

Tipo de artículo: Artículo original

Gestión de la información para mejorar el desempeño organizacional de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Campozano

Information management to improve the organizational performance of the administrative processes of the Campozano Autonomous Decentralized Parochial Government

Fabián Eduardo Barcia Villamar ^{1*}, <https://orcid.org/0000-0003-2261-0988>
Jorge Aníbal Jaramillo Martínez ², <https://orcid.org/0000-0001-8206-4013>

¹ Magister en contabilidad y auditoría, Ingeniero en contabilidad y auditoría, Contador público. Docente Universitario Estatal del sur de Manabí. Ecuador. Mail: fabian.barcia@unesum.edu.ec

² Estudiante de la carrera de contabilidad y auditoría, Universidad Estatal del sur de Manabí. Ecuador. Mail: anibaljaramillo9797@gmail.com

* Autor para correspondencia: fabian.barcia@unesum.edu.ec

Resumen

El objetivo fue determinar la importancia de la gestión Administrativa para mejorar el desempeño organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Campozano en donde se presentan diferentes definiciones y estrategias para la resolución del problema. La metodología utilizada determinó la validez y confiabilidad del estudio, en el cual se indagó el tema y poder tomar decisiones. En la investigación de campo se utilizó la entrevista y encuesta, donde se profundizó la opinión del talento humano y conocer la realidad de los procedimientos administrativos del área, para realizar la comparación se deben ejecutar según las normas y que no sea de su competencia, se obtuvieron resultados mediante análisis y gráficos estadísticos a cada pregunta. Se identifican y verifican los procesos de gestión Administrativa, la eficiencia, eficacia y rendimiento de las funciones del talento humano, concluyendo con el estudio y recomendaciones de procesos Administrativos valido para el fortalecimiento del GAD Parroquial Campozano en cuanto al fortalecimiento de capacidades y Desempeño Organizacional.

Palabras clave: Control interno; Metodología; GAD; procesos administrativos; desempeño organizacional.

Abstract

The objective was to determine the importance of the Administrative management to improve the organizational performance of the Campozano Parochial Decentralized Autonomous Government, where different definitions and strategies for solving the problem are presented. The methodology used determined the validity and reliability of the study, in which the subject was investigated and decisions could be made. In the field investigation, the interview and survey were used, where the opinion of the human talent was deepened and to know the reality of the administrative procedures of the area, to carry out the comparison they must be executed according to the norms and that it is not within their competence. obtained results through statistical analysis and graphs for each question. The processes of Administrative management, the efficiency, effectiveness and performance of the functions of human talent are identified and verified, concluding with the study and recommendations of Administrative processes valid for the strengthening of the Campozano Parish GAD in terms of capacity building and Organizational Performance



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Keywords: *Internal control; Methodology; GAD; administrative processes; organizational performance.*

Recibido: 14/10/2022

Aceptado: 20/12/2022

En línea: 01/01/2023

Introducción

La Gestión o procesos administrativos en la actualidad es una herramienta esencial, para el adelanto y desarrollo de las empresas a todo nivel, ya que de esto depende la óptima aplicación del proceso administrativo como es: planear, organizar, dirigir, coordinar, dirigir y controlar. Cabe destacar que uno de los principales problemas que presentan Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Campozano, es la mala administración, siendo este es uno de los factores que limitan el desarrollo organizacional, para ello las instituciones mediante herramientas de medición podrán conocer cómo se encuentra su desempeño organizacional y así de esta manera mejorar los procesos administrativos como: aumentar su competitividad y mejorar la calidad de servicio ya sea en un tiempo corto, mediano o largo plazo, por esta razón es importante que las instituciones públicas conozcan la satisfacción de los empleados y usuarios.

Según (Bagua, 2020) “Los procesos administrativos se encargan de establecer los lineamientos a fin de lograr el óptimo funcionamiento de todos los componentes que intervienen en las organizaciones, sean humanos, financieros o técnicos”. El desempeño organizacional en los gobiernos autónomos descentralizados se presenta como un tema de gran interés, dado que en este concepto se gestiona de forma estructurada, y los procedimientos se llevan a cabo mediante la planificación, y la mejora de sus objetivos. Se considera una estrategia de evaluación, utilizando técnicas de evaluación de riesgos y madurez, compromiso de garantizar la disponibilidad e integridad de los procedimientos administrativos. El desempeño organizacional explora la forma en que las acciones o comportamientos observados en los empleados se relacionan con el logro de las metas organizacionales. De hecho, afirma que hacer un buen trabajo es la fuerza más relevante para una organización. La gestión del desempeño pretende el logro de los mejores resultados para la organización y el aprovechamiento de los recursos de esta, de manera que el resultado se logre de manera efectiva. La visión hacia el desempeño crea una visión compartida de lo que se debe lograr, de manera tal que se aumente la probabilidad de que los objetivos se cumplirán.

Los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Campozano han estado centrados en el mantenimiento del estado actual de desempeño de la empresa tratando de evitar que la situación se deteriore para lo cual se toman generalmente medidas de tipo correctivo. Además, una de las falencias actuales que presenta la institución recae en el funcionamiento y proceso administrativo por parte del personal de trabajo.



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo **Atribución 4.0 Internacional** (CC BY 4.0)

La elaboración de la investigación es de suma importancia, ya que permite tener conocimiento actualizado del desempeño organizacional y como este influye en los procesos administrativos del G.A.D. Municipal de Campozano, permitiendo así conocer los factores tanto internos como externos que inciden en dichos procesos administrativos a fin de lograr un adecuado servicio de calidad que la Municipalidad de Campozano que brinda a la colectividad.

Para la evaluación del desempeño organizacional para la mejora de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Campozano en el periodo 2019, se desarrolla la investigación con el objetivo de optimizar el desempeño organizacional para la mejora de los procesos administrativos.

Materiales y métodos

La presente investigación se desarrolló mediante la siguiente metodología:

El tipo de investigación del proyecto es de carácter no experimental de manera que se obtuvo de una observación continua de los sucesos reales. El campo de estudio permitió analizar los procesos de gestión administrativos del GAD identificando la importancia que personifican institucionalmente.

Se utilizó la investigación exploratoria dado a que permite explorar de manera más profunda una investigación que no ha sido bien investigada. Por lo tanto, el uso de esta metodología fue de gran importancia porque ayuda tener una idea general del objeto de estudio en base a un análisis realizado de la información que se obtuvo de la investigación.

Método inductivo

Esta metodología se monopolizó con la finalidad de determinar y evidenciar la importancia que tienen los procesos de gestión administrativos en el fortalecimiento del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Campozano en el periodo 2021. Este método fue de mucha relevancia ya que permitió verificar el nivel de eficiencia y eficacia en los procesos que se ejecutan en el GAD Parroquial de Campozano.

Método deductivo

Se aplicó el método deductivo, permitiendo analizar la información que se obtuvo mediante el cuestionario que se le efectuó al personal que labora en las áreas administrativas del Gad Parroquial Campozano, año 2022.

Método estadístico

Este procedimiento permitió descifrar los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas en la presente investigación, por lo tanto, se obtuvo una perspectiva transparente y veraz mismo que ayudaron a graficar y analizar los resultados de actual proyecto.

Método analítico-sintético



El Método analítico- sintético permitió descomponer sus partes para observar las causas, la naturaleza y los efectos y después relacionar cada reacción mediante la elaboración de una síntesis general del fenómeno estudiado. Este método se utilizó para analizar y determinar cómo incide la informalidad en el crecimiento empresarial de los talleres automotrices del cantón Jipijapa.

Método bibliográfico

La investigación bibliográfica consistió en la revisión de material bibliográfico respecto al tema en estudio e incluye la selección de fuentes de información. Se utilizó este método para obtener información importante con respecto al problema en estudio, incluyendo información documentada.

La técnica utilizada fue la observación, Según (Arias, 2021) afirma que. “Se utilizan tanto la observación cuantitativa (recopilación objetiva de información que se centran sobre todo en números y valores) como la observación cualitativa (mide características del objeto de estudio), se diseñó un formato en la cual se recoge datos de forma sistemática, registrándolas de manera uniforme, siempre respondiendo a la estructura de las variables de la investigación.

La encuesta Según (Cruz & Morales, 2020) afirma que. “Es una técnica que consiste en una serie de preguntas que los investigadores han determinado previamente y es aplicado a personas específicas con el fin de conocer y recoger respuestas a temas o problemas específicos.”

Para el levantamiento de la información se consideró hacer uso de la encuesta, la cual se aplicó mediante la herramienta Google Forms esta fue enviada a través de correo electrónico o mensaje vía WhatsApp al personal que conforma el GAD parroquial Campozano, misma que estuvo habilitada desde el 15 de enero del 2022 hasta el 25 de enero del 2022. Dicha encuesta es aplicada a partir del formato de técnica de recolección de información, el cual tuvo preguntas cerradas y cuya valoración se dio por medio de la escala de medición de Likert.

La entrevista Según (Troncoso & Amaya, 2017) comenta que. “La entrevista es una de las herramientas utilizadas para recopilación de información más usadas en la investigación cualitativa, ya que permite la obtención de datos del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigado”.

En la entrevista se realizó un total de 10 preguntas abiertas y cerradas a la directora de talento humano del GAD parroquial Campozano por medio plataforma Zoom Cloud Meetings, esta tuvo como objetivo conocer la situación actual de la institución, así como el problema y su delimitación.

En la población se consideró un total de 9 personas que corresponde al 100% de los directivos del GAD Parroquial Campozano, la siguiente tabla que se muestra a continuación se observa el estrato y la población obtenida.



Tabla 1. Población.

Estrato	Población
Presidente	1
Vicepresidente	1
Secretario	1
Vocal	3
Secretaria/tesorera	1
Secretaria auxiliar	1
Promotor	1
Total	9

La muestra debido a que la población es pequeña y corresponde al total del personal de la institución no fue necesario aplicar ningún tipo de fórmula para determinar la muestra, en este sentido la muestra corresponde al total de la población en la cual se aplicará la observación, encuesta y la entrevista.

Resultados y discusión

Los resultados obtenidos del levantamiento de información permitieron identificar lo siguiente:

Como resultado se pudo determinar que el desempeño de la organización tiene relación directa e influyen en la mejora de los procesos administrativos y crecimiento institucional. Para ello fue necesario identificar las bases teóricas mediante la aplicación del método bibliográficos donde se buscó distintas fuentes de información.

Del análisis realizado a los procesos administrativos del GAD parroquial Campozano se observó que aplican dos procesos los cuales son la adquisición de bienes y contratación de personal, ya que unos de los objetivos que posee la institución es la de brindar y servir a los habitantes de dicha parroquia.

En base a levantamiento de información se pudo evidenciar que el 67% del personal del de GAD parroquial Campozano manifestó que no se están manejando ningún tipo de medición o indicador que permitan evaluar el desempeño organizacional, siendo esto un punto negativo para la institución ya que sin esto resulta una tarea complicada la toma de decisiones de la presidencia y así lograr una mejora en los procesos administrativos. Por otro lado, una porción menor siendo esta del 33% indicó que de hecho si se aplican mediciones de desempeño, sin embargo, sigue siendo una cantidad porcentual muy baja.



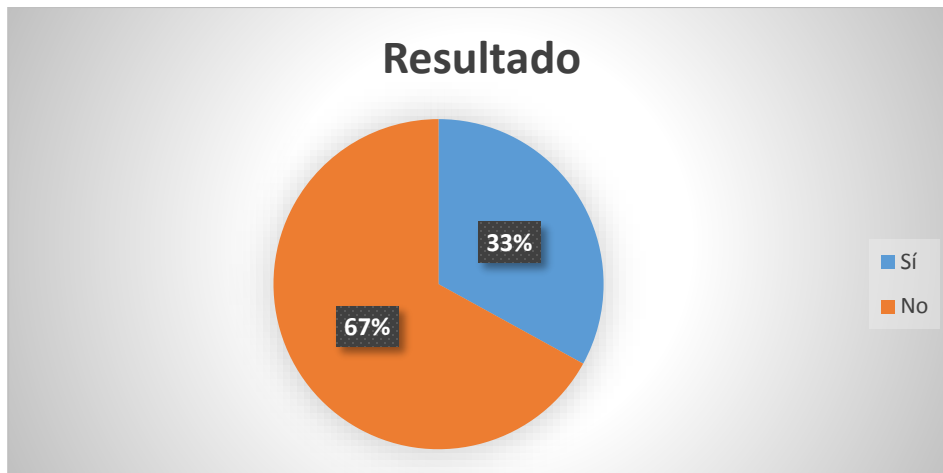


Figura 1. ¿Los procesos administrativos que maneja la institución incluyen mediciones de desempeño?

Por otro lado, según la indagación realizada los funcionarios de la institución manifestaron que la evaluación del desempeño laboral casi nunca es realizada siendo este un total de 5 personas lo que corresponde al 56%, lo cual es un aspecto mediadamente desfavorable para la determinación de nuevos métodos que conlleven a una potencial mejora en los procesamientos administrativos.

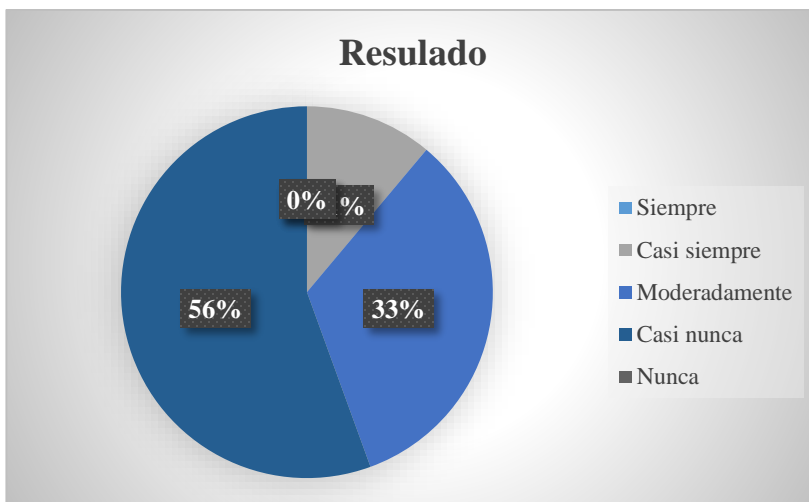


Figura 2. ¿Con que frecuencia se realiza las mediciones de desempeño laboral de la institución?



En cuenta a posibilidad de emplear nuevos indicadores que permitan evaluar de manera efectiva el desempeño organizacional el 100% de los funcionarios están de acuerdo en que este sería un factor clave que beneficiaría en gran medida a todos los niveles jerárquicos que componen la institución.



Figura 3. ¿Considera que la institución necesita emplear algún o algunos indicadores para medir el desempeño organizacional?

El autor (Morales, 2017) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de un manual de control de procesos administrativos para mejorar el desempeño organizacional de la empresa Scanre S.A. en la ciudad de Guayaquil 2016”, en la cual se menciona que el diseño de control procesos beneficia en gran medida a toda organización o institución indistintamente del giro al que esta se dedique e independientemente de su tamaño.

Por otra parte, el autor (Zanabria, 2017) con su tema de investigación que lleva de nombre “Dinámica del proceso administrativo y el desempeño organizacional en la dirección regional de transportes y comunicaciones Huancavelica – año 2015”, propuso conocer la relación de la dinámica del proceso administrativo y el desempeño organizacional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica. Para ello fue necesario aplicar la metodología inductiva y descriptiva para determinar el nivel de relación entre las variables en estudio, por otro lado, mediante la encuesta aplicada al personal de la organización se logró identificar de manera cuantitativa la relación existente entre las variables de dicho estudio. Como resultado de esta investigación se concluyó que existe la presencia de una incidencia significativa entre la dinámica del proceso administrativo y el desempeño organizacional.



Por último, el autor (Ponce, 2020) realizó el trabajo de investigación “Modelo de gestión administrativa para el gobierno autónomo descentralizado parroquial de san Antonio de Ibarra, provincia de Imbabura”, donde se demuestra que la buena aplicación de la gestión administrativa permite lograr la eficacia y eficiente gestión, por lo que se concluye que la gestión administrativa es una herramienta que permita mejorar la gestión dentro de la institución, así como también la de mejorar la calidad de servicio que se brinda al usuario de la parroquia San Antonio de Ibarra.

En base a lo anteriormente expuesto se pudo evidenciar que en los proyectos realizados los procesos administrativos influyen de manera positiva siempre que se apliquen de forma correcta y en todos los procesos correspondientes a ella. Por otra parte, se puede demostrar en el presente estudio y en base a los resultados de los métodos utilizados a través de las entrevistas y encuestas aplicadas se puede notar que en la actualidad no se aplican evaluación ni auditorias para determinar el nivel de desempeño organizacional de la institución a su vez esto conlleva a que la alta dirección no pueda hacer la toma de decisiones adecuadas para mejorar los procesos administrativos.

Conclusiones

Se analizó la gestión de los procesos administrativos, de lo cual se pudo determinar que los procesos que intervienen en la consecución de los objetivos institucionales son la adquisición de bienes y contratación de personal mediante la entrevista realizada a la directora de talento humano.

En conclusión, se dio a conocer los resultados de la investigación permitiendo evidenciar las falencias en el desempeño organización y evaluación de las posibles mejoras para los procesos administrativos.

Conflictos de intereses

Los autores no poseen conflicto de intereses.

Contribución de los autores

1. Conceptualización: Fabián Eduardo Barcia Villamar, Jorge Aníbal Jaramillo Martínez.
2. Curación de datos: Jorge Aníbal Jaramillo Martínez.
3. Análisis formal: Fabián Eduardo Barcia Villamar.
4. Investigación: Fabián Eduardo Barcia Villamar, Jorge Aníbal Jaramillo Martínez.
5. Metodología: Fabián Eduardo Barcia Villamar, Jorge Aníbal Jaramillo Martínez.
6. Software: Jorge Aníbal Jaramillo Martínez.



7. Validación: Fabián Eduardo Barcia Villamar.
8. Visualización: Fabián Eduardo Barcia Villamar, Jorge Aníbal Jaramillo Martínez.
9. Redacción – borrador original: Fabián Eduardo Barcia Villamar, Jorge Aníbal Jaramillo Martínez.
10. Redacción – revisión y edición: Fabián Eduardo Barcia Villamar, Jorge Aníbal Jaramillo Martínez.

Financiamiento

La investigación no requirió fuente de financiamiento.

Referencias

- Arias, E. R. (05 de Febrero de 2021). economipedia. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Bagua, C. M. (2020). La gestión por procesos en la administración del GADPR “Santiago de Quito” cantón Colta. Quito: Universidad Nacional del Chimborazo.
- Cruz, J., & Morales, L. (2020). Diseño y desarrollo de un prototipo de aplicación móvil para agilizar el proceso de adopción de mascotas en las distintas fundaciones que existen dentro de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/48918>
- Morales, J. (2017). Diseño de un manual de control de procesos administrativos para mejorar el desempeño organizacional de la empresa Scanre s.a. en la ciudad de Guayaquil 2016. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil. Obtenido de <https://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1737/1/T-ULVR-1554.pdf>
- Ponce, B. E. (2020). Modelo de gestión administrativa para el gobierno autónomo descentralizado parroquial de San Antonio de Ibarra, Provincia de Imbabura. Ibarra, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11171/1/PIUIADM001-2020.pdf>
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/60235/62861>
- Zanabria, P. B. (2017). Dinámica del proceso administrativo y el desempeño organizacional en la dirección regional de transportes y comunicaciones Huancavelica – año 2015”. Huancavelica, Perú, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1730>

