



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de Investigación previa a la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Gestión Pública

TEMA

LIDERAZGO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE
LOS PROCESOS DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE PERIODO
2023-2024

AUTORA

LIC. CLOWID MARIANA CADENA ROSADO

DIRECTORA

ING. SANDRA MUÑOZ MACÍAS, MSC

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2025

CERTIFICACIÓN

Ing. Sandra Muñoz Macías, M. Sc. Directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICA

Que la Lcda. Clowid Mariana Cadena Rosado, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **“LIDERAZGO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LOS PROCESOS DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE PERIODO 2023-2024”**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 12 de febrero 2025



Ing. Sandra Muñoz Macías, M. Sc.

Directora

AUTORÍA

El presente trabajo de investigación titulado: **“LIDERAZGO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LOS PROCESOS DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE PERIODO 2023-2024”**, es un trabajo investigativo original, elaborado con esfuerzo y dedicación por parte de la estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo: Clowid Mariana Cadena Rosado, con cédula de ciudadanía número 0928911924, presentando este trabajo de investigación que es original y de mi autoría.



Lic. Clowid Mariana Cadena Rosado

Autora

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por darme la perseverancia, sabiduría y convicción para seguir adelante con mis metas.

A mis seres queridos, que estuvieron en constante apoyo y comprensión, a mi mami Mirym que ha sido el motor que me impulsó a emprender esta travesía académica, por ser mi soporte en cada paso del camino.

A mi tutora y demás docentes que me brindaron sus conocimientos y orientación a lo largo de esta investigación.

Al Gobierno local del cantón San Jacinto de Buena Fe, cuya determinación y espíritu innovador han sido fuente de inspiración para este trabajo.

Lcda. Clowid Mariana Cadena Rosado

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de este proyecto de investigación.

A mi tutora Ing. Sandra Muñoz Macías, MSc., por su experta orientación, apoyo constante y valiosos consejos a lo largo de este proceso, su dedicación y conocimientos fueron fundamentales para el éxito de esta investigación.

Agradezco a mis padres, a mami que siempre estuvo presente y a papi que desde el cielo me ha dado la valentía para continuar con su apoyo incondicional a lo largo de este proceso académico.

Agradezco a todos los catedráticos de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por los conocimientos impartidos durante el periodo de estudio, en especial a la Ing. Mariela Andrade Arias, PhD., quien en su momento me compartió varios de sus conocimientos y me enseñó parte del desarrollo de mi investigación.

Finalmente, mi gratitud hacia la comunidad del cantón San Jacinto de Buena Fe, espero que los hallazgos de este estudio contribuyan de manera significativa al fomento del liderazgo administrativo en la operatividad de los procesos dentro de la institución.

Lcda. Clowid Mariana Cadena Rosado

PRÓLOGO

El presente estudio, “**Liderazgo administrativo y su incidencia en la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe, Periodo 2023-2024**”, representa un hito significativo en nuestra búsqueda por optimizar la gestión municipal. Por medio de esta investigación, hemos explorado de manera profunda cómo el liderazgo de los funcionarios influye directamente en la eficiencia y eficacia de los procesos internos.

Basándonos en donde la demanda de servicios públicos cada vez es mayor, es fundamental contar con líderes capaces de inspirar y motivar a sus equipos. Este trabajo nos ha permitido identificar las competencias y habilidades de liderazgo que marcan la diferencia en el desempeño institucional. Por otro lado, hemos analizado cómo estas competencias se relacionan con la satisfacción de los ciudadanos y la mejora continua de nuestros servicios.

Los resultados de esta investigación brindan una valiosa perspectiva sobre la situación actual, también nos equipan con herramientas prácticas para fortalecer el liderazgo administrativo en nuestra institución. Al implementar las recomendaciones derivadas de este estudio, estamos convencidos de que podremos consolidar un equipo de trabajo altamente comprometido y eficiente, capaz de enfrentar los desafíos del presente y construir un futuro más próspero para nuestro cantón.



Econ. Pamela García Moreira, M. Sc.

Directora de Talento Humano

RESUMEN

El presente estudio se enfocó en investigar el liderazgo administrativo y la incidencia de la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe. Por ello, el objetivo principal fue analizar el liderazgo administrativo y su incidencia en la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe periodo 2023-2024. El estudio presento presentó una metodología cualitativa y cuantitativa con enfoque mixto. Por ende, se aplicó los tipos de investigación explicativo y exploratoria; además se aplicaron los métodos de investigación inductivo, deductivo, histórico-lógico y descriptivo. Con respecto de la recolección de datos esta se llevó a cabo por medio de las encuestas a los funcionarios públicos. Entre los principales hallazgos se destaca que en el estudio se reflejan percepciones diversas en cuanto al liderazgo, la comunicación interna y la eficiencia en los procesos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer estas áreas clave en la gestión pública. Concluyendo que el liderazgo en el GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe ha fortalecido la comunicación y el trabajo en equipo, aunque persisten debilidades administrativas. Por ello se propusieron estrategias de optimización y automatización para mejorar la eficiencia y la atención ciudadana.

Palabras clave: *Liderazgo Empresarial, Procesos Operativos, Administración Pública, Clima Laboral, Bienestar Social.*

ABSTRACT

This study focused on investigating administrative leadership and its impact on the operational effectiveness of processes at the San Jacinto de Buena Fe Municipal GAD (Government of the Autonomous Community of San Jacinto de Buena Fe). Therefore, the main objective was to analyze administrative leadership and its impact on the operational effectiveness of processes at the San Jacinto de Buena Fe Municipal GAD (Government of the Autonomous Community of San Jacinto de Buena Fe) during the 2023-2024 period. The study used a qualitative and quantitative methodology with a mixed approach. Therefore, explanatory and exploratory research methods were applied; inductive, deductive, historical-logical, and descriptive research methods were also used. Data collection was carried out through surveys of public officials. Among the main findings, it is highlighted that the study reflects diverse perceptions regarding leadership, internal communication, and process efficiency, which demonstrates the need to strengthen these key areas of public management. The study concludes that leadership at the San Jacinto de Buena Fe Municipal GAD (Government of the Autonomous Community of San Jacinto de Buena Fe) has strengthened communication and teamwork, although administrative weaknesses persist. Therefore, optimization and automation strategies were proposed to improve efficiency and citizen service.

Keywords: *Business Leadership, Operational Processes, Public Administration, Work Environment, Social Welfare.*

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| PORTADA..... | I |
| CERTIFICACIÓN | II |
| AUTORÍA | III |
| DEDICATORIA | IV |
| AGRADECIMIENTO | V |
| PRÓLOGO..... | VI |
| RESUMEN | VII |
| ABSTRACT..... | VIII |
| ÍNDICE..... | IX |
| ÍNDICE DE TABLAS | XIII |
| ÍNDICE DE FIGURAS | XIV |
| INTRODUCCIÓN..... | XV |
| CAPÍTULO I | 1 |
| MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN | 1 |
| 1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA | 2 |
| 1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN | 3 |
| 1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.5 OBJETIVOS | 4 |
| 1.6 JUSTIFICACIÓN | 5 |
| CAPÍTULO II..... | 6 |
| MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 6 |
| 2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL | 7 |
| 2.1.1. Liderazgo | 7 |

| | |
|--|----|
| 2.1.2. Liderazgo administrativo | 7 |
| 2.1.3. Estructuras organizativas | 8 |
| 2.1.4. Servidores públicos..... | 8 |
| 2.1.5. Factores de desempeño laboral | 9 |
| 2.1.6. Evaluación del desempeño..... | 10 |
| 2.1.7. Satisfacción laboral..... | 10 |
| 2.1.8. Estrategias de innovación | 11 |
| 2.1.9. Gestión operativa | 11 |
| 2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 12 |
| 2.2.1. Cultura organizacional y el desarrollo de liderazgo en los servidores públicos del Ministerio de Trabajo Manta | 12 |
| 2.2.2. Nueva gestión pública y eficiencia en la cultura organizacional del Distrito Salud Jipijapa..... | 12 |
| 2.2.3. El liderazgo y su incidencia en la competitividad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salcedo | 13 |
| 2.2.4. Liderazgo del siglo XXI en las instituciones públicas..... | 13 |
| 2.2.5. El liderazgo en la gestión pública: el poder del cambio | 14 |
| 2.2.6. Gestión operativa para el cumplimiento de objetivos comerciales en empresas ecuatorianas de consumo masivo..... | 14 |
| 2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL..... | 14 |
| 2.3.1. Constitución de la República del Ecuador | 14 |
| 2.3.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) | 20 |
| 2.3.3. Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) | 23 |

| | |
|--|----|
| 2.3.4. Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP) | 24 |
| CAPÍTULO III..... | 26 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 26 |
| 3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN | 27 |
| 3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN..... | 28 |
| 3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN ... | 29 |
| 3.3.1 Población y muestra..... | 30 |
| 3.3.3 Instrumentos de la investigación..... | 31 |
| 3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO | 32 |
| 3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 33 |
| 3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS | 34 |
| CAPÍTULO IV | 35 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 35 |
| 4.1. Las habilidades del liderazgo aplicado en la administración pública del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe..... | 36 |
| 4.1.1 Discusión. | 45 |
| 4.2. Los procesos operativos (actividades/acciones) relacionados con la estructura organizacional de la institución. | 48 |
| 4.2.1 Discusión. | 53 |
| 4.3. Estrategias de gestión en la productividad del GAD Municipal..... | 55 |
| 4.3.1 Discusión. | 58 |
| CAPÍTULO V | 60 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 60 |
| 5.1 CONCLUSIONES | 61 |

| | |
|----------------------------------|----|
| 5.2 RECOMENDACIONES..... | 62 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 63 |
| ANEXOS | 74 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Población de estudio de la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe. | 30 |
| Tabla 2 Estrategias de gestión para la productividad del GAD. | 55 |
| Tabla 3 Presupuesto estimado basado en las estrategias de gestión para la productividad del GAD. | 57 |
| Tabla 4 Tiempo laborado de los funcionarios. | 83 |
| Tabla 5 Ambiente de trabajo colaborativo y eficiente. | 83 |
| Tabla 6 Líderes comunicación clara de objetivos y metas del GAD. | 83 |
| Tabla 7 Liderazgo inspira confianza y motivación a los empleados. | 84 |
| Tabla 8 Facilita innovación y adaptación en los procesos administrativos. | 84 |
| Tabla 9 Procesos administrativos. | 84 |
| Tabla 10 Uso adecuado de recursos humanos y tecnológicos en la operatividad. | 85 |
| Tabla 11 Capacitación continua del personal. | 85 |
| Tabla 12 Comunicación interna es efectiva. | 85 |
| Tabla 13 Gestión de conflictos laborales. | 86 |
| Tabla 14 Actividades implementadas en la dirección departamental. | 87 |
| Tabla 15 Acciones que se implementadas en la dirección departamental. | 87 |
| Tabla 16 Acciones del liderazgo aseguran que las tareas se asignen de forma equitativa y eficiente. | 88 |
| Tabla 17 Acciones que aplican en la dirección departamental. | 88 |
| Tabla 18 Acciones que aplican en la dirección. | 89 |
| Tabla 19 Herramientas que se utilizan en la dirección departamental. | 89 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Resultados de la distribución del personal por el rango de las edades..... | 36 |
| Figura 2 Tiempo laborado de los funcionarios. Porcentajes..... | 36 |
| Figura 3 Ambiente de trabajo colaborativo y eficiente. Porcentajes..... | 37 |
| Figura 4 Líderes comunicación clara de objetivos y metas del GAD. Porcentajes..... | 38 |
| Figura 5 Liderazgo inspira confianza y motivación a los empleados. Porcentajes..... | 39 |
| Figura 6 Facilita innovación y adaptación en los procesos administrativos. Porcentajes. | 40 |
| Figura 8 Uso adecuado de recursos humanos y tecnológicos en la operatividad. Porcentajes..... | 42 |
| Figura 9 Capacitación continua del personal. Porcentajes..... | 43 |
| Figura 10 Comunicación interna es efectiva. Porcentajes..... | 44 |
| Figura 11 Gestión de conflictos laborales. Porcentajes..... | 45 |
| Figura 12 Actividades implementadas en la dirección departamental. Porcentajes..... | 48 |
| Figura 13 Acciones que se implementadas en la dirección departamental. Porcentajes..... | 49 |
| Figura 14 Acciones del liderazgo aseguran que las tareas se asignen de forma equitativa y eficiente. Porcentajes..... | 50 |
| Figura 15 Acciones que aplican en la dirección departamental. Porcentajes..... | 51 |
| Figura 16 Acciones que aplican en la dirección. Porcentajes..... | 52 |
| Figura 17 Herramientas que se utilizan en la dirección departamental. Porcentajes..... | 53 |

INTRODUCCIÓN

El liderazgo administrativo responde por incentivar el pensamiento crítico y promover la inteligencia y la creatividad en la búsqueda de soluciones a los problemas de la entidad. El líder, mediante su ejemplo, inspira y motiva a su equipo facilitando que cada miembro desarrolle su máximo potencial. Dicho de otro modo, este proceso favorece el crecimiento profesional, potencia el rendimiento de la organización y fortalece la cultura interna, lo que impulsa el éxito sostenido a lo largo del tiempo. (Raven, 2023)

La operatividad de los procesos hace referencia a la capacidad de llevar a cabo actividades dentro de una organización de manera efectiva y eficiente. Este concepto abarca el correcto funcionamiento de los procesos garantizando que se cumplan los objetivos planteados mientras se optimizan los recursos disponibles. No obstante, una adecuada gestión de estos procesos permite incrementar la productividad, minimizar los costos y mejorar la experiencia del cliente, contribuyendo así al éxito organizacional. (Salinas, 2019)

El presente estudio se desarrolla en el GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe del 2023-2024. Bajo este contexto el objetivo general responde a analizar el liderazgo administrativo y su incidencia en la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe año 2023-2024.

Uno de los problemas de mayor visibilidad es la falta de claridad en la formación por parte de los líderes, lo que genera confusión y desorientación entre los servidores públicos de la institución. No obstante, abordar esta situación es esencial para potenciar la eficiencia y el rendimiento de los colaboradores.

Capítulo I: Establece el marco contextual de la investigación, el cual aborda la ubicación y contextualización de la problemática. Se analiza la situación actual, se define

el problema general y se identifican los problemas específicos que derivan de la investigación. Se realiza una delimitación precisa de la problemática, junto con la formulación del objetivo general y los objetivos específicos. Por otro lado, se justifica la relevancia del estudio y se delinear los cambios esperados, con un enfoque particular en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe, para el periodo 2023-2024.

Capítulo II: Presenta el marco teórico del estudio, incluyendo la fundamentación conceptual, teórica y legal, elementos esenciales que respaldan el análisis del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe.

Capítulo III: Detalla la metodología de la investigación, abarcando los tipos y métodos de investigación, así como la construcción metodológica del objeto de estudio. Se define la población y la muestra, se describen las técnicas e instrumentos de investigación, y se elabora el marco teórico. No obstante, se aborda la recolección de datos, el procesamiento de información recolectada para el estudio del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe.

Capítulo IV: Se presentan los principales hallazgos y resultados de la investigación, así también se realiza la discusión de estos a través del contraste.

Capítulo V: En este se desarrollan las conclusiones obtenidas una vez se concluye la investigación, así también se presentan las respectivas recomendaciones según los objetivos de investigación planteados al inicio del estudio.

El presente proyecto también evidencia las referencias bibliográficas y los anexos pertinentes.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA

INVESTIGACIÓN

"La disciplina es el puente entre tus metas
y tus logros."

Jim Rohn

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El GAD de Buena Fe, creado el 7 de agosto del 1922, ubicado en la provincia de Los Ríos, cantón Buena Fe, av. 7 de agosto y calle Víctor Juez, diagonal a la Plaza Cívica, registro único contribuyente N°1260001890001, con un total de 74 410 habitantes.

Basado en la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas (AME), este gobierno local a nivel regional se ubica en el primer lugar en inversión pública, ciudad más amable del Ecuador. Esta institución centrada en el sector público/abierto en el servicio general, cuenta con una estructura organizativa generando emprendimientos interesantes, mejorando la economía y calidad de vida de los colaboradores locales y ciudadanos.

Se observó al interior de la institución algunos factores que influyen en la estructura organizativa efectiva de los servidores públicos, lo que impacta en la eficacia y el nivel de satisfacción de los usuarios residentes. Por otro lado, brindan una limitada identificación de las prácticas de liderazgo que promuevan un compromiso sostenible de los servidores públicos siendo relevante para garantizar la estabilidad y la continuidad en la prestación de servicios del GAD de Buena Fe.

La institución presentó necesidades en el liderazgo institucional de las diversas unidades administrativas, notando que la influencia entre la estructura organizativa y el liderazgo institucional en el GAD de Buena Fe es esencial para fomentar la responsabilidad de los servidores público para proporcionar una visión profunda de la relación entre liderazgo y la estructura organizativa de esta institución.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

El GAD, perteneciente al cantón Buena Fe en la actualidad presenta dificultades en el ámbito del liderazgo institucional en la estructura organizativa de la institución hacia la prestación de servicios para la ciudadanía. Esta situación es relevante al considerar que el liderazgo influye en la motivación y el desempeño de los empleados, también en la cultura organizacional del GAD y en la percepción que los servidores tienen sobre su desempeño y la institución.

En el GAD de Buena Fe se ha percibido una falta de claridad en la comunicación de los objetivos y expectativas, lo que ha generado confusión y desorientación entre los servidores públicos. Además, la escasez de retroalimentación por parte de los líderes ha generado una pérdida de motivación. No obstante, la ausencia de un liderazgo inspirador, que guíe y apoye, ha limitado las oportunidades de crecimiento tanto profesional como personal. Los servidores públicos, al experimentar un clima laboral desconectado y sin una dirección clara, se sienten menos comprometidos con los objetivos de la institución, afectando así su eficiencia y capacidad para lograr resultados efectivos.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

- ¿Cómo incide el liderazgo administrativo en la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe periodo 2023-2024?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Qué tipo de liderazgo organizacional se aplica en la GAD Municipal?

- ¿De qué manera la gestión administrativa contribuye a la optimización y mejora continua de la operatividad del GAD Municipal?
- ¿De qué manera la implementación de estrategias de gestión ayudaría en el desempeño y productividad de los procesos operativos del GAD de Buena Fe?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Administración y Gestión Pública

ÁREA: Administrativa - operativa

LÍNEA: Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas

LUGAR: Buena fe – GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe

TIEMPO: 2023-2024

1.5 OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

- Analizar el liderazgo administrativo y su incidencia en la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe periodo 2023-2024.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar las habilidades del liderazgo aplicado en la administración pública del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe periodo 2023-2024.
- Establecer los procesos operativos relacionados con la estructura organizacional de la institución.

- Determinar estrategias de gestión en la productividad del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe.

1.6 JUSTIFICACIÓN

El GAD de Buena fe, es una institución pública dedicada a la prestación de servicios, en la organización presente existen algunas dificultades en cuanto a la estructura organizativa efectiva y la escasa identificación de prácticas de liderazgo sostenibles que comprometen la motivación y el desempeño de los servidores públicos deteriorando la cultura organizacional de la impresión que tienen sobre su labor, el cual afecta en la calidad de los servicios hacia la ciudadanía limitando la eficiencia en la gestión pública.

La presente investigación se justifica a fin de asegurar la eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios a la población local, mejorando la capacitación del liderazgo institucional estableciendo metas alcanzables que estén inspiradas y comprometidas en progresar como un entorno de trabajo productivo. No obstante, cuando los colaboradores se encuentran asociados con la misión, visión y valores de la institución, manifiestan una mayor disposición para dedicar tiempo y esfuerzo en el desempeño diligente y proactivo de las funciones. Por otro lado, un liderazgo eficaz tiene la capacidad de impulsar la satisfacción entre los servidores públicos, lo que fortalece su compromiso laboral y su motivación para colaborar de manera significativa al bienestar de la comunidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

"La mayoría de las personas no escuchan con la intención de entender; escuchan con la intención de responder."

Stephen Covey

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Liderazgo

El liderazgo se conoce como un proceso dinámico de influencia social mediante el cual un individuo, a través de su capacidad de persuasión y habilidades interpersonales, moviliza a un grupo de personas para lograr un objetivo común. Este proceso implica la construcción de relaciones de confianza y el fomento del compromiso colectivo hacia la consecución de metas compartidas, en un marco de cooperación y alineación de intereses, donde el líder facilita el camino para que el equipo despliegue su máximo potencial. (Angarita et al., 2021)

El liderazgo se entiende como una interacción bidireccional en la que el líder influye de manera significativa en sus seguidores, generando cambios en sus actitudes, comportamientos, habilidades y motivaciones. Se trata de un fenómeno complejo que no solo implica dirigir, sino también inspirar y fomentar un crecimiento integral del equipo, tanto a nivel personal como profesional, con efectos sostenibles en el tiempo. (Gómez L., 2023)

2.1.2. Liderazgo administrativo

El liderazgo administrativo se caracteriza por estimular el intelecto, fomentando el uso de la inteligencia y la creatividad en la resolución de problemas. También, se destaca por ser una figura inspiradora que predica con el ejemplo, además comunica una visión clara del futuro ofreciendo apoyo y palabras motivadoras cuando es necesario. Este tipo de liderazgo busca cultivar el entusiasmo en sus colaboradores, con el fin de ser eficaz y mantener o fortalecer su prestigio. (Torres, 2021)

2.1.3. Estructuras organizativas

La estructura organizativa se entiende como la disposición jerárquica y espacial de los recursos humanos y materiales dentro de una organización, lo que implica una detallada división del trabajo y la creación de unidades operativas específicas. Esta disposición también abarca la distribución del poder formal entre los diversos niveles jerárquicos, así como las relaciones dinámicas que surgen entre ellos. En conjunto, la estructura organizativa asegura que los diversos componentes de la entidad se articulen de manera coherente y eficiente, facilitando el logro de los objetivos estratégicos a través de una coordinación óptima de sus recursos. (Zapata, 2020)

La estructura organizativa refleja el esquema formal que define los roles, funciones y responsabilidades dentro de una organización, proporcionando un marco claro para la integración de los flujos de trabajo y las líneas de autoridad. Este diseño es esencial para la alineación efectiva de las actividades con los objetivos organizacionales. Cuando las estructuras organizativas adoptan un enfoque más orgánico, se caracterizan por una mayor descentralización en la toma de decisiones, lo que promueve la comunicación abierta y una mayor adaptabilidad ante los cambios, facilitando la innovación y el liderazgo colaborativo dentro de la organización. (Murillo et al., 2022)

2.1.4. Servidores públicos

“Los servidores públicos desempeñan un rol clave en la administración pública, gestionando y ejecutando las políticas del Estado con responsabilidad y en alineación con los intereses nacionales, garantizando la estabilidad y continuidad institucional” (Trujillo et al., 2022).

Los servidores públicos tienen el deber de cumplir con sus responsabilidades laborales y sociales guiados por los más altos principios de ética, justicia e imparcialidad. En el ejercicio de sus funciones, deben evitar cualquier tipo de corrupción o soborno que pudiera comprometer su integridad o la confianza pública. La transparencia y la honestidad son pilares fundamentales en la conducta de estos funcionarios, quienes están llamados a actuar en beneficio del bien común, protegiendo los valores democráticos y garantizando la correcta aplicación de las normas en el ámbito de la gestión pública. (Lindor, 2020)

2.1.5. Factores de desempeño laboral

Los factores de desempeño laboral brindan información valiosa sobre diversas dimensiones del desarrollo organizacional, contribuyendo a la mejora continua y al fortalecimiento del bienestar físico y mental del personal en las instituciones. Estos factores abarcan aspectos clave como la motivación, el liderazgo y la calidad de las relaciones interpersonales, los cuales se alinean con la capacidad de los empleados para cumplir eficientemente con las metas organizacionales. (González y Vilchez, 2021)

Los factores de desempeño laboral juegan un rol crucial en la consecución de los objetivos organizacionales, facilitando una mayor disposición para la adopción del cambio. En este contexto, tanto el cambio organizacional como la calidad de vida laboral deben entenderse como fenómenos multidimensionales, que involucran la interacción de diversos elementos como la cultura corporativa, el clima laboral, las estructuras de poder y la flexibilidad en los procesos. (Duarte, 2020)

2.1.6. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es un mecanismo regulador esencial, que de manera constante y sistemática facilita la verificación del cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. Esto se logra a través de la obtención de datos suficientes y pertinentes, lo cual permite discernir los logros y errores cometidos a lo largo del proceso educativo. Por otro lado, se generan juicios críticos que fundamentan la toma de decisiones orientadas a la mejora continua de la calidad de servicios. (Hincapié y de Araujo, 2022)

“La evaluación del desempeño es una aplicación de herramientas destinadas a indagar sobre el conocimiento o recuerdo del individuo. En su esencia, representa un proceso cuidadosamente planificado de recolección de información, que posibilita un análisis profundo del desarrollo del proceso formativo” (Cabero y Palacios, 2021).

2.1.7. Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud que manifiesta un empleado hacia sus tareas, la cual está condicionada por sus creencias y valores adquiridos en torno a su actividad profesional. Esta percepción se construye no solo a partir de las condiciones reales del puesto, sino también de cómo el trabajador interpreta y experimenta su entorno laboral. (Martínez , 2022)

La satisfacción laboral se describe como un estado emocional gratificante o placentero que surge a partir de la percepción subjetiva del trabajador, la cual se ve influenciada tanto por sus experiencias laborales como por los resultados de su desempeño. En este ámbito, el ambiente laboral genera una variedad de emociones, tanto positivas como negativas, que los empleados perciben y experimentan en su día a día. (Estanis y Sanchez, 2023)

2.1.8. Estrategias de innovación

Las estrategias de innovación representan un proceso de evolución que las organizaciones deben adoptar como respuesta a los cambios constantes en su entorno. Estas estrategias surgen como mecanismos esenciales para la adaptación y el crecimiento sostenible de las empresas en escenarios dinámicos. (Gallardo, 2021)

Las estrategias de innovación en la planificación adquieren relevancia cuando se conciben como una oportunidad para enfrentar desafíos que catalizan el logro de aprendizajes significativos. Estas estrategias impulsan el desarrollo de habilidades basadas en criterios de desempeño y favorecen la consecución de los estándares curriculares establecidos. (Sánchez y Calle, 2021)

2.1.9. Gestión operativa

La gestión operativa se enfoca en identificar ventajas competitivas y áreas de mejora que permitan construir una imagen favorable de la organización, diferenciándola de manera significativa de sus competidores. Esto implica generar un valor agregado en los productos o servicios ofrecidos, de modo que el cliente, al percibir un incremento en la calidad, se sienta satisfecho al pagar por ellos y plenamente complacido con su adquisición. (Bueno y Jácome, 2021)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Cultura organizacional y el desarrollo de liderazgo en los servidores públicos del Ministerio de Trabajo Manta

La investigación tiene como propósito analizar la cultura organizacional y el desarrollo de liderazgo entre los servidores públicos del Ministerio de Trabajo de Manta. Enfatiza la importancia de la retroalimentación honesta y directa entre jefes y subordinados, permitiendo el intercambio de opiniones y la generación de ideas que fortalecen la cultura organizacional. No obstante, se destaca el impacto positivo de un liderazgo participativo y democrático, que mejora tanto la gestión interna del Ministerio como el bienestar de sus empleados. (Ponce, 2022)

2.2.2. Nueva gestión pública y eficiencia en la cultura organizacional del Distrito Salud Jipijapa

Esta investigación se centra en la Nueva Gestión Pública y su impacto en la eficiencia de la cultura organizacional del Distrito de Salud Jipijapa, posicionándola como una herramienta clave para los directivos de la entidad. Se resalta la relevancia creciente de la cultura organizacional como un recurso intangible pero poderoso para mejorar tanto las condiciones internas de la organización como el desempeño de su personal. Los hallazgos concluyen que una cultura organizacional eficiente fortalece el compromiso y la lealtad de los trabajadores, consolidando así los procesos internos y garantizando el logro de los objetivos. (Zambrano, 2022)

2.2.3. El liderazgo y su incidencia en la competitividad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salcedo

Este estudio evidencia cómo el liderazgo incide directamente en la competitividad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salcedo. Los resultados concluyen que un liderazgo eficaz influye positivamente en los empleados, fomentando el desarrollo de nuevas habilidades, confianza y respeto, lo que a su vez potencia la competitividad organizacional mediante procesos innovadores, un mejor desempeño y el óptimo uso de los recursos tecnológicos y humanos. Se subraya la necesidad de líderes genuinos en el servicio público que, con una visión humana, prioricen el bienestar colectivo y conduzcan a una mejora continua en la prestación de servicios a los ciudadanos. (Viteri, 2021)

2.2.4. Liderazgo del siglo XXI en las instituciones públicas

Este estudio basado en una investigación documental, examina las prácticas esenciales de un liderazgo efectivo para mejorar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje. Entre estas prácticas destacan el rediseño organizacional, el desarrollo personal, la implementación de estrategias motivacionales y el fortalecimiento del desempeño docente, todos factores que influyen directamente en el rendimiento académico. Asimismo, se presentan estrategias para promover liderazgos exitosos entre los estudiantes. Este análisis busca incentivar futuras investigaciones y servir como un recurso formativo para los líderes que la sociedad del siglo XXI necesita. (Ordóñez et al., 2021)

2.2.5. El liderazgo en la gestión pública: el poder del cambio

Esta investigación tuvo como objetivo identificar oportunidades de mejora para el país mediante la implementación de estrategias que promuevan una gestión pública más eficiente, centradas en la motivación generada por el liderazgo de los actores clave en el ámbito laboral, específicamente en las instituciones públicas. Se realiza un análisis de la calidad de la gestión actual y de las mejoras propuestas tanto en organizaciones públicas como privadas, evaluando sus resultados y el impacto positivo que generan en el entorno. (Munayco y Bojórquez, 2021)

2.2.6. Gestión operativa para el cumplimiento de objetivos comerciales en empresas ecuatorianas de consumo masivo

El artículo científico aborda la relevancia de la gestión operativa como un factor fundamental para alcanzar metas comerciales en empresas dedicadas al consumo masivo en Ecuador. Este estudio se enfoca en la relación entre la eficiencia operativa y la implementación estratégica, con el objetivo de optimizar la cadena de suministros y, a su vez, mejorar la competitividad y satisfacción del cliente. Este enfoque integral refuerza la importancia de la gestión operativa en el diseño de soluciones que impulsen el crecimiento organizacional y el posicionamiento en mercados competitivos. (Bravo y Loor, 2024)

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Decreto Legislativo 0

Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008

Última modificación: 25-ene.-2021

Estado: Reformado

Art. 108.- Los partidos y movimientos políticos son organizaciones públicas no estatales, que constituyen expresiones de la pluralidad política del pueblo y sustentarán concepciones filosóficas, políticas, ideológicas, incluyentes y no discriminatorias. Su organización, estructura y funcionamiento serán democráticos y garantizarán la alternabilidad, rendición de cuentas y conformación paritaria entre mujeres y hombres en sus directivas.

Seleccionarán a sus directivas y candidaturas mediante procesos electorales internos o elecciones primarias.

Art. 134.- La iniciativa para presentar proyectos de ley corresponde:

1. A las asambleístas y los asambleístas, con el apoyo de una bancada legislativa o de al menos el cinco por ciento de los miembros de la Asamblea Nacional.

2. A la Presidenta o Presidente de la República.

3. A las otras funciones del Estado en los ámbitos de su competencia.

4. A la Corte Constitucional, Procuraduría General del Estado, Fiscalía General del Estado, Defensoría del Pueblo y Defensoría Pública en las materias que les corresponda de acuerdo con sus atribuciones.

5. A las ciudadanas y los ciudadanos que estén en goce de los derechos políticos y a las organizaciones sociales que cuenten con el respaldo de por lo menos el cero punto veinticinco por ciento de las ciudadanas y ciudadanos inscritos en el padrón electoral nacional.

6. Quienes presenten proyectos de ley de acuerdo con estas disposiciones podrán participar en su debate, personalmente o por medio de sus delegados.

Art. 141.- La Presidenta o Presidente de la República ejerce la Función Ejecutiva, es el Jefe del Estado y de Gobierno y responsable de la administración pública. La Función Ejecutiva está integrada por la Presidencia y Vicepresidencia de la República, los Ministerios de Estado y los demás organismos e instituciones necesarios para cumplir, en el ámbito de su competencia, las atribuciones de rectoría, planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas nacionales y planes que se creen para ejecutarlas.

Sección cuarta

Organización y funcionamiento

Art. 177.- La Función Judicial se compone de órganos jurisdiccionales, órganos administrativos, órganos auxiliares y órganos autónomos. La ley determinará su estructura, funciones, atribuciones, competencias y todo lo necesario para la adecuada administración de justicia. 207 participación ciudadana.

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de

funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Art. 231.- Las servidoras y servidores públicos sin excepción presentarán, al iniciar y al finalizar su gestión y con la periodicidad que determine la ley, una declaración patrimonial jurada que incluirá activos y pasivos, así como la autorización para que, de ser necesario, se levante el sigilo de sus cuentas bancarias; quienes incumplan este deber no podrán posesionarse en sus cargos. Los miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional harán una declaración patrimonial adicional, de forma previa a la obtención de ascensos y a su retiro. La Contraloría General del Estado examinará y confrontará las declaraciones e investigará los casos en que se presuma enriquecimiento ilícito. La falta de presentación de la declaración al término de las funciones o la inconsistencia no justificada entre las declaraciones hará presumir enriquecimiento ilícito.

Cuando existan graves indicios de testaferrismo, la Contraloría podrá solicitar declaraciones similares a terceras personas vinculadas con quien ejerza o haya ejercido una función pública.

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política.

Art. 240.- Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus

competencias y jurisdicciones territoriales. Las juntas parroquiales rurales tendrán facultades reglamentarias.

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.

2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.

3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.

4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.

5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.

6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo.

8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.

9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.

10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.

11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.

12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.

13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

Art. 272.- La distribución de los recursos entre los gobiernos autónomos descentralizados será regulada por la ley, conforme a los siguientes criterios:

1. Tamaño y densidad de la población.

2. Necesidades básicas insatisfechas, jerarquizadas y consideradas en relación con la población residente en el territorio de cada uno de los gobiernos autónomos descentralizados.

3. Logros en el mejoramiento de los niveles de vida, esfuerzo fiscal y administrativo, y cumplimiento de metas del Plan Nacional de Desarrollo y del plan de desarrollo del gobierno autónomo descentralizado.

4. El número de kilómetros existentes, planificados y proyectados de vías rurales correspondientes al territorio y jurisdicción del gobierno autónomo descentralizado provincial (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2021).

**2.3.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y
Descentralización (COOTAD)**

Ley 0

Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010

Última modificación: 31-dic.-2019

Estado: Reformado

Art. 55.- Competencias exclusivas del Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal. - Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley;

a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;

b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;

c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;

d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;

e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras;

f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal;

g) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley. Previa autorización del ente rector de la política pública, a través de convenio, los gobiernos autónomos descentralizados municipales podrán construir y mantener infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, en su jurisdicción territorial.

h) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines;

i) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales;

j) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley;

k) Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas;

l) Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras;

m) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; y,

n) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

Art. 151.- Fortalecimiento institucional.- Con el objetivo de generar condiciones necesarias para que los gobiernos autónomos descentralizados ejerzan sus competencias con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia; se desarrollará de manera paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional, a través de planes de fortalecimiento, asistencia técnica,

capacitación y formación, en áreas como planificación, finanzas públicas, gestión de servicios públicos, tecnología, entre otras.

Art. 276.- Gestión institucional directa. - Es la que realiza cada gobierno autónomo descentralizado a través de su propia institución, mediante la unidad o dependencia prevista en la estructura orgánica que el órgano de gobierno cree para tal propósito.

Art. 314.- Responsabilidades. - Las entidades tendrán como responsabilidades primordiales, las siguientes:

a) Velar porque se preserve la autonomía de los gobiernos autónomos correspondientes;

b) Representar los intereses comunes institucionales, garantizando la participación de las funciones ejecutiva y legislativa de los gobiernos autónomos descentralizados correspondientes;

c) Brindar la asistencia técnica que requieran sus asociados;

d) Cooperar con el gobierno central en el estudio y preparación de planes y programas que redunden en beneficio de los intereses de los territorios respectivos;

e) Participar en eventos nacionales e internacionales en los cuales se vaya a tratar asuntos relacionados con la vida institucional o con problemas locales;

f) Representar a los gobiernos autónomos descentralizados en organizaciones internacionales de sus respectivos niveles; y,

g) Las demás que establezcan sus estatutos.

Art. 354.- Régimen aplicable. - Los servidores públicos de cada gobierno autónomo descentralizado se regirán por el marco general que establezca la ley que regule el servicio público y su propia normativa.

En ejercicio de su autonomía administrativa, los gobiernos autónomos descentralizados, mediante ordenanzas o resoluciones para el caso de las juntas parroquiales rurales, podrán regular la administración del talento humano y establecer planes de carrera aplicados a sus propias y particulares realidades locales y financieras.

Art. 355.- De los servidores públicos del órgano legislativo. - La función de consejero o consejera regional y provincial, concejal o concejala o vocal del gobierno parroquial rural es obligatoria. Sus deberes y atribuciones son los señalados expresamente en la Constitución y en este Código (COOTAD, 2021).

2.3.3. Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

Ley 0

Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010

Última modificación: 28-mar.-2016

Estado: Vigente

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos. - Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Art. 71.- Programas de formación y capacitación. - Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través

de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales - IAEN.72

Art. 73.- Efectos de la formación y la capacitación. - La formación y capacitación efectuada a favor de las y los servidores públicos, en la que el Estado hubiese invertido recursos económicos, generará la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos por un lapso igual al triple del tiempo de formación o capacitación.

Art. 79.- De los objetivos de la evaluación del desempeño. - La evaluación del desempeño de las y los servidores públicos debe propender a respetar y consagrar lo señalado en los artículos 1 y 2 de esta Ley. La evaluación del desempeño servirá de base para:

a) Ascenso y cesación; y,

b) Concesión de otros estímulos que contemplen esta Ley o los reglamentos, tales como: menciones honoríficas, licencias para estudio, becas y cursos de formación, capacitación e instrucción (LOSEP, 2016).

2.3.4. Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP)

Ley 0

Registro Oficial Suplemento 48 de 16-oct.-2009

Última modificación: 19-may.-2017

Estado: Reformado

Art. 18.- NATURALEZA JURIDICA DE LA RELACION CON EL TALENTO HUMANO. - Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo,

función o dignidad dentro de las empresas públicas. La prestación de servicios del talento humano de las empresas públicas se someterá de forma exclusiva a las normas contenidas en esta Ley, a las leyes que regulan la administración pública y a la Codificación del Código del Trabajo, en aplicación de la siguiente clasificación:

a. Servidores Públicos de Libre Designación y Remoción. - Aquellos que ejerzan funciones de dirección, representación, asesoría y en general funciones de confianza;

b. Servidores Públicos de Carrera. - Personal que ejerce funciones administrativas, profesionales, de jefatura, técnicas en sus distintas especialidades y operativas, que no son de libre designación y remoción que integran los niveles estructurales de cada empresa pública: y,

c. Obreros. - Aquellos definidos como tales por la autoridad competente, aplicando parámetros objetivos y de clasificación técnica, que incluirá dentro de este personal a los cargos de trabajadoras y trabajadores que de manera directa formen parte de los procesos operativos, productivos y de especialización industrial de cada empresa pública.

Las normas relativas a la prestación de servicios contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren (LOEP, 2017).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

"La educación es un derecho humano y un bien público.
Es una fuerza que puede cambiar vidas, comunidades y
países."

Kofi Annan

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación se desarrolló bajo una metodología con enfoque cualitativo y cuantitativo, con la finalidad de analizar el liderazgo administrativo y su incidencia en la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena FE, este objeto de estudio requirió los siguientes métodos:

3.1.1 Explicativa

Dado que se analizó la documentación física y digital como informes de planes de capacitaciones, manual por procesos y la operatividad de los procesos de la dirección administrativa, con el fin de “profundizar en la comprensión de los resultados y optimizar la calidad de las conclusiones, siendo fundamental exponer los aspectos del estudio con un nivel de detalle riguroso y minucioso” (Hernández et al., 2022).

3.1.2 Exploratoria

El proyecto de investigación desarrolló componentes que involucran tener conocimiento sobre la problemática de la operatividad de los procesos, con la finalidad de desarrollar soluciones que se ajusten a las necesidades de la entidad. En opinión de estos autores, Fernández & Baptista (2021) “Por lo general, este proceso se realiza con el propósito de alcanzar una comprensión más profunda del problema en cuestión, lo que facilita la obtención de un resultado concluyente y preciso” (Fernández y Baptista, 2021).

3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método inductivo

La presente investigación empleó el método inductivo, lo que permitió realizar conclusiones generales, empleados a partir de una base de conceptos y teorías particulares enfocados en el control interno de la entidad, además se consideró entrevistas directas a los jefes departamentales de las unidades, también permitirá observar los problemas que tienen en las áreas de dirección administrativa, área de talento humano, logrando resultados de la misma, que menciona Jaramillo & Aguirre (2021) “ El método inductivo procura salvaguardar la objetividad en las observaciones, asegurando así que se eviten los prejuicios y la especulación carente de respaldo empírico, mediante un riguroso control y prevención de estos” (Jaramillo y Aguirre, 2021).

3.2.2 Método deductivo

El método deductivo permitió fundamentar las teorías y conceptos relacionados con el objeto de estudio, la cual se empleó después de obtener toda la información necesaria, con la finalidad de concluir los casos particulares basados en el liderazgo administrativo y la operatividad de los procesos en los que se fundamentan los hallazgos de la investigación, mencionado por Mejía et al., (2020) “El método deductivo parte de una hipótesis inicial, a partir de la cual se realizan deducciones con el fin de comprobar la veracidad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos” (Mejía et al., 2020).

3.2.3. Método histórico – lógico

La metodología propuesta facilitó la recolección de la información pertinente tanto del periodo anterior como del actual. El objetivo radica en identificar los problemas

existentes que constituyen la base para optimizar el cumplimiento de los objetivos del liderazgo administrativo de la entidad. Este enfoque se orienta hacia el análisis de registros documentales, manuales de procesos y los informes de los planes de capacitación elaborados por las áreas competentes.

3.2.4. Método descriptivo

Por otra parte, en la investigación se realizó un análisis descriptivo a partir de la revisión del control de la dirección administrativa, el cumplimiento de los objetivos de la institución y en la operatividad de los procesos, lo que permitió identificar las habilidades del liderazgo aplicado en la administración pública aplicando la matriz de análisis situacional de la problemática objeto del estudio, con la finalidad de “Recopilar datos e información sobre las características, propiedades, dimensiones y clasificaciones de los objetos, personas, actores e instituciones, así como de los procesos naturales o sociales que se analizan” (Mejía et al., 2020).

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

En relación con las particularidades que se evidenció en el área de dirección administrativa, y la secretaría general y del concejo, ubicados en el GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe, se comprobó las habilidades del liderazgo en la operatividad de los procesos que se aplican en las unidades para el buen cumplimiento de los objetivos propuestos.

Dentro del diagnóstico de la problemática evidenciada en el área de la dirección administrativa del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe, se procedió a la revisión de

documentos cualificados de expertos para realizar el levantamiento de la información basada en la operatividad de los procesos internos.

3.3.1 Población y muestra

La investigación se centró en los jefes de departamento de la dirección administrativa y del área de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe.

- **Población**

El estudio consideró a una población estructurada en tres departamentos operativos, los cuales se describen a continuación: dirección administrativa, talento humano incluyendo a los jefes departamentales y colaboradores administrativos – operativos.

A continuación, se proporcionó un desglose de algunos colaboradores que integran estos departamentos:

Tabla 1

Población de estudio de la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe.

| DESCRIPCIÓN | NÚMERO |
|--|------------|
| Directivos | 15 |
| Jefes departamentales | 19 |
| Jefe, técnicos y asistentes RRHH | 6 |
| Colaboradores administrativos - operativos | 135 |
| TOTAL | 175 |

Nota. Población relacionada con el estudio de la operatividad de los procesos.

- **Muestra**

Se realizó un muestreo de tipo censal porque se aplicó toda la población que comprende 175 colaboradores distribuidos en los distintos departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe.

3.3.2. Técnicas de investigación

Observación

Se empleó la técnica de observación mediante visitas, lo que facilitó una comprensión profunda de la operatividad de los procesos en particular de las gestiones orientadas al liderazgo administrativo que se desarrollan en la dirección administrativa y en el área de talento humano.

Encuesta

Se implementó esta técnica para obtener información relevante de carácter primario, mediante una población finita seleccionada que permitió identificar el nivel de contingencia existente en la dirección administrativa y en el área de talento humano. La encuesta la realizaron los funcionarios del gobierno local de las diversas áreas mencionadas, estos son colaboradores y directivos, esta se aplicó digitalmente, mediante el cuestionario de Google Forms.

3.3.3 Instrumentos de la investigación

A partir de las técnicas de investigación se aplicó los siguientes instrumentos:

- **Guía de observación:** Este instrumento se aplicó para registrar de manera sistemática la información durante la visita in situ al problema planteado, identificando los procesos operativos realizados y su ejecución.

- **Formulario de preguntas:** El formulario incluyó tres secciones: la primera contendrá preguntas de carácter general, la segunda estará enfocada en la operatividad de los procesos y la tercera se orientará hacia la incidencia del liderazgo administrativo, en el cuestionario de Google Forms.
- **Matriz de valoración de mecanismos de control interno:** Se desarrolló una matriz destinada a valorar los mecanismos de control sobre la operatividad de los procesos internos, con el fin de examinar cómo se realizan los diversos procedimientos en la dirección administrativa y en el área de talento humano, especificando las limitaciones para el desarrollo de un análisis y discusión de los resultados.
- **Registros documentados:** Se recopiló modelos en formato de borrador de los documentos utilizados en la dirección administrativa y en el área de talento humano que contienen los formularios de entrevista, informes de planes de capacitación, cuestionarios y manuales de procesos.
- **Papeles de trabajo:** Estos documentos, correspondientes a la entidad, facilitaron la identificación de los diversos procesos involucrados en el análisis e interpretación de los datos derivados de los registros documentados. No obstante, el trabajo documental requirió una revisión exhaustiva de materiales escritos relevantes sobre el liderazgo administrativo y la operatividad de los procesos.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Se desarrolló en función del objeto de estudio, abordando los problemas emergentes a partir de un diagnóstico del liderazgo administrativo y su impacto en la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe, este proceso se realizó mediante la búsqueda de información especializada fundamentada en teorías

presentadas en artículos científicos de alta calidad y tesis de posgrado relacionadas con el tema.

3.4.1 Revisión de la literatura especializada.

Consistió en localizar, consultar y obtener bibliografía especializada y otros recursos pertinentes que sean de utilidad en el contexto del estudio. Esta actividad se sustentó en la recopilación de información relevante y necesaria en relación con el problema planteado en la investigación.

3.4.2 Obtención de la literatura

La información se obtuvo del internet, bibliotecas digitales especializadas, libros y artículos científicos elaborados por expertos, también bases de datos relacionados a contenidos específicos con el liderazgo administrativo y su efecto en la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe para el periodo 2023-2024.

3.4.3 Extracción y recopilación de la información de interés

La recopilación de literatura especializada fue de gran relevancia para obtener información significativa que permitió moderar la problemática existente, articulándose con artículos científicos y normativas relevantes en el marco teórico.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se desarrolló la investigación usando los siguientes instrumentos:

- **Hoja de ruta.** – Facilitó la obtención de informes sobre planes de capacitación y el manual de procesos, conforme a los registros internos de operatividad basados en el liderazgo administrativo.
- **Cuestionario de control interno.** – Permitió verificar los procesos operativos internos de la institución.

Agregando a lo anterior, se obtuvo información relacionada con la operatividad de los procesos y funciones implementadas en la dirección administrativa y el área de talento humano, asegurando así el cumplimiento de los objetivos institucionales.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez concluida la recolección de datos, se procedió a transcribir, organizar y clasificar la información, descartando sesgos y estableciendo patrones. Los temas se identificarán durante la organización de la información.

Por otro lado, se realizó un análisis narrativo que otorgue sentido a las contribuciones del entrevistado, resaltando aspectos relevantes para los lectores.

Posteriormente, se conceptualizó la información agrupando categorías relacionadas con los hallazgos mediante de la creación de matrices. No obstante, se evaluó la presencia del liderazgo administrativo en la operatividad de los procesos, subrayando su relevancia, y se resumirán los resultados en apoyo a los objetivos planteados, a través de una encuesta realizada en Google Forms (Gmail) de manera automatizada.

Toda la información obtenida de las encuestas fue procesada en Excel, lo que facilitó la elaboración de un análisis práctico de las preguntas formuladas presentando los resultados mediante figuras que reflejen los datos en valores porcentuales.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

"El éxito es la suma de pequeños esfuerzos repetidos
día tras día."

Robert Collier

4.1. Las habilidades del liderazgo aplicado en la administración pública del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe.

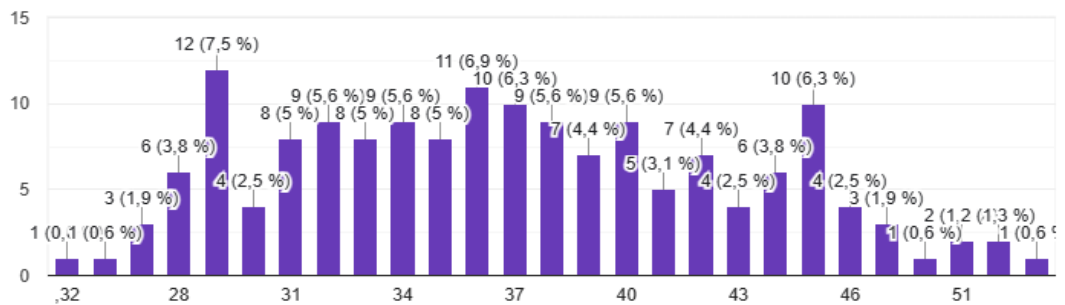
La evaluación de los resultados comienza con el análisis de la fragmentación de los encuestados, continuando por el estudio de los tres objetivos. La encuesta fue destinada a los colaboradores administrativos-operativos, conformados por 160 personas y 15 del personal directivo, representando el 52,5% hombres y el 47,5% las mujeres.

Figura 1

Resultados de la distribución del personal por el rango de las edades.

Edad.

160 respuestas

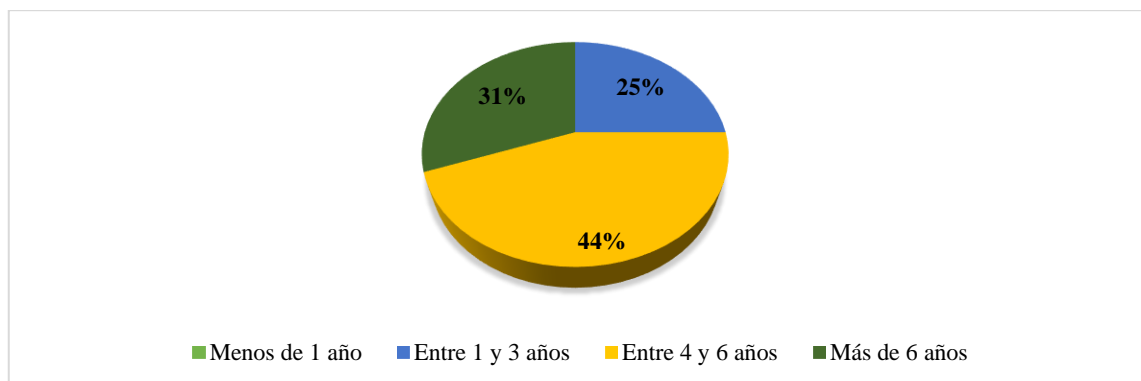


Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Pregunta 1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el GAD Municipal de Buena Fe?

Figura 2

Tiempo laborado de los funcionarios.



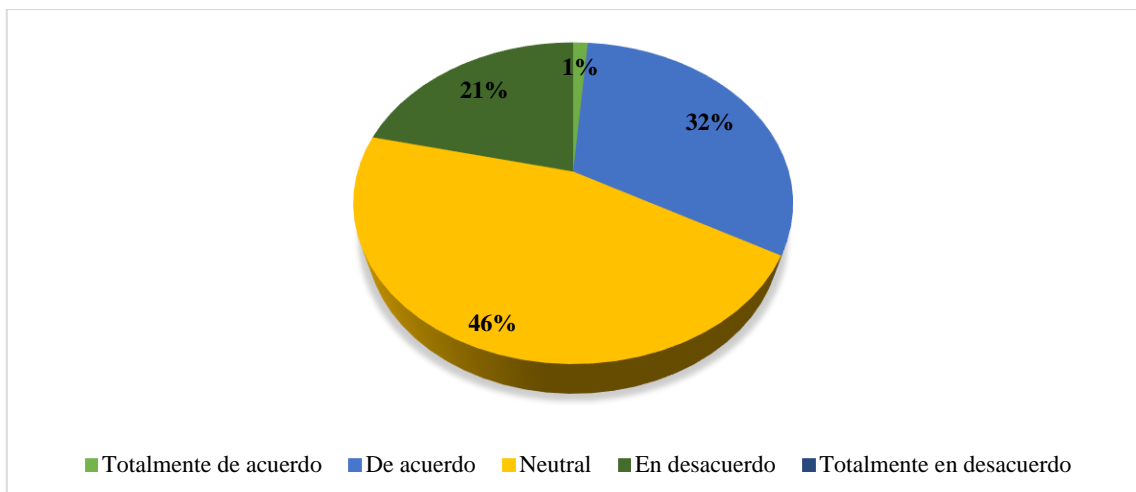
Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Análisis: El gráfico refleja la distribución del tiempo de servicio de los colaboradores del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe. Se observa que el 25% del personal cuenta con una antigüedad laboral de entre 1 y 3 años, mientras que el 44% ha desempeñado sus funciones durante un período comprendido entre 4 y 6 años. Por otro lado, un 31% de los colaboradores registra una trayectoria superior a 6 años al servicio de la institución.

Pregunta 2. *¿El liderazgo administrativo en el GAD fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente?*

Figura 3

Ambiente de trabajo colaborativo y eficiente.



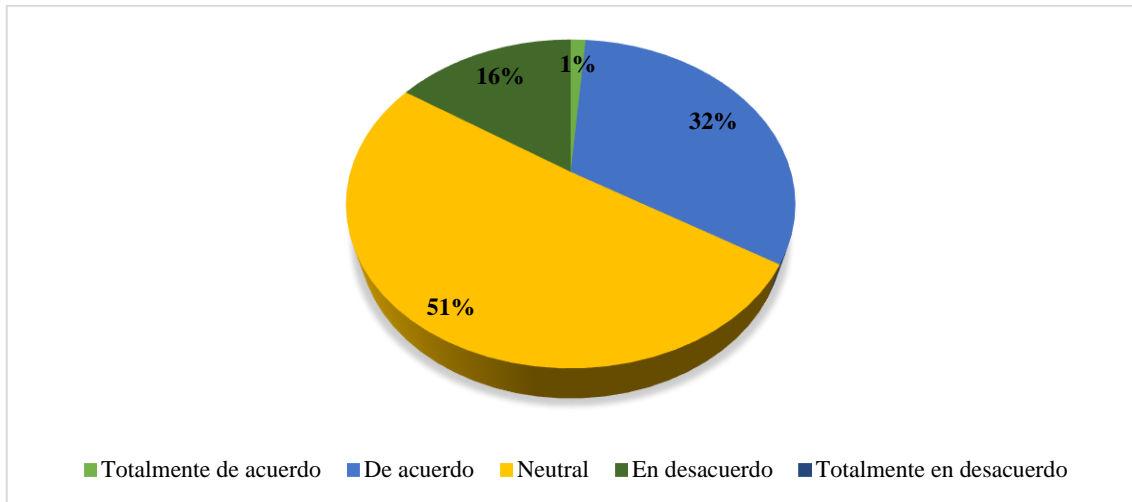
Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Análisis: Es importante destacar que los colaboradores del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe perciben, en general, un entorno laboral caracterizado por la colaboración y la eficiencia. En este sentido, el 32% de los encuestados expresó estar de acuerdo con dicha afirmación, mientras que un 46% adoptó una postura neutral. Por otro lado, un 21% manifestó estar en desacuerdo y un 1% indicó estar totalmente de acuerdo con la existencia de un ambiente de trabajo positivo y eficiente.

Pregunta 3. *¿Los líderes del GAD comunican claramente los objetivos y metas institucionales?*

Figura 4

Líderes comunicación clara de objetivos y metas del GAD.



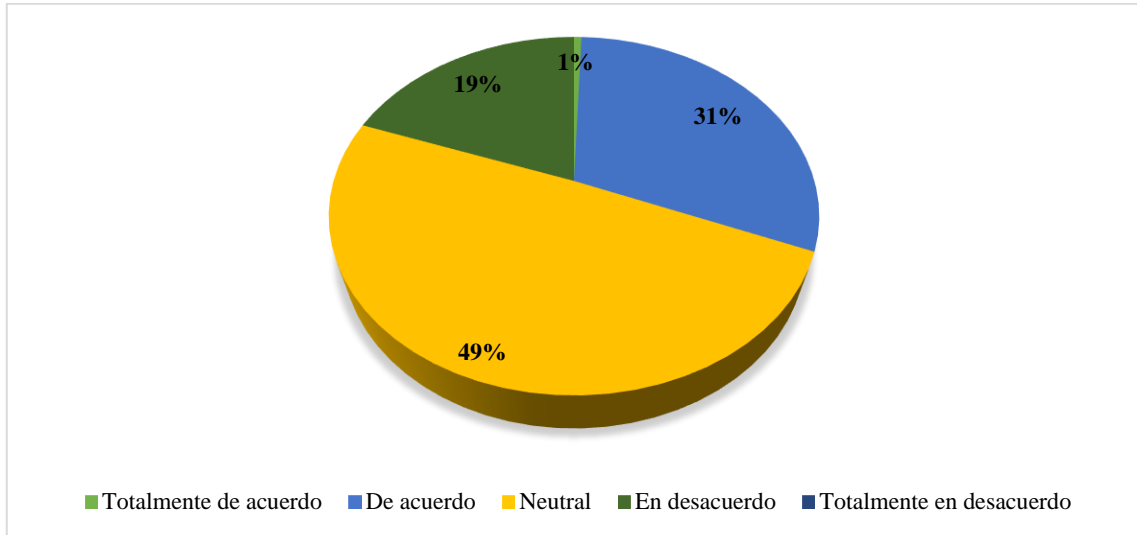
Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Análisis: Los líderes del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe resaltan la existencia de una comunicación clara y precisa respecto a los objetivos y metas institucionales. En este contexto, el 32% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 51% adoptó una postura neutral. Por su parte, un 16% expresó estar en desacuerdo y un 1% señaló estar totalmente de acuerdo con la claridad en la transmisión de dichos objetivos y metas.

Pregunta 4. *¿El liderazgo del GAD inspira confianza y motivación en los empleados?*

Figura 5

Liderazgo inspira confianza y motivación a los empleados.



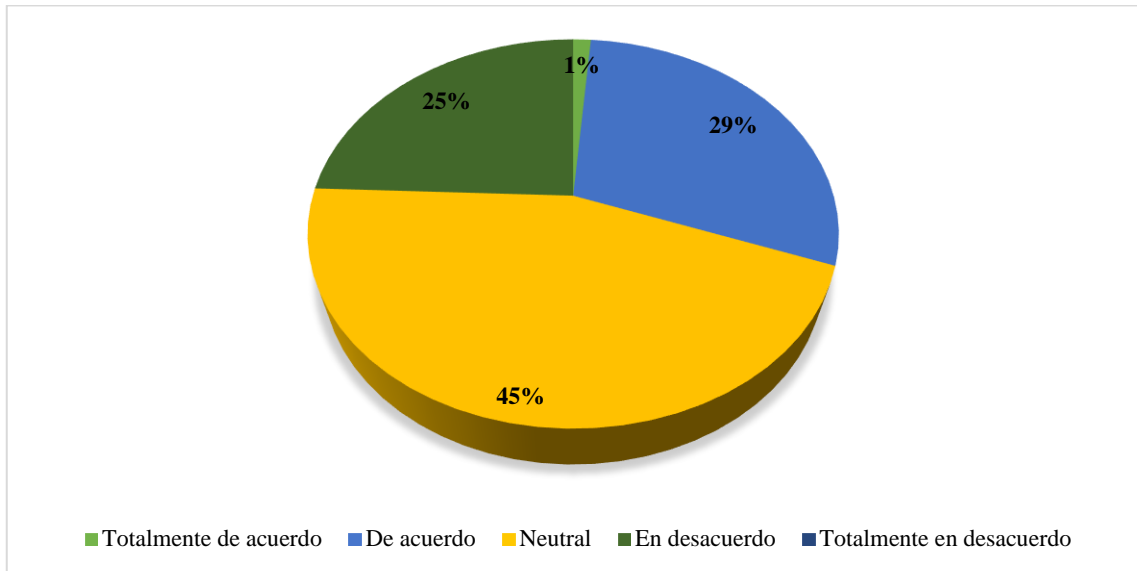
Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Análisis: El liderazgo demuestra su capacidad para inspirar a los colaboradores, fomentando tanto la confianza como la motivación. En este sentido, el 31% de los participantes manifestó estar de acuerdo con esta percepción, mientras que un 49% adoptó una postura neutral. Por otro lado, un 19% expresó estar en desacuerdo y un 1% indicó estar totalmente de acuerdo con el impacto inspirador del liderazgo en el entorno laboral.

Pregunta 5. *¿El liderazgo en el GAD facilita la innovación y adaptación en los procesos administrativos?*

Figura 6

Facilita innovación y adaptación en los procesos administrativos.



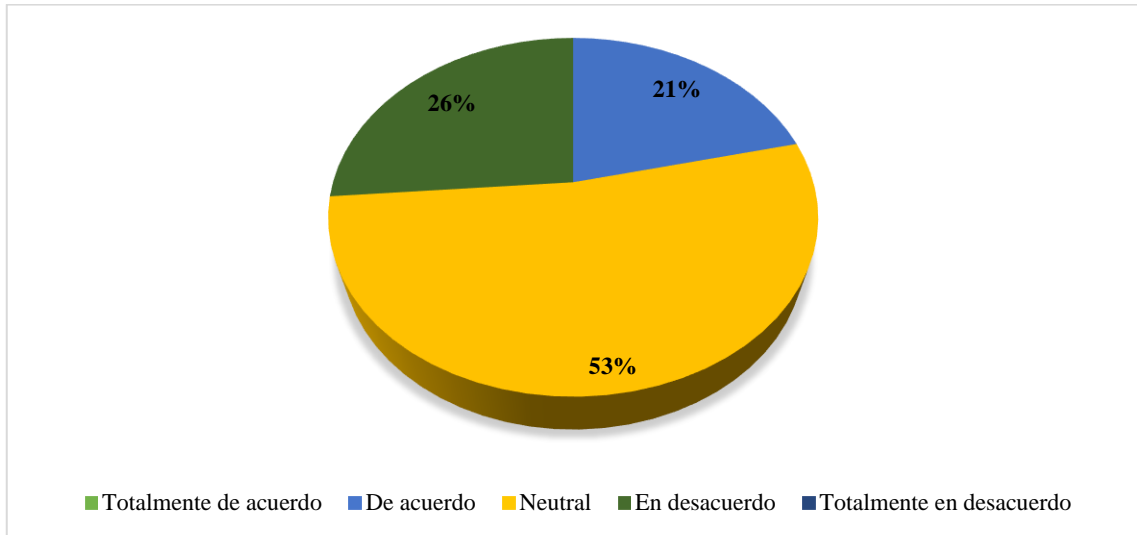
Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Análisis: Los líderes desempeñan un rol clave al facilitar la innovación y la adaptación dentro de los procesos administrativos. En relación con esta afirmación, el 29% de los encuestados expresó estar de acuerdo, mientras que un 45% adoptó una posición neutral. Por otra parte, un 25% manifestó estar en desacuerdo y un 1% demostró estar totalmente de acuerdo con la labor de los líderes en la promoción de estos aspectos.

Pregunta 6. *¿El liderazgo actual asegura que los procesos administrativos se ejecuten de manera eficiente?*

Figura 7

Procesos administrativos.



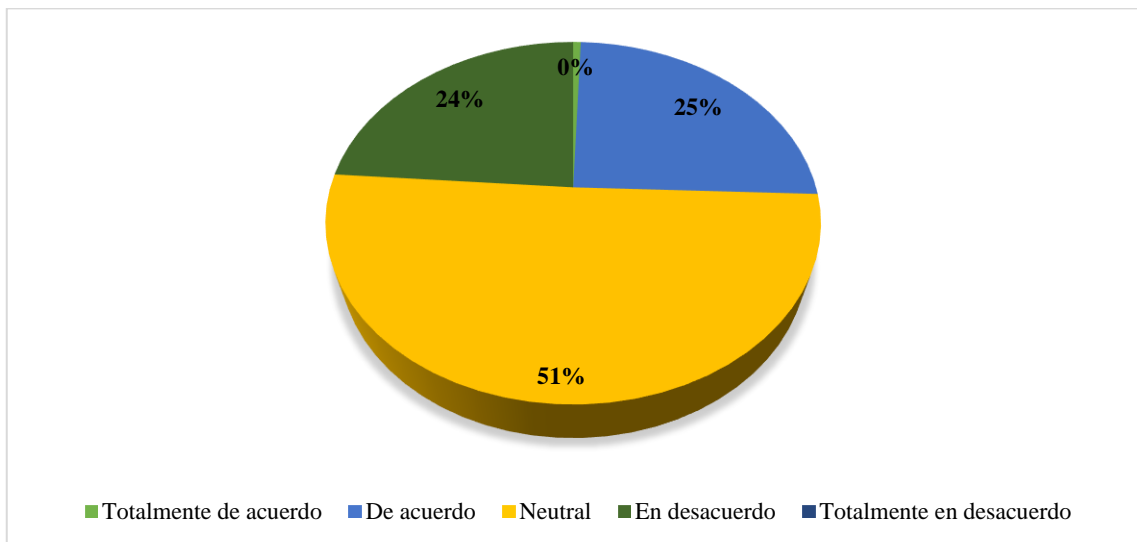
Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Análisis: La eficiencia en la ejecución de los procesos administrativos en el GAD presenta percepciones diversas entre los colaboradores. No obstante, un 53% de los encuestados manifestó una postura neutral, mientras que un 21% expresó estar de acuerdo con la eficiencia en dichos procesos. Por otro lado, un 26% manifestó estar en desacuerdo con esta apreciación.

Pregunta 7. *¿El liderazgo promueve el uso adecuado de recursos humanos y tecnológicos en la operatividad?*

Figura 8

Uso adecuado de recursos humanos y tecnológicos en la operatividad.



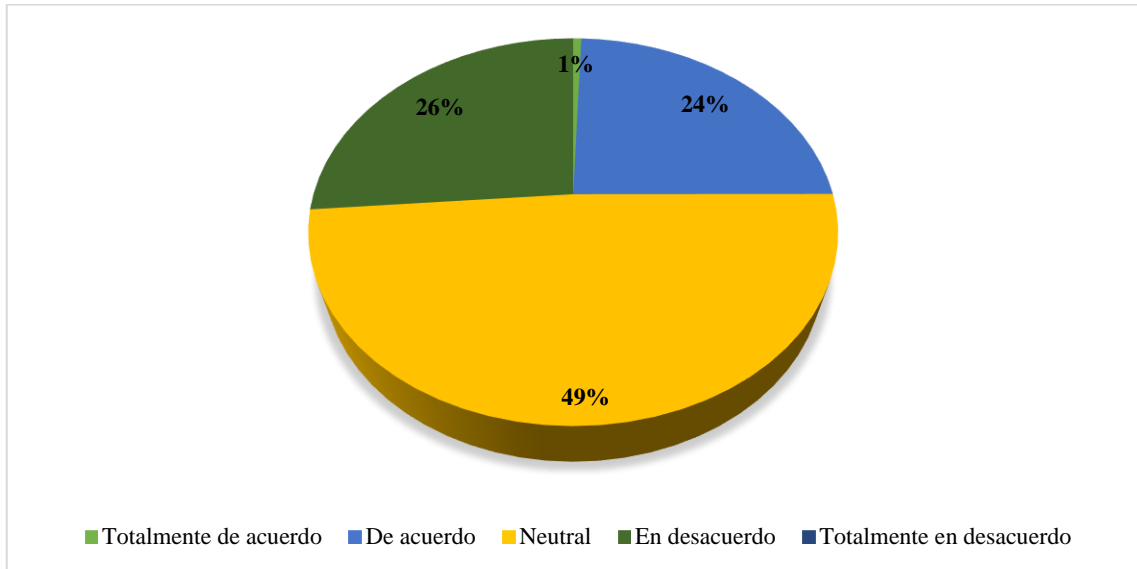
Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Análisis: Los colaboradores señalan que la utilización adecuada de los recursos humanos y tecnológicos en la operatividad presenta opiniones variadas, un 51% de los encuestados mantiene una postura neutral, mientras que un 25% está de acuerdo con la afirmación. Por otra parte, un 24% expresó estar en desacuerdo con la gestión eficiente de estos recursos.

Pregunta 8. *¿El liderazgo fomenta la capacitación continua del personal para optimizar los procesos?*

Figura 9

Capacitación continua del personal.



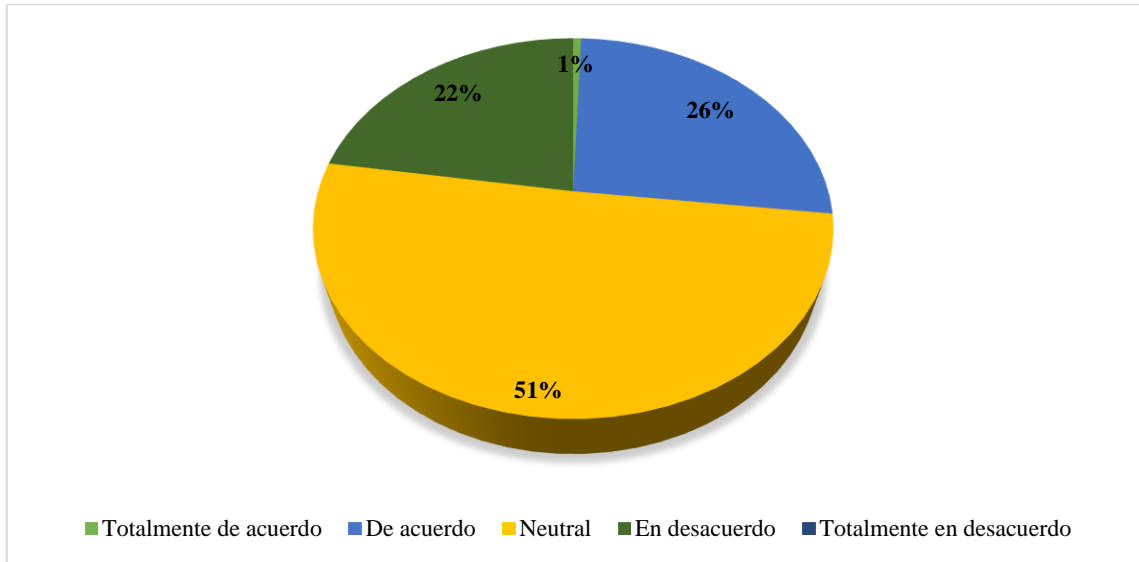
Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Análisis: La capacitación continua del personal, orientada a la optimización de los procesos en el GAD refleja diversas percepciones entre los colaboradores. Por este lado, un 49% de los encuestados adoptó una posición neutral, mientras que un 24% expresó estar de acuerdo. Por otro lado, un 26% manifestó estar en desacuerdo y un 1% indicó estar totalmente de acuerdo con la eficacia de esta práctica.

Pregunta 9. *¿La comunicación interna dentro del GAD es efectiva para la coordinación de procesos?*

Figura 10

Comunicación interna es efectiva.



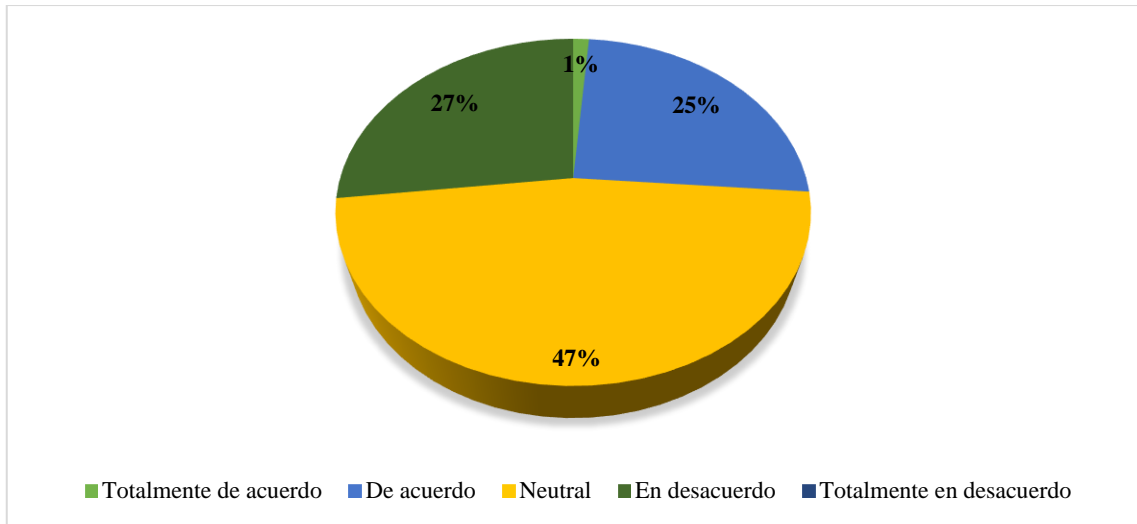
Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Análisis: La comunicación interna presenta ciertas variaciones que afectan la coordinación eficiente de los procesos. En este sentido, un 51% de los encuestados mantiene una postura neutral, mientras que un 26% expresó estar de acuerdo con esta percepción. Por otra parte, un 22% manifestó estar en desacuerdo y un 1% indicó estar totalmente de acuerdo con la existencia de dificultades en la comunicación interna.

Pregunta 10. *¿El liderazgo administrativo gestiona los conflictos laborales de manera justa y eficaz?*

Figura 11

Gestión de conflictos laborales.



Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Análisis: La comunicación interna presenta varias dificultades que afectan la coordinación eficiente de los procesos. Basándonos en los resultados, un 47% de los encuestados mantiene una postura neutral, mientras que un 25% expresó estar de acuerdo con esta percepción. No obstante, un 27% manifestó estar en desacuerdo y un 1% indicó estar totalmente de acuerdo con la existencia de dificultades en la comunicación interna.

4.1.1 Discusión.

Un liderazgo eficaz debe ser capaz de generar confianza, motivar a los equipos de trabajo y fomentar un ambiente que favorezca la innovación y la adaptación dentro de los procesos administrativos. En el caso del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe, los resultados del estudio reflejan percepciones diversas en cuanto al liderazgo, la

comunicación interna y la eficiencia en los procesos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer estas áreas clave en la gestión pública.

Así también, un grupo de colaboradores percibe al liderazgo como una fuente de confianza, una proporción significativa mantiene una posición neutral, lo que puede interpretarse como una falta de impacto real en ciertos niveles de la organización. Esta situación coincide con lo señalado por (Navarro y Fernández, 2021), quienes afirman que los liderazgos que no logran conectar emocionalmente con sus equipos tienden a generar ambientes laborales poco dinámicos y con bajo compromiso.

En este sentido, la percepción sobre la claridad de los objetivos institucionales también presenta un panorama dividido, mientras algunos empleados reconocen una dirección clara, otros muestran indiferencia, lo que podría afectar la alineación estratégica y la coordinación de los equipos. Según lo mencionado por los autores (Ortega y Salas, 2022) la falta de claridad en los objetivos institucionales se asocia como una comunicación deficiente y con liderazgos que no articulan adecuadamente las metas con las tareas diarias del personal.

Por otro lado, otro aspecto preocupante es la gestión de conflictos laborales, una parte importante del personal percibe una ausencia de soluciones adecuadas y justa a las discrepancias internas, lo que señala debilidades en las políticas institucionales orientadas al manejo del clima organizacional. No obstante, tal como lo sostiene (Herrera, 2020) , la resolución efectiva de conflictos es un componente esencial para mantener relaciones laborales sanas y garantizar una cultura de respeto y colaboración.

En contraste con estos resultados, investigaciones realizadas en otros municipios muestran experiencias más positivas en cuanto al liderazgo y la comunicación interna. Por ejemplo, Pérez y Lara (2020) documentan casos de gobiernos locales que, mediante

la implementación de modelos de liderazgo transformacional y estrategias de comunicación participativa, lograron mejorar la percepción de sus trabajadores respecto a la eficiencia institucional, aunque persisten desafíos, también hay prácticas replicables que podrían adaptarse al contexto del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe.

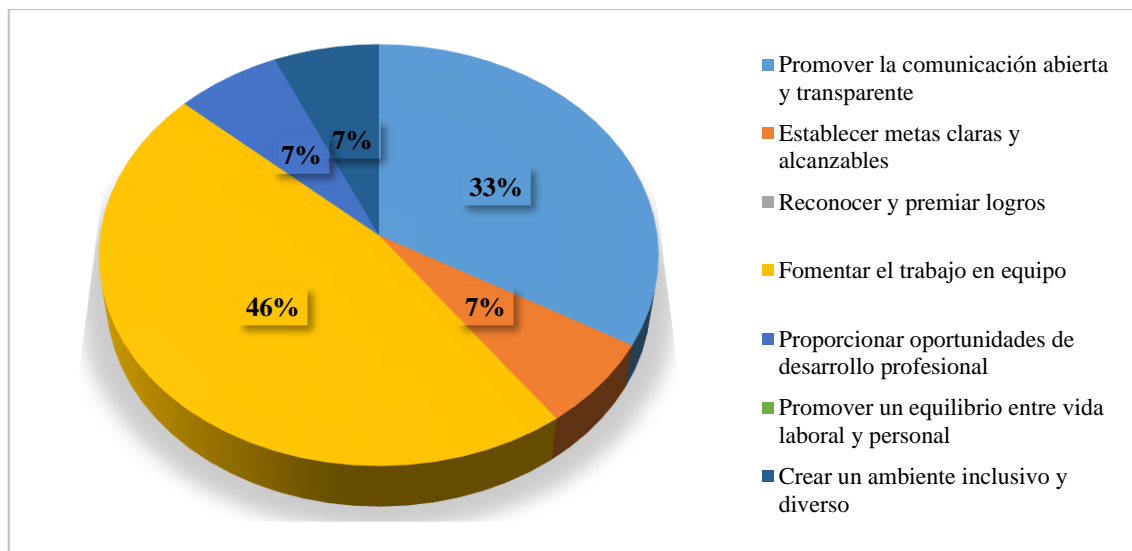
4.2. Los procesos operativos (actividades/acciones) relacionados con la estructura organizacional de la institución.

Se llevó a cabo la correspondiente encuesta dirigida a un total de 15 miembros del cuerpo directivo de la institución. En el marco de los procesos operativos vinculados a la estructura organizativa del GAD San Jacinto de Buena Fe, se destacaron los siguientes:

Pregunta 11. *¿Cuáles de las siguientes actividades se llevan a cabo en la dirección departamental para fomentar un ambiente de trabajo positivo y motivador?*

Figura 12

Actividades implementadas en la dirección departamental.



Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los miembros del cuerpo directivo de la institución.

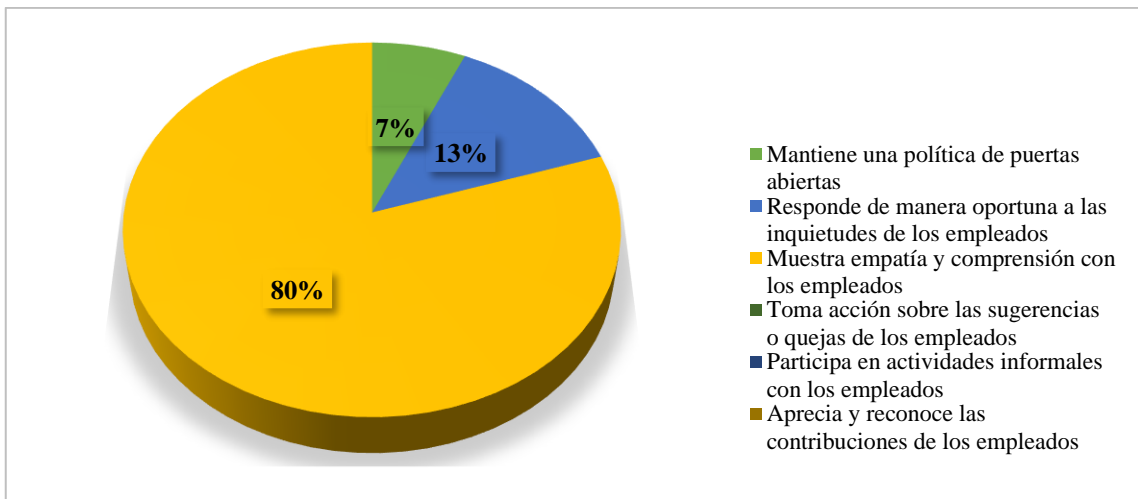
Análisis: Es esencial estar informado sobre las actividades de los departamentos, ya que esto promueve un ambiente laboral positivo y motivador. El gráfico indica que el proceso más aplicado es el fomento del trabajo en equipo 46%, seguido por la promoción de una comunicación abierta y transparente 33%. Los procesos de establecer metas claras, reconocer logros y proporcionar desarrollo personal alcanzan cada uno el 7%. Esta

tendencia destaca la importancia de fortalecer la colaboración y la comunicación para optimizar el rendimiento y el bienestar del equipo.

Pregunta 12. *¿Cuáles de las siguientes acciones, se implementan en la dirección departamental, para fomentar un liderazgo accesible a fin de escuchar a los empleados?*

Figura 13

Acciones implementadas en la dirección departamental.



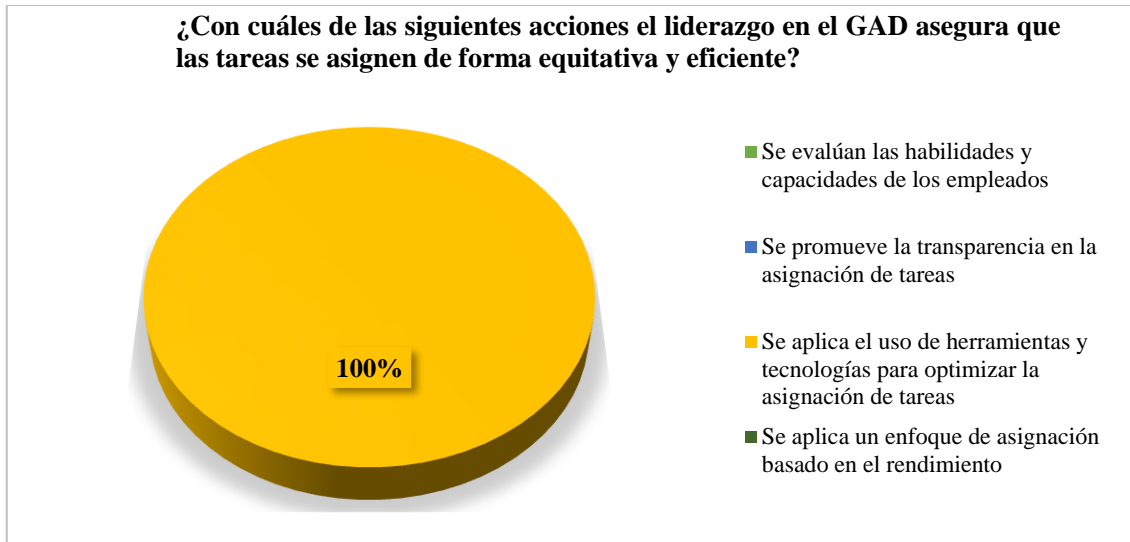
Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los miembros del cuerpo directivo de la institución.

Análisis: Para fomentar un liderazgo accesible que facilite la escucha activa hacia los empleados se implementan diversas acciones a nivel departamental. El 80% de estas iniciativas se centra en demostrar empatía y comprensión hacia el personal, mientras que el 13% responde con prontitud a sus inquietudes. Un 7% adopta una política de puertas abiertas, fomentando la comunicación directa. Estas medidas refuerzan la confianza y el sentido de pertenencia, elementos clave para fortalecer el compromiso y el desempeño organizacional.

Pregunta 13. *¿Con cuáles de las siguientes acciones el liderazgo en el GAD asegura que las tareas se asignen de forma equitativa y eficiente?*

Figura 14

Acciones del liderazgo aseguran que las tareas se asignen de forma equitativa y eficiente.



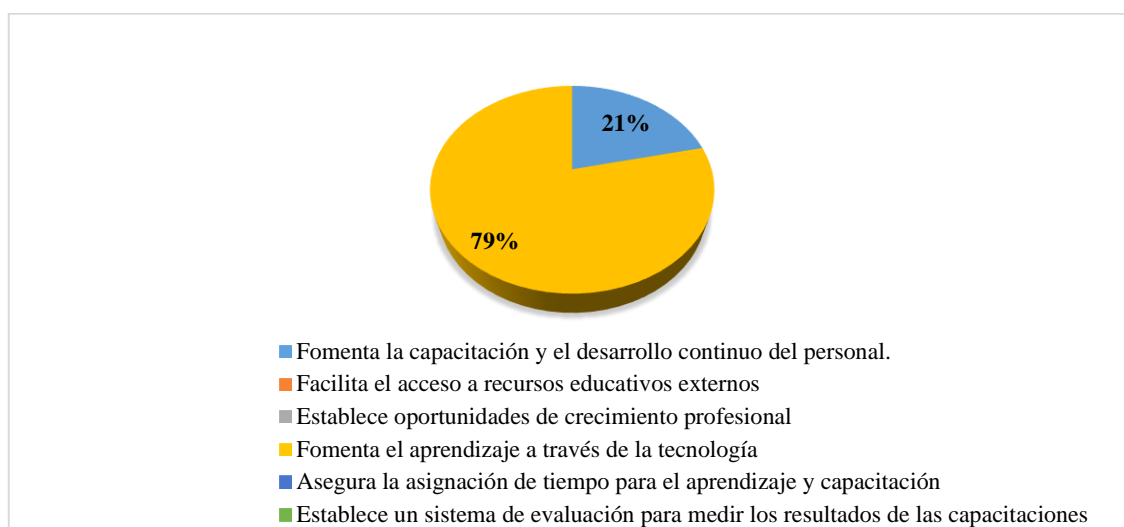
Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los miembros del cuerpo directivo de la institución.

Análisis: Para garantizar una distribución eficiente y equitativa de las responsabilidades, se implementa plenamente el uso de herramientas y tecnologías que optimizan la asignación de tareas, alcanzando un 100% de aplicación. Esta estrategia asegura una mayor productividad y reduce la carga laboral desigual contribuyendo al equilibrio y al rendimiento organizacional. No obstante, el aprovechamiento de estos recursos permite una gestión más precisa y ágil, facilitando el cumplimiento de objetivos y por medio de la innovación tecnológica se refuerza la eficiencia operativa y se promueve un entorno laboral más justo y colaborativo.

Pregunta 14. *¿De las siguientes acciones cuáles aplican en la dirección departamental para garantizar el uso adecuado de los recursos para el cumplimiento de los objetivos?*

Figura 15

Acciones que aplican en la dirección departamental.



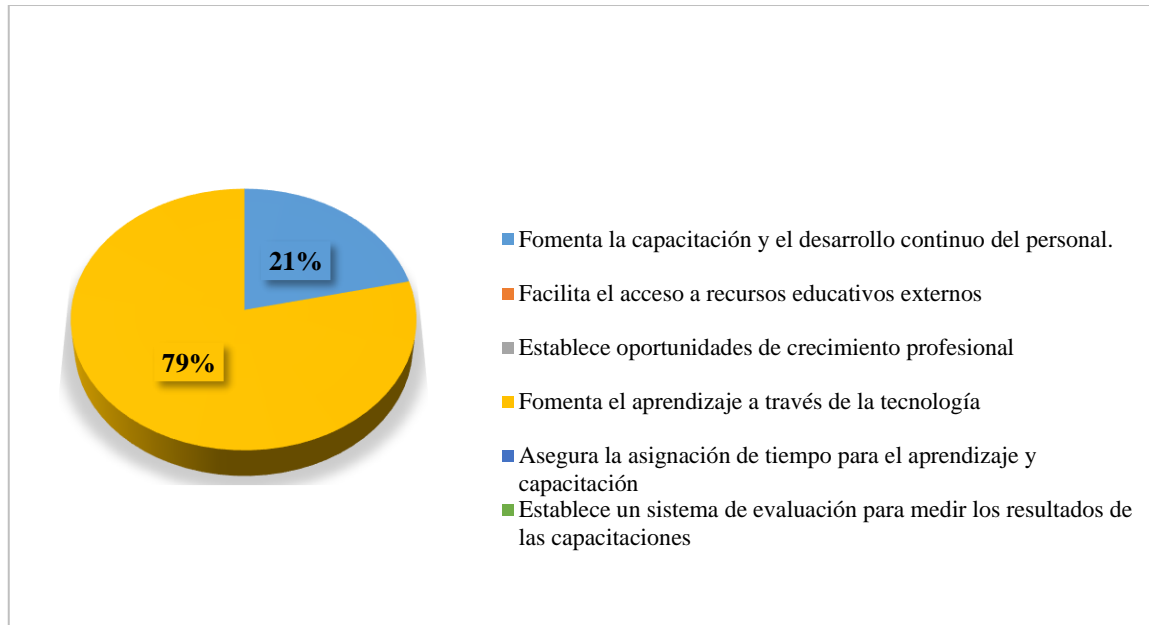
Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los miembros del cuerpo directivo de la institución.

Análisis: El asegurar el uso efectivo de los recursos en el logro de los objetivos organizacionales priorizan acciones que potencian el crecimiento del personal. El 79% de estas iniciativas se enfoca en promover el aprendizaje mediante el uso de tecnología, mientras que el 21% está orientado a fortalecer la capacitación y el desarrollo continuo. Estas estrategias optimizan el rendimiento individual, y también impulsan la innovación con la competitividad. De esta manera, al invertir en formación se construye una fuerza laboral más preparada y adaptable a los desafíos del entorno.

Pregunta 15. *¿De las siguientes acciones cuáles aplican en la dirección departamental para fomentar la capacitación y el desarrollo continuo del personal?*

Figura 16

Acciones que aplican en la dirección.



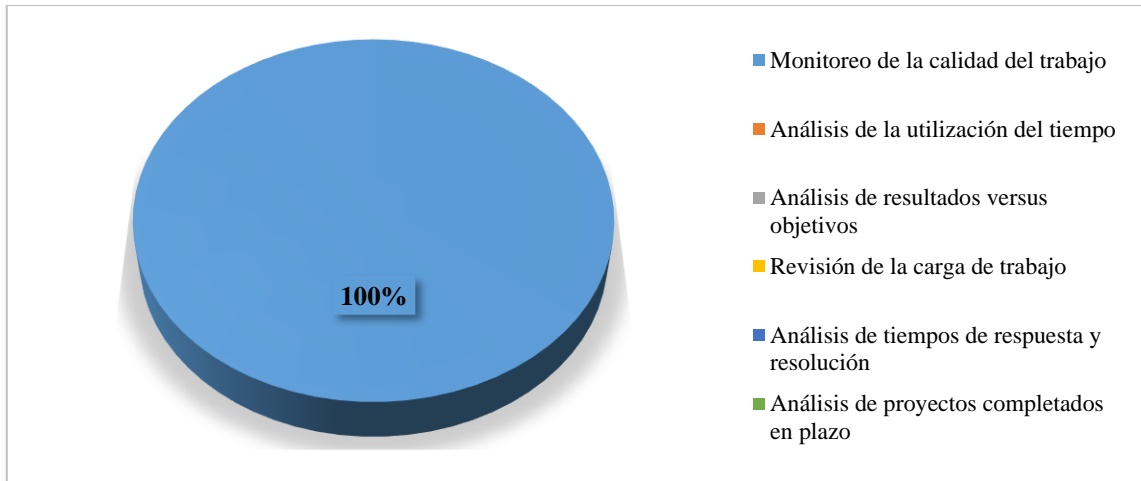
Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los miembros del cuerpo directivo de la institución.

Análisis: Con el propósito de impulsar el desarrollo continuo y la capacitación del personal se implementan diversas acciones a nivel departamental. El 79% de estas se centra en fomentar el aprendizaje a través del uso de tecnología, por otro lado, el 21% promueve la formación y el crecimiento profesional constante. Estas acciones fortalecen las competencias del equipo incrementando su eficiencia y adaptabilidad. De este modo, al priorizar en capacitaciones se cultiva un entorno innovador y competitivo que favorece el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Pregunta 16. *¿Cuáles de las siguientes herramientas se utilizan en la dirección departamental a fin de brindar una evaluación constante del rendimiento del personal?*

Figura 17

Herramientas que se utilizan en la dirección departamental.



Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los miembros del cuerpo directivo de la institución.

Análisis: El brindar una evaluación continua del desempeño de los funcionarios se implementan herramientas específicas en los departamentos. Estas herramientas, aplicadas en su totalidad, aseguran en un 100% el monitoreo constante de la calidad del trabajo. Por este lado del enfoque, permite detectar áreas de mejora y reforzar las buenas prácticas, promoviendo la excelencia operativa; y manteniendo una evaluación rigurosa, se fortalece la eficiencia organizacional y se impulsa el crecimiento profesional del personal.

4.2.1 Discusión.

La gestión del rendimiento constituye un eje fundamental en la mejora continua de la productividad organizacional. Según lo plantea (Fleming J. , 2020) en su teoría, el

monitoreo constante de la calidad del trabajo permite evaluar el desempeño del personal, y también facilita la detección temprana de áreas que requieren refuerzo. En el caso del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe, se evidenció la implementación del monitoreo de calidad en todos los departamentos, lo cual representa un avance significativo en la consolidación de una cultura orientada a resultados.

De manera similar, estudios recientes destacan el papel de la tecnología como herramienta estratégica en la gestión del rendimiento. Los autores (Gómez y Rojas, 2022) argumentan que la incorporación de plataformas digitales permite una supervisión más precisa y en tiempo real, al tiempo que promueve el aprendizaje continuo y la autogestión del conocimiento entre los empleados. En este contexto, el fomento del aprendizaje y el desarrollo profesional del personal en la institución refuerza la capacidad de adaptación frente a los desafíos del entorno, lo cual impacta positivamente en el clima laboral y en la productividad general.

De manera complementaria, (López y Andrade, 2023) sostienen que la alineación entre los sistemas de monitoreo y los planes de desarrollo profesional incrementa la motivación del talento humano y potencia la innovación en los procesos. En el caso del GAD, la implementación de herramientas tecnológicas para la formación continua del personal ha contribuido a optimizar el desempeño individual, reforzando al mismo tiempo la competitividad institucional.

Así también, la combinación entre tecnología, monitoreo sistemático y desarrollo profesional se configura como una fórmula efectiva para elevar la productividad, mejorar el ambiente organizacional y alcanzar los fines institucionales de manera sostenible.

4.3. Estrategias de gestión en la productividad del GAD Municipal.

Se determinaron estrategias de gestión orientadas a optimizar la productividad en el GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe, con el propósito de fomentar un entorno laboral más eficiente, dinámico y enriquecedor.

Tabla 2

Estrategias de gestión para la productividad del GAD.

| Estrategia | Acción principal | Tiempo de ejecución | Método de evaluación | Resultados esperados |
|--|---|----------------------------|---|--|
| Manual de procesos optimizados. | Mapear procesos clave y eliminar redundancias. | 3 meses. | Revisión de flujos optimizados y encuestas a colaboradores. | Procesos más eficientes y reducción del 20% en tiempos de gestión. |
| Programa de incentivos y reconocimientos. | Definir KPIs y establecer recompensas mensuales. | 2 meses. | Seguimiento de métricas de desempeño. | Mayor motivación y aumento del 15% en la productividad general. |
| Automatización de procesos administrativos | Implementar un sistema de gestión documental digital. | 4 meses. | Auditoría del sistema y reducción de tiempos de respuesta. | Reducción del 30% en tareas repetitivas y mejora en tiempos de trámites. |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Investigación

KPIs aplicadas en la gestión del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe.

1. Tiempo de respuesta en trámites administrativos → Mide la reducción en los plazos de gestión tras la automatización de procesos.

- Medición en tiempo real mediante el sistema digital.

- Comparación antes y después de la automatización.
 - Reducción progresiva de los tiempos como meta.
- 2. Eficiencia en la ejecución de procesos** → Evalúa la disminución de redundancias y el tiempo empleado en tareas clave.
- Análisis de tareas eliminadas o simplificadas.
 - Evaluación periódica para ajustes y mejoras.
- 3. Nivel de satisfacción del personal** → Se obtiene mediante encuestas internas sobre el impacto de los incentivos y mejoras en el trabajo.
- Encuestas semestrales para medir percepción del cambio.
 - Indicadores de clima laboral y compromiso.
 - Relación entre incentivos y productividad percibida.
- 4. Índice de adopción de herramientas digitales** → Analiza el porcentaje de colaboradores que utilizan el sistema de gestión documental.
- Número de usuarios activos en el sistema.
 - Frecuencia y tipo de uso por cada área.
 - Necesidad de capacitaciones adicionales según resultados.
- 5. Incremento en la productividad general** → Mide el aumento en el rendimiento laboral tras la implementación de las estrategias.
- Comparación del desempeño antes y después de la estrategia.
 - Análisis del cumplimiento de metas institucionales.
 - Evaluación del impacto de la digitalización en el rendimiento.

Análisis: La implementación de estrategias en el GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe potenciará su eficiencia y productividad. De acuerdo a la matriz el manual de procesos

optimizados estandariza operaciones, incrementando la eficiencia y garantizando transparencia. El programa de incentivos y reconocimientos fomenta una cultura de alto rendimiento, mejorando la motivación y reduciendo la rotación de personal. La automatización de procesos administrativos agiliza la gestión documental y mejora la atención ciudadana, minimizando errores y optimizando tiempos. Concluyendo, estas estrategias fortalecen la capacidad operativa que posicionan al GAD como un referente de modernización y eficiencia en la administración pública.

Tabla 3

Presupuesto estimado basado en las estrategias de gestión para la productividad del GAD.

| Concepto | Cantidad | Costo unitario (USD) | Total (USD) |
|--|-----------------|-----------------------------|--------------------|
| Manual de procesos optimizados. | | | |
| Consultoría en optimización de procesos. | 1 | 3.500 | 3.500 |
| Software de mapeo de procesos. | 1 licencia | 800 | 800 |
| Talleres de capacitación. | 3 sesiones | 500 | 1.500 |
| Programa de incentivos y reconocimientos. | | | |
| Definición y seguimiento de KPIs. | 1 mes | 2.000 | 2.000 |
| Incentivos para colaboradores. | 6 meses | 1.000 | 6.000 |

| | | | |
|--|------------|-------|---------------|
| Plataforma de monitoreo de desempeño. | 1 licencia | 1.200 | 1.200 |
| Automatización de procesos administrativos. | | | |
| Software de gestión documental. | 1 licencia | 5.000 | 5.000 |
| Implementación del sistema. | 1 | 4.000 | 4.000 |
| Capacitación en uso del sistema. | 2 sesiones | 750 | 1.500 |
| TOTAL | | | 25.500 |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Investigación

Análisis: El presupuesto estimado optimizado equilibra inversión y eficiencia, priorizando las estrategias clave. De este modo, se fortalece la capacitación interna para mejorar procesos sin recurrir a altos costos externos. Por otro lado, los incentivos se enfocan en el rendimiento con métricas claras para maximizar su impacto. Y en base a automatización, se implementa de manera funcional y accesible, asegurando una transición efectiva, mejorando la productividad del GAD con un enfoque sostenible y eficiente. Finalmente, se logra un equilibrio entre inversión y beneficio a largo plazo.

4.3.1 Discusión.

La implementación de estrategias de gestión orientadas a la productividad en el GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe se fundamenta en principios contemporáneos de liderazgo administrativo, los cuales promueven la eficiencia operativa y el fortalecimiento de un entorno laboral dinámico. No obstante, diversos estudios recientes respaldan la pertinencia de estas acciones, un gran ejemplo, en su libro (Ramírez y López, 2020) destacan que la automatización de procesos administrativos reduce tiempos de

respuesta, y también incrementa la transparencia institucional, generando mayor confianza en la ciudadanía.

Por su parte, el diseño de un manual de procesos optimizados permite mejorar la eficiencia operativa institucional mediante la estandarización de procedimientos y el uso de herramientas digitales. Autores como (Ruiz y Mendoza, 2021) afirman que esta práctica elimina duplicidades, mejora el seguimiento y favorece la transparencia. No obstante, como advierten (Velasco y Ríos, 2020), la efectividad depende también de la capacitación del personal y de una adecuada gestión del cambio. Por tanto, combinar claridad de los procesos con formación continua resulta clave para garantizar el éxito de esta herramienta.

Por otro lado, la creación de programas de incentivos y reconocimientos está respaldada por investigaciones como la de (Pérez y Márquez, 2021), quienes concluyen que los sistemas de recompensas basados en el desempeño contribuyen a fortalecer el compromiso organizacional y a elevar los niveles de productividad hasta en un 20%. Este tipo de estrategia resulta particularmente relevante en el GAD, donde la motivación de los colaboradores juega un papel de gran relevancia en la ejecución eficaz de los procesos.

Asimismo, los resultados obtenidos respaldan investigaciones recientes que resaltan la importancia de un liderazgo administrativo dinámico para fomentar entornos laborales eficientes y productivos. Por lo tanto, contribuye al fortalecimiento del conocimiento aplicado en la gestión operativa de los gobiernos locales, promoviendo procesos más estructurados y eficaces.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

"El líder es quien conoce el camino, lo sigue y lo muestra a otros."

John C. Maxwell

5.1 CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones de la investigación con respecto del impacto del liderazgo administrativo en la eficiencia operativa del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe:

- En cuanto a las habilidades del liderazgo aplicadas en la administración pública del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe, la mayoría de los encuestados percibieron de manera neutral o positiva la comunicación de objetivos y el ambiente laboral. No obstante, se evidenció limitaciones en la eficiencia administrativa, la gestión de recursos y la capacitación continua, reflejando una falta de claridad en estos procesos. Por cuanto se resalta la necesidad de fortalecer el liderazgo institucional, impulsar la innovación y optimizar la gestión administrativa.
- Sin embargo, se logró establecer que el liderazgo administrativo ha contribuido significativamente al fortalecimiento de los procesos operativos y al desempeño organizacional en el GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe. Las acciones orientadas al trabajo en equipo, la comunicación abierta y el desarrollo personal han promovido un ambiente laboral más colaborativo, lo cual ha favorecido la operatividad institucional, más allá de que aún persisten áreas que requieren mejora.
- El diseño de estrategias de gestión orientadas a mejorar la productividad del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe, buscó aportar en los procesos optimizados y automatizados, con un impacto positivo en la eficiencia operativa y la calidad de la atención ciudadana. Por ello, estrategias claves como la elaboración de manual de procesos optimizados, programa de incentivos y reconocimientos al personal, y la automatización de procesos administrativos; se respaldó en un presupuesto que garantiza su viabilidad y ejecución efectiva en el corto y mediano plazo.

5.2 RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las recomendaciones derivadas del análisis de los resultados obtenidos, con el propósito de fortalecer el liderazgo, mejorar la productividad y optimizar la gestión en la institución:

- Se sugiere el fortalecimiento de las competencias del liderazgo administrativo a través de programas de capacitación continua, implementación de planes de gestión de recursos más eficientes y el fomento de una cultura organizacional orientada a la innovación, con el fin de mejorar la eficiencia administrativa y la claridad en los procesos internos.
- Será importante consolidar y ampliar las acciones de liderazgo enfocadas en el trabajo en equipo, la comunicación abierta y el desarrollo personal, complementándolas con mecanismos de retroalimentación periódica que permitan identificar y atender de manera oportuna las áreas que aún requieren mejora en la operatividad institucional.
- Es necesario implementar de manera progresiva las estrategias —manual de procesos optimizados, programa de incentivos y automatización administrativa— asegurando el seguimiento y la evaluación constante de su ejecución, para garantizar un impacto sostenible en la productividad y en la calidad del servicio ciudadano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldea Molina, A. (26 de julio de 2021). Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua. *Redalyc*, 24(1), 7-22. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i1.19616>
- Angarita, E., Jiménez, L., y Manzano, O. (enero - julio de 2021). El papel del liderazgo en la configuración del clima organizacional, elemento de desarrollo en el sector solidario. *dictamenlibre*, 73-89. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dictamenlibre/article/view/7294/6868>
- Batallas Gómez, H. (2013). El actual modelo de descentralización en el Ecuador: un desafío para los gobiernos autónomos descentralizados. *Redalyc* (20), 5-22. <https://www.redalyc.org/pdf/900/90075925001.pdf>
- Berrios, A., Aravena, M., García Carmona, M., y Martín Bris, M. (12 de diciembre de 2020). Liderazgo y autoevaluación institucional. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 2600-2610. <https://doi.org/https://doi.org/10.21723/riaee.v15iesp4.14508>
- Bertolini, G. (2009). Los emprendedores asociativos y las cadenas productivas. *fundacioncieso.org.ar*.
- Boza Valle, J. A., y Manjarez Fuentes, N. (2016). Gestión de emprendimiento de Economía Popular y Solidaria para potenciar un desarrollo comunitario local. *Avances*, 66 - 76.
- Bravo, D. F., y Loor, H. Y. (01 de abril de 2024). Gestión operativa para el cumplimiento de objetivos comerciales en empresas ecuatorianas de consumo masivo. *Redalyc*, 11(2), 285-304. <https://doi.org/https://doi.org/10.61154/rue.v11i2.3488>

- Bueno, A. E., y Jácome, M. J. (01 de julio de 2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Redalyc*, 6(12), 334-365.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1292>
- Cabero, J., y Palacios, A. (25 de enero de 2021). La evaluación de la educación virtual: las e-actividades. *Redalyc*, 24(2), 169-188.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5944/ried.24.2.28994>
- Camino-Mogro, S., y Bermudez-Barrezueta, N. (2018). Las Empresas Familiares en el Ecuador: Definición y aplicación metodológica. *X-Pedientes Económicos*, 46 - 72.
- Chiavenato. (2019). Administración de recursos humanos. *McGraw-Hill*.
- Código Orgánico De Organización Territorial. (31 de diciembre de 2019). *Lexis Finder*.
 Lexis Finder: <https://www.cpcs.gov.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Constitución de la República Del Ecuador. (25 de enero de 2021). *Lexisfinder*.
 Lexisfinder:
file:///C:/Users/USUARIO/OneDrive/Escritorio/MAESTR%C3%8DA%20CADENA%20CLOWID/TALLER%20DE%20TITULACI%C3%93N/LEYES/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- COOTAD. (31 de diciembre de 2021). *Lexisfinder*. Lexisfinder:
[file:///C:/Users/USUARIO/OneDrive/Escritorio/MAESTR%C3%8DA%20CADENA%20CLOWID/TALLER%20DE%20TITULACI%C3%93N/LEYES/\(COOTAD\)%20C%C3%93DIGO%20ORG%C3%81NICO%20DE%20ORGANIZACI%C3%93N%20TERRITORIAL,%20AUTONOM%C3%8DA%20Y%20DESCENTRALIZACI%C3%93N.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/OneDrive/Escritorio/MAESTR%C3%8DA%20CADENA%20CLOWID/TALLER%20DE%20TITULACI%C3%93N/LEYES/(COOTAD)%20C%C3%93DIGO%20ORG%C3%81NICO%20DE%20ORGANIZACI%C3%93N%20TERRITORIAL,%20AUTONOM%C3%8DA%20Y%20DESCENTRALIZACI%C3%93N.pdf)

- Di Paolo, B. (febrero-agosto de 2023). Los liderazgos en las organizaciones sociales y su relevancia en el estudio y en la práctica de la comunicación institucional. *Redalyc*, X(18). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525874126016>
- Duarte, M. (2020). Gestión de cambio. *Repositorio*, 3-111. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8962/Gestion_DuarteHablutzel_Milenka.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duarte, T., Ruiz, T., Y Myriam. (2009). Emprendimiento, una opción para el desarrollo. *Scientia Et Technica*, 326 - 331.
- Estanis, R. E., y Sanchez, R. d. (2023). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del área de sistemas de una servis, cercado de Lima - Perú 2023. *Repositorio*, 11. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/36637/Estanis%20Carrillo%2C%20Rosa%20Elida-Sanchez%20Batista%2C%20Rosario%20del%20Pilar%20Margoth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, C., y Baptista, M. d. (2021). <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Fleming. (2020). Performance management in modern organizations. *Journal of Business strategy*, 34(2), 115-128.
- Fleming, J. (2020). Performance management and continuous improvement in modern organizations. *Management insights journal*, 14(2), 55-69.

- Gallardo, W. (01 de diciembre de 2021). Gestión estratégica, factor clave para el éxito organizacional. *Redalyc*, 3(2), 1-24.
<https://doi.org/www.doi.org/10.47666/summa.3.2.40>
- García, Martínez, y Vega. (2019). Optimización de procesos mediante herramientas digitales en instituciones públicas. *Journal of administrative studies*, 18(4), 120-135.
- Goleman. (2020). La práctica de la inteligencia emocional. *Kairós*.
- Gómez, L. (2023). Dinámicas del liderazgo transformacional en entornos laborales. *Editorial Horizonte Profesional*.
- Gómez, P., y Rojas, L. (2022). Tecnología y evaluación del desempeño: Una mirada desde el sector público. . *Revista de innovación y gestión pública*, 7(1), 84-101.
- González Medina, M., y Navarro, C. (14 de julio de 2022). Capacidad institucional y contratación pública. Experiencias de aprendizaje organizativo informal en la administración local. *Redalyc*(29), 88-102.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24965/gapp.11065>
- González, W., y Vilchez, R. (julio-diciembre de 2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Redalyc*(51), 54-74.
<https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/64673386003.pdf>
- Granados, J. M., y Wilches, J. A. (29 de agosto de 2022). Análisis bibliométrico sobre el desempeño institucional público en organizaciones estatales. *Redalyc*, 45(3), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.17533/udea.rib.v45n3e347012>
- Hernández, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. d. (2022).
<https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-
Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Herrera, C. (2020). La gestión de conflictos laborales en el contexto institucional. *Revista latinoamericana de psicología organizacional*, 9(3), 45-58.

Hincapié, N. F., y de Araujo, C. C. (2022). Evaluación de los aprendizajes por competencias: Una mirada teórica desde el contexto colombiano. *Redalyc*, XXVIII(1), 106-122. <https://www.redalyc.org/journal/280/28069961009/html/>

Hoyos-Restrepo, L. J., Saldaña-Cortés, C., y Redondo-Soto, D. C. (2021). Metodología de evaluación de eficiencia no paramétrica para proyectos de innovación pública. Caso de estudio: Centro de Innovación Social de Nariño (CISNA). *Redalyc*(28), 169-192. <https://doi.org/https://doi.org/10.18601/16578651.n28.08>

Jaramillo, L. G., y Aguirre, J. C. (abril-septiembre de 2021). Asuntos críticos acerca del método en investigación educativa. *Redalyc*(71), 150-163. <https://doi.org/https://doi.org/10.4067/S0717-554X2021000200150>

Kieffe, M. (2018). Conceptos claves para el estudio del Turismo Rural. *El Periplo Sustentable*, 7 - 43.

Laica Hernández, V. G. (2018). *El estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de las Américas en el último semestre del 2017 en Quito, Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.

file:///C:/Users/USUARIO/OneDrive/Escritorio/MAESTR%C3%8DA%20CAD
ENA%20CLOWID/TALLER%20DE%20TITULACI%C3%93N/T%C3%89SIS
%20MSC%20PHD/T2756-MDTH-Laica-El%20estilo.pdf

- Lindor, M. (07 de octubre de 2020). Ética pública, profesionalización y corrupción en México. Análisis del efecto Chum. *Scielo*, 13(47).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-69162019000200070
- Lipsich, A. (2017). La gestión de los emprendimientos productivos de la economía social y solidaria. En R. T. Miranda, *Economía social y solidaria en un escenario neoliberal: algunos retos* y (págs. 1 - 91). Buenos Aires: CEUR CONICET.
- LOEP. (19 de mayo de 2017). *Lexisfinder*. Lexisfinder: [file:///C:/Users/USUARIO/OneDrive/Escritorio/MAESTR%C3%8DA%20CADENA%20CLOWID/TALLER%20DE%20TITULACI%C3%93N/LEYES/\(LOEP\)%20LEY%20ORG%C3%81NICA%20DE%20EMPRESAS%20P%C3%9ABLICAS.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/OneDrive/Escritorio/MAESTR%C3%8DA%20CADENA%20CLOWID/TALLER%20DE%20TITULACI%C3%93N/LEYES/(LOEP)%20LEY%20ORG%C3%81NICA%20DE%20EMPRESAS%20P%C3%9ABLICAS.pdf)
- López Salazar, R. (mayo-agosto de 2019). Bienestar y desarrollo: Evolución de dos conceptos asociados al bien vivir. *Redalyc*, 21(2).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99359223019>
- López Santiago, M. A., Valdivia Alcalá, R., Romo Lozano, J. L., y Cuevas Alvarado, C. M. (2021). Análisis de economías rurales mediante el modelo de hogares agrícolas bajo un equilibrio general. *EconoQuantum*.
- López, M., y Andrade, S. (2023). Desarrollo profesional y productividad en entidades gubernamentales. *Revista iberoamericana de administración pública*, 11(2), 115-132.
- LOSEP. (08 de marzo de 2016). *Lexisfinder*. Lexisfinder: [file:///C:/Users/USUARIO/OneDrive/Escritorio/MAESTR%C3%8DA%20CADENA%20CLOWID/TALLER%20DE%20TITULACI%C3%93N/LEYES/\(LOSEP\)%20LEY%20ORG%C3%81NICA%20DE%20EMPRESAS%20P%C3%9ABLICAS.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/OneDrive/Escritorio/MAESTR%C3%8DA%20CADENA%20CLOWID/TALLER%20DE%20TITULACI%C3%93N/LEYES/(LOSEP)%20LEY%20ORG%C3%81NICA%20DE%20EMPRESAS%20P%C3%9ABLICAS.pdf)

EP)%20LEY%20ORG%C3%81NICA%20DEL%20SERVICIO%20P%C3%9A
BLICO.pdf

Márquez Ortiz, L. E., Cuétara Sánchez, L. M., Cartay Angulo, R. C., y Labarca Ferrer ,
N. J. (2020). Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un
enfoque cuantitativo. *Redalyc*, XXVI(1), 233-253.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28063104020/html/>

Martínez , R. (2022). Factores que influyen en la satisfacción laboral: una visión
psicosocial. . *Ediciones Laborum*.

Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez Paucar, A. (2020). *Metodología de la investigación
Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Vols. 42 4 B-83). (E. d. U,
Ed.) Bogotá.
[file:///C:/Users/USUARIO/OneDrive/Escritorio/MAESTR%C3%8DA%20CAD
ENA%03N%20DE%20LA%20TESIS%20-%20LIBRO%20BASE.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/OneDrive/Escritorio/MAESTR%C3%8DA%20CAD
ENA%03N%20DE%20LA%20TESIS%20-%20LIBRO%20BASE.pdf)

Mintzberg. (2015). El proceso estratégico. *Pearson*.

Munayco, R. V., y Bojórquez, S. L. (noviembre-diciembre de 2021). El liderazgo en la
gestión pública: el poder del cambio. *Ciencia Latina Revista Científica
Multidisciplinar*, 5(6), 13730.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1353

Murillo, G., García Solarte, M., y González Campo, C. H. (11 de julio de 2022). Propuesta
de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una
caracterización desde los centros de excelencia. *Redalyc*(58), 19-40.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a7>

Nájera-Acuña, S., Herrera-Salazar, P., y Pérez-Sisa, F. (septiembre-diciembre de 2018).
Influencia de la personalidad en el liderazgo. *Redalyc*, 11(28), 70-75.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss28.2018pp70-75p>

- Navarro, L., y Fernández, S. (2021). Liderazgo participativo en la administración pública: claves para una gestión efectiva. *Revista gestión y políticas públicas*, 2, 34-51.
- Ordóñez, C. G., Ordóñez Espinoza, M. C., Rodríguez Pillaga, R. T., y Orbe Guaraca, M. P. (31 de enero de 2021). Liderazgo del siglo XXI en las instituciones públicas. *Recimundo*, 164-174. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(1\).enero.2021.164-174](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(1).enero.2021.164-174)
- Ortega, M., y Salas, D. (2022). Comunicación estratégica y alineación organizacional en instituciones gubernamentales. *Estudios sobre la administración pública*, 12(1), 76-89.
- Ortiz Cárdenas, J. (agosto de 2019). Acercamiento a la actualidad de Max Weber. *Redalyc*, 21-26. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/804-Texto%20del%20art%C3%ADculo-804-1-10-20190222.pdf>
- Perdomo Charry, G., Murillo Vargas, G., y González, C. (julio-diciembre de 2019). Cambio organizacional e institucional desde las perspectivas. *Redalyc*, 15(2), 46-65. <https://www.redalyc.org/journal/2654/265462713004/265462713004.pdf>
- Pérez, J., y Lara, T. (2020). Experiencias exitosas de liderazgo en gobiernos locales. *Revista de desarrollo institucional*, 10(2), 88-104.
- Pérez, y Márquez. (2021). Programas de incentivos laborales en el sector público: un análisis del desempeño organizacional. *Revista de recursos humanos*, 9(2), 67-82.
- Pizarro, J., Fredes Collarte, D., Inostroza Peña, C., y Torreblanca Urbina, E. (20 de junio de 2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de

la salud. *Redalyc*, 24(87), 9.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499013>

Ponce, M. M. (2022). *Cultura organizacional y el desarrollo de liderazgo en los servidores públicos del Ministerio de Trabajo Manta*. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa.

<file:///C:/Users/USUARIO/OneDrive/Escritorio/MAESTR%C3%8DA%20CADENA%%20TITULPB%20JUNIO.pdf>

PRIMICIAS. (s.f.). *Primicias.Ec*.

<https://www.primicias.ec/noticias/economia/trabajadores-campo-empleo-adecuado-ecuador/>

Ramírez, y López. (2020). Impacto de la automatización en la gestión pública: Transparencia y eficiencia operativa. *Revista de Gestión Pública*, 12(3), 45-60.

Raven. (2023). *La sabiduría del líder: el liderazgo hecho simple (pero no fácil)*. Grand Central Publishing.

Robbins, y Judge. (2019). *Comportamiento organizacional*. Pearson.

Rodríguez, y Fernández. (2022). Metodologías ágiles para la mejora de la productividad en la administración pública. *Public management journal*, 15(1), 89-103.

Ruiz, J., y Mendoza, C. (2021). Estandarización de procesos y transformación digital en la administración pública. *Revista de gestión y modernización pública*, 13(1), 45-62.

Salinas. (2019). LA eficacia operativa y su relación con la estrategia empresarial. *Review of global management*, 5(1), 20-27.

- Sánchez Montero, I. K., Ríos Mariño, M. J., Cajas Cajas, V. E., y Tanqueño Colcha, O. P. (2021). Liderazgo positivo en organizaciones saludables. *Redalyc*, 26(95). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069613005>
- Sánchez, C. E., y Calle, X. (30 de diciembre de 2021). Estrategias innovadoras en la planificación curricular, un reto de la educación contemporánea. *Redalyc*, 4(3), 128-137. <https://www.redalyc.org/pdf/6731/673171023003.pdf>
- Torres, E. Y. (03 de noviembre de 2021). Estilos de liderazgo en administradores de propiedades horizontales de un sector de la ciudad de Bogotá. *novaRUA Revista Universitaria de Administración*, 13(23). <https://doi.org/https://doi.org/10.20983/novarua.2021.23.2>
- Trujillo, M., Lámbarry Vilchis, F., Chávez, A., y Chávez Espejel, J. A. (29 de noviembre de 2022). Diagnóstico del sistema profesional de carrera y certificación de competencias gerenciales de los servidores públicos en México. *Redalyc*, 29(129), 428-438. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21230026005.pdf>
- Vázquez, S., Bernal Agudo, J. L., y Liesa Orús, M. (16 de agosto de 2019). La conceptualización del liderazgo: una aproximación. *Redalyc*, 12(5), 79-97. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55132460004.pdf>
- Velasco, M., y Ríos, A. (2020). Desafíos en la implementación de procesos estandarizados en gobiernos locales. *Estudios en administración pública y reforma institucional*, 8(3), 71-87.
- Villacis Zambrano, A. I., y Ferrin Plaza, A. J. (31 de enero de 2022). El liderazgo institucional y su incidencia en el clima . *593 Digital Publisher CEIT*, 7(1-1), 244-257. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593 dp.2022.1-1.1002>

- Viteri, D. L. (2021). *El liderazgo y su incidencia en la competitividad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salcedo*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato.
 file:///C:/Users/USUARIO/OneDrive/Escritorio/MAESTR%C3%8DA%20CAD E20TITULACI%C30MSC%20PHD/11%20ADP.pdf
- Williams. (2019). Monitoring performance: tools for continuous improvement. *International Journal of human resource management*, 41(3), 45-60.
- Zambrano, D. K. (2022). *Nueva gestión pública y eficiencia en la cultura organizacional del distrito salud Jipijapa*. UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ, Jipijapa, Manabí .
 file:///C:/Users/USUARIO/OneDrive/Escritorio/MAESTR%C3%8DA%20CAD ENA%20CLOaci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.Diana%20Zambrano.pdf
- Zapata, G. (julio-diciembre de 2020). EL TAMAÑO Y LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN: UN ESTUDIO TEÓRICO Y EMPÍRICO CON EL ENFOQUE CONTINGENTE. *Redalyc*, 23(34), 193-208.
<https://www.redalyc.org/pdf/1513/151350864003.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Certificación de antiplagio Compilatio.



Quevedo, 15 de Abril de 2025

Ing. Byron Oviedo Bayas, PhD

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

Ciudad

De mi consideración:

Por medio del presente tengo a bien presentarle el resultado del reporte emitido por el *Software antiplagio Compilatio*, perteneciente al maestrante **Lcda. Clowid Mariana Cadena Rosado**, quien desarrolló el proyecto de investigación titulado: **Liderazgo administrativo y su incidencia en la operatividad de los procesos del GAD municipal san jacinto de buena fe periodo 2023-2024**, el informe avala el 92% del nivel de originalidad y 8% de probabilidad de similitud del trabajo investigativo.

INFORME DE ANÁLISIS
magister

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - CLOWID CADENA COMPILAT

8% Textos sospechosos

3% Similitudes
0% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
3% Idiomas no reconocidos

| | | |
|---|--|------------------------------|
| Nombre del documento: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - CLOWID CADENA COMPILAT.docx | Depositante: SANDRA CECILIA MUÑOZ MACIAS | Número de palabras: 11.314 |
| ID del documento: 772ee02b00f15e91d954e50454ae7515eed3121 | Fecha de depósito: 15/4/2025 | Número de caracteres: 81.014 |
| Tamaño del documento original: 327,46 kB | Tipo de carga: interface | |
| | fecha de fin de análisis: 15/4/2025 | |

Ubicación de las similitudes en el documento:

Atentamente,


SANDRA CECILIA MUÑOZ MACIAS

Ing. Sandra Muñoz Macias, MsC
Directora de Proyecto de Investigación

Anexo 2. Solicitud presentada a la institución para la apertura del estudio.

Quevedo, 06 de diciembre del 2024

AB. DIANA ANCHUNDIA YEPEZ, MSc
ALCALDESA
MUNICIPIO DEL CANTÓN BUENA FE
Presente



De mi consideración:

Mediante la presente, me permito solicitar su autorización para desarrollar mi proyecto de investigación de tesis de titulado **“LIDERAZGO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LOS PROCESOS DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE PERIODO 2023-2024”**.

Este proyecto tiene como objetivo analizar el liderazgo administrativo y su incidencia en la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe periodo 2023-2024, mediante la recolección y análisis de datos para proporcionar recomendaciones que optimicen la calidad de los servicios de los usuarios.

Agradezco de antemano la consideración a mi solicitud y quedo a su disposición para proporcionarle más detalles sobre la investigación y coordinar cualquier requerimiento necesario para su desarrollo.


Sin otro particular más que comunicar, reitero mis sinceros agradecimientos por su apoyo.

Atentamente,

Clowid Mariana Cadena R.

Lcda. Clowid Mariana Cadena Rosado
Maestrante en Gestión Pública

Anexo 3. Autorización para realizar el proyecto de investigación.



Oficio No. 0615-DTH-2023
Buena Fe, 11 de diciembre del 2024

Lcda.
Clowid Mariana Cadena Rosado
MAESTRANTE EN GESTIÓN PÚBLICA - UTEQ


Presente. -

En atención a la solicitud, de fecha 06 de diciembre del 2024, suscrito por usted, mediante el cual se solicita se autorice el acceso a la información necesaria para realizar el proyecto de investigación de tesis titulado **LIDERAZGO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LOS PROCESOS DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE PERIODO 2023-2024**, previo a la obtención del título académico de Magister en Gestión Pública a la estudiante Cadena Rosado Clowid Mariana C.C. 092891192-4 para que realice la investigación dentro de la dependencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe.




Con base a lo antes expuesto, esta Dirección **AUTORIZA** para que la mencionada estudiante acceda a la información necesaria para realizar el proyecto de investigación, siempre que se respeten las normativas internas de confidencialidad y protección de datos.

Particular que notifico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Econ. Pamela García Moreira, M.Sc.
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO
GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN BUENA FE
c.c. Archivo

Av. 7 de Agosto y Victor Juez  052-951700 / 052-951701  secretariageneral@buenafe.gob.ec  www.buenafe.gob.ec

Anexo 4. Formato de la encuesta aplicada al personal de la dirección administrativa – operativa(colaboradores).

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE. (106)

Este cuestionario de preguntas tiene como objetivo llevar a cabo la investigación con la finalidad de analizar el liderazgo administrativo y su incidencia en la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe periodo 2023-2024.

Mediante la presente declaración, expreso mi consentimiento para que los datos proporcionados en esta encuesta sean gestionados con total confidencialidad y sean utilizados únicamente con fines investigativos.

La encuesta está compuesta por 11 preguntas, por lo que solicito una lectura minuciosa de cada una de ellas antes de proceder con las respuestas.

Edad: _____

Género:

- Femenino
- Masculino
- Prefiero no decirlo

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el GAD Municipal de Buena Fe?. Elija una opción

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Entre 4 y 6 años
- Más de 6 años

Dimensión: Liderazgo administrativo

1. ¿El liderazgo administrativo en el GAD fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿Los líderes del GAD comunican claramente los objetivos y metas institucionales?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 3. ¿Los líderes del GAD toman decisiones oportunas y basadas en la realidad local?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 4. ¿El liderazgo del GAD inspira confianza y motivación en los empleados?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 5. ¿El liderazgo en el GAD facilita la innovación y adaptación en los procesos administrativos?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- Dimensión: Organización y operatividad de procesos**
- 6. ¿El liderazgo actual asegura que los procesos administrativos se ejecuten de manera eficiente?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 7. ¿El liderazgo promueve el uso adecuado de recursos humanos y tecnológicos en la operatividad?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 8. ¿El liderazgo fomenta la capacitación continua del personal para optimizar los procesos?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Dimensión: Comunicación y toma de decisiones

9. ¿El liderazgo administrativo considera las opiniones y sugerencias de los empleados antes de tomar decisiones?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿La comunicación interna dentro del GAD es efectiva para la coordinación de procesos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿El liderazgo administrativo gestiona los conflictos laborales de manera justa y eficaz?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo 5. Formato de la encuesta aplicada a los directivos.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DEL GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE. (15)

El presente cuestionario tiene como propósito desarrollar una investigación orientada a analizar el liderazgo administrativo y su impacto en la operatividad de los procesos del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe durante el período 2023-2024.

Por medio de esta declaración, otorgo mi consentimiento para que la información proporcionada en la encuesta sea tratada con absoluta confidencialidad y empleada exclusivamente con fines de carácter investigativo.

La encuesta consta de 8 preguntas, por lo que se solicita leer atentamente cada una de ellas antes de proceder con la correspondiente respuesta.

Edad: _____

Género:

- Femenino
- Masculino
- Prefiero no decirlo

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el GAD Municipal de Buena Fe?. Elija una opción

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Entre 4 y 6 años
- Más de 6 años

1. ¿Cuáles de las siguientes actividades se llevan a cabo en su dirección departamental para fomentar un ambiente de trabajo positivo y motivador?

- Promover la comunicación abierta y transparente
- Establecer metas claras y alcanzables
- Reconocer y premiar logros
- Fomentar el trabajo en equipo
- Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional
- Promover un equilibrio entre vida laboral y personal
- Crear un ambiente inclusivo y diverso
- Delegar responsabilidades y empoderar al equipo
- Otras.....

2. ¿Cuáles de las siguientes acciones, se implementan en su dirección departamental, para fomentar un liderazgo accesible a fin de escuchar a los empleados?

- Mantiene una política de puertas abiertas

- Responde de manera oportuna a las inquietudes de los empleados
 - Muestra empatía y comprensión con los empleados
 - Toma acción sobre las sugerencias o quejas de los empleados
 - Participa en actividades informales con los empleados
 - Aprecia y reconoce las contribuciones de los empleados
 - Otras.....
- 3. ¿Qué acciones se ejecutan en su dirección departamental para apoyar activamente la mejora continua de los procesos internos?**
- Realiza revisiones periódicas de procesos
 - Involucra a los empleados en la mejora de procesos
 - Establece un sistema de reconocimiento y recompensa
 - Toma decisiones basadas en datos
 - Provee recursos necesarios para la mejora
 - Fomenta la comunicación abierta sobre los procesos
- 4. ¿Con cuáles de las siguientes acciones el liderazgo en el GAD asegura que las tareas se asignen de forma equitativa y eficiente?**
- Se evalúan las habilidades y capacidades de los empleados
 - Se promueve la transparencia en la asignación de tareas
 - Se aplica el uso de herramientas y tecnologías para optimizar la asignación de tareas
 - Se aplica un enfoque de asignación basado en el rendimiento
 - Se monitorea y ajusta regularmente la asignación de tareas
 - Otras.....
- 5. De las siguientes acciones ¿cuáles aplican en su dirección departamental para garantizar el uso adecuado de los recursos para el cumplimiento de los objetivos?**
- Se ha implementado algún sistema de control y seguimiento en el uso de recursos
 - Se realizan auditorías periódicas del uso recursos
 - Se aplican de indicadores de análisis costo - beneficio
 - Se fomenta la cultura de sostenibilidad
 - Se realizan acciones de análisis de la capacidad de los recursos disponibles
 - Otras.....
- 6. De las siguientes acciones ¿cuáles aplican en su dirección departamental para fomentar la capacitación y el desarrollo continuo del personal?**
- Fomenta la capacitación y el desarrollo continuo del personal.
 - Facilita el acceso a recursos educativos externos
 - Establece oportunidades de crecimiento profesional
 - Fomenta el aprendizaje a través de la tecnología
 - Asegura la asignación de tiempo para el aprendizaje y capacitación
 - Establece un sistema de evaluación para medir los resultados de las capacitaciones
 - Otras.....
- 7. ¿Cuáles de las siguientes herramientas se utilizan en su dirección departamental a fin de brindar una evaluación constante del rendimiento del personal?**
- Reuniones de seguimiento individuales

- Uso de indicadores de rendimiento (KPIs)
- Evaluación de competencias y habilidades
- Análisis de resultados y ajustes en las estrategias
- Uso de tecnologías para el seguimiento del rendimiento
- Evaluación de metas a corto y largo plazo
- Otras.....

8. ¿Las estrategias de gestión implementadas por los líderes del GAD mejoran la productividad del personal?

- Monitoreo de la calidad del trabajo
- Análisis de la utilización del tiempo
- Análisis de resultados versus objetivos
- Revisión de la carga de trabajo
- Análisis de tiempos de respuesta y resolución
- Análisis de proyectos completados en plazo
- Otras.....

Anexos 6. Tablas de frecuencias del primer resultado aplicado a los colaboradores administrativos - operativos.

Tabla 4

Tiempo laborado de los funcionarios.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Menos de 1 año | | |
| Entre 1 y 3 años | 40 | 25% |
| Entre 4 y 6 años | 71 | 44,4% |
| Más de 6 años | 49 | 30,6% |
| Total | 160 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Tabla 5

Ambiente de trabajo colaborativo y eficiente.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 1,3% |
| De acuerdo | 51 | 31,9% |
| Neutral | 73 | 45,6% |
| En desacuerdo | 34 | 21,3% |
| Totalmente en desacuerdo | | |
| Total | 160 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Tabla 6

Líderes comunicación clara de objetivos y metas del GAD.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 1,3% |
| De acuerdo | 52 | 32,5% |
| Neutral | 81 | 50,6% |
| En desacuerdo | 25 | 15,6% |
| Totalmente en desacuerdo | | |
| Total | 160 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Tabla 7*Liderazgo inspira confianza y motivación a los empleados.*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 1 | 0,6% |
| De acuerdo | 49 | 30,6% |
| Neutral | 79 | 49,4% |
| En desacuerdo | 31 | 19,4% |
| Totalmente en desacuerdo | | |
| Total | 160 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.**Tabla 8***Facilita innovación y adaptación en los procesos administrativos.*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 1,3% |
| De acuerdo | 47 | 29,4% |
| Neutral | 72 | 45,0% |
| En desacuerdo | 39 | 24,4% |
| Totalmente en desacuerdo | | |
| Total | 160 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.**Tabla 9***Procesos administrativos.*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | | |
| De acuerdo | 34 | 21,3% |
| Neutral | 84 | 52,5% |
| En desacuerdo | 42 | 26,3% |
| Totalmente en desacuerdo | | |
| Total | 160 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Tabla 10*Uso adecuado de recursos humanos y tecnológicos en la operatividad.*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 1 | 0,6% |
| De acuerdo | 40 | 25,0% |
| Neutral | 81 | 50,6% |
| En desacuerdo | 38 | 23,8% |
| Totalmente en desacuerdo | | |
| Total | 160 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.**Tabla 11***Capacitación continua del personal.*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 1 | 0,6% |
| De acuerdo | 39 | 24,4% |
| Neutral | 78 | 48,8% |
| En desacuerdo | 42 | 26,3% |
| Totalmente en desacuerdo | | |
| Total | 160 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.**Tabla 12***Comunicación interna es efectiva.*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 1 | 0,6% |
| De acuerdo | 42 | 26,3% |
| Neutral | 81 | 50,6% |
| En desacuerdo | 36 | 22,5% |
| Totalmente en desacuerdo | | |
| Total | 160 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Tabla 13*Gestión de conflictos laborales.*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 1,3% |
| De acuerdo | 40 | 25,0% |
| Neutral | 75 | 46,9% |
| En desacuerdo | 43 | 26,9% |
| Totalmente en desacuerdo | | |
| Total | 160 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Anexos 7. Tablas de frecuencias del segundo resultado aplicado a los directivos departamentales.

Tabla 14

Actividades implementadas en la dirección departamental.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| Promover la comunicación abierta y transparente | 5 | 33,33 |
| Establecer metas claras y alcanzables | 1 | 6,67 |
| Reconocer y premiar logros | | |
| Fomentar el trabajo en equipo | 7 | 46,67 |
| Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional | 1 | 6,67 |
| Promover un equilibrio entre vida laboral y personal | | |
| Crear un ambiente inclusivo y diverso | 1 | 6,67 |
| Delegar responsabilidades y empoderar al equipo | | |
| Otras..... | | |
| Total | 15 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los miembros del cuerpo directivo de la institución.

Tabla 15

Acciones que se implementadas en la dirección departamental.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| Mantiene una política de puertas abiertas | 1 | 6,67 |
| Responde de manera oportuna a las inquietudes de los empleados | 2 | 13,33 |
| Muestra empatía y comprensión con los empleados | 12 | 80 |
| Toma acción sobre las sugerencias o quejas de los empleados | | |
| Participa en actividades informales con los empleados | | |
| Aprecia y reconoce las contribuciones de los empleados | | |
| Otras..... | | |
| Total | 15 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los miembros del cuerpo directivo de la institución.

Tabla 16

Acciones del liderazgo aseguran que las tareas se asignen de forma equitativa y eficiente.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| Se evalúan las habilidades y capacidades de los empleados | | |
| Se promueve la transparencia en la asignación de tareas | | |
| Se aplica el uso de herramientas y tecnologías para optimizar la asignación de tareas | 15 | 100 |
| Se aplica un enfoque de asignación basado en el rendimiento | | |
| Se monitorea y ajusta regularmente la asignación de tareas | | |
| Otras..... | | |
| Total | 15 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los miembros del cuerpo directivo de la institución.

Tabla 17

Acciones que aplican en la dirección departamental.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| Se ha implementado algún sistema de control y seguimiento en el uso de recursos | 1 | 6,67 |
| Se realizan auditorías periódicas del uso recursos | 11 | 73,33 |
| Se aplican de indicadores de análisis costo - beneficio | | |
| Se fomenta la cultura de sostenibilidad | | |
| Se realizan acciones de análisis de la capacidad de los recursos disponibles | 3 | 20 |
| Otras..... | | |
| Total | 15 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los miembros del cuerpo directivo de la institución.

Tabla 18*Acciones que aplican en la dirección.*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| Fomenta la capacitación y el desarrollo continuo del personal. | 3 | 20 |
| Facilita el acceso a recursos educativos externos | | |
| Establece oportunidades de crecimiento profesional | | |
| Fomenta el aprendizaje a través de la tecnología | 12 | 80 |
| Asegura la asignación de tiempo para el aprendizaje y capacitación | | |
| Establece un sistema de evaluación para medir los resultados de las capacitaciones | | |
| Total | 15 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los miembros del cuerpo directivo de la institución.**Tabla 19***Herramientas que se utilizan en la dirección departamental.*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| Reuniones de seguimiento individuales | | |
| Uso de indicadores de rendimiento (KPIs) | | |
| Evaluación de competencias y habilidades | 14 | 93,33 |
| Análisis de resultados y ajustes en las estrategias | | |
| Uso de tecnologías para el seguimiento del rendimiento | | |
| Evaluación de metas a corto y largo plazo | 1 | 6,67 |
| Otras..... | | |
| Total | 15 | 100% |

Nota: Elaborado por autora. Fuente: Encuesta aplicada a los miembros del cuerpo directivo de la institución.

Anexo 8. Visita a la dirección de Talento Humano, con la Econ. Pamela García Moreira, MSc.

