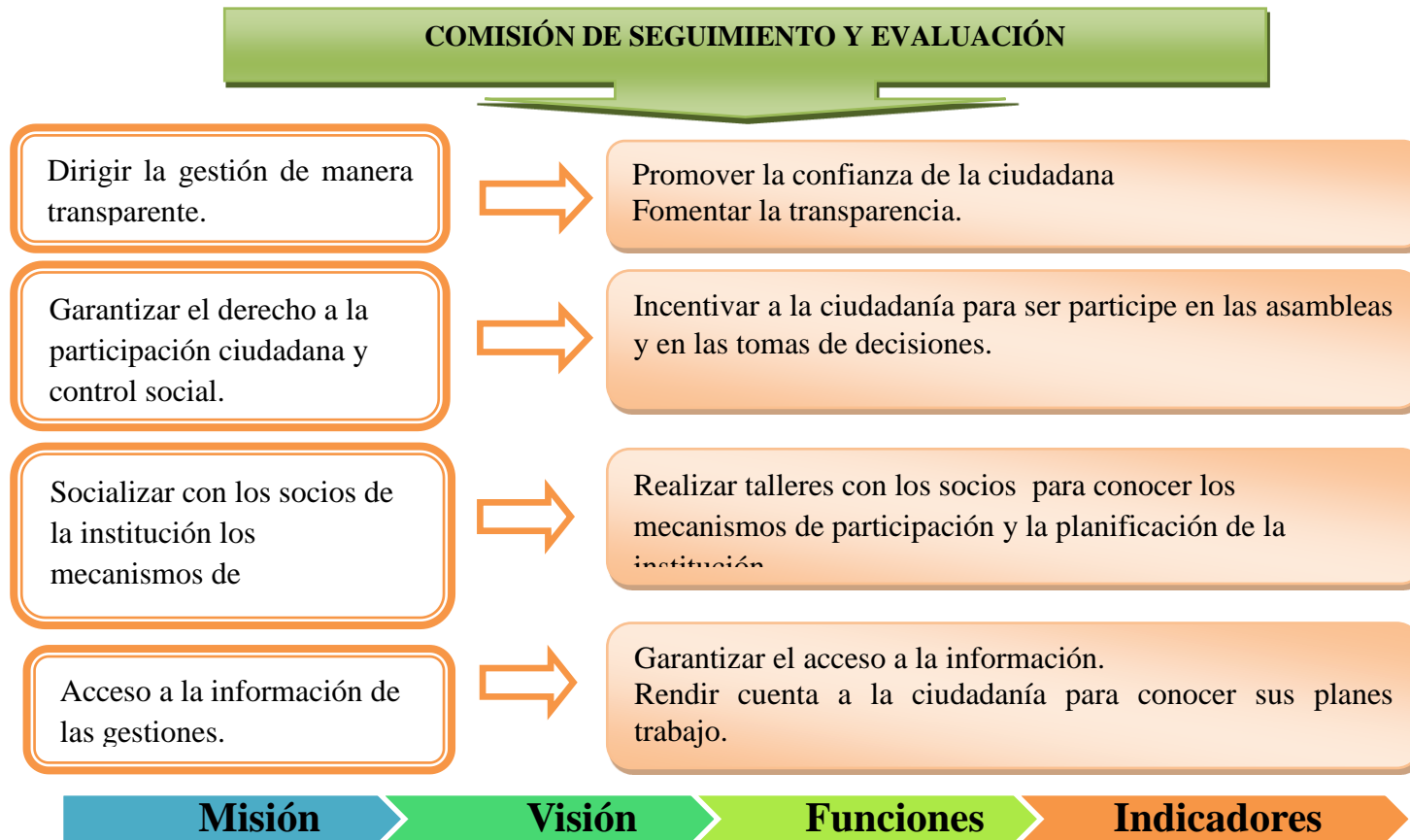
Funciones y atribuciones.

- Receptar denuncias y proteger al denunciante en actos que afecten la participación ciudadana o el interés social.
- Administrar los archivos de gestión de la comisión de transparencia.
- Formulación de políticas públicas de transparencia y control social.
- Orientar al ciudadano para que presente sus denuncias en actos que impidan su participación.

Indicadores.

- Rendición de cuenta
- Mecanismos para presentar los reclamos y receptor las denuncias.
- Transparencia de los procesos.
- Acceso a la información.

GRÁFICO N° 21 Comisión de Seguimiento y Evaluación



Fuente: Federación de Barrio del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo

Comisión de Relaciones Públicas.

Misión.

Desarrollar un sistema de comunicación que se relacione directa e indirectamente con las instituciones y con los ciudadanos, para establecer una relación de mutuo beneficio que sirvan de base para fomentar la participación ciudadana y para fortalecer la imagen institucional.

Estrategia.

- Informe de coordinación de actos oficiales.
- Contenido para boletines de prensa.
- Diseñar una página web institucional y difundir información real y precisa.
- Información para publicidad a través de prensa, radio, televisión, medios propios.
- Base de datos de información difundida, fotografías, imágenes.

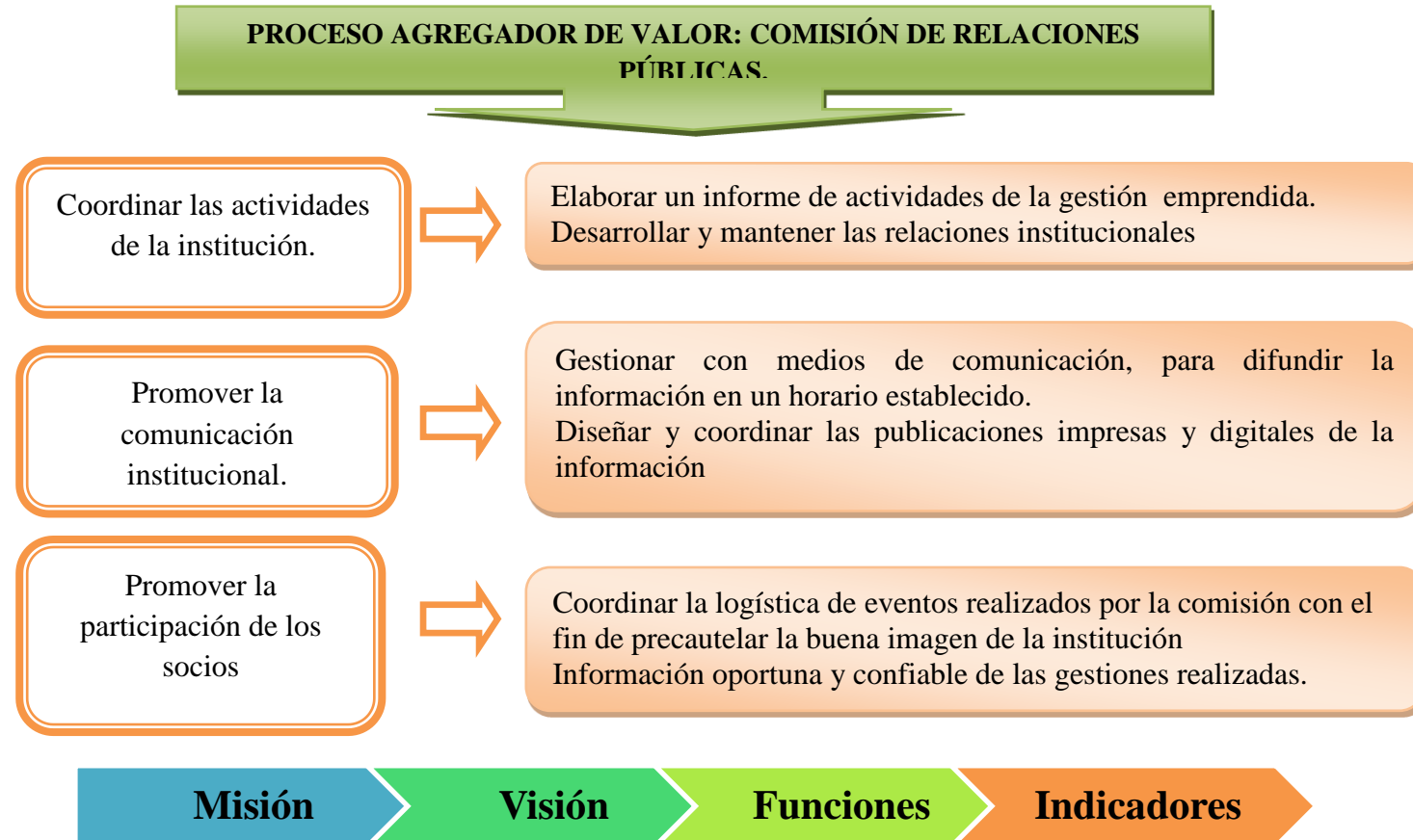
Funciones y atribuciones.

- Difundir de manera ágil y oportuna la gestión institucional a través de relaciones directa con los medios de comunicación local y propia.
- Organizar conferencias y otros eventos de interés social.
- Analizar y proponer estrategias de comunicación social.
- Asesorar en el manejo de imagen institucional.

Indicadores.

- Información difundida.
- Influir en las opiniones de los ciudadanos.

GRÁFICO N° 22 Comisión de Relaciones Publicas



Fuente: Federación de Barrio del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo

Comisión de Comunicación Social y atención al ciudadano.

Misión.

Administrar los procesos de comunicación para facilitar la difusión de sus obligaciones, competencia, metas y objetivos, garantizando una interacción social libre, diversa y participativa, de manera que se entregue a la ciudadanía una información veraz.

Estrategia.

- ✓ Plan estratégico anual de comunicación social.
- ✓ Informe de ejecución de planes de comunicación social y atención al ciudadano.
- ✓ Políticas de comunicación social y atención al ciudadano.
- ✓ Publicación de noticias en el blogs institucional y publicación de videos en tiempo real.
- ✓ Custodia de base de datos institucional de comunicación social y participación ciudadana.
- ✓ Manual de imagen corporativa (logos y colores institucionales).

Funcione y atribuciones.

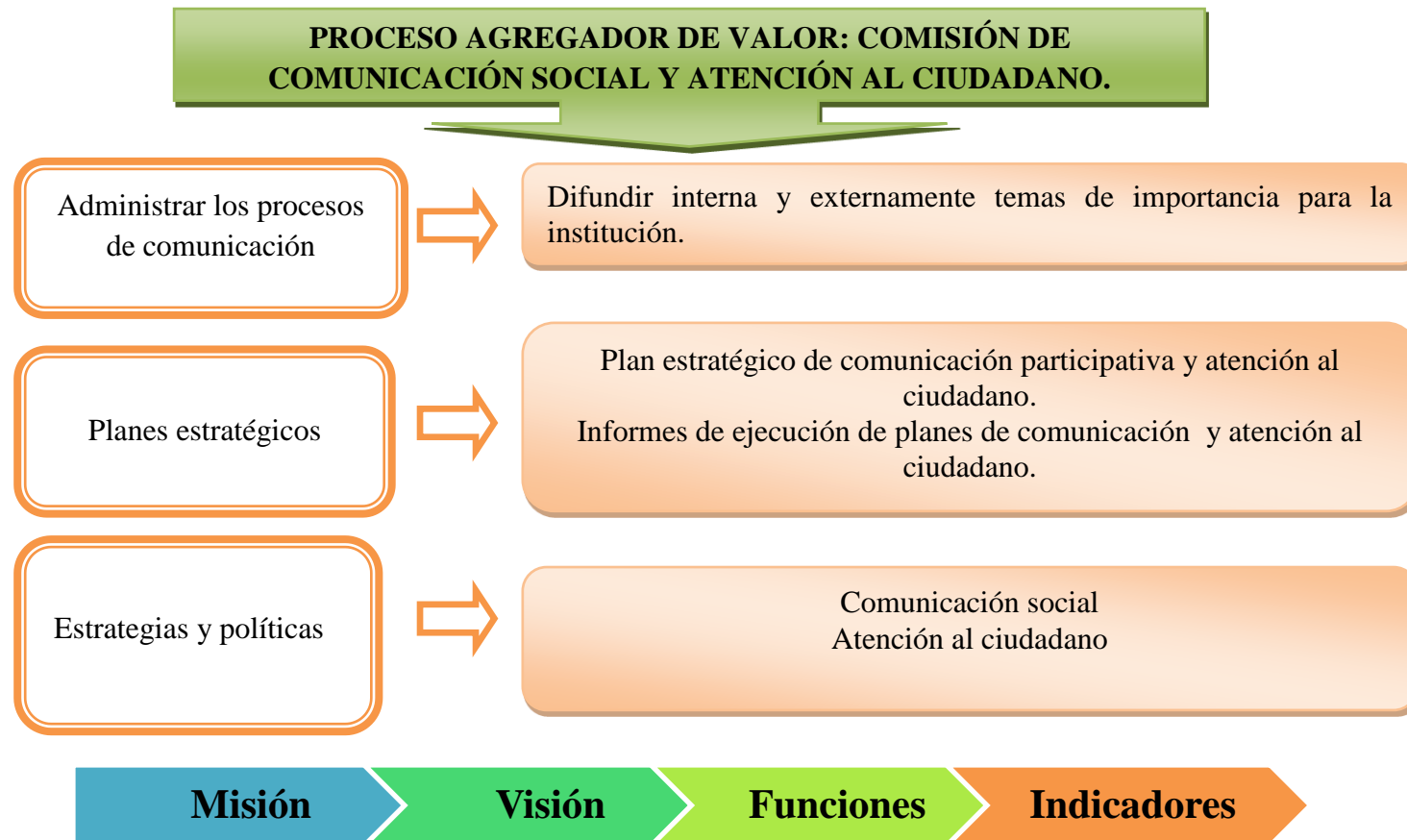
- Organizar acciones de relaciones institucionales.
- Monitorear diariamente todo los medios de comunicación.
- Presentar informes de actividades de manera periódica.
- Elaborar planes para difundir las actividades de la institución.

- Asesorar en la difusión de la misión, políticas, planes, programas y proyectos aplicando las directrices de las autoridades institucionales.
- Diseñar estrategias para la promoción de la imagen corporativa.
- Preparar, editar y difundir material de información ciudadana en coordinación con las áreas agregadores de valores previa aprobación de la Asamblea.
- Coordinar la actualización del sitio web.
- Coordinar la difusión de informes institucionales y la rendición de cuenta de la Asamblea.

Indicadores

- Calidad de servicio.
- Información fidedigna.
- Expresión ciudadana.

GRÁFICO N° 23 Comisión de Comunicación Social y Atención al Ciudadano



Fuente: Federación de Barrio del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo

Comisión de Planificación, Participación ciudadana.

Misión

La comisión planificará, organizará, direccionará y controlará las actividades, mediante el uso de herramientas oportunas como el seguimiento, evaluación y aprobación de los programas, proyectos y estrategias sugeridas por la población de manera que se optimice y garantice la participación y el desarrollo.

Estrategias

- ✓ Definir políticas y estrategias en materia de participación ciudadana.
- ✓ Generar un proceso de control interno y externo de la gestión.
- ✓ Evaluar periódicamente las actividades de la organización.
- ✓ Reorientar políticas y estrategias con respecto a la gestión institucional.
- ✓ Analizar los requerimientos de las unidades básicas de participación para la elaboración de programas y proyectos vinculantes al plan de desarrollo cantonal.

Funciones y atribuciones.

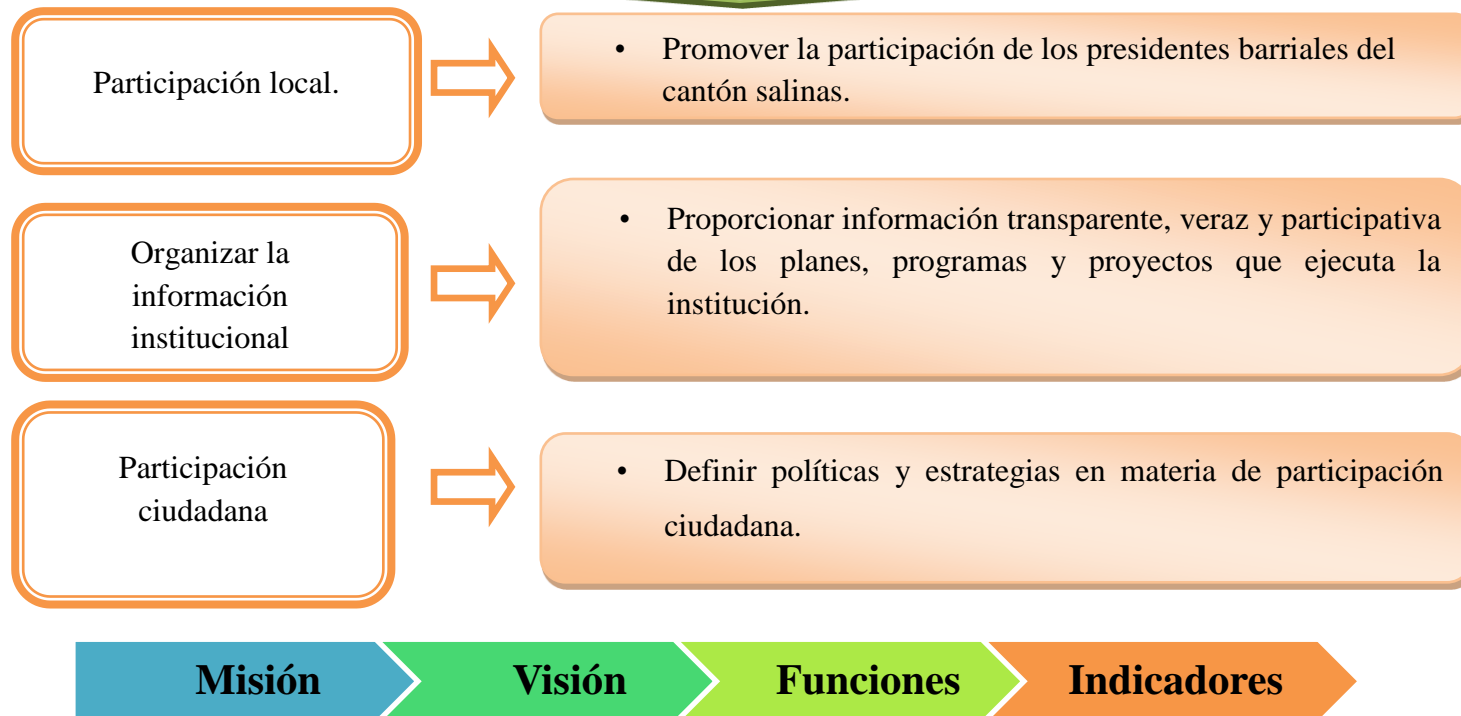
- Coordinar las actividades del proceso a su cargo.
- Proponer planes, programas y proyecto de promoción de la participación ciudadana.
- Promoción de iniciativa en participación ciudadana.

Indicadores.

- Iniciativa ciudadana.
- Dimensiones consultiva.

GRÁFICO N° 24 Comisión de Planificación y Participación Ciudadana

PROCESO AGREGADOR DE VALOR: COMISIÓN DE PLANIFICACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA.



Fuente: Federación de Barrio del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo

GRÁFICO N° 25 Proceso Habilitante de Apoyo



Fuente: Federación de Barrio del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo

4.5.3. Proceso Habilitante de Apoyo.

Constituyen un conjunto de actividades que aseguran la gestión de todos los recursos de la organización y crea las condiciones para garantizar el buen desempeño de los procesos gobernantes y el proceso agregador de valores, generando asesoría y apoyo logístico.

Proceso representado por:

- Secretario (a) General
- Comisión de comunicación social y atención al ciudadano.
- Comisión de asesoría jurídica.

Secretario.

Misión.

Certificar los actos administrativos emitidos por la asamblea, así como proveer la información recibida y enviada, a fin de precautelar el sistema de recepción, registro y custodia de los archivos de la institución.

Estrategia.

- Actas de secciones.
- Informe de comisiones.
- Archivo general de documentos.
- Registro de documentación y digitalización de los archivos.

Funciones y atribuciones.

- Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias.

- Llevar y redactar las actas resolutivas sobre lo tratado en cada una de las sesiones y trasladarlas al libro suscritas por el presidente de la institución.
- Coordinar la elaboración del orden del día de las diferentes sesiones.
- Administrar, custodiar y salvaguardar los archivos.
- Llevar un registro cronológico por cada documento emitido y receiptado.

Indicador.

- Informes aprobados / informes recibidos.

Tesorería.

Misión.

Llevar un registro cronológico de los fondos de la institución, administrando correctamente las actividades de custodia, control y manejo de recursos materiales y tecnológicos de la institución.

Estrategias.

- ✓ Llevar un registro actualizado de la contabilidad de la institución.

Funciones y atribuciones.

- Recaudar y recibir los fondos de la institución, los mismos que estarán bajo su responsabilidad.

- Administrar los ingresos y egresos de la institución.
- Presentar un informe anual de los ingresos y egresos de la institución.
- Asistir cumplidamente a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Llevar el registro y control de las cuentas bancarias de la institución.

Indicadores.

- Total de ingreso
- Total de egreso

Comisión de Asesoría Jurídica.

Misión.

Asesorar en materia jurídica para que sus gestiones, actividades y estrategias se desenvuelvan en el marco constitucional y legal vigente, así como defender los intereses de la institución y precautelar la legalidad de las actuaciones.

Estrategias.

- Informes jurídicos
- Asesoramiento jurídico en las áreas administrativas.
- Asesoramiento para pronunciamiento institucional.
- Escritos jurídicos para el patrocinio de procesos judiciales y administrativos. (demandas, reclamos, acciones, contestaciones)

Función y atribuciones.

- ✓ Ejercer la representación judicial de la Federación de Barrios del cantón salinas.
- ✓ Asistir a las comisiones y asesorar cuando lo requiera.
- ✓ Asesoramiento en temas jurídicos para planes, programas o proyectos institucionales.
- ✓ Elaborar convenios y revisar los que fueran remitidos por otras instituciones.
- ✓ Elevar a escritura pública todo ingreso de bienes que pasarán a ser patrimonio de la institución.

Indicadores.

- Número de procedimientos judiciales.
- Número de expediente de carácter administrativo / total resuelto.

4.6. MECANISMOS DE VEEDURÍA Y CONTROL

Son mecanismo de veedurías y control, aquellos instrumento con los que cuentan los ciudadanos, asambleas y organizaciones sociales sin fines de lucro de manera individual o colectiva, para ser partícipes en la toma de decisiones.

4.6.1. Veedurías para el control de la gestión

Las veedurías para el control de la gestión, al igual que cualquier otra veeduría destinadas para el control de la gestión estatal se regularán a lo dispuesto en la

constitución de la república del Ecuador, la ley y reglamento General de Veedurías.

4.6.2.Observatorios

Los observatorios se constituyen por un grupo de personas que no tengan vínculo ninguno con la institución a observar, tendrá como visión elaborar un informe y reportar con criterios técnicos, con el propósito de evaluar y monitorear la gestión emprendida.

4.6.3.Consejos Consultivos

Los consejos consultivos son mecanismos netamente de asesoramiento integrados por ciudadanas y ciudadanos o por organizaciones que constituyen espacios y organismos de consulta su función es prácticamente informativa.

4.7. PARTICIPACIÓN ACTIVA

4.7.1.Veeduría ciudadana

Las veedurías ciudadanas constituyen mecanismo de seguimiento, vigilancia y fiscalización, de manera que las personas natural o jurídico, puede conocer, informarse, monitorear, opinar o presentar observaciones si se diera el caso, así como también exigir una rendición de cuenta.

4.7.2.Funcionamiento

La veeduría ciudadana se ejercerá de acuerdo a la función y al ámbito sobre el cual ejercerá su derecho al control y la participación local.

CUADRO N° 8 Matriz de veeduría y control de gestión para los socios y directivos.

Cumplimiento de función.

Objetivos estratégicos de la institución.	Programas, proyectos o acciones realizadas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Cumplimiento			Participación		
		Excelente	Cumplió Bien	Cumplió	Pertinente	Oportuna	Está presente

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo

CUADRO N° 9 Matriz de evaluación de resultados para la población.

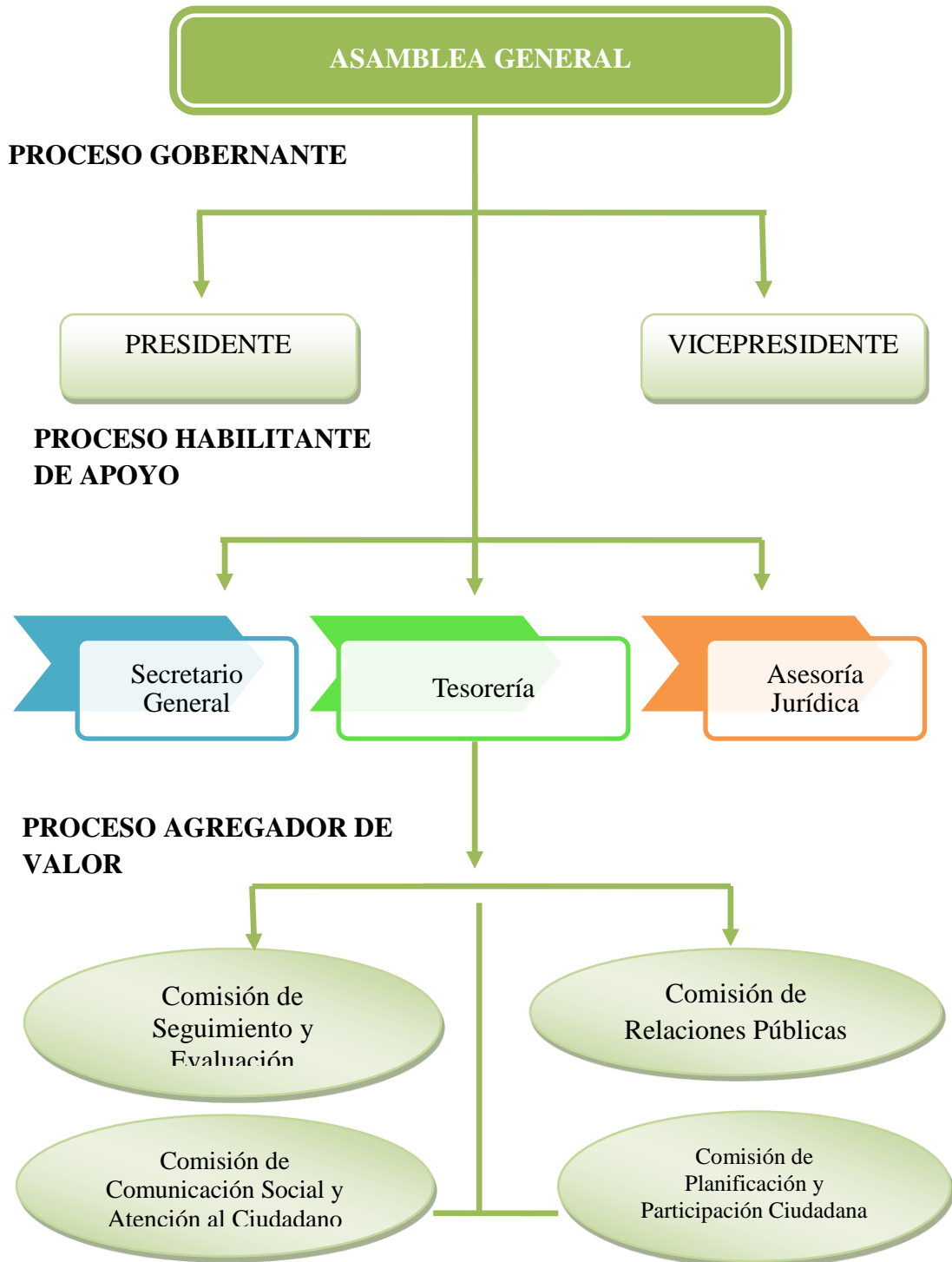
Cumplimiento de gestión.

Ámbito	Indicadores de gestión		Valoración						Resultado obtenidos
			0	1	2	3	4	5	
Gestión de desarrollo	Antecedentes profesionales.	Cursos periódicos.							
	Responsabilidad en el desempeño.	Nivel de eficiencia.							
		Participación en sesiones.							
	Planeación	Efectividad en el diseño de programa.							
		Nivel de cumplimiento en los programas							
	Evaluación	Participación activa de los dirigentes.							
		Realiza seguimiento continuo.							

Fuente: Federación de Barrio del Cantón Salinas
 Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo

4.8. ORGÁNICO FUNCIONAL

GRÁFICO N° 26 Orgánico Funcional



Fuente: Federación de Barrio del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo.

4.9. PLAN DE ACCIÓN

CUADRO N° 10 Plan de Acción

PROBLEMA	Incidencia de la aplicación del modelo de gestión administrativa en el mejoramiento del desempeño del capital humano		
PROPUESTA	Modelo de gestión administrativa para la Federación de Barrios del Cantón Salinas		INDICADOR GENERAL: Eficiencia / Eficacia
PROPÓSITO	Mejorar el sistema administrativo de la Federación de Barrios del Cantón Salinas		
OBJETIVOS	INDICADORES	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES
Direccionar el proceso de planificación estratégica a través de la ilustración de la Matriz FODA para el cumplimiento de sus fines y ejes de trabajo.	Federación de barrios del cantón Salinas con planificación estratégica y Matriz FODA	Aplicación de la Matriz FODA propuesta.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer misión, visión, objetivos, valores y principios para el direccionamiento de la organización al alcance de sus fines. Socializar el planteamiento estratégico para el fortalecimiento de la cultura organizacional.
Orientar la gestión administrativa de la Federación de Barrios, mediante la identificación de procesos gobernantes, de apoyo y agregadores de valor.	Federación de barrios del cantón Salinas con gestión administrativa por procesos.	Aplicación de la gestión por procesos: gobernantes, de apoyo y de valor.	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar a la planificación de un programa de capacitación continua en las áreas administrativas y de planificación local. Socializar temas de interés en áreas administrativas y lineamientos para la elaboración y formulación de planes de desarrollo.
Facilitar directrices y lineamientos de inclusión ciudadana a través de información referente a la aplicación de los mecanismos de participación activa.	Mecanismos de control / Toma de decisiones.	Presentar alternativas de solución.	<ul style="list-style-type: none"> Determinar las instancias de participación para que la ciudadanía pueda incidir en la gestión de lo público de manera coordinada en base a las normas legales. Analizar las alternativas con los dirigentes barriales de la localidad.
Fortalecer la organización mediante la creación de una estructura orgánica y funcional que tenga en cuenta el cumplimiento de la misión, visión y objetivo de modo que se oriente en las actividades a ejecutarse.	Estructura orgánica funcional / Actividades administrativas	Talleres y seminarios de actualización de conocimiento. Planificación constante de las actividades a realizarse.	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo con dirigentes barriales. Reuniones constantes entre los dirigentes barriales para definir las actividades a realizar en su período de gestión.

Fuente: Federación de Barrio del Cantón Salinas
Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo.

4.10. PRESUPUESTO ESTIMADO DE LA PROPUESTA

CUADRO N° 11 Presupuesto

ACTIVIDAD	MATERIALES	TOTAL
CAPACITACIÓN	INSUMO	
	Conferencista	1000,00
	Infocus	360,00
	Copias B/N	10,00
	Libretas de apuntes	89,00
	VIÁTICOS	
	Refrigerio	215,00
	Movilización	24,00
	SUB TOTAL	1698,00
SOCIALIZACIÓN	INSUMOS	
	Conferencista	1000,00
	Copias y trípticos	50,00
	Bolígrafos	60,00
	Carpetas	50,00
	VIÁTICOS	
	Refrigerio	40,00
	Movilización	20,00
	SUB TOTAL	1240,00
	Total	2938,00

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Edison de la Cruz del Pezo.

CONCLUSIONES

1. Para la óptima utilización de recursos se procedió a crear valores, políticas institucionales y principios que direccionen a los directivos y demás socios de la institución.
2. Se procedió a elaborar una matriz FODA para aprovechar las fortalezas y oportunidades de la institución, y minimizar al máximo las debilidades y amenazas, ayudando a realizar las gestiones y actividades de manera efectiva.
3. Para el correcto desarrollo de las funciones se creó mecanismos de veeduría y control con el objeto de ejecutar y coordinar de manera eficiente las actividades y estrategias.
4. La Federación de Barrios no posee un organigrama funcional conforme a los procesos gobernante, proceso agregador de valores y procesos habilitantes de apoyo de forma jerárquica.

RECOMENDACIONES

1. Promover la aplicación de valores, políticas institucionales y principios mediante su difusión a socios directivos y habitantes del cantón.
2. Involucrar a directivos, socios y ciudadanía en general a ser partícipes para el cumplimiento de las estrategias.
3. Socializar los mecanismos de veeduría y control, con el propósito que los habitantes formen parte del proceso de toma de decisiones.
4. Diseñar un organigrama funcional de manera jerárquica que permita la efectividad de sus actividades y el cumplimiento de sus funciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Amaru Maximiano, A. C. (2009). Fundamento de Administración "Teoría General y Proceso Administrativo". Mexico: Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Colombia: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano Tercera Edición. México: McGraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- González Serra, D. J. (2008). Psicología de la Motivación. Ciudad de la Habana: Editorial Ciencias Medicas.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). Administración Un enfoque basado en competencia. Santa Fé: Cengage Learning.
- Hernández Sampieri, R. (2006). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición . México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México D.F.: McGraw Hill/Interamericana Editores S.A. dE C.V.
- Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). (2012). Panorama de la gestión pública en América Latina. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Lourdes, M., & Garcia, J. G. Fundamentos de la Administracion . México: Trillas.
- Madrigal Torres, B. E. (2009). Habilidades Directivas Segunda Edición. México, D. F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. de C.V.
- Mendez, C. (2006). Metodología de la Investigación. México.

Mokate, K., & Saavedra, J. J. (2006). *Gerencia Social: Un Enfoque Integral para la Gestión de Políticas y Programas*. Washington, D.C.

Morán Delgado, G., & Alvaro Cervantes, D. G. (2010). *Métodos de Investigación*. México: Pearson Educación.

Muñiz, L. (2012). *Cómo Implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica*. 3era Edición . Bresca.

Perez, T., Martínez, M. E., & Rodríguez, A. L. (2003). *Gerencia Social Integral e Incluyente*.

Pinto Cristiani, M. E. (2012). *Desarrollo Organizacional*. México: Red Tercer Milenio.

Ramírez, A. C. (2006). *Elementos para una Definición de Evaluación*.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración Décima Edición*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. P., & DeCenzo, D. a. (2008). *Supervisión Quinta Edición*. México: Pearson Educación.

Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing 13 va Edición*. Mc gRAW Hill.

GLOSARIO

Gestión administrativa: es el conjunto de actividades orientadas a coordinar los recursos disponibles para conseguir los objetivos preestablecidos por la institución.

Capital humano: el capital humano hace referencia a las capacidades adquiridas con el entrenamiento, la educación y la experiencia

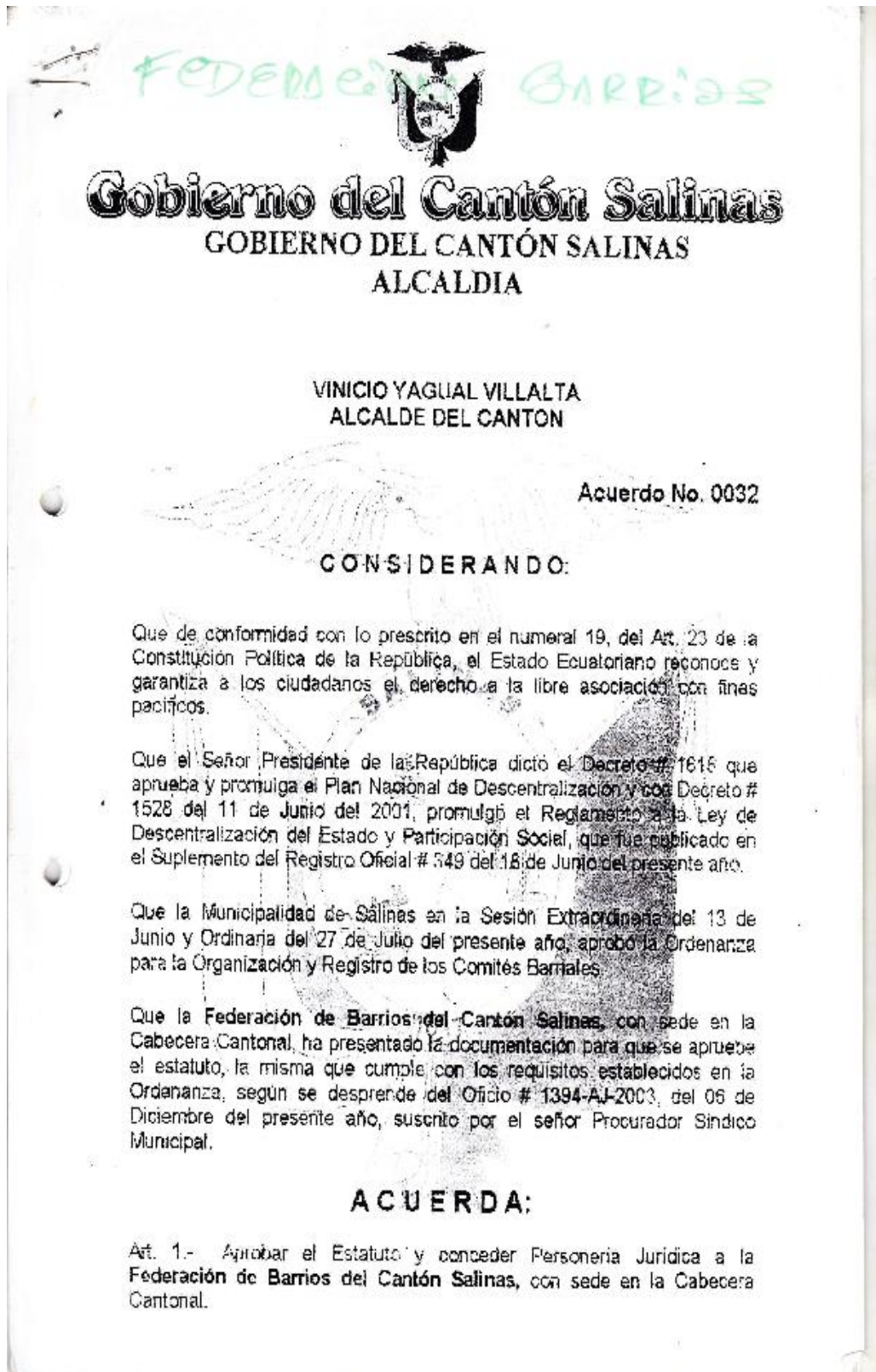
Competencia: aptitud y cualidad que hace que la persona sea apta para desempeñar un puesto de trabajo con efectividad.

Gestión: efectuar acciones para la consecución de objetivos.

Planeación: es el proceso y resultado de planificar la consecución de los objetivos a través de estrategias teniendo en cuenta los factores internos y externos para la consecución de los ejes de trabajo.

ANEXOS


ANEXO N° 1 Aprobación del Estatuto de la Federación de Barrios





Gobierno del Cantón Salinas

Dado y firmado en la ciudad de Salinas, a los diecinueve días del mes de diciembre del dos mil tres.



Vinicio Yagual Villalta
ALCALDE DEL CANTÓN



SECRETARÍA MUNICIPAL

CERTIFICA: Que el Estatuto de la **Federación de Barrios del Cantón Salinas**, con sede en la Cabecera Cantonal, fue aprobado mediante Acuerdo # 0032, del diecinueve de diciembre del presente año y registrado en el libro primero, folio # 2 con el número 32, del Libro de Registros de Instituciones Barriales, que reposa en la Secretaría a mi cargo.

Salinas, 19 de diciembre de 2003


Pablo Balón González
SECRETARIO MUNICIPAL



ANEXO N° 2 Formato de Encuesta realizada.



UNIVERSIDAD ESTATAL
PENINSULA DE SANTA ELENA
Creación: Ley N° 110 R.O N° 366(SUPLEMENTO) 1998-07-22



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

OBJETIVO: Recopilar información mediante la técnica de encuesta par el análisis de la gestión administrativa de la federación de barrios del cantón Salinas.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS

FECHA:.....

SEXO: MASCULINO: FEMENINO:

Edad:

18-25:
26-33:
Más de 50:

34-41:
42-49:

Nivel de instrucción:

Primaria:
Secundaria:
Superior:

1) ¿Cómo considera usted que la federación de barrios está llevando la gestión pública con los diferentes niveles de gobierno?

▪ Excelente ▪ Buena
▪ Muy Buena ▪ Regular



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

2) ¿Conoce cada que tiempo se reúnen los socios de la federación de barrios del cantón salinas?

Semanal	<input type="text"/>	Bimensual	<input type="text"/>
Mensual	<input type="text"/>	Trimestral	<input type="text"/>
Quincenal	<input type="text"/>	Otros	<input type="text"/>

3) ¿En las asambleas que se realiza para coordinar las actividades de la federación de barrios, generalmente asisten todos los miembros de su directiva?

• Siempre	<input type="text"/>	• Pocas veces	<input type="text"/>
• Casi siempre	<input type="text"/>	• Nunca	<input type="text"/>

4) ¿Considera usted que el modelo de gestión administrativa orientará a la estructura organizacional?

• Si	<input type="text"/>	• Desconozco	<input type="text"/>
• No	<input type="text"/>		

5) ¿Cómo considera que es el estilo de liderazgo basado en el uso de la autoridad dentro de la federación de barrios del cantón Salinas?

• Autócrata	<input type="text"/>
• Demócrata	<input type="text"/>
• Liberal	<input type="text"/>



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

6) ¿Se dispone de indicadores para medir la eficacia, eficiencia y efectividad de sus actividades?

- Si
- No
- Desconozco

7) ¿Se realizan reuniones de trabajo a fin de analizar las gestiones ejecutadas y tomar acciones correctivas?

- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces
- Nunca

8) ¿Se asiste a cursos o capacitaciones para mejorar al desempeño de sus actividades?

- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces
- Nunca

9) ¿Actualiza periódicamente la nómina de los socios de la federación de barrios del cantón?

- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces
- Nunca

10) ¿Cómo considera la gestión de los socios de la federación de barrios para desarrollar sus actividades?



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Deficiente

11) ¿Se ha realizado seguimiento de los ejes de trabajo, con la finalidad de que tengan continuidad y se alcancen sus resultados?

- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces
- Nunca

12) ¿Se informa periódicamente sobre las actividades y resultados alcanzados?

- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces
- Nunca

13) ¿Considera usted que los recursos, humanos, materiales y financieros son aprovechados de manera eficaz?

- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces
- Nunca

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”

ANEXO N° 3 Encuesta y entrevista al Sr. Julio Del Pezo Gonzabay
(ex presidente de la Federación de Barrios del cantón salinas)



ANEXO N° 4 Encuesta a la presidenta del barrio Vinicio Yagual 1a Sra. Olivia Magallanes



ANEXO N° 5 Encuesta a la Sra. Sonia del Pezo

