



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TEMA:**

**Desarrollo e innovación de servicios administrativos y la  
cultura organizacional en el Gobierno Autónomo  
Descentralizado Provincial De Santa Elena (GADPSE)**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE  
ARTÍCULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL**

**PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
MAGISTER EN ADMINISTRACION PUBLICA**

**AUTOR:**

**ZUANY GABRIELA CAMINOS CEDEÑO**

**TUTOR:**

**IMELDA ALEXANDRA PARRA PINO**

**SANTA ELENA – ECUADOR**

**2023**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

**TUTOR:** IMELDA ALEXANDRA PARRA PINO

### CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Desarrollo e innovación de servicios administrativos y la cultura organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial De Santa Elena (GADPSE)**”, elaborado por la Zuany Gabriela Caminos Cedeño, egresada de la Maestría en Administración Pública, Instituto de Posgrado de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magister Administración Pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente en su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por el cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



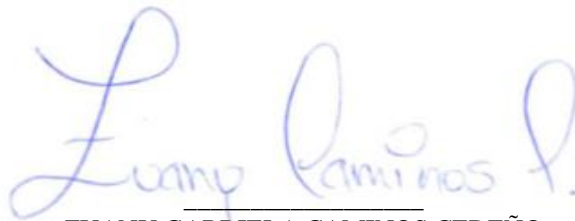
Firmado electrónicamente por:  
IMELDA ALEXANDRA  
PARRA PINO

---

Imelda Alexandra Parra Pino  
TUTORA

## DECLARACIÓN DE AUTOR

Yo, Zuany Gabriela Caminos Cedeño, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo profesional de alto nivel, como requerimiento previo para la obtención del título de MAGISTER EN ADMINISTRACION PUBLICA, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



ZUANY GABRIELA CAMINOS CEDEÑO

AUTOR

C.I.0922867668

## TRIBUNAL DE SUSTENTACION



---

Ing. Herman Zúñiga Muñoz, MSc  
COORDINADOR DEL PROGRAMA



Firmado electrónicamente por:  
IMELDA ALEXANDRA  
PARRA PINO

---

PhD. Imelda Alexandra Parra Pino.  
DOCENTE TUTOR



---

PhD. Myriam Sarabia Molina  
DOCENTE ESPECIALISTA 1



Firmado electrónicamente por:  
CAROLA ANNABELL  
ALEJANDRO LINDAO

---

Msc Carola Alejandro Lindao  
DOCENTE ESPECIALISTA 2



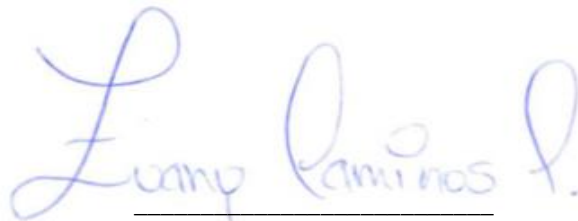
---

Ab. Víctor Coronel Ortiz, Mgtr.  
SECRETARIO GENERAL

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo Zuany Gabriela Caminos Cedeño, autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de artículo profesional de alto nivel con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Zuany Gabriela Caminos Cedeño  
C.I. 0922867668



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION PUBLICA

**TEMA:**

**Desarrollo e innovación de servicios administrativos y la cultura organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial De Santa Elena (GADPSE)**

Autor: Zuany Gabriela Caminos Cedeño

Tutor: Imelda Alexandra Parra Pino

**RESUMEN**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena (GADPSE) debe alinearse a los recursos asignados para la innovación de los servicios administrativos y promover acciones que permitan acceder a herramientas tecnológicas para optimizar los procesos administrativos y además una cultura organizacional que responda al nivel de la tecnología vigente, por tal motivo el objetivo es determinar la incidencia de la tecnología como innovación en los servicios administrativos y la cultura organizacional, se desarrolló esta investigación bajo un enfoque mixto y tiene un alcance de nivel exploratorio y descriptivo, para selección de la muestra se aplicó las técnicas de muestreo por conglomerados e intencional, dando un total de 91 empleados del GADPSE, quienes el 29% indicaron que la priorización de otras actividades dificulta la realización de actividades innovadoras, mientras que el 77% mencionó que el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial De Santa Elena no ha ejecutado, ni mejorado significativamente los procesos correspondientes al servicio administrativo durante el año 2022, dado que, el 44% de los encuestados respondieron que no han recibido capacitación en los últimos cinco años, por lo cual, es necesario fortalecer las competencias a través de la actualización de conocimientos de los empleados y formación de grupos internos que generen propuestas de mejoras en innovación a los procesos de servicios administrativos y cultura organizacional.

**Palabras claves:** Innovación cultural, cultura del trabajo, digitalización, servicios administrativos.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION PUBLICA

**TOPIC:**

**Desarrollo e innovación de servicios administrativos y la cultura organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial De Santa Elena (GADPSE)**

**Autor: Zuany Gabriela Caminos Cedeño**

**Tutor: Imelda Alexandra Parra Pino**

**ABSTRACT**

Autonomous Decentralised Provincial Government of Santa Elena (GADPSE) must align itself with the resources allocated for the innovation of administrative services and promote actions that allow access to technological tools to optimise administrative processes and also an organisational culture that responds to the level of current technology, For this reason the objective is to determine the incidence of technology as innovation in administrative services and organisational culture, this research was developed under a mixed approach and has a scope of exploratory and descriptive level, for the selection of the sample the techniques of cluster and intentional sampling were applied, total of 91 GADPSE employees, 29% of whom indicated that the prioritisation of other activities makes it difficult to carry out innovative activities, while 77% mentioned that Autonomous Decentralised Provincial Government of Santa Elena has not implemented or significantly improved the processes corresponding to the administrative service during the year 2022, 44% of the respondents answered that they have not received training in the last five years, therefore, it is necessary to strengthen competencies through the updating of knowledge of employees and the formation of internal groups that generate proposals for improvements in innovation in the processes of administrative services and organisational culture.

**Keywords:** *culture and development Cultural innovation, work culture, digitisation, administrative services.*

# CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN PARA PUBLICACION

## CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DE ARTÍCULO

**PRO SCIENCES: REVISTA DE PRODUCCIÓN, CIENCIAS E INVESTIGACIÓN** con ISSN: **2588-1000**, perteneciente al **CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL**, en cabeza de su editor Joffre León-Acurio.

### Hace constar:

Que, el artículo titulado: **“DESARROLLO E INNOVACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE SANTA ELENA (GADPSE)”**, de autoría de los investigadores: **Zuany Caminos, Imelda Parra**, se presentó el 8 de mayo de 2023 en nuestra revista para su revisión.

Se informa que el artículo fue sometido a un proceso *double-blind peer-review*, para verificar el cumplimiento de las políticas y directrices de los autores requeridas por la revista, siendo así la decisión final, **PUBLICABLE**, mismo que se visualizará en la edición Vol. 7. N° 48 (2023) junio.

Asimismo, se declara que actualmente la revista se encuentra incluida en: *Latindex Catálogo 2.0*; *REDIB (Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico)*; *MIAR; Actualidad Iberoamericana*; *ERIHPLUS (European Reference Index for the Humanities Social Sciences)*; *OAJI (Open Academic Journals Index)*; *LatinREV (Red Latinoamericana de Revistas Académicas en Ciencias Sociales y Humanidades)*; *Research Bib*; *BASE*; *PKP INDEX*; *Open Archives*; *Open AIRE Explore*; *ISSN (International Standard Serial Number Internacional Centre)*; *CROSSREF (Content Registration)*; *Signatory of DORA*.

Las ediciones de la revista se encuentran publicadas en el portal de **Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación** <http://www.journalprosciences.com/index.php/ps>

Para constancia, se firma la presente en la ciudad de Babahoyo a los 12 días del mes de junio del año 2023.

Cordialmente,



**Ing. Práxedes Montiel-Díaz**  
Directora  
**Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación**  
**Centro de Investigación y Desarrollo Profesional**