


EDITORIAL RUNAIKI

LA GESTIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO CON ENFOQUE EN SISTEMAS DE CALIDAD

ISBN: 978-9942-846-74-7



LA GESTIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO CON ENFOQUE EN SISTEMAS DE CALIDAD

Autores:

- Barcia Villamar Fabián Eduardo
- Calvache Gutiérrez Nora Jamileth
- Rodríguez Bravo Argenis
- Bueno Intriago Scarlet Rossemay
- Guaranda Pin Mayeli Leonela
- Proaño Ponce William Patricio
- Ponce Arteaga Génesis Gimabel
- Tualombo Tituaña José Jorge
- Anchundia Bailón Fernando Josue
- Zavala Pivaque Esther Melina
- Marcillo Parrales Freddy Antonio
- Delgado Gutiérrez Zoila Marianita
- Tumbaco Nieves Yelixa Abigail
- Anchundia Villamar Joel Santiago
- Plúa Parrales Nínive Victoria
- Aguilar Cano Cesar Alfredo
- Conforme Cedeño Gema Monserrate
- Álvarez Vásquez Carmen Argentina
- Mónica del Pilar Quiñonez Cercado
- Eliana Yetzabeth Soledispa Parrales
- María Gabriela Alvia Choez
- Erick Raúl Baque Sánchez
- Danny Adrián Arteaga Vélez
- Stefani Juliana Vargas Pinargote
- Agbani Anahí García Baque
- Bexy Maluly Rodríguez Pareja

Índice

Capítulo I: Análisis financiero y la toma de decisiones de la empresa ELECTROCOM .1	
- 10	
Capítulo II: Gestión institucional y la calidad del agua de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Rocafuerte	11 – 25
Capítulo III: Sistema de Gestión de calidad con enfoque en la Norma ISO 9001:2015 .26	
– 41	
Capítulo IV: Gestión de calidad y la norma internacional ISO 9001: 2015 de la microempresa Elica	42 - 51
Capítulo V: Desarrollo organizacional contribuye estratégicamente en la transformación digital en entidades de construcción.....	52 - 60
Capítulo VI: Gestión administrativa e incidencia en el alcance de los objetivos – dirección de gestión financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado, cantón Santa Ana	61 - 71
Capítulo VII: Influencia de las políticas Públicas sobre la calidad de vida en materia de discapacidad, Jipijapa	72 - 79
Capítulo VIII: Optimización del proceso administrativo en los objetivos organizacionales: retos y oportunidades.....	80 - 90
Capítulo IX: El impulso del emprendimiento como motor de la adopción de la inteligencia artificial para MYPIMES	91 - 101
Capítulo X: Gestión de Recursos Humanos en la Administración Pública.....	102 - 113
Capítulo XI: Riesgos Laborales En El Personal Operativo Del Benemérito Cuerpo De Bomberos Del Cantón Jipijapa.....	114 - 125
Capítulo XII: Gestión administrativa para la eficiencia y eficacia del proceso académico en las Unidades Educativas de Montecristi	126 -136
Capítulo XIII: Política fiscal para regular la informalidad del comercio en el cantón Jipijapa.....	137 - 149

CAPITULO I

Análisis financiero y la toma de decisiones de la empresa ELECTROCOM

¹Calvache Gutiérrez Nora Jamileth

²Barcia Villamar Fabián Eduardo

Resumen

El análisis financiero es una herramienta importante en las empresas para comprender su salud económica, proporcionando información decisiva sobre su rentabilidad, liquidez y la estructura de sus costos. Además, permite identificar áreas de mejora y a su vez optimizar el uso de los recursos financieros. Por lo tanto, este estudio tiene como propósito analizar e interpretar los estados financieros que orienten a una acertada toma de decisiones al gerente de la empresa Electrocom, debido a la inadecuada información financiera e inexperiencia del propietario al analizarlos, lo cual influye de forma negativa en la toma de decisiones. Para ello se emplea una metodología mixta que combina enfoques cualitativos y cuantitativos, donde se aplicó la técnica de la encuesta que estuvo dirigida a una muestra de 109 empleados. Entre sus resultados más relevantes se destacó que el 91% de los encuestados consideran que, si es necesario realizar un análisis financiero en la empresa ya que influye al momento de tomar decisiones, sin embargo, se concluye que Electrocom no es consciente de su liquidez porque la información financiera no es analizada, lo cual genera que las decisiones sean tomadas en base a las ganancias de la compañía y no por un diagnóstico exhaustivo de los estados financieros.

Palabras claves: Análisis financiero, toma de decisiones, rentabilidad, liquidez

¹Profesional en formación, Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Correo electrónico: calvache-nora2215@unesum.edu.ec

² Docente en Contabilidad y Auditoría, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Correo electrónico: fabian.barcia@unesum.edu.ec, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2261-0988>

Asbtract

Financial analysis is an important tool for companies to understand their economic health, providing decisive information about their profitability, liquidity and cost structure. In addition, it allows identifying areas for improvement and in turn optimizing the use of financial resources. Therefore, the purpose of this study is to analyze and interpret the financial statements in order to guide the manager of the Electrocom company to make the right decisions, due to the inadequate financial information and the inexperience of the owner in analyzing them, which negatively influences the decision making process. For this purpose, a mixed methodology combining qualitative and quantitative approaches was used, where the survey technique was applied to a sample of 109 employees. Among the most relevant results, 91% of those surveyed considered that it is necessary to carry out a financial analysis in the company since it influences decision making; however, it is concluded that Electrocom is not aware of its liquidity because the financial information is not analyzed, which generates that decisions are made based on the company's profits and not by an exhaustive diagnosis of the financial statements.

Keywords: *Financial analysis, decision making, profitability, liquidity.*

Introducción

El análisis financiero emerge como una herramienta esencial en este contexto, proporcionando a los líderes empresariales una visión detallada de la salud financiera de la compañía. Este análisis va más allá de la simple evaluación de cifras contables; implica una comprensión profunda de los estados financieros y la capacidad de traducir datos en información relevante para la toma de decisiones.

El proceso de análisis e interpretación de los diversos indicadores financieros se realiza con mayor facilidad con el pleno apoyo de los instrumentos financieros, pero hay que tener claro que este análisis debe basarse en ciertos principios de la contabilidad empresarial.

En el dinámico entorno empresarial de América Latina, la toma de decisiones efectiva es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización, guiándolos a través de análisis financieros y proporcionando una base sólida para decisiones estratégicas que impulsen el crecimiento sostenible y la prosperidad a largo plazo de las empresas.

La toma de decisiones, desde la gestión de recursos financieros hasta la eficiencia operativa, impacta directamente en la salud financiera y competitiva de las empresas de Ecuador. En este contexto, el análisis financiero se convierte en una herramienta táctica, permitiendo a la empresa evaluar la eficacia de sus estrategias operativas y optimizar sus recursos para garantizar una gestión financiera sólida.

La empresa Electrocom, inmersa en el sector de la electrónica y las comunicaciones, se encuentra en un escenario donde la velocidad de cambio y la competencia constante demandan una gestión financiera precisa y estratégica. El cual proporciona todos los datos que una empresa necesita para tomar decisiones y ayudarla a utilizar sus recursos de manera más eficiente.

Con base en la descripción proporcionada, en este documento se interpretó el análisis financiero como una brújula para los líderes de Electrocom, guiándolos a través de las complejidades financieras y proporcionando una base sólida para decisiones estratégicas que impulsen el crecimiento sostenible y la prosperidad a largo plazo de la empresa.

Desarrollo

El análisis a los estados financieros de Electrocom establecerá las fortalezas y debilidades de la toma de decisiones y propondrá mejoras en sus políticas, procesos y procedimientos, orientados a la obtención de un favorable análisis financiero y una eficiente toma de decisiones que permita el alcance de los objetivos.

El proceso analítico implica aplicar un conjunto de técnicas y herramientas analíticas a los estados financieros para obtener un conjunto de medidas y relaciones que sean significativas y útiles para la toma de decisiones. Por tanto, la principal función del análisis contable es transformar los datos en información útil, por lo que el análisis

contable debe basarse en la toma de decisiones. De acuerdo con esta visión, los objetivos fijados durante el desarrollo del análisis económico deben convertirse en preguntas específicas a las que se deben encontrar respuestas adecuadas. (Rosillón, 2020)

La toma de decisiones es el proceso de determinar las necesidades de decisión, determinar las alternativas, analizar y elegir una de ellas, implementar la alternativa elegida y evaluar los resultados. En lo que a negocios se refiere, la toma de decisiones es una herramienta para tomar las mejores decisiones para el negocio, como las decisiones estratégicas y dediciones operativas.

Las decisiones estratégicas suelen ser responsabilidad de la alta dirección y normalmente se toman después de una cuidadosa consideración. Por el contrario, las decisiones operativas son decisiones que las empresas toman con regularidad, son más mundanas, son responsabilidad de los mandos intermedios y rara vez dañan el futuro de la empresa. (Eugene, 2021)

Mientras que las decisiones operativas son las que se toman en el nivel más bajo de los directivos de la empresa Estas decisiones se repiten para que la información necesaria para tomar la decisión esté fácilmente disponible. Los errores se pueden corregir fácilmente porque el alcance de su manifestación es de corta duración, por lo que las sanciones si se cometen errores son mínimos. Ejemplos: programa de producción diario, organizar visitas de ventas diarias. (Luis, 2021)

De esta manera el análisis financiero es aquel proceso reflexivo de evaluación de la posición financiera y el desempeño actual y pasado de la empresa, cuyo objetivo principal es determinar la situación y las estimaciones de desempeño futuro de la mejor manera posible.

Por tanto, la principal función del análisis contable es transformar los datos en información útil, por lo que el análisis contable debe basarse en la toma de decisiones. De acuerdo con esta visión, los objetivos fijados durante el desarrollo del análisis económico deben convertirse en preguntas específicas a las que se deben encontrar respuestas adecuadas.

El análisis económico se analiza mediante indicadores de liquidez, que se trata en determinar qué sucedería si una empresa pagara inmediatamente todas sus deudas en menos de un año. De esta forma el indicador de liquidez aplicado en el momento concreto evalúa a la empresa frente al pago inmediato de las deudas corrientes en circunstancias excepcionales. (Francisco, 2019)

Otro de los indicadores es de solvencia, se refiere a determinar los riesgos que dichos acreedores y dueños de negocios están tomando y la facilidad o dificultad de pedir dinero prestado.

Los índices de endeudamiento o solvencia están diseñados para determinar el grado y la forma en que los acreedores participan en la financiación de una empresa. Los prestamistas generalmente prefieren empresas con deuda "baja", buenas posiciones de liquidez y altas ganancias para obtener nuevo financiamiento, todos factores que reducen el riesgo crediticio. (Juan, 2021)

Entre varios indicadores, el indicador de gestión pretende dar una importancia dinámica al análisis de la utilización de los recursos comparando las cuentas de balance (estáticas) y las cuentas de pérdidas y ganancias (dinámicas). Lo anterior se deriva del principio básico en el campo de las finanzas, el cual todos los activos de una empresa deben favorecer en la mayor contribución posible al logro de sus objetivos financieros. (Angel, 2021)

Los índices de rendimiento, también conocidos como rentabilidad o rentabilidad, miden la eficacia con la que la dirección de una empresa controla los costes y los gastos, convirtiendo así las ventas en beneficios. Desde el punto de vista de un inversionista, el uso más importante de estos índices es analizar cómo se genera el retorno sobre el valor invertido en la empresa (retorno sobre el capital y retorno sobre los activos totales). (Horne, 2022)

Estos indicadores están diseñados para medir la eficiencia con la que una empresa utiliza sus recursos. De esta forma, miden el nivel de rotación de los componentes de los activos, el monto de la recuperación de préstamos y pagos de deudas y la eficiencia con la que

una empresa utiliza sus activos, en función de la rapidez con la que se restablece el valor de sus activos y la ponderación de la empresa.

El análisis financiero revela una visión completa de la salud financiera de las empresas, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones estratégicas. A través de la revisión de estados financieros, el cálculo de ratios financieros y la evaluación del entorno, se han identificado varios aspectos clave que merecen atención.

Método

Dentro de la investigación que toma referencia al análisis financiero y la toma de decisiones en la empresa Electrocom, se consideró emplear una modalidad de investigación bibliográfica que se centra en recopilar, revisar y sintetizar la información que ha sido previamente publicado en libros, revistas académicas y tesis, mientras que la metodología fue mixta que combina enfoques cualitativos y cuantitativos.

Par la determinación de la muestra se aplicó la técnica de entrevista y encuesta que estuvo dirigida a una muestra de 109 empleados, conformado por las diferentes áreas de la empresa.

La muestra de la encuesta y entrevista de aplicación se basa en información obtenida de los empleados de ELECTROCOM, con el propósito de obtener información directa.

Incluye la siguiente información:

Tabla 1.

Áreas	Total de personal
Comercial	45
Servicios	19
Mantenimiento	15
Producción	30
Total	109

Fuente: *Elaboración propia*

Resultado y discusión

Utilizando la información recabada a través de las entrevistas y encuestas llevadas a cabo con el personal de la empresa ELECTROCOM, se procede a analizar y procesar los datos obtenidos.

Los resultados recolectados se organizan y analizan a través de la aplicación de técnicas estadísticas que se utilizando, tablas y gráficos estructurados. Estas imágenes visuales facilitan la identificación de las razones clave que respaldan la ejecución del estudio, cumpliendo con los objetivos establecidos previamente.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la implementación de la encuestada al equipo de trabajo de la compañía ELECTROCOM, con el fin de recopilar información directa de los empleados.

Tabla 2.

Conocer la Importancia que tiene el Análisis Financiero en una Organización.

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
SI ES NECESARIO	99	90.83%
NO ES NECESARIO	5	4.59%
NO CONTESTA	5	4.59%
TOTAL	109	100%

Mediante la encuesta realizada a 109 personas, se les preguntó sobre la importancia del análisis financiero, 99 personas creían que era necesario, el 90,83%, porque el análisis financiero puede explicar los estados financieros, y respondieron las 5 personas restantes, correspondientes al 4,59% que o es necesario entender la importancia del análisis financiero en el género de la organización, por lo que llenamos el 100% de los encuestados.

Tabla 3.

Criterios del Efecto de las Herramientas Financieras para tomar decisiones.

RESPUESTAS	NUMERO	PORCENTAJE
SI AFECTA	83	76.15%
NO AFECTA	8	7.34%
A VECES AFECTA	15	13.76%
NO CONTESTA	3	2.75%
TOTAL	109	100%

La información recabada de los criterios para evaluar la influencia de los instrumentos financieros en la toma de decisiones, arroja la siguiente información: 83 personas corresponden al 76,15% de las personas que respondieron que, si no se realiza el análisis financiero afuera, el dispositivo no se verá afectado. Se pueden conocer deficiencias, por lo que no tomarán una decisión, 8 personas responden 7.34% respuesta no afecta, 15 personas responden 13.76% respuesta a veces afecta unidades de habilidad, 3 personas responden 2.75% no responde al cuestionario, por lo que el total número de personas llega a 109 que corresponde al 100%.

Tabla 4.

Falta de información de índices financieros respecto al riesgo de la toma de decisiones.

RESPUESTAS	NUMERO	PORCENTAJE
SI	85	77.98%
NO	13	11.93%
NO CONTESTA	11	10.09%
TOTAL	109	100%

En esta tabla se aprecia que el 78%, que representa a 85 personas, respondió que tienen poca información financiera que pueda afectar a la empresa, refiriéndose a las grandes empresas. Por otro lado, 13 encuestados (11,93%) respondieron que no es necesaria una gran cantidad de información para reducir el riesgo de que las empresas implementen control interno y pronostiquen el volumen de ventas para la toma de decisiones. 11 personas respondieron, el 10,09% no respondió y un total de 109 personas completaron la encuesta para una tasa de respuesta del 100%.

Tabla 5.

La empresa mejoraría su liquidez con la aplicación de los análisis financieros.

RESPUESTAS	NUMERO	PORCENTAJE
SI	70	64.22%
NO	32	29.36%
NO CONTESTA	7	6.42%
TOTAL	109	100%

Por último, en la tabla 5 se indica que el 64,22% de los encuestados, correspondiente a 70 personas, respondió que sí, porque con la ayuda de esta herramienta conoceremos el estado de la organización y sus falencias y así tomar las decisiones adecuadas para mejorar ciertas cuentas en base a sus saldos calculados, que son tan muchos que el 29,36% de los encuestados respondieron que 32 personas creían que no, porque hacer análisis financieros no va a mejorar la liquidez. De manera, 7 personas representan el 6,42% que no respondieron, por lo que un total de 109 personas han completado el 100% correspondiente.

Conclusiones

- Se concluye que Electrocom no es plenamente consciente de su liquidez, ya que la información financiera no se analiza exhaustivamente. Esto lleva a que las decisiones se basen principalmente en las ganancias de la compañía en lugar de en un diagnóstico completo de los estados financieros.
- El análisis de los resultados de la encuesta revela que existe una falta de información sobre los índices financieros en relación con el riesgo en la toma de decisiones, donde el 77.98% de los encuestados considera que hay poca información financiera que pueda afectar a la empresa. Además, la aplicación de análisis financieros podría mejorar la liquidez de la empresa, según el 64.22% de los encuestados.
- El estudio subraya la necesidad de una mayor conciencia y análisis de la información financiera en Electrocom para optimizar la toma de decisiones y mejorar la salud financiera de la empresa. Estas conclusiones sugieren la importancia de implementar prácticas más sólidas de análisis financiero y

promover una comprensión más profunda de los estados financieros en la gestión empresarial.

Bibliografía

- Rosillón, N. (2020). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009
- Eugene, B. (2021). Obtenido de <https://professorannibal.com.br/2020/03/24/no-todas-las-decisiones-son-estrategicas/#:~:text=Las%20decisiones%20estrat%C3%A9gicas%20son%20decisiones,las%20personas%20que%20la%20componen.&text=Los%20ejecutivos%20y%20gerentes%20toman,el%20futuro%20de%20la%2>
- Francisco, M. (2019). Obtenido de <https://mundi.io/finanzas/indicadores-financieros-para-empresas/#:~:text=Los%20indicadores%20financieros%20son%20una,el%20%C3%A1mbito%20econ%C3%B3mico%20y%20financiero>.
- Luis, H. J. (2021). Obtenido de <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/proceso-toma-de-decisiones-en-una-empresa/#:~:text=Las%20decisiones%20operativas%20son%20aquellas,individual%20o%20los%20departamentos%20correspondientes>.
- Horne, V. (2022). Obtenido de <https://www.sdelsol.com/glosario/ratio-solvencia/>
- Juan, P. (2021). Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/indicadores-financieros-de-solvencia>
- Angel, R. (2021). Obtenido de <http://nandis21.blogspot.com/p/indicadores-de-solvencia.html>

CAPITULO II

Gestión institucional y la calidad del agua de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Rocafuerte

³Rodríguez Bravo Argenis Gabriel

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue analizar la gestión institucional y la calidad del agua de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Rocafuerte, para su cumplimiento se desprenden: caracterizar los fundamentos teóricos de la gestión institucional y la calidad del agua, diagnosticar la situación de la gestión institucional de la empresa pública e identificar el estado actual de la calidad del agua en empresa pública. La metodología se orientó en el enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, de tipo documental y bibliográfica, empleando la encuesta de forma virtual, cuya muestra intencional y representativa fue de 76 usuarios de la zona alta rural, utilizando los métodos análisis-síntesis y estadístico-descriptivo. Entre los resultados, se destaca el desacuerdo con las suficientes redes de distribución de agua, tienen que comprar el líquido vital a vendedores ambulantes, el agua no es totalmente incolora, aunque se subraya que la empresa tiene mecanismos internos correctos para su funcionamiento. Por tal razón, se concluye que la gestión institucional presenta buen liderazgo con alineación del trabajador en las capacidades prácticas y metas de la empresa. Sin embargo, aún existe deficiencia en la calidad del agua por faltas en el sistema de abastecimiento que no cubre todo el sector, hay deficiencias en la operación de saneamiento y fallas en la salubridad.

Palabras clave: gestión pública; gestión del agua; recurso hidrológico.

³ Universidad Estatal del Sur de Manabí, Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría; Doctor en gestión pública y gobernabilidad; Jipijapa, Manabí, Ecuador; email: argenis.rodriguez@unesum.edu.ec
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4727-6931>

Abstract

The main objective of the research was to analyze the institutional management and water quality of the Public Company of Drinking Water and Sewage of the Rocafuerte Canton, for its fulfillment the following emerge: characterize the theoretical foundations of institutional management and water quality, diagnose the situation of the institutional management of the public company and identify the current state of water quality in the public company. The methodology was oriented towards a quantitative approach, with a descriptive, documentary and bibliographic scope, using the survey virtually, whose intentional and representative sample was 76 users from the upper rural area, using the analysis-synthesis and statistical methods. descriptive. Among the results, the disagreement with sufficient water distribution networks stands out, they have to buy the vital liquid from street vendors, the water is not completely colorless, although it is highlighted that the company has correct internal mechanisms for its operation. For this reason, it is concluded that institutional management presents good leadership with alignment of the worker in the practical capabilities and goals of the company. However, there is still a deficiency in water quality due to shortcomings in the supply system that does not cover the entire sector, there are deficiencies in sanitation operations and failures in sanitation.

Keywords: public management; Water management; hydrological resource.

Introducción

La calidad del agua ha sido un tema tratado a nivel mundial al ser un líquido vital para la subsistencia. Todos los países se encargan de la administración de su agua, tratarla y suministrarla según el uso que se le vaya a emplear, destacando la existente preocupación y polémicas debido a que pueda consumirla toda la población.

En la actualidad, hay un tercio de la población que habita en países con escasez de agua, se calcula que para el 2025, el número aumente a dos tercios, y se espera en el año 2030, que setecientos millones de ciudadanos sean desplazados por una intensa escasez de agua (UNESCO, 2019). Esto se debe al aumento de la tasa de crecimiento demográfico, el desarrollo económico, la vertiginosa urbanización y las modalidades cambiantes de consumo. El Banco Mundial (2019) acota que en el planeta se afronta una crisis en la

calidad del agua que reduce en un tercio el viable crecimiento económico en zonas altamente contaminadas y coloca en riesgo el bienestar humano y ambiental.

En este sentido, las empresas han de administrar de manera sostenible los recursos hídricos en la construcción de sus servicios y productos, facilitar y fomentar la mejora de la gestión del agua en su cadena de valor, su calidad y trabajar por la educación e innovación. En Ecuador, es el Consejo de Nacional de Competencias quien señala las pretensiones para lograr una gestión efectiva de servicios de agua potable y la utilización eficientemente de las herramientas.

No obstante, en la provincia de Manabí, cantón de Rocafuerte, se evidencia deficiencias en el servicio y la calidad del agua de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Rocafuerte (EPAPAR) porque solo el 81% de la población que incluye la zona urbana y rural baja tienen accesibilidad y cobertura de agua potable, aun no llega directamente a la zona rural alta (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Rocafuerte, 2020). Aunado a lo mencionado, la planta que se encuentra cerca de una cuenca hidrológica no muy contaminada presenta deficiencias eléctricas, tiene procesos manuales que impide sea óptima la calidad del agua. En consecuencia, hay fallas de cobertura total de agua potable a los sectores rurales, todo esto imposibilitaba la cantidad suficiente del líquido y su regular calidad con relación a la potabilidad para consumirla, lo que trajo la limitación para beberla directamente de la tubería, sin peligro para la salud, sumado a la deficiencia en la infraestructura del alcantarillado.

Dentro de esta óptica, se justifica la importancia de esta investigación en razón de la significación que tiene el agua para el consumo humano, siendo necesaria su potabilidad, con las mejoras en las operaciones de saneamiento. En atención a lo anterior, es necesario destacar que una buena gestión institucional puede garantizar que se cumplan los objetivos de la empresa y se brinde un servicio eficaz a la población, principalmente con la optimización del servicio de agua potable, conducente a mejorar la calidad de vida de los habitantes del sector.

Desarrollo

La gestión institucional y la calidad del agua

En las empresas públicas, es válida la premisa inherente a la gestión institucional, cuyo propósito está referido a los procesos, políticas y estrategias que se utilizan para lograr objetivos y metas. Por tal motivo, se alude que la gestión institucional se define como el deber de la alta gerencia, la permanente adaptación de organización, considerando lo social, económico, ambiental y político, midiendo los resultados y la calidad de los procesos, consiguiendo la competitividad, rentabilidad, innovación y el compromiso con alianzas efectivas para lograr el desarrollo equitativo (Navarro et. al., 2018).

En este sentido, una buena gestión institucional puede mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, lo que implica un mayor y mejor éxito en la empresa, comprende además la toma de decisiones, la gestión de los recursos humanos, la gestión financiera y la evaluación del desempeño.

Bajo este contexto, las dificultades de calidad del agua existen en los países desarrollados, así como en los de vía en desarrollo, que envuelven la pérdida de óptimos cuerpos de agua de calidad, el deterioro relacionado con las transformaciones en la hidro morfología, el crecimiento de contaminantes y la propagación de especies invasoras (ONU, 2018). Es de hacer notar, la deficiente calidad del agua perturba de manera directa a la población que pende de estas fuentes de suministro, coartando su acceso al agua, su disponibilidad y acrecentando los peligros para la salud vinculados con el agua que repercute en su calidad de vida. En función a lo planteado, es pertinente señalar que los proveedores de agua de consumo humano son responsables en todo momento de la calidad y seguridad del agua que producen. En consonancia con lo antes expuesto, se puede exponer que la calidad de agua, tiene sus aristas, en este caso, desde lo funcional, a partir de sus usos, lo ambiental en el cual tiene un ecosistema equilibrado y hasta el grupo de características físicas, químicas y microbiológicas, con valores o rangos que se creen aceptables según a lo que se reserve, para alcanzarla es indispensable su infraestructura, accesibilidad y disponibilidad por medio de una red de tubería y alcantarillado para la cobertura, continuidad con agua saneada para su aceptabilidad y con un costo acorde al servicio recibido (Aguirre y Huaman, 2020).

La gestión institucional en la empresa pública

La empresa pública ubicada en el cantón Rocafuerte, entre sus gestiones institucionales tiene como premisas los procesos financieros, administrativos, operativos y comerciales, mismos que permiten llevar el suministro de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado. En el área operativa, su cobertura, cantidad, calidad, continuidad y costos, se describe mediante el catastro de consumidores de agua esterilizada y de usuarios del sistema de alcantarillado.

En cuanto a la cobertura de los servicios, en el área urbana, el agua potable tiene el 100% y el alcantarillado sanitario comprende el 95%, contrariamente, en las zonas rurales, la empresa no ha intervenido mayormente en estos servicios, por lo que los habitantes de este sector deben buscar sus propias soluciones de abastecimiento de agua potable y disposición de excretas. Es de indicar que la no intervención de la empresa en la zona rural para orientar, asistir y reglamentar con adecuados sistemas de manejo de aguas, potable y residual está limitando el desarrollo social de la ciudad y propiciando a la contaminación de los suelos y acuíferos.

El área administrativa, se encuentra dividida según su estructura orgánica (EPAPAR, 2021) por procesos en el que se encuentran el Directorio y la Gerencia General, las cinco áreas estratégicas que están representadas en Direcciones: Técnica y de Infraestructura, de Operación y Mantenimiento, Financiera, Administrativa y Comercial. Dentro de los procesos tiene los gobernantes, agregados de valor y procesos desconcentrados.

El área comercial en cuanto al micro medición, lecturas, facturación y emisión por consumos el 100% de los enlaces domiciliarios de agua potable disponen de micromedidores. La toma de lecturas se lo realiza en los 10 últimos días laborables de cada mes. En el sistema de atención al cliente, se están gestionando ante entidades bancarias otras modalidades de cobro por los servicios que presta y contar con todos los medios posibles de pago.

Metodología de la investigación.

La metodología en esta investigación fue la cuantitativa, analizando datos numéricos bajo la estadística. El alcance fue descriptivo, con investigación documental y bibliográfica, utilizando los métodos análisis-síntesis y estadístico-descriptivo.

En razón de lo anterior es descriptiva, porque su finalidad es caracterizar fenómenos y conceptos, definiendo y midiendo variables mostrando las dimensiones (Hernández et al., 2018), para la caracterización de la situación actual de la gestión institucional y la calidad del agua que se brinda en la empresa para la prestación de agua potable y alcantarillado.

Se realiza la investigación bibliográfica que consistió en el análisis de fuentes documentales (Güereca, 2016). En este sentido, se escogieron textos digitales actualizados sobre gestión institucional y la calidad del agua.

Desde este escenario, el método de análisis-síntesis, permitió asentar la inmersión de información, búsqueda y clasificación para su decodificación lo que implicó realizar un análisis de lo teórico y lo práctico de la investigación. Este método analítico parte de las descripciones sobre la gestión institucional y la calidad del agua de la empresa pública en Ecuador. El método estadístico descriptivo, facilitó interpretar los resultados de la investigación que surgieron de la tabulación de datos mediante el programa estadístico Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versión 25 que se manifiesta en tablas de frecuencia.

La técnica para la recolección de la información fue la encuesta virtual. Se empleó como instrumento el cuestionario cuyo diseño es propio del investigador. Los ítems se contestan de manera cerradas contienen categorías de respuesta delimitadas constituidas por cinco bajo la escala de Likert: totalmente en desacuerdo (TD), desacuerdo (D), indiferente (I), de acuerdo (DA), totalmente de acuerdo (TD). En este estudio, se tomó como muestra intencional y representativa a los 76 usuarios de la zona alta rural más afectados que representan el 19%.

Resultados de la investigación

A continuación, se presentan los hallazgos de las encuestas que se dividen en las dos variables, calidad del agua y la gestión institucional.

Variable: Calidad del agua

Tabla 1:

Infraestructura

		TD		D		I		DA		TA	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	El agua que se recibe para ser potabilizada proviene de una fuente natural.	0	0	0	0	62	80	14	20	0	0
2	Considera idónea la fuente de donde se capta el agua que consume.	0	0	0	0	57	75	19	25	0	0
3	Cree que la conducción del agua potable, desde su origen hasta la planta de tratamiento, es adecuada.	8	10	38	50	8	10	14	20	8	10
4	Está en condiciones óptimas la planta de tratamiento de Agua Potable.	0	0	8	10	54	70	14	20	0	0

Fuente: Encuesta a la población rural (2023).

Se evidencia que el 80% de la población considera indiferente el agua que se recibe para ser potabilizada proviene de una fuente natural, mientras que el 20% restante está de acuerdo que, si proviene de una fuente natural, también se destaca el mayor porcentaje en la repuesta intermedia con un 75% en indiferente sobre considera idónea la fuente de donde se capta el agua que consume, aunado a ello otro 25% está de acuerdo. Por su parte, el 50% infiere estar en desacuerdo, que la conducción del agua potable, desde su origen hasta la planta de tratamiento, es adecuada; sin embargo, un 20% de los encuetados está en acuerdo. Aunado a ello, el 70% afirma que no está en acuerdo ni en desacuerdo de las condiciones óptimas la planta de tratamiento de Agua Potable.

Tabla2.

Accesibilidad

		TD		D		I		DA		TA	
		f	%	f	%	F	%	F	%	f	%
7	Cuenta con redes de acceso al agua potable.	0	0	7	10	62	80	7	10	0	0

9	Está a su alcance económico el costo que paga por el servicio de agua potable	38	50	38	50	0	0	0	0	0	0
10	Toda la población de Rocafuerte tiene cobertura de servicio de agua potable	0	0	7	10	62	80	7	10	0	0
11	Toda la población de Rocafuerte tiene accesibilidad al agua.	0	0	0	0	35	49	6	2	35	49

Fuente: Encuesta a la población rural (2023).

En esta tabla se observa que el 10% de los encuestados, asume estar totalmente en desacuerdo con tener redes de acceso de agua potable, sin embargo, el 80 % señala estima no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. Dentro de esta realidad, cabe indicar, que si está a su alcance económico el costo que paga por el servicio de agua potable, la mitad de los encuestados que conforman el 50% contestaron estar en total desacuerdo, mientras que el 50% restante estuvo en desacuerdo. Esto indica que, aunque el servicio es costoso, persisten deficiencias en el suministro del vital líquido, Por otro lado, el 80% de la población de Rocafuerte, no está ni en acuerdo ni en desacuerdo en tener cobertura del servicio de agua potable, mientras que la minoría representada por el 10% estuvo en desacuerdo. Seguidamente, en relación si tiene toda la población acceso al servicio de agua, 49% asumió ni estar en acuerdo ni en desacuerdo, estando una muestra de 49% en total acuerdo.

Tabla 3.

Cobertura

		TD		D		I		DA		TA	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
12	El sistema de abastecimiento cubre todo su sector.	62	80	14	20	0	0	0	0	0	0
14	Posee los servicios de agua por tuberías conectada a su vivienda.	0	0	0	0	14	20	62	80	0	0
15	Tiene que comprar agua a vendedores ambulantes.	0	0	7	10	7	10	0	0	62	80
16	Requiere de un camión cisterna para tener agua potable.	0	0	0	0	15	21	25	35	35	49

Fuente: Encuesta a la población rural (2023).

De lo antes expuesto, se evidencia que el 80% de los encuestados, indica estar en total desacuerdo que el sistema de abastecimiento cubre todo su sector, en concordancia con esa afirmación otro grupo manifestó en un 20% el desacuerdo, con ese indicador. En cuanto a la cobertura del agua inherente si poseen los servicios de la misma por tuberías

conectadas a su vivienda, el 80% afirmó estar totalmente de acuerdo, mientras que solo un 20% estuvo en acuerdo. En lo que respecta, si los encuestados compran agua a vendedores ambulantes el 80 % señaló estar totalmente de acuerdo, solo un 10% asumen estar en desacuerdo. Al preguntárseles si requerían de un camión cisterna de agua potable, un 49% indicó es necesario al inferir su total acuerdo. Lo anterior, conduce a las deficiencias y carencias que existen en la localidad con respecto al abastecimiento del agua.

Tabla 4.

Salubridad

Ítems	TD		D		I		DA		TA	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
17 El agua que consume es sin sabor.	35	49	6	2	35	49	0	0	0	0
18 Posee agua incolora.	38	50	38	50	0	0	0	0	38	50
19 La apariencia de su agua es turbia.	0	0	35	49	6	2	0	0	35	49
20 Le agrada el sabor del agua que le suministran en su vivienda.	35	49	0	0	6	2	35	49	0	0
22 Consume el agua directamente desde el grifo.	38	50	38	50	0	0	0	0	0	0

Fuente: Encuesta a la población rural (2023).

Los encuestados afirmaron estar en un 49% en total desacuerdo que el agua consumida es sin sabor, aunado a esa premisa otro grupo conformado por el 49 % presume no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en consecuencia, asumen estar en total desacuerdo que el agua que poseen es incolora en un 50%, mientras que el restante 50% está en desacuerdo, razón por la cual esta tendencia es negativa para los habitantes del sector, esto contribuye al detrimento de la calidad del agua y a la calidad de vida. Con respecto al agua es turbia un 49% señalaron no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, consecuentemente el 49% restante indicó estar en total acuerdo, esta limitante afecta la salud de la población. Aunado a ello, otro grupo de encuestados considera estar en total desacuerdo que le agrada el sabor del agua que hay en su vivienda, por otra parte, el otro 49% afirmó estar en acuerdo.

La población encuestada alegó en un 50% estar en total desacuerdo en consumir agua directamente del grifo, mientras que el complemento del 50% está en desacuerdo. Es de

mencionar que el agua consumida debe ser completamente potable y cumplir con los estándares de calidad establecidos.

Tabla 5.

Saneamiento

		TD		D		I		DA		TA	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
23	Sabe si el agua le ha ocasionado alguna enfermedad como parásitos o cólera.	35	49	0	0	6	2	35	49	0	0
24	Considera que los métodos de tratamiento de potabilización son los correctos.	35	49	0	0	6	2	35	49	0	0
25	Siente que existen deficiencias en la operación de saneamiento.	35	49	6	2	35	49	0	0	0	0
26	Percibe deficiencias en el mantenimiento y eliminación de desechos del agua que garantiza las condiciones higiénicas.	38	50	0	0	38	50	0	0	0	0

Fuente: Encuesta a la población rural (2023).

Con respecto al tema de interés, si saben si el agua le ha ocasionado alguna enfermedad como parásitos o cólera, el 49% asumió estar en desacuerdo, aunado a tal presunción el restante 49% estuvo de acuerdo. En este escenario, el 49 % de los encuetados consideró estar en total desacuerdo que los métodos de tratamiento de potabilización son los correctos, mientras que otro 49% indicó estar de acuerdo son los idóneos; cuando se les preguntó si existen deficiencias en la operación de saneamiento, el 49% asumió estar en total desacuerdo, es decir persisten tales debilidades, no obstante otro 49% informó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; siguiendo en esta posición un 50% asume estar en total desacuerdo al percibir deficiencias en el mantenimiento y eliminación de desechos del agua que garantiza las condiciones higiénicas, en consecuencia, otro grupo conformado por el 50% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. De lo antes descrito, el agua no potable puede causar ciertas enfermedades y problemas graves de salud, por ello deben adecuarse los métodos de tratamiento de potabilización para el consumo efectivo.

Variable: gestión institucional

Tabla 6.*Competitividad*

Ítems	TD		D		I		DA		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 Considera que la empresa tiene un buen desempeño liderazgo.	0	0	0	0	15	21	35	49	26	30
3 Los empleados y sus directores afrontan adecuadamente las situaciones problemáticas que se presentan.	10	14	0	0	5	7	35	49	26	30
4 La empresa es responsable con la calidad del agua.	10	14	0	0	5	7	35	49	26	30

Fuente: Encuesta a la población rural (2023).

En esta dinámica, un 49% de los encuestados considera estar de acuerdo que la empresa tiene un buen desempeño laboral, manifestando el 30% estar en total acuerdo. En otro orden una minoría que incluye el 21% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Cabe mencionar, en un 49% asumieron que los empleados y directores afrontan las situaciones presentadas, aunado a ello el 30% está totalmente de acuerdo. Razón por la cual, coincide el 49% que la empresa es responsable con la calidad del agua al alegar estar de acuerdo, en consecuencia 30% señalaron estar totalmente acuerdo. Desde esta mirada, la empresa debe seguir asumiendo su compromiso y responsabilidad en proveer al sector de agua potable de calidad para el consumo humano.

Tabla 7.*Creación de valor*

Ítems	TD		D		I		DA		TA	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
5 La empresa invierte en mejorar la calidad del agua que provee.	10	14	0	0	10	14	30	42	26	30
6 Considera que la empresa perfecciona las tuberías del sistema de alcantarillado.	11	16	0	0	15	21	30	42	15	21
8 La empresa realiza la cobertura del servicio del agua potable en las comunidades rurales.	35	49	26	30	10	14	5	7	0	0

Fuente: Encuesta a la población rural (2023).

Cabe señalar de acuerdo a las respuestas de los encuestados, el 42 % alegó estar de acuerdo que la empresa invierte en mejorar la calidad del agua que provee, asumiendo el 30% estar en total acuerdo; al respecto considera el 42% su acuerdo al indicar que la empresa perfecciona las tuberías del sistema de alcantarillado, al mismo tiempo el 21%

manifestó estar en total acuerdo, con la dicotomía que el 21% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con tal indicador. En este mismo análisis, el 49% expuso su descontento al estar en total desacuerdo si la empresa realiza la cobertura del servicio de agua potable en las comunidades rurales, aunado a estas cifras el 30% también estuvo en desacuerdo. Desde esta óptica, es imprescindible la empresa, tome conciencia de proveer el acceso de agua potable hacia esas comunidades que tanto lo ameritan.

Tabla 8. Técnica

Ítem	TD		D		I		DA		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9 Considera que la planta de tratamiento de agua tiene un buen mantenimiento físico para tener calidad de agua.	10	14	0	0	5	7	46	58	15	21
10 Cree que la empresa tiene una funcional gestión que beneficia a la calidad del agua.	15	21	0	0	0	0	46	58	15	21

Fuente: Encuesta a la población rural (2023).

Es de hacer notar, que 58 % opinó estar de acuerdo que la planta de tratamiento de agua tiene un buen mantenimiento físico para tener calidad de agua, en el mismo orden el 21% está en total acuerdo. De los mismos resultados se constató, que el 58% cree que la empresa tiene una funcional gestión que beneficia a la calidad del agua al asumir estar de acuerdo, siendo esta alternativa favorable para el suministro del servicio; mientras que el 21% de los encuestados presume su total acuerdo, en contraposición a este indicador solo el 21% expresó su total desacuerdo.

Tabla 9.

Económica

Ítems	TD		D		I		DA		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
12 Cree que la empresa tiene buenos materiales: productos químicos, energía, herramientas, piezas de repuestos y equipos para asegurar la calidad del agua.	10	14	0	0	10	14	36	44	20	28
13 Considera que la empresa cuenta con personal de gestión en la planificación, supervisión, administración financiera y administración para la calidad del agua.	15	21	0	0	6	7	40	51	15	21
14 Cree que la empresa protege las fuentes de agua.	15	21	0	0	11	14	30	37	20	28
15 Considera importante el tratamiento de aguas residuales.	0	0	0	0	11	14	35	44	30	42

Fuente: Encuesta a la población rural (2023).

Cabe señalar, que de acuerdo a las respuestas emitidas por los entrevistados, el 44% informó estar de acuerdo que la empresa tiene buenos materiales: productos químicos, energía, herramientas, piezas de repuestos y equipos para asegurar la calidad del agua, manifestando el 28 % estar en total acuerdo con dicha presunción; asimismo consideró el 51 % que la empresa cuenta con personal de gestión en la planificación, supervisión, administración financiera y administración para la calidad del agua, concatenado con ello un grupo conformado por 21% estuvo en total acuerdo, indicador favorable dentro de la gestión institucional de la empresa. Al hacer mención, si la empresa protege las fuentes de agua, el 37%, asume su acuerdo, mientras que el 28 % confirmó su total acuerdo, sólo una minoría de 21 % expresó su total desacuerdo. Dicho lo anterior, 44 % de los encuestados consideran importante el tratamiento de aguas residuales, estando el 44% en total acuerdo. Es de acotar, que el tratamiento de aguas residuales, ayuda también a eliminar sustancias tóxicas y reducir la carga contaminante en el medio ambiente.

Discusión

Entre los hallazgos de la investigación se demuestra que la conducción del agua potable desde su origen hasta la planta de tratamiento no es adecuada, por esto es importante que las zonas de captación de agua estén destinadas para la producción de agua de consumo, siempre y cuando la planta de tratamiento reúna el tratamiento requerido en condiciones óptimas, aunado a ello, el recurso hídrico debe ser accesible a todos por igual (García, 2022).

Asimismo, se perciben dudas en relación si cuentan con redes de acceso de agua potable, a pesar de destacarse la importancia del acceso, como factor clave para promover o retrasar el desarrollo de la sociedad (Bravo, 2017). Sin duda, el abastecimiento de agua no cubre todo el sector de Rocafuerte, lamentable porque no se ha hecho uso equitativo. (García, 2022). Cabe resaltar que, aun un 80% de los habitantes compran el agua a los vendedores ambulantes y el 49% requieren de un camión cisterna para agua potable, esto debido a la dificultad de cobertura del vital líquido por no poseer un buen sistema de abastecimiento hacia el sector.

Desde este contexto, se refleja en el estudio que un 50% están en total desacuerdo que el agua que consumen es incolora concatenado a que es turbia, evidenciándose que no les agrada el sabor del agua que consumen, además tampoco es potable, estos indicadores coinciden con el estudio realizado por Rodríguez y Luján (2022) al señalar en un 49,7% que la empresa no optimiza la salubridad del agua, en consecuencia, la potabilidad para consumirla es insuficiente, esto incide de forma negativa en la salud y bienestar humano (UNESCO 2022).

Bajo esta óptica, los métodos de tratamiento para potabilizar el agua no son los idóneos y hay deficiencias en el mantenimiento, es una connotación que indica la necesidad de crear mecanismo o métodos de gestión de aguas, que incluyan el saneamiento, con alternativas de prevención focalizados en el sistema de tratamiento (Sigüencia y Solano 2022). Pese a todo lo mencionado, se denota en un 49% estar de acuerdo que la empresa maneja un buen desempeño de liderazgo, sumado a que los empleados y directores afrontan los inconvenientes presentados, tales presunciones co-invitan a cerciorarse que la gestión funcione en todos los aspectos esenciales de la red de servicios (Sigüencia y Solano 2022).

Conclusiones

- La gestión institucional de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Rocafuerte muestra un buen liderazgo porque los empleados y sus directores afrontan adecuadamente las situaciones problemáticas.
- La calidad del agua en la zona rural evidencia faltas en el servicio de agua potable, el sistema de abastecimiento no cubre todo su sector, existen deficiencias en la operación de saneamiento y fallas en la salubridad.
- La gestión institucional presenta alineación del trabajador con las capacidades prácticas y metas que hay en la empresa. Sin embargo, aun existente deficiencia en la calidad del agua de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Rocafuerte.

Bibliografía

Aguirre, M. y Huaman, J. (2020). *Mejoramiento de la calidad del agua, para lograr condiciones de salubridad mediante cloración por goteo: centro poblado Camjata, Puno 2020*. Tesis. Universidad César Vallejo.

Banco Mundial (2019). Essayas Ayana. Determinants of Declining Water Quality. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/361311579717771482/pdf/Determinants-of-Declining-Water-Quality.pdf>

García, G (2022). *Factores condicionantes del servicio de agua potable y su influencia en la efectividad del servicio, Santa Lucía, Ecuador*. Tesis. Universidad César Vallejo.

Güereca, R., Blásquez, L., & López, I. (2016). *Guía para la investigación cualitativa: etnografía, estudio de caso e historia de vida*. Universidad Autónoma Metropolitana.

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2018). *Metodología de la investigación*. <https://doi.org/10.17993/ingytec.2018.46>

Navarro, S., Ferrer, R., & Burgos, B. O. (2018). La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas. *Universidad y Sociedad*, 10(2).

ONU (2018) Sustainable Development Goal 6: Synthesis Report 2018 on Water and Sanitation. Nueva York, Naciones Unidas. www.unwater.org/app/uploads/2018/07/SDG6_SR2018_web_v5.pdf

Rodríguez, A y Luján G (2022). Gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad para mejorar la calidad del servicio de AAPP-AASS. Rocafuerte - Ecuador, 2022 Ciencias Económicas y Empresariales Cesar Vallejo.

Sánchez Bravo, A. (2017). Hacia un reconocimiento del agua como derecho humano universal. *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, 8 (3), 220-238.

Siguenza, M y Solano J (2022). Análisis sobre la gestión de aguas residuales en la ciudad de Cuenca: Caso ETAPA-EP Ciencias Técnicas y Aplicadas. <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>.

UNESCO. (2020). Informe mundial de las Naciones Unidas sobre el desarrollo de los recursos hídricos 2020: Agua y cambio climático. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/search/N-EXPLORE-dcc59bbc-4dfb-418a>

WWAP (Programa Mundial de Evaluación de los Recursos Hídricos de la UNESCO). 2019. Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos 2019: No dejar a nadie atrás. París, UNESCO. <https://www.acnur.org/5c93e4c34.pdf>

CAPITULO III

Sistema de Gestión de calidad con enfoque en la Norma ISO 9001:2015

⁴Bueno Intriago Scarlet Rossemary

⁵Barcia Villamar Fabián Eduardo

Resumen

A nivel global, el desarrollo de un sistema de gestión de calidad apunta a la garantía de calidad que poseen los productos y servicios de una organización, para ello la correcta aplicación del estándar internacional la norma ISO 9001:2015 supone que las empresas acceden a una certificación internacional que logra una ventaja competitiva y mayor satisfacción de los clientes, sin embargo, el empirismo en la ejecución de los procesos relacionados a la prestación del servicio es una de las principales falencias en las organizaciones. La presente investigación tiene como objetivo analizar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el Centro de Faenamiento San Lorenzo Jipijapa, por medio de un constructo metodológico que parte de una investigación no experimental, direccionada por la ruta cuali-cuantitativa, apoyada del método analítico, inductivo, deductivo, estadístico, y un alcance explicativo y descriptivo también se empleó el instrumento de encuesta dirigida a la unidad poblacional constituida por 53 trabajadores administrativos y operativos. En cuanto a los principales resultados, el 76% de los empleados reconocen la existencia de un manual de calidad debidamente documentado, mientras que, un 60% admitió que no se poseen herramientas suficientes para realizar un faenamiento apropiado y el 57% no recibe capacitaciones enfocadas en la mejora continua del proceso de faenamiento. Dentro de las conclusiones presentadas, existen carencias en la implementación de un sistema de gestión de calidad, también no se desarrollan programas de capacitaciones que repercuten en la ineficiente gestión de calidad de los servicios ofrecidos.

⁴ Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí, Ecuador; Correo electrónico : buenoscarlet7867@unesum.edu.ec Orcid: <https://orcid.org/0009-0001-0688-0614>

⁵ Docente en Contabilidad y Auditoría, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Correo electrónico: fabian.barcia@unesum.edu.ec, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2261-0988>

Palabras clave: Calidad, Capacitaciones, Faenamiento, Gestión, Procesos

Abstract

At a global level, the development of a quality management system aims to guarantee the quality of an organization's products and services. For this, the correct application of the international standard, ISO 9001:2015, means that companies have access to a international certification that achieves a competitive advantage and greater customer satisfaction, however, empiricism in the execution of processes related to the provision of the service is one of the main shortcomings in organizations. The objective of this research is to analyze the Quality Management System based on the ISO 9001:2015 Standard at the San Lorenzo Jipijapa Slaughter Center, through a methodological construct that is based on a non-experimental investigation, directed by the qualitative route. quantitative, supported by the analytical, inductive, deductive, statistical method, and an explanatory and descriptive scope, the survey instrument was also used aimed at the population unit made up of 53 administrative and operational workers. Regarding the main results, 76% of employees recognize the existence of a duly documented quality manual, while 60% admitted that they do not have enough tools to carry out appropriate slaughter and 57% do not receive focused training, in the continuous improvement of the slaughter process. Among the conclusions presented, there are deficiencies in the implementation of a quality management system; training programs are also not developed, which have an impact on the inefficient quality management of the services offered.

Keywords: Quality, Training, Slaughter, Management, Processes

Introducción

En los escenarios actuales, la búsqueda de mejores niveles de calidad está condicionado por la alta desconfianza social, una problemática que se origina por experiencias adversas de consumidores, que resulta un verdadero desafío para las organizaciones unificar esfuerzos y mejorar de manera significativa la percepción del consumidor, como lo considera Murrieta et al. (2020), debido a la situación actual de las organizaciones se ha promovido la integración de sistemas de calidad para aumentar la satisfacción del cliente, por ello la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad supone un importante avance para las unidades empresariales.

Para Pacheco et al. (2019), el término calidad a lo largo del tiempo ha tenido una diversidad de enfoques, entre los más actuales está el de gestión que reúne a recursos humanos y procesos con los que cuenta una organización, de ahí que se resalta la importancia de la estrategia de calidad para lograr satisfacer al cliente. Desde la postura de Campoverde et al. (2020), la calidad se orienta al servicio, que permite diagnosticarse por medio de indicadores objetivos y medidas subjetivas sobre la percepción de calidad que tienen los usuarios.

En el trabajo científico de Rodríguez (2019), se especifica que en el período comprendido de 1993 hasta 2017, países como Argentina, Ecuador, Chile, Brasil, Perú y Colombia recurrieron a la adopción de la normativa ISO 9001 para regular y direccionar el desarrollo un Sistema de Gestión de Calidad en sus empresas. Bajo el contexto internacional, González (2021), asevera que, en empresas colombianas, la incertidumbre a raíz de la pandemia generó un 21,4% de desempleo tras el cese de actividades, puesto que muchos de sus procedimientos internos relacionados con la calidad se volvieron obsoletos.

Para dar continuidad al estudio, Reyes et al. (2021), detallan que un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es un mecanismo acertado para fomentar la creatividad y resiliencia, también permite conocer nuevos procedimientos que dan apertura al descubrimiento de desconocidos mercados o clientes, mientras que, Ulloa et al. (2020), determina que un Sistema de Gestión de Calidad responde a una acción base para maximizar la calidad de productos o servicios haciendo énfasis en el cumplimiento de las perspectivas de los

clientes, bajo la idea de León et al. (2019), este proporciona una estructura integral organizativa, de procesos y herramientas para lograr los objetivos de calidad.

En el Ecuador, una de las principales problemáticas por la que atraviesan la mayoría de empresas según Aldaz et al. (2022), es debido a la exigencia de estándares de calidad que presentan los mercados internos, externos o demandas de clientes, donde se requiere la certificación de dicho sistema con lo regulado por la norma ISO 9001, para los autores Zavala & Vélez (2020), en el país las unidades empresariales de servicio han tenido como diagnóstico un bajo desarrollo de mecanismos de controles internos que generan la insatisfacción de los clientes.

En la provincia de Manabí, específicamente en el Centro de Faenamiento San Lorenzo del cantón Jipijapa, se han presentado deficiencias atribuidas a las inconformidades de los usuarios por la falta de coordinación y la impuntualidad en la entrega del servicio, también el personal trabaja de forma empírica, sin capacitaciones permanentes sobre el proceso de atención, considerando que tener una calidad alta es un instrumento importante para el progreso organizacional de las empresas que ofrecen el servicio de faenamiento, es así que varias empresas para no disminuir sus demandas han optado por cumplir con los estándares de las normas de calidad ISO 9001: 2015 la cual promueve el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

En este sentido, en la investigación se estableció como objetivo principal: Analizar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el Centro de Faenamiento San Lorenzo Jipijapa, por medio de los objetivos específicos tales como: Definir las bases teóricas con relación a las variables de estudio y Diagnosticar la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad del centro de faenamiento San Lorenzo Jipijapa, para ello fue necesario el desarrollo efectuar una investigación cualitativa y cuantitativa.

Desarrollo

Literatura de la calidad en los últimos cinco años

Tabla 1.

Aportes sobre conceptos de calidad en los últimos cinco años.

Título	Aporte	Autores	Año
Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista	La calidad está precedida por consideraciones éticas, acompañada del compromiso y responsabilidad para los individuos, que se posicionan como elemento central de la calidad.	Mejías Yoerquis	(2019)
Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios	La calidad busca constantemente cubrir la mayor parte de las necesidades y deseos del cliente, cuya característica principal es el valor de procesos, productos o servicios.	Amaya Pedro Felix Edwin Rojas Sofia Diaz Luis	(2020)
Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática.	La calidad es una construcción mental de los usuarios para generar complacencia y convicción de volver a adquirir un bien o servicio, además, se efectúan recomendaciones con terceros.	Izquierdo Julio Anastacio Carla	(2021)
Avances recientes en el estudio de factores de estrés prefaenado sobre la calidad de la carne bovina, aviar y porcina	La calidad de un producto se ve condicionada por distintos factores, entre ellos un conjunto de fases críticas que integren el proceso productivo, también la unificación de buenas prácticas sobre el producto beneficia al consumidor final por la proporción de un alimento con una buena composición nutricional.	Irreño Francisco Escorcia Neila Navarro Gary Muñoz Laura Navas Juan Domínguez Aníbal Cala Daniel	(2022)
Calidad científica: definición, historia, y aplicaciones	La calidad no se limita a la satisfacción de un cliente, esta tiene una concepción más amplia que engloba sus implicaciones legales, ambientales, económicas y sociales.	Correa Natalia Cañas Ana Cogollo Juan Romero Manuel Jaramillo Andrés Felipe Osorio Triana Omar Zuluaga Robin	(2023)

Sistema de Gestión de calidad (SGC)

García (2021), puntualiza que un Sistema de Gestión de Calidad es un factor imprescindible para satisfacer a varias partes de interés, a través del desarrollo de diversas herramientas de gestión integral para la estandarización de procesos alineados a la mejora continua, un Sistema de Gestión de Calidad engloba una variedad de actividades necesarias en que una organización determina sus objetivos y los procedimientos e insumos apropiados para obtener los resultados anhelados y generar valor. En cambio, Sanabria (2019), define que el Sistema de Gestión de Calidad es un método por el cual se planifican, ejecutan y controlan actividades preventivas para alcanzar las metas organizacionales dando cumplimiento a las exigencias de los clientes y otras partes interesadas.

Principios del Sistema de Gestión de Calidad

De acuerdo con Rincón et al. (2021), existen siete principios por los que se rige el Sistema de Gestión de Calidad expuestos en la Norma ISO 9001:2015, inician con un enfoque al cliente, donde las organizaciones guardan una dependencia directa de sus clientes, en la medida que se deben diagnosticar sus necesidades presentes y futuras, por consiguiente, el liderazgo, en que aquellos que cumplen el rol de líderes deben orientar a la organización al logro de los objetivos, también la participación del personal, considerando que el recurso humano es la esencia de una unidad empresarial, por ello su compromiso y habilidad aportarán a la eficiencia de las actividades designadas, en cuanto al cuarto principio, enfoque basado en procesos, se especifica que la gestión de las actividades y recursos deben alinearse por medio de un proceso para obtener resultados más eficientes, el quinto principio es la mejora, que se relaciona con el ciclo PHVA de Deming (1989), que consiste en el proceso de planificar, hacer, verificar y actuar para el fomento de la mejora continua, sobre el sexto principio, se tiene un enfoque basado en hechos para la toma de decisión, se enfatiza que las decisiones deben estar sustentadas en análisis previos de datos e información, respecto al último principio, la gestión de las relaciones, es crucial que se dé una acertada gestión de las relaciones entre socios estratégicos, proveedores y sociedad.

Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad

Como lo exponen Álvarez et al. (2019), los principales beneficios de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, son que mejora y moderniza a la organización, por medio de procesos automáticos, fomenta un mejor vínculo entre los empleados y administrativos, genera una documentación exhaustiva sobre cada proceso y método empleado, incrementa la eficiencia operacional, se aumenta la productividad, mejora el uso de los recursos, se beneficia la satisfacción del cliente con todo lo anterior se mejora la imagen de la organización. Para Cañon (2020), los beneficios más relevantes son el aumento de la competitividad por la introducción de nuevas tecnologías de información, de esta manera se atienden las necesidades de los clientes.

Norma ISO 9001: 2015

Como lo sostiene Loor (2019), las Normas ISO 9001, son un conjunto de estándares internacionales que tienen como propósito aumentar la calidad tanto de productos, servicios y procesos de una organización, por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en la actualidad gerentes e investigadores han mostrado un interés por la aplicación de la Norma ISO en organizaciones de distinta naturaleza, por la facilidad de ingresar a nuevos mercados, además de mayores beneficios económicos. Sobre Guacales et al. (2020), las Normas ISO 9001: 2015, comprenden una serie de requisitos para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad.

Cruz et al. (2019), expresa que el principal enfoque de la Norma ISO 9001: 2015 está dado en base a un Sistema de Gestión de Calidad, sus requisitos y aplicación para empresas grandes o pequeñas, esta norma está basada en una variedad de principios de gestión de calidad, con orientación directa sobre el cliente y la implicación de la administración, además de, la motivación, y su enfoque sobre procesos y mejora continua, emplear la Norma ISO 9001:2015 en los procesos internos de las empresas, asegura que los clientes puedan obtener productos consistentes y servicios de buena calidad.

Certificación ISO 9001: 2015

Se considera que, la certificación ISO 9001:2015 permite una serie de beneficios para las organizaciones, considerando la mejora del rendimiento y calidad de los procesos ejecutados, en este sentido, Valdivieso (2020), afirma que, con la certificación ISO 9001:2015 se puede mejorar la imagen de la empresa tras la garantía de bienes y servicios óptimos.

Materiales y métodos

Este trabajo de investigación enmarcado en el Sistema de Gestión de Calidad con enfoque en la Norma ISO 9001:2015, tiene una construcción metodológica fundamentada en una investigación no experimental con un alcance explicativo y descriptivo, y direccionada por la ruta mixta, además de la utilización de métodos teóricos de análisis y síntesis, inductivo y deductivo, evidenciado en la revisión de la literatura del término calidad en trabajos científicos de los últimos cinco años, así también el método estadístico que permitió la sistematización de los datos recopilados tras el uso del instrumento de encuesta, se determinó una población de 53 trabajadores del Centro de Faenamiento San Lorenzo Jipijapa, debido a su tamaño no se efectuó alguna fórmula para la selección de la muestra que estuvo integrada por administrativos y operarios, para determinar la confiabilidad del instrumento, se determinó la consistencia interna por medio de la ecuación Spearman-Brown generada por el programa estadístico SPSS Versión 29.

Resultados y discusión

En primer lugar, tras el desarrollo de la estadística de fiabilidad, se generó el Coeficiente de Spearman-Brown, se contempló un valor de 0,839 para ambas mitades de las muestras (pares e impares).

Tabla 2.*Coeficiente de Spearman-Brown*

Coeficiente de Spearman-Brown			
	Longitud igual	Valor	,839
		N de elementos	6 ^a
	Longitud desigual	Valor	,839
		N de elementos	6 ^b
N total de elementos			12

Tabla 3.*Rango de Confiabilidad Spearman-Brown*

Grado de Confiabilidad	
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Respecto a los resultados obtenidos, se evidenció que el coeficiente de Spearman-Brown fue de 0,839, que en base a la tabla de grado de confiabilidad se posiciona entre un rango de excelente confiabilidad, por ello la consistencia interna del instrumento de encuesta es muy buena, mientras que, en el estudio de Cueva (2023) que se enmarca en la calidad del servicio y satisfacción de los

usuarios se determinó un coeficiente de Spearman-Brown de 0,849, que de similar manera se centra en un rango de excelente confiabilidad. En cambio, Carrera et al. (2019), obtuvo en su investigación un resultado de Spearman equivalente a 0,232, concretándose así una confiabilidad nula o totalmente baja.

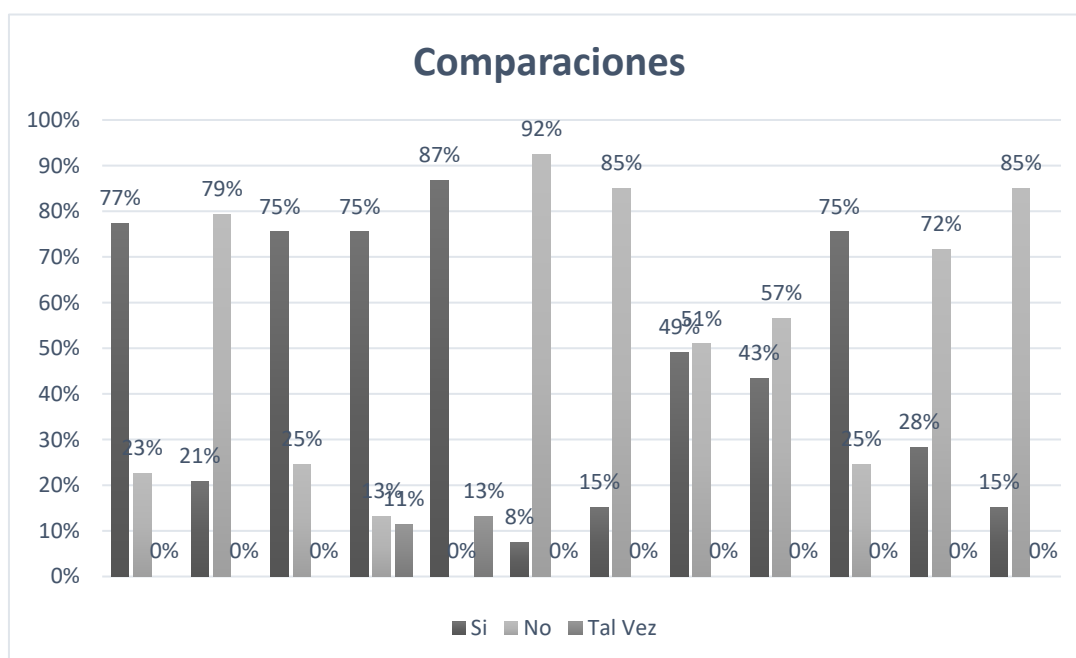
Tabla 4.*Información obtenida de trabajadores sobre el Sistema de Gestión de Calidad.*

Enunciado	Si	No	Tal Vez	Total
La institución cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad.	77%	23%	0%	100%
Conoce sobre la normativa de la ISO 9001: 2015 sobre el SGC en la institución.	21%	79%	0%	100%
Conoce el tipo de Sistema de Gestión de Calidad en la institución.	75%	25%	0%	100%
Cuenta con un manual de calidad documentado en base a la Norma ISO 9001:2015	75%	13%	11%	100%
Establece procesos para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.	87%	0%	13%	100%
Efectúan auditorías de calidad a procesos del SGC.	8%	92%	0%	100%
Cumple los requisitos del SGC.	15%	85%	0%	100%
Dispone de herramientas necesarias para llevar a cabo un faenamiento adecuado.	49%	51%	0%	100%
Capacita a empleados para mejoras en el proceso de faenamiento según lo estipula la Norma ISO 9001:2015.	43%	57%	0%	100%
Las carnes cuentan con el debido estándar de calidad para la satisfacción del cliente.	75%	25%	0%	100%
Identifica y evalúa los riesgos y oportunidades para el Sistema de Gestión de Calidad.	28%	72%	0%	100%
Establece medidas para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.	15%	85%	0%	100%

Fuente: *Trabajadores del Centro de Faenamiento San Lorenzo Jipijapa. Elaborado por:*
Investigadores

Gráfico 1

Comparaciones de resultados de encuesta.



En cuanto a los resultados obtenidos, en la tabla 3 se especifican los datos acerca de un diagnóstico sobre el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el Centro de Faenamiento San Lorenzo Jipijapa, el 77% de los encuestados expresaron acertadamente que existe un Sistema de Gestión de Calidad en la organización, mientras que el 23% consideró que no, respecto al conocimiento sobre la normativa ISO 9001:2015, del 100%, un 21% asumió tenerlos, mientras que, el 79% consideró que no, de esta manera se determina que existe una falencia notoria en cuanto a la instrucción sobre estándares de calidad necesarios para las operaciones de la organización, sin embargo, en el estudio de Conde (2022) se determinó la importancia de conocer sobre los requisitos establecidos dentro de la norma ISO 9001:2015, siendo así la misión, visión, políticas y objetivos de calidad para encaminar a la institución al cumplimiento de metas.

Respecto al manual de calidad documentado, de la totalidad encuestada, el 75% asumió que, si se posee, el 13% que no y el 11% consideró que tal vez, enfatizando que dentro del análisis de Castillo (2022), se determinó que el mantenimiento de la información documentada como lo estipula la Norma ISO 9001:2015 permite que las empresas pueden tener un mejor manejo de informes detallados que contribuyan a la decisión oportuna. Por otra parte, del 100% de los encuestados, el 43% asumió que, si son capacitados, 57% no recibe capacitaciones para las mejoras en el proceso de faenamiento, sobre los estándares

exigidos para el tratamiento de las carnes, el 75% asumió que, si existen, mientras que el 25% especificó que no.

Dentro de lo referido en el estudio de Llano (2020), un diagnóstico enmarcado en la situación actual generó que se tenía un desarrollo de evaluaciones sobre el desempeño en un 14.28%, dentro de los resultados contemplados en el gráfico 1, los trabajadores del Centro de Faenamiento San Lorenzo Jipijapa consideraron que se evalúa en desempeño en un 15%, en contraposición un 85% asumió que no, aseverando así que existe un bajo aprovechamiento por parte de la fuerza de trabajo y por ende de los recursos.

Conclusiones

- Se concluyó que, en base al análisis del Sistema de Gestión de Calidad con enfoque en la Norma ISO 9001:2015 es esencial para obtener una ventaja competitiva, en este sentido se requiere que dicho Sistema de Gestión de Calidad se ajuste a los principios como el enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, un enfoque basado en procesos, mejora continua, enfoque basado en hecho para la toma de decisiones y la gestión de relaciones.
- Mediante el diagnóstico de la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro de Faenamiento San Lorenzo Jipijapa se cumple en un nivel medio los requerimientos necesarios para su eficiencia, se evidenció que un 57% de los trabajadores no son capacitados acerca de los procesos efectivos de faenamiento en base a lo reglamentado en la Norma ISO 9001:2015.
- Por medio de la revisión de las bases teóricas acerca de la calidad y sus concepciones, se resalta que esta incluye a procesos, productos o servicios en la medida que sean satisfactorios para el cliente, sin descuidar aspectos legales, medioambientales, sociales y económicos.

Conflicto de interés

Los autores declararon que no tienen ningún conflicto de interés personal, financiero, intelectual, económico y de interés corporativo con la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Contribución de los autores

Concepción y diseño del trabajo, recolección/obtención de resultados, análisis e interpretación de datos, redacción del manuscrito, revisión crítica del manuscrito, aprobación de su versión final: Scarlet Rossemay Bueno Intriago, Fabián Eduardo Barcia Villamar.

Bibliografía

Aldaz, Ó., Pozo, F., & Almeida, J. (2022). Empresas envasadoras de agua y su gestión de calidad en Santo Domingo de los Tsáchilas. Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(5), 158-165.

Álvarez, J., Fraiz, J., & Río, M. D. (2019). Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(63), 379-407. Obtenido de Revista Venezolana de Gerencia: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29028476002.pdf>

Amaya, P., Félix, E., Rojas, S., & Diaz, L. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-647. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890287>

Calidad científica: definición, h. y. (2023). Calidad científica: definición, historia, y aplicaciones. *Signos Investigación en Sistemas de Gestión*, 15(1), 179-197. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/8247/7821>

Campoverde, R., Baldeón, M., González, V., & Montero, M. (2020). Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. *Revista ESPACIOS*, 41(31), 33-45. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p03.pdf>

Cañon, J. (2020). Los beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad SGC bajo la norma ISO9001:2015 en las instituciones de educación superior IES como apoyo

al aseguramiento interno de la calidad institucional. *Universidad Militar Nueva Granada*.
Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38001/Ca%C3%B1onRodriguezJenniferLilian2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Carrera, R., & Chaupijulca, M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las empresas de Transporte Público en el Distrito de Pacasmayo 2019*. Obtenido de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44977/Carrera_BRA-%20Chaupijulca_%20ZMP-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Castillo, R. (2022). *Propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Zubeldia S.A.* Obtenido de Universidad Politecnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23192/1/UPS-GT003918.pdf>

Conde, N. (2022). *Propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Angar Domotik basado en la Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de Fundación Universitaria de América: <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8912/1/5558337-2022-1-GC.pdf>

Cruz, F., López, A., & Ruiz, C. (2019). Sistema de Gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de Ingeniería de Calidad para su implementación. *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 17(1), 59-69. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/315876051_Sistema_de_gestion_ISO_9001-2015_Tecnicas_y_herramientas_de_ingenieria_de_calidad_para_su_implementacion

Cueva, B. (2023). *Calidad de servicios y satisfacción de los usuarios del Programa Social “Escolares Brillantes” de Pacasmayo, 2022*. Obtenido de Universidad César Vallejo : https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112811/Cueva_SBT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garcia, J. (2022). *sistema de gestion de calidad*. Obtenido de <https://ingertec.com/>

García, Y. (2021). Revisión de literatura sobre factores clave en la implementación de un sistema de gestión de calidad en pymes. Obtenido de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8500/1/55363-2021-I-GC.pdf>

González, L. (2021). Los Sistemas de Gestión de Calidad y su importancia en la reactivación económica en tiempos de pandemia. Obtenido de

https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38706/GonzalezLondo%C3%B1oLuisCarlos_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guacales, J., & Meneses, L. (2020). *Sistema de Gestión de Calidad: Los beneficios que tienen las empresas que han adoptado un SGC ISO 9001*. Obtenido de Universidad Técnica del Norte:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10476/2/02%20ICO%20735%20TRA%20BAJO%20GRADO.pdf>

Irreño, F., Escorcía, N., Navarro, G., Muñoz, L., Navas, J., Domínguez, A., & Cala, D. (2022). Avances recientes en el estudio de factores de estrés prefaenado sobre la calidad de la carne bovina, aviar y porcina. *Scientia Agropecuaria*, 13(3), 249-264. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/agro/v13n3/2077-9917-agro-13-03-249.pdf>

Izquierdo, J., & Anastacio, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. *TZHOECOEN*, 13(2), 84-93. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/2002/2548>

León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., & López, B. (2019). Primeros pasos para implementar un sistema de gestión de la calidad en la universidad médica. *Rev. Arch Med Camagüey*, 23(6), 748-759. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n6/1025-0255-amc-23-06-748.pdf>

Llano, X. (2020). *Propuesta de ampliación del sistema de gestión de la calidad bajo la NTE INEN-ISO 9001:2016 en la empresa CPELECTRIC*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar : <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7877/1/T3412-MGCI-Llano-Propuesta.pdf>

Lloor, P. (2019). *iso 9001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

Mejías, Y. (2019). Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. *Revista de Información para la Dirección en Salud*, 29(3). Obtenido de <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624/884>

Murrieta, Y., Ochoa, E., & Carballo, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Revista En-contexto*, 8(12), 115-132. Obtenido de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/668/816>

Pacheco, A., Zamory, E., & Gerardo, C. (2019). Impacto de la implementación de un sistema documental en el aseguramiento de la calidad en un laboratorio de análisis clínicos de un hospital público. *Acta Bioquím Clín Latinoam*, 53(4), 511-524. Obtenido de *Acta Bioquím Clín Latinoam* : <http://www.scielo.org.ar/pdf/abcl/v53n4/v53n4a12.pdf>

Ramirez, E. (2021). *beneficios de implantar la norma iso 9001:2015*. Obtenido de <https://envira.es/>

Reyes, D., Cadena, A., & Rivera, G. (2021). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Comunicaciones Independientes* , 10(26), 217-240. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/interdi/v10n26/2448-5705-interdi-10-26-217.pdf>

Rincón, O., & Aldana, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *Signos, investigación en Sistemas de Gestión*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688013/560468688013.pdf>

Rodríguez, L. (2019). *Impacto por la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en empresas Colombianas*. Obtenido de Fundación Universidad de las Américas: <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7499/1/478816-2019-II-GC.pdf>

Sanabria, F., Vergara, M., Santacruz, M., & Borbor, J. (2019). orgInfluencia de la cultura organizacional en el sistema de gestión de calidad: Estado del arte. 3(1), 239-256. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/286/685>

Suarez, J. (2020). *Enfoque de la norma iso 9001:2015*. Obtenido de <https://www.isotools.cl/>

Ulloa, S., Javez, S., Tello, E., & Cruz, L. (2020). Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C,2020. *Journal of business and entrepreneurial studies*,, 4(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939006/573667939006.pdf>

Valdivieso, C. (2020). La cultura organizacional como elemento clave en los Ssistemas de Gestión de la Calidad para el sector de la construcción: una revisión. *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38128/Valdivieso%20Gomez%20Cristian%20Libardo2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zavala, F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias* , 6(3), 264-281. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

CAPITULO IV

Gestión de calidad y la norma internacional ISO 9001: 2015 de la microempresa Elica

⁶Guaranda Pin Mayeli Leonela

⁷Barcia Villamar Fabián Eduardo

Resumen

Los estándares de calidad en productos de belleza cada día son más exigentes y necesarios a fin de garantizar la satisfacción de los clientes, como también, la eficiencia y eficacia de los procesos de producción o prestación de servicios. Es por esto que actualmente las industrias aplican sistemas de gestión de calidad, con el propósito de planificar, ejecutar, revisar y validar los resultados operativos para asegurar la calidad. Por lo tanto, el objetivo central de este trabajo fue determinar la gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001: 2015 en la microempresa “Elica” del cantón Puerto López, a través de fundamentos teóricos que contribuyeron a diagnosticar la situación actual. En este contexto, la metodología aplicada abarcó el método histórico lógico, analítico y bibliográfico, en conjunto con las técnicas como la encuesta y entrevista, además la población objeto de estudio comprendió un total de 10 empleados de la entidad. Entre los resultados obtenidos, se destaca que el 70% de los encuestados no conocen la normativa ISO 9001: 2015, lo que genera una ineficiente satisfacción en cuanto a la atención del cliente con respecto a la presentación de los productos, a su vez, aquello provoca un impacto negativo en las ventas, imagen de la marca y fidelidad de los clientes.

Palabras claves: Gestión de calidad, Norma ISO 9001: 2015, estándares de calidad, satisfacción del cliente, eficiencia y eficacia.

⁶ Profesional en formación, Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Correo electrónico: guaranda-mayeli1503@unesum.edu.ec; Orcid: <https://orcid.org/0009-0008-4227-4997>

⁷ Docente en Contabilidad y Auditoría, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Correo electrónico: fabian.barcia@unesum.edu.ec, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2261-0988>

Asbtract

Quality standards in beauty products are becoming more demanding and necessary every day in order to guarantee customer satisfaction, as well as the efficiency and effectiveness of the production or service provision processes. This is why industries currently apply quality management systems, with the purpose of planning, executing, reviewing and validating operational results to ensure quality. Therefore, the central objective of this work was to determine quality management based on the international standard ISO 9001: 2015 in the Elica microenterprise of the Puerto López canton, through theoretical foundations that contributed to diagnosing the current situation. In this context, the applied methodology encompassed the historical-logical, analytical and bibliographic method, together with techniques such as survey and interview, in addition, the population under study included a total of 10 employees of the entity. Among the results obtained, it stands out that 70% of those surveyed do not know the ISO 9001: 2015 standard, which generates inefficient satisfaction in terms of customer service with respect to the presentation of the products, in turn, that causes a negative impact on sales, brand image and customer loyalty.

Keywords: Quality management, ISO 9001: 2015 Standard, quality standards, customer satisfaction, efficiency and effectiveness.

Introducción

La gestión de calidad es un componente fundamental en cualquier organización que busque brindar productos o servicios de alta calidad y satisfacer las necesidades de sus clientes de manera consistente. Una herramienta esencial para lograr y demostrar la excelencia en la gestión de calidad es la norma internacional ISO 9001:2015.

Esta norma ISO 9001:2015 es un estándar reconocido a nivel mundial que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad eficaz, proporcionado un marco sólido, que permita a las organización y empresas establecer procesos y procedimientos que garanticen la mejora continua, la satisfacción del cliente y la eficacia operativa, donde se promueva la toma de decisiones basadas en datos y gestión de riesgos.

En América Latina, muchas empresas implementan esta norma para poder brindar productos y servicios que vayan acorde a la calidad establecida, donde los clientes puedan disfrutar de ellos sin ningún inconveniente, y que a través de una gestión de calidad se

verifique la autenticidad, exactitud y eficacia de los negocios y actividades realizados por la organización.

De igual forma, en Ecuador las microempresas cuentan una gestión de calidad que ayuda a comprobar que todas sus actividades encaminadas a la producción estén aplicando las normativas estándares correctamente, con el fin de poder ofrecer un bien o servicio adecuado y de total agrado al consumidor o cliente que requiera de ellos. Además, de obtener una ventaja competitiva ante otras empresas existentes en el mercado.

En un mundo empresarial altamente competitivo, incluso las microempresas como "Elica" comprenden la importancia de entregar productos o servicios de alta calidad. La gestión de calidad no solo implica cumplir con los estándares mínimos, sino también superar las expectativas del cliente y lograr la satisfacción constante.

Es así, que sirve como guía para "Elica" en su búsqueda de la excelencia; proporcionando un marco estructurado que se adapta a la escala y los recursos de una microempresa, estableciendo procesos sólidos, mejora en la eficiencia y en el desempeño de manera consistente.

Desde el contexto descrito, en este documento se exploró la forma en la que la microempresa "Elica" implementa la gestión de calidad junto a la norma estándar ISO 9001:2015, para mayor eficiencia en sus actividades productivas y general, dando por logrado el objetivo que parte de comprender la situación actual, a través de la base teórica de las dos variables.

Desarrollo

La gestión de calidad y la implementación de la Norma Internacional ISO 9001:2015 son aspectos fundamentales para la mejora continua y el éxito de las microempresas, como es el caso de "Elica", la cual busca integrar en sus actividades estas normativas que ayuden a mejorar sus procesos y alcanzar sus objetivos previstos.

De acuerdo, con Albolera & Erazo (2022), en su trabajo realizado mediante un artículo científico se enfoca en una investigación sobre las normas ISO 9001 que se enlazan con

un aporte mediante las empresas para poder realizar procesos en base a los productos o servicios que los clientes puedan sentir satisfacción con respecto a la calidad que se les esté brindando en el momento de la atención hacia aquello y poder ir mejorando poco a poco la parte de los procedimientos y sus tácticas en temas de prevención de riesgos, en aquellos tipos de productos con los que se están dando a conocer y puedan enfocarse en cautivar al cliente.

Las entidades por lo general buscan poder desenvolverse con los productos que ofertan, y con el fin de poder mejorar su comercialización y productividad hacen uso de una serie de herramientas que permitan conseguirlo, donde sean capaces de obtener resultados positivos al implementarlas, entregando producto y brindando un servicio de calidad, asegurando su supervivencia y mejoramiento en el mercado, (Mendoza, 2018).

Los beneficios que se obtienen al implementar dicho sistema, son: proporcionar servicios y productos que cumplan con los requerimientos que la demanda necesite y en cumplimiento de los reglamentos vigentes y aplicables al caso, aumentar la satisfacción del cliente, reducir los riesgos y aprovechar las oportunidades; más allá de esto, el SGC permite a la entidad brindar la seguridad de obtener un producto con gran escala en cuanto al nivel de satisfacción de cliente. (Albolera & Erazo, 2022).

Otro de los beneficios más destacado es poder lograr un mejoramiento con respecto a la competitividad de la microempresa u organización, en donde todos los colaboradores sean capaces de trabajar en conjunto, aportar nuevas ideas que permitan resaltar el producto ofertado, como es en este caso los productos para el cuidado de la piel, aquellos que Elica que se encarga de producir para el consumo y uso de los clientes.

Aplicar esta gestión de calidad junto con la Norma ISO, desempeña un papel fundamental en la industria de productos para el cuidado de la piel, pues esta, es altamente competitiva y sensible a las necesidades y expectativas de los clientes. La calidad y la seguridad de los productos son esenciales para ganar la confianza de los consumidores y mantener una reputación sólida en el mercado.

De esta manera, este sistema incluye una serie de normas y estándares que deben cumplirse, para mayor eficiencia, donde se junta con la norma ISO 9001 tratando de

establecer los requisitos para certificar que una organización tiene un sistema de calidad de acuerdo con las normas que se contemplan, siendo aquellas que establecen todos los procedimientos que deben llevarse a cabo durante la actividad productiva de la empresa, definiendo la estructura organizativa, los procedimientos a realizar o los recursos a utilizar, con el objetivo de cumplir con las normas de calidad establecidas para garantizar que el resultado final será el mejor para nuestros clientes, al mismo tiempo que todos los procesos se simplifican durante la producción. (Agudo, García, Garivay, & Malpartida, 2022).

Dicha, certificación de calidad sobre la norma ISO 9001:2015 aporta a las empresas el poder ejecutar un mejor enfoque con respecto a la atención debida a sus clientes y poder tener mejor confianza prácticamente sobre la necesidad de los clientes al momento de realizar una adquisición sobre productos o los servicios que vayan a necesitar.

Además, la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 puede mejorar la atención al cliente de la microempresa, ya que se enfoca en la satisfacción del cliente y en la mejora continua de los procesos, convirtiéndose en un proceso fundamental para cualquier empresa, influyendo directamente en la satisfacción del cliente y en la fidelización y el éxito de la microempresa, donde es importante que se presten atención a la calidad del servicio de atención al cliente y a la implementación de estrategias para mejorarla.

Razón por la que, la gestión de calidad es un proceso clave para garantizar que los productos y servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos, donde las microempresas y empresas pueden enfrentarse a desafíos para implementar los diversos elementos incluidos en ella, así como el de desarrollar estrategias importantes para alcanzar los objetivos trazados en el área, convirtiéndose en un factor influyente en el crecimiento de las empresas y su efectividad en el trabajo.

Método

La metodología aplicada en la investigación en referencia a la gestión de calidad y su implementación de la norma ISO 9001:2015, abarco el método histórico lógico, ya que mediante este método se indagará en información antepasada y datos relevante de la microempresa, asimismo, se utilizó el método analítico y bibliográfico; en conjunto con las técnicas de encuesta y entrevista para la debida recolección de datos que ayudaron a obtener información relevante en el estudio y que a partir de eso los resultados.

Para la determinación de la muestra no fue necesaria la realización del cálculo, debido a que el nivel demográfico del personal de la microempresa es de solo 10 personas, conformando el área productiva y operativa.

Cuadro 1.

Población de investigación y muestra seleccionada para la encuesta

MIEMBROS	CARGO	TOTALIDAD
Ing. Tanyi Cardenas	Gerente	1
Ing. Martha cardenas	Área de producción	1
Ing. Angelica castro	Área contable	1
Ing. Ibeth Loor	Área de ventas	1
Distribuidores		6
Total		10

Fuente: Elaboración propia

Resultado y discusión

Con la información recopilada, por las entrevistas y encuestas realizadas al personal de la microempresa “Elica”, fueron presentadas de manera clara, concisa y analítica, obteniendo datos relevantes para determinar la importancia de la gestión de calidad y la implementación de la Norma Internacional ISO 9001:2015 en la entidad.

Los resultados obtenidos son tabulados e interpretados con la aplicación de la técnica estadísticas, mediante la aplicación de tablas y gráficos porcentuales ordenados donde se identifican las principales razones de su implementación dando cumplimiento a los objetivos planteados.

A continuación, se detallan los resultados derivados de la aplicación de la encuesta dirigida al personal de la microempresa Elica, para conseguir información de primera mano:

Tabla 1:

Equipamiento moderno para la atención al cliente

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Con respecto a la apreciado en la tabla 1, el 80% del personal expresa que no existe un equipamiento moderno y adecuado para poder atender a los clientes, mientras que dos indican que, si existe lo que es un equipamiento moderno, esto quiere decir que existe deficiencia por parte de la microempresa “Elica” al no contar con el debido equipamiento para poder realizar sus actividades.

Tabla 2:

Norma ISO 9001:2015 en el sistema de gestión de calidad

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Se aprecia en la tabla 2 que el 70% de los encuestados respondieron de forma negatividad, pues mencionan que no conocen sobre la normativa de la ISO 9001 2015, y de qué manera se involucra con la gestión de calidad, aun así, un 30% resalta que, si conoce sobre el tema.

Tabla 3:*Comunicación adecuada con el cliente*

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0
TOTAL	10	100%

Según los datos de la encuesta el 100% del personal opina que, si cuentan con herramientas primordiales para poder brindarle al cliente la información necesaria sobre lo que está ofreciendo, siendo en este caso los productos relacionados con el cuidado de la piel, otorgando una comunicación eficiente.

Tabla 4:*Capacitaciones a trabajadores para mejor implementación de la norma ISO 9001:2015*

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

Y por último la tabla 4 en la que se indica que existe un 50% del personal encuestado, que contesto recibir capacitaciones sobre la norma ISO 9001:2015 mientras que el otro 50% dijo que no ha recibido estas, encontrándose una deficiencia al momento de cumplir correctamente sus funciones labores, impidiendo lograr y mejorar la competencia en la producción de productos en alta calidad y en el conocimiento que requiere para dar una buena atención al cliente.

Conclusiones

- Los resultados de esta investigación luego de la realización de las bases teóricas, permitió que la investigación fluyera con mayor grado de conocimiento sobre la gestión de calidad y las normas ISO 9001:2015 indagando en los lineamientos y procedimientos específicos existente, en base a la producción y a la atención del cliente, con enfoque al servicio que brinda la empresa en sí.
- Mediante la aplicación de la encuesta utilizada como técnica de investigación se pudo constatar que existe un 70% de deficiencia con respecto al conocimiento

general de la gestión de calidad como de las normas ISO 9001:2015, provocando que no se realicen correctamente los procesos de producción, donde es al que procedimiento en donde se debe implementar las herramientas necesarias para entregar un bien o servicio de alta calidad, siendo capaces de atraer una variedad de consumidores.

- En definitiva, al hacer alusión sobre si el personal recibe capacitaciones sobre la gestión de calidad y la norma ISO 9001:2015 se percibe la necesidad de mejorar, puesto que, hay un 50% que menciona no haber recibido información sobre estos temas, presenciándose una deficiencia, y provocando que sus actividades no fluyan correctamente a lo requerido bajo los estándares, para ofrecer un servicio y producto de alta calidad.

Bibliografía

Agudo, A., García, B., Garivay, F., & Malpartida, J. (2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.46>

Albolera, L., & Erazo, F. (2022). *Sistema de Gestión de Calidad, Herramienta para Mejorar Procesos Desde un Enfoque Prospectivo*. Riobamba: knowledgee. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/11430-Article%20Text-55435-1-10-20220629.pdf

Chiavenato. (2018). *Clima laboral*. Obtenido de <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-organigrama>

Cruz, O. V. (2019). Propuesta de un índice para evaluar la gestión de calidad. En *CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION*.

<https://www.sciencedirect.com/journal/contaduria-y-administracion>. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.01.004>

Fuentes, A. (Diciembre de 2021). *Sistema de Gestion de calidad basado en la norma 9001:2015*. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/20T01482.pdf

Gómez, M. C. (2019). sistema de gestion de calidad. En M. C. Gómez, *CONTROL INTERNO*. Obtenido de <http://186.153.163.187:8080/xmlui/handle/123456789/29>

Hernandez, E. E. (2019). PROCEDIMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD. *Revista Folletos Gerenciales*, 13(3). Obtenido de <http://200.14.55.208/index.php/folletosgerenciales/article/view/210/221>

MENDOZA, C. (2018). SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD. *DIALNET UNI ROJA*, 4(4). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Palomo, A. P. (2019). *CALIDAD EN LAS EMPRESAS- SU APLICACION Y EFECTIVIDAD*. (A. GARCIA, Ed.) Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=CONTROL+INTERNO&ots=BLWsHwwpsY&sig=GxZG2NFxzeEqsmYEmurLAMad1dE#v=onepage&q=CONTROL%20INTERNO&f=false

CAPITULO V

Desarrollo organizacional contribuye estratégicamente en la transformación digital en entidades de construcción

⁸Ponce Arteaga Génesis Gimabel

⁹Dr. C. Proaño Ponce William Patricio

Resumen

Este trabajo de investigación se basa en describir como el desarrollo organizacional contribuye estratégicamente en la transformación digital porque es de suma utilidad en la gestión en los sistemas utilizados para la construcción, ya que está inmersa en las escenas de sociedad, donde el conocimiento y la creación del capital intelectual humano simbolizan un margen de competitividad en el mercado. La transformación digital en la construcción es un proceso donde la integración de la tecnología digital hace uso de la misma para garantizar así aumentar el alcance y mejora en los resultados haciendo un cambio estructural en las organizaciones que da un papel esencial a la tecnología, siendo un componente importante y necesario dentro de una construcción existiendo cambios que facilita el desarrollo organizacional para un mejor logro y alcance de las metas trazadas. Es por ello que, en la actualidad la transformación digital es un mecanismo eficaz, eficiente y vital para el uso en la vida cotidiana y labora. La transformación está cada vez más presente en las organizaciones, pero este requiere de cambios estructurales en las entidades según los objetivos que quieran alcanzar, por esto es necesario entender con exactitud lo que es una transformación digital y lo que esta contribuye estratégicamente en el desarrollo organizacional de los negocios y empresas. Aplicar la transformación digital a una entidad contribuye estratégicamente a: Cautivar nuevos clientes y fidelizarlos, reducir costos, dar base para la toma de decisiones, mejora la productividad y el rendimiento de los empleados, aumenta la visibilidad de la marca.

Palabras claves: Desarrollo organizacional, transformación digital, construcción, tecnología.

⁸ Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador; correo electrónico: Ponce-genesis1102@unesum.edu.ec, Orcid: <https://orcid.org/0009-0006-1460-5053>

⁹ Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador, Jipijapa – Manabí, Ecuador. Doctor en Ciencias Económicas – Master en Desarrollo Local – Master en Dirección Estratégico Especialidad en Tecnología de la Información – Analista en Sistemas (Universidad Estatal del Sur de Manabí), correo electrónico: William.proañoa@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8092-7185>

Abstract

This research work is based on describing how organizational development strategically contributes to the digital transformation because it is extremely useful in the management of the systems used for construction, since it is immersed in the scenes of society, where knowledge and creation of human intellectual capital symbolize a margin of competitiveness in the market. Digital transformation in construction is a process where the integration of digital technology makes use of it to guarantee increasing the scope and improvement in results by making a structural change in organizations that gives an essential role to technology, being an important and necessary component within a construction, existing changes that facilitate organizational development for better achievement and reach of the goals set. That is why, today, digital transformation is an effective, efficient and vital mechanism for use in daily life and work. Transformation is increasingly present in organizations, but this requires structural changes in the entities according to the objectives they want to achieve, which is why it is necessary to understand exactly what a digital transformation is and what it contributes strategically to organizational development. of businesses and companies. Applying digital transformation to an entity strategically contributes to: Captivating new customers and building loyalty, reducing costs, providing a basis for decision making, improving employee productivity and performance, increasing brand visibility.

Keywords: *Organizational development, digital transformation, construction, technology.*

INTRODUCCIÓN

Según Mario (2020) define que: Las empresas han evolucionado con el pasar del tiempo; antes su organización era muy primitiva y tenían un concepto muy precario de la administración, después con la ayuda de varios personajes fue adquiriendo un auge hasta lo que hoy conocemos como una organización con sus principios, misión, valores y objetivos. Es de suma importancia mencionar los diversos conceptos que se integran en la organización, así como sus fases, procesos del desarrollo organizacional, la importancia de la crítica al modelo de la estructura y hacer análisis de los distintos modelos del desarrollo organizacional e identificar las ventajas y desventajas de cada uno para visualizar cual es el más conveniente para aplicar en una organización.

En toda entidad y u organización es de suma importancia que existan o crear estructuras de desarrollo organizacional que faciliten la coordinación de las actividades y el control de las acciones de todos sus integrantes y trabajadores.

Para Guizado y Corella (2022), la transformación digital es un proceso de reconversión y adaptación de tecnologías digitales que están inmersas en la ruptura diaria del personal lo que esta motiva a las instituciones a incorporar procedimientos para cubrir la demanda de sus clientes con productos o servicios novedosos que satisfagan las necesidades y deseos de los clientes.

Modernizarse, aplicar la transformación digital en las entidades de construcción ofrece una mayor visibilidad de operaciones para ayudar a personas y maquinas a trabajar juntas de manera más inteligente.

En este artículo se analizó como el desarrollo organizacional contribuye estratégicamente en la transformación digital en entidades de construcción, también se verá el tipo de investigación organizacional que se debe llevar a cabo para proporcionar un diagnóstico correcto señalando los beneficios que trae un buen desarrollo organizacional que este bien estructurado.

Desarrollo

En esta investigación permitirá tener una visión general acerca del desarrollo organizacional contribuye estratégicamente en la transformación digital en entidades de construcción tratando al mismo tiempo de conocer todo lo referente a la organización y la transformación digital, esto demanda de investigaciones, indagaciones sobre los beneficios que se pueden lograr en una organización que se encuentre bien estructurada en la transformación digital. Comprender el estado actual para identificar donde se encuentran los riesgos de obsolescencia en su operación, identificando tecnologías en obsolescencia, estados no óptimos que no permiten desarrollar su operación de manera óptima.

La transformación digital es la aplicación e integración digital de las capacidades digitales a procesos, productos y activos en todas las áreas de la entidad de para mejor la eficiencia, mejorar el valor para el cliente, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de generación de ingresos.

Para (Paez, 2021) La transformación digital conduce a las entidades de construcción a considerar la implementación de múltiples iniciativas tecnológicas, pero también, a la realización de diversas acciones en lo social, lo cultural, lo político, lo económico, lo ecológico y lo normativo, en la configuración de un proceso de adaptación a las nuevas realidades. Este tipo de transformación implica la reconfiguración del modelo del negocio y el surgimiento de nuevos.

Según (Garbanzo, 2015) su propósito es que con la implementación de la transformación digital es agilizar con eficiencia y eficacia todos los procesos que se lleven a cabo en la entidad y poder así responder con excelencia todas las demandas que la clientela desea. En la actualidad la sociedad ya ha dejado atrás paradigmas organizacionales tradicionales para darle lugar a nuevas.

(Perez, 2021) Define que la transformación es el medio digital que consolida el desarrollo organizacional de las empresas de construcción en esta nueva era. Por ello los proyectos de construcción de viviendas cada vez conlleva a realizar nuevos cambios e innovaciones y son cada vez más frecuentes como respuesta a la necesidad de las organizaciones de adaptarse a una nueva realidad ajustando procesos, enfoques, productos y materiales.

La teoría de (Garrido, 2018) dice que, la sociedad está inmersa a la revolución digital, social y cultural que está transformando en que llevamos a cabo nuestros trabajos en las empresas. Aprovechar las nuevas oportunidades digitales contribuye estratégicamente y favorablemente a las entidades de construcción.

El desarrollo organizacional y la transformación digital están interrelacionados en el contexto empresarial actual ya que ambos buscan mejorar la eficiencia, la productividad y la adaptabilidad de una organización. Aquí hay algunas formas en que el desarrollo organizacional y la transformación digital. Teniendo un enfoque donde el desarrollo organizacional se centra en mejorar la capacidad de una organización para enfrentar el cambio mediante intervenciones planificadas y estratégicas y la transformación digital

implica la adopción de tecnologías digitales para transformar los procesos, las operaciones y la cultura organizativa.

Esta también influye en la cultura organizativa donde el desarrollo organizacional ya que ayuda a cambiar la cultura organizativa para fomentar la innovación, la colaboración y la adaptación, haciendo énfasis como requerimiento de la transformación digital ya que promueve la agilidad, la experimentación y la adopción de nuevas tecnologías.

La tecnología o transformación digital sirve como facilitador en el desarrollo organizacional porque utiliza herramientas, métodos y tecnologías digitales como catalizadores para impulsar la innovación y mera eficiencia para facilitar el cambio organizativo. Puede implicar cambios en la estructura organizativa y en los procesos para mejorar la eficiencia y la eficacia adaptándose continua y rápidamente a los cambios del entorno.

La transformación tecnológica en el DO involucra a todas las áreas de las entidades de construcción y a los empleados en el proceso de cambio, fomentando la participación y compromiso requiriendo de participación activa de los mismos para maximizar el impacto que ofrece la transformación digital. Teniendo como único objetivo mejorar el rendimiento de la organización, la moral y la eficacia a través de intervenciones planificadas, logrando ventajas competitivas, haciendo crecer la experiencia del cliente y aumentar la eficiencia mediante la adaptación del uso de la tecnología digital.

Materiales y métodos

El presente estudio se desarrollará mediante investigación análisis descriptivo correlacional donde se emplearán métodos teóricos como: análisis – síntesis, deducción – deducción e histórico – lógico. Además, métodos empíricos como: análisis documental. Trabajando bajo una concepción sistemática que posibilite el análisis holístico relacionado con las variables estudiadas. Por ello se combinan elementos cualitativos como cuantitativos desde las fuentes primarias y secundarias de libros y revistas actualizadas.

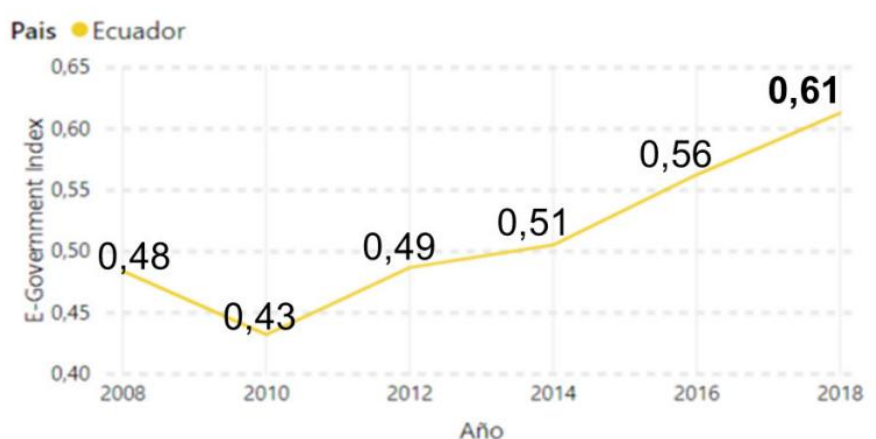
Investigación descriptiva: para (Mugira, 2019) la investigación descriptiva “es la encargada de la población que está estudiando, esta metodología se centra, más en el (qué), en el lugar del (por qué) del sujeto de la investigación”. Donde se recopiló información de las variables y se describió la situación dentro del desarrollo organizacional y la transformación digital de la misma.

La investigación descriptiva es un tipo de investigación que tiene como objetivo principal describir características, propiedades o fenómenos de un grupo y o situación sin manipular las variables y se establecen relaciones casuales teniendo un enfoque centrado en recopilar datos de manera detallada y precisa para proporcionar una imagen clara y objetiva de lo que se está estudiando.

Resultados – discusión

Con base a los resultados de lo investigado y lo analizado se discutió que el desarrollo organizacional contribuye estratégicamente en la transformación digital en las entidades de construcción de manera que una buena organización en el uso de la tecnología trae oportunidades a la entidad para el logro de los objetivos de una manera más eficiente. Ya que si la entidad no cuenta con una adecuada organización estructurada terminaría limitando el óptimo desarrollo de la entidad, por ello las labores organizacionales son vistas como parcialmente eficientes debido al desconocimiento del organigrama estructural y su posición dentro de la misma.

Índice gobierno electrónico EGDI

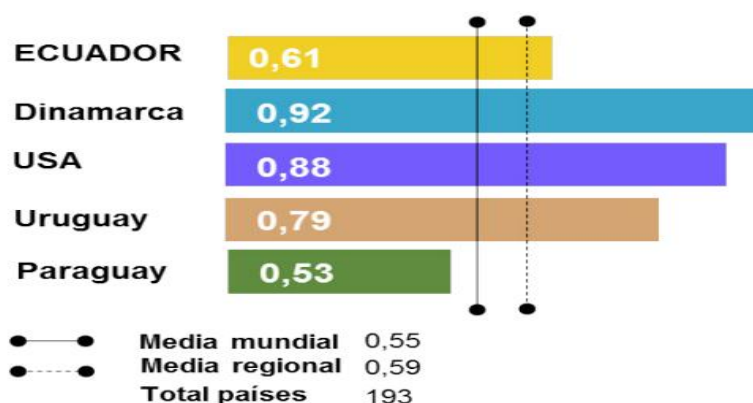


Fuente: CNJ, 2018

Elaborado: MINTEL

Autor: Plan Nacional de Gobierno Electrónico

Índice gobierno electrónico EGDI - Nivel sudamericano



Fuente: CNJ, 2018

Elaborado: MINTEL

Autor: Plan Nacional de Gobierno Electrónico

Según los resultados que obtuvo la CNJ en el 2018, Ecuador mantenía un índice de 0,37, valor que duplica al resultado obtenido en el 2010. Este resultado se evidencia con mayor detalle en la información provista por la agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, donde señala que, si existe un crecimiento muy notorio dando a entender que la transformación digital si contribuye estratégicamente en las estructuras del desarrollo organizacional de las empresas, de manera que existen modelos y puntos donde esta tiene más influencia como:

En los modelos de negocio. - aquí las empresas revisan y ajustan los modelos de negocio y aprovechan las oportunidades que les ofrece la tecnología digital.

En los procesos operativos. - la transformación digital impulsa la automatización de procesos operativos implementando sistemas de gestión empresariales, software de automatización de procesos y soluciones de inteligencia artificial para mejorar la eficiencia y reducir los errores.

La experiencia del cliente. - esta orienta a mejorar la experiencia del cliente. Donde las empresas de construcción utilizan análisis de datos para comprender mejor las necesidades de los clientes, servicios en línea y plataformas digitales para interactuar y atender a los clientes de manera más efectiva.

En la toma de decisiones. - las empresas de construcción utilizan análisis avanzados para obtener información valiosa a partir de grandes cantidades de datos, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas informadas.

En la cultura y desarrollo organizacional. - introducir nuevas tecnologías en las empresas requiere también de un cambio de cultura ya que se busca fundamentar una cultura de innovación, adaptabilidad y aprendizaje continuo para poder así aprovechar al máximo la transformación digital.

En resumen, la transformación digital no solo implica adopción de tecnologías, sino que también conlleva cambios fundamentales en la forma que las empresas operan, interactúan con los clientes, gestionan sus procesos y toman decisiones estratégicas.

Conclusiones

- En este trabajo se analizó la transformación digital en las entidades de construcción, y se concluyó que la transformación digital surge gracias a los avances tecnológicos como internet o los dispositivos electrónicos, este proceso se desarrolla por la necesidad de las empresas de más competitiva y tener ventajas sobre los competidores, esta no solo aporta una ventaja, sino que está siendo requisito prácticamente indispensable para poder sobrevivir y crecer como entidad

o empresa. Esto es un proceso de transformación donde las empresas que se enmarcan dentro de la denominada transformación digital.

- Existen motivos importantes por la cual un desarrollo organizacional si contribuye estratégicamente en la transformación digital en las entidades de construcción ya que brinda nuevas oportunidades de estrategias para las empresas llevando consigo nuevas aptitudes tanto en lo personas físicas, así como en la reinención de organizaciones que afectan al mercado global tradicional ya que la transformación digital va ligada con los objetivos y estrategias empresariales.
- La transformación digital es una lucha para muchas organizaciones y no hay un solo modelo para el éxito, con este trabajo de investigación se encontró que la transformación digital exitosa no ocurre de abajo hacia arriba; debe ser impulsada desde la parte superior.

bibliográficas

Garbanzo, G. (2015). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/440/44043204005/html/>

Garrido, J. (2018). Obtenido de <https://www.salleurl.edu/es/proyectos-de-transformacion-digital-1>

Guizado, D., & Corella, M. (2022). Obtenido de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2804>

Labajo, E. (2017). Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2017-02-08-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico%20I.pdf>

Mario, P. (2020). Obtenido de <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2023/01/1032.-Desarrollo-organizacional-Pinto.pdf>

Muguira, A. (2019). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

Paez, I. (2021). Obtenido de https://simehbucket.s3.amazonaws.com/miscfiles/transformacion-digital-en-las-organizaciones_3vf8ts3e.pdf

Perez, A. (2021). Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/proyectos-de-transformacion-digital-la-capacidad-para-compartir-una-nueva-vision>

CAPITULO VI

Gestión administrativa e incidencia en el alcance de los objetivos – dirección de gestión financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado, cantón Santa Ana

¹⁰Anchundia Bailón Fernando Josue

¹¹Tualombo Tituaña José Jorge

Resumen

En el Mundo moderno los conocimientos científicos engloban nuevas necesidades que encaminan a la innovación y mejoras en los procesos de la buena gestión administrativa, dentro de las instituciones tanto del sector público como privado, anhelan alcanzar sus objetivos y lineamientos propuesto por la institución, para que estos de una u otra manera puedan generar buenos resultados a la organización, siempre y cuando conlleve eficazmente la planificación, organización, dirección y control, ante estos antecedentes se da paso al trabajo presentado titulado “Gestión Administrativa e incidencia en el alcance de los objetivos – Dirección de Gestión Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado, Cantón Santa Ana”, buscando examinar los principales elementos que prolongan el alcance de sus objetivos dentro de la dirección financiera, para su ejecución se propone un diseño metodológico de forma cualitativa y a su vez cuantitativa, deductivo e inductivo con un método no probabilístico donde no evidencia fórmula alguna para la interpretación de su población bajo sus variables en gestión administrativa y de alcance de los objetivos, dado esto, como instrumentos se utilizó el análisis estadístico de la encuesta al área antes mencionada de la Municipalidad del Cantón Santa Ana provincia de Manabí, Ecuador, entre sus principales resultados se mide la incidencia en el alcance de sus objetivos por la Dirección de Gestión Financiera por parte primordial al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Ana. Y así Mismo, se presenta sus conclusiones con datos reales abordados en la elaboración y formulación de este fragmento científico.

Palabras Claves: Gestión, administración, gobierno, planificación, dirección.

¹⁰ Estudiante-Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí, Ecuador; e-mail: anchundia-fernando2347@unesum.edu.ec; <https://orcid.org/009-0002-2327-316x>

¹¹ Docente-Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas; Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí, Ecuador; correo electrónico: jose.tualombo@unesum.edu.ec; Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0420-7274>

Abstract

In the modern world, scientific knowledge encompasses new needs that lead to innovation and improvements in the processes of good administrative management, within the institutions of both the public and private sectors, they long to achieve their objectives and guidelines proposed by the institution, so that These in one way or another can generate good results for the organization, as long as it effectively involves planning, organization, direction and control. Given this background, the work presented entitled “Administrative Management and impact on the achievement of objectives – is given way - Directorate of Financial Management of the Decentralized Autonomous Government, Cantón Santa Ana”, seeking to examine the main elements that extend the scope of its objectives within the financial direction, for its execution a methodological design is proposed in a qualitative and at the same time quantitative, deductive and inductive with a non-probabilistic method where there is no formula for the interpretation of its population under its variables in administrative management and scope of the Objectives, given this, statistical analysis was used as instruments to the data obtained once the survey was carried out. aforementioned area of the Municipality of the Canton Santa Ana, province of Manabí, Ecuador, among its main results is the impact on the achievement of its objectives by the Directorate of Financial Management, primarily the Municipal Decentralized Autonomous Government of the Canton Santa Ana. And thus Likewise, its conclusions are presented with real data addressed in the elaboration and formulation of this scientific fragment.

Keywords: Administrative Management, Scope of objectives, Impact, Planning, Direction.

Introducción

A nivel mundial los procesos de gestión administrativa marcan un papel crucial en la responsabilidad de cumplir cada una de sus normativas y actividades de la Organización con el propósito de ejecutar sus objetivos, alcanzándolos eficientemente y llevando así buenas estrategias empresariales para su supervivencia.

Ecuador es un país en donde las organizaciones han empezado a poner en práctica los procesos administrativos y poder alcanzar sus objetivos, bajo sus metodologías aplicadas en la buena gestión, sus elementos principales son la planificación, organización, dirección y control, que son indispensables en las entidades públicas o privadas generando buenos resultados.

Particularmente, la gestión administrativa aborda tareas y responsabilidades que de manera oportuna contribuya al alcance de sus objetivos coordinando el recurso financiero de la institución a los conocimientos, habilidades y destrezas.

Por lo que respecta a la presente investigación a la Dirección Financiera de la Municipalidad del Cantón Santa Ana, Manabí, Ecuador, su estudio tiene como principal objetivo “Describir como incide la gestión administrativa en el alcance de los objetivos de la dirección de gestión financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Ana” mediante herramientas que reflejen la situación real en la dirección tales como la entrevista, encuesta y de esta manera constatar el rendimiento en sus funcionarios dentro de esta área, conociendo así, sus debilidades que no ayuden en el cumplimiento de los objetivos para poder satisfacer las necesidades de la ciudadanía con total normalidad en lo planteado y poder fortalecerlos.

Desarrollo

Gestión Administrativa

Según lo mencionado por (Contento, 2023), la gestión administrativa es eficiente para la toma de decisiones al buen desarrollo organizacional optimizando sus funciones para alcanzar sus objetivos que parten desde la planificación, organización, dirección y control, generando efectos en el desempeño labor en las necesidades oportunas en la ciudadanía (Bautista & Delgado, 2020).

Toda institución tiene como objetivo cumplir su misión en base a una buena gestión administrativa, haciendo buen uso de sus recursos económicos y financieros.

Los autores (Peña, Milligan, & Galarza, 2022) identificaron que el proceso de gestión administrativa ejerce un papel preponderante en cada una de sus tareas para alinear el alcance de sus objetivos y avance competitivo, económico de la organización.

Si bien es cierto, las entidades afrontan acciones de carácter técnico, político, desarrollo, entre otros factores, que permita obtener una visión real en la que se desenvuelve la entidad a fin de contribuir a su progreso y desarrollo.

Por otra parte (Ventura, 2021) hace mención que sus directivos plasman sus planes y metas con efecto a examinar su rendimiento para lograr el cumplimiento de sus objetivos planteados, permitiendo realizar seguimiento y monitoreo para certificar sus actividades ejecutadas que estén acorde con las acciones planteadas.

De acuerdo a lo expuesto, el buen rendimiento administrativo siempre debe plasmarse y ser monitoreado para que no se prolongue ningún efecto negativo que dañe la gestión en cuanto a sus actividades.

En torno a la gestión administrativa surgen los aportes sobre las funciones de la gestión administrativa siendo estos acordes a la editorial Etecè, la planeación, organización, dirección, control.

Para (González et al, 2020) la planeación es el primer paso dentro del proceso administrativa que permite ejecutar planes que sirvan de apoyo y contribución en la mejora de un buen nivel institucional que garantice el éxito en cada una de las metas.

(Martínez, 2023), considera que es en la organización donde las actividades son muy claras, relacionadas con el objetivo y propósito planteado por la organización, ya que este proceso ordena y controla los recursos con el fin de llegar a sus metas trazadas y funciones que se deban cumplir por sus requerimientos establecidos ya sea en un área o dentro de toda la institución designando las tareas acorde a su perfil profesional.

La dirección en cambio como función de la gestión administrativa Es la coordinación que debe enmarcar las empresas, supervisando que las operaciones realizadas se esté ejerciendo de manera oportuna para que los trabajadores alcancen el nivel máximo de productividad, ejecutando estrategias planificadas y llevando al buen éxito sus objetivos, bajo criterio de la organización, garantizando la gestión efectiva a sus partes presupuestarias con el fin de promover lineamientos económicos, mayor rentabilidad y mejores prácticas manteniendo comunicación activa evaluando el rendimiento de la compañía (Sánchez, 2021).

Finalmente, el control mide el buen desempeño laboral estableciendo a su vez estándares de calidad a la toma de medidas correctivas implementando estrategias para hacer que los trabajadores hagan lo que deben hacer adecuadamente con el debido control de la situación real de la institución que debe alcanzar sus objetivos a través de la aplicación adecuada de elementos básicos y procesos administrativos con el fin de; verificar su cumplimiento, regular, comparar, ejercer, frenar o impedir (UNIR, 2021).

La gestión administrativa en organismos públicos y privados

Romero como otros autores describen que una buena gestión administrativa desde la actividad pública solo resulta eficiente cuando se ejecuta tomando en consideración las políticas y lineamientos estratégicos, estos permiten el cumplimiento de las operaciones y por ende los objetivos institucionales.

(Romero, 2023) expresa que en el sector público se gestiona una administración basada en los procedimientos y sistemas que determine el estado dentro del marco legal y vigente, siendo importante la gestión de todos los recursos para la correcta financiación de su capital para brindar el buen servicio.

En el sector privado (Romero, 2023) determina que una gestión administrativa es en cambio llevada a cabo a través de la rigurosidad de las actividades comerciales de carácter apolítico que dentro de ellas involucran acciones y procesos de planificación, producción, comercialización, financiación para cumplir los objetivos de una empresa, disminuyendo los costos operacionales y maximizar los beneficios que garantiza su sostenibilidad.

Materiales y métodos

El documento hace una clara definición de la gestión administrativa basada en la gestión de las políticas públicas de desarrollo en los gobiernos autónomos descentralizados, se ha establecido el marco normativo y reglamentario del GAD cantón Santa Ana, por lo tanto, la investigación es de tipo no experimental sino de análisis descriptivo en el que se emplea el método inductivo-deductivo. Para alcanzar estos objetivos se empleó el análisis crítico y se vincularon a las teorías de la administración pública según lo que establece el COOTAD, Resolución del GAD.

En este contexto se identificó mediante la investigación la misión, visión, valores, principios institucionales, un análisis FODA, que fortalece el trabajo investigativo. Con ello se posibilitó determinar la utilidad de la Administración pública como instrumento para la ejecución de la gestión administrativa.

Resultados y discusión

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Ana

El GAD Municipal de Santa Ana es la principal institución pública de todo Cantón, está regulada por la Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) y el Código de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización COOTAD. Actualmente su máxima autoridad como Alcalde del Cantón es el Dr. Gregorio Macías Rupertí, médico de profesión, líder y político Santanense que presidirá durante el periodo 2023-2027 quien aportará o reformará planes, programas y proyectos para el desarrollo cantonal, dirigiendo el desarrollo físico rural y urbanístico en la ejecución de obras y mejoramiento de la misma.

Vuelta Larga, conocida inicialmente a Santa Ana cantón manabita destacando también el nombre de “Donde Nace la Vida” tierra de hombres trabajadores y mujeres aguerridas al bien colectivo ciudadano, bondad y hospitalidad, ubicado geográficamente en el centro Este de la Provincia de Manabí con una temperatura promedio de 20.2°C, con una precipitación promedio anual de 4222.7 mm siendo los meses de agosto, septiembre y octubre los más secos mientras que marzo y abril los más lluviosos, (GADMSA, 2023).

Misión

“El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana, impulsa el desarrollo local integral y sostenible, sobre la base de la gobernabilidad sustentada en la participación y cogestión de los diferentes actores públicos, privados y comunitarios, hacia el mejoramiento de la calidad de vida de la población. Planifica, ordena, regula el territorio y proporciona bienes y servicios públicos con eficiencia en la gestión de los

recursos consolidando un gobierno solidario, equitativo y transparente”, (GADMSA, 2023).

Visión

El Cantón Santa Ana al 2019 es una jurisdicción que ha fortalecido y transformado su vocación agropecuaria, productiva para la competitividad organizada participando en el escenario nacional. Su sistema vial, de tránsito y transporte moviliza y conecta la dinámica interna y externa eficientemente. Lidera, ordena y mancomuna el desarrollo local y de la zona con sus vecinos. Se integra al sistema vial y de transporte público provincial, regional y nacional. Fortalece y amplía la capacidad turística cantonal. Centro y eje de afirmación e inclusión socio-cultural y territorial. Proveedor hídrico y de recursos naturales que perdura mediante un manejo sustentable. Se fortalece implantando políticas públicas locales eficientes y con transparencia mediante el sistema de participación ciudadana en los procesos efectivos, con los gobiernos autónomos descentralizados, y la institucionalidad pública desconcentrada y/o que intervienen en el territorio, e incorporando la cooperación internacional en la consecución de oportunidades y logro de la equidad, cerrando brechas mediante el acceso efectivo en el cumplimiento de derechos y servicios de calidad para alcanzar el buen vivir, (GADMSA, 2023).

Valores

Los valores institucionales del GAD Municipal Santa Ana se reflejan en el comportamiento basado en los principios de cada funcionario, acuerdos que inspiran y rigen la vida de la entidad, orientados a asegurar la eficiencia, integridad, transparencia y logro de los objetivos y metas que plasma la Municipalidad lo cuales son:

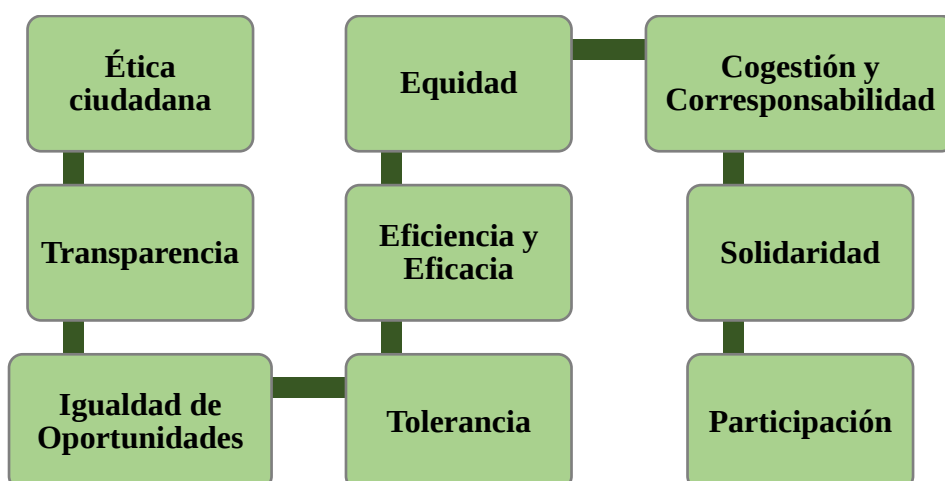
- Trabajo en equipo;
- Compromiso;
- Responsabilidad y Honestidad;
- Disciplina y Cumplimiento, (GADMSA, 2023).

Política Institucional

Normalmente las políticas institucionales del GAD Municipal Santa Ana se establecen bajo el debido cumplimiento al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) que impulsa la implementación de sistemas de disposición política, administrativa del cantón, equidad en sus territorios, solidaridad y unidad para garantizar un crecimiento ordenado de asentamientos humanos por medio de la planificación territorial fortaleciendo los roles, funciones y la vocación productiva con el objetivo de mejorar la relación campo-ciudad, con el propósito de mejorar la calidad de vida de la población del cantón, (GADMSA, 2023).

Ilustración 5.

Principios Institucionales



Elaborado Por: Fernando Josué Anchundia Bailón

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Ana).

Ilustración 6.

FODA del GAD Municipal de Santa Ana

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Cuenta con un manual de funciones para cada departamento. Tiene definido el organigrama institucional. Personal idóneo para desempeñar sus actividades.	Buena relación con la comunidad y el municipio. Posee una página web institucional que les ayuda a brindar y conocer información. Aplicación y coordinación de actividades al momento de ser ejecutadas.

DEBILIDADES	AMENAZAS
Poca iniciativa del directorio y de las bases por mejorar la participación.	Recorte de presupuesto técnicamente establecido.
Toma de decisiones personales sin seguir los procedimientos democráticos.	Fuga de información.
Débil socialización de gestiones recibidas por parte de los directivos de la institución y de las organizaciones.	Cambio climático (ejecución de obras).
	Falta de vehículos para logística interna y externa.

Elaborado por: *Fernando Josué Anchundia Bailón*

Fuente: *(Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Ana).*

Conclusiones

De acuerdo al Artículo realizado se concluye con lo siguiente:

La situación actual de la Gestión Administrativa en la Dirección de Gestión Financiera de la Municipalidad del Cantón Santa Ana, representa inigualablemente un factor clave y audaz para la mejora continua y fortalecimiento financiero del presupuesto asignado, mejorando sus actividades y procesos para el alcance de sus objetivos, optimizando sus recursos para el buen funcionamiento del GAD.

Una Buena gestión administrativa en cualquier institución ya sea esta pública o privada, marca un papel crucial al buen bienestar y progreso organizacional, de esta manera poder alcanzar sus objetivos y metas propuestas por la entidad.

Finalmente, toda buena gestión administrativa genera beneficios para la organización, marcando buena ventaja competitiva en los demás organismos públicos o privados, por lo que debe contar con el apropiado uso de sus recursos financieros dentro de las diferentes áreas, esta contribución analítica estudiada en este Artículo científico de la institución antes mencionada, contribuye de manera significativa que el buen fortalecimiento o alcance de sus objetivos que están siempre plasmados por todos los niveles y perspectiva.

Recomendaciones

En base a las conclusiones mencionadas se emiten las siguientes recomendaciones:

Mantener su mejora continua para el desarrollo administrativo y organizacional, continuando con el mejoramiento de sus procesos para el alcance de sus objetivos y metas dentro de la entidad Municipal.

Los Objetivos deben ser enlazados para el bien y progreso institucional, conllevando la buena relación laboral y operativa de sus recursos financieros.

Una vez concluida la investigación científica, puedo recomendar que los organismos financieros de las instituciones públicas y privadas ejerzan y apliquen una buena gestión administrativa como superación de la entidad y alcance de sus objetivos para poder fortalecerlos por todos sus niveles.

Bibliografía

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Ana. (s.f.). *Santa Ana*. Obtenido de Resolución AD-03-2013 FCZ-ASA: <https://santaana.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/RESOLUCION-ADM.-No.-003-2013..pdf>

Bautista, J., & Delgado, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina*, 15.

Contento, J. (2023). *Unach*. Obtenido de La Gestión Administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería Éxito de la Ciudad de Riobamba: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10855/1/Contento%20Salazar%2C%20J.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desarrollo%20organizacional%20de%20la%20librer%C3%ADa%20%C3%89xito%20de%20la%20ciudad%20de%20>

GADMSA. (11 de 10 de 2023). *GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON SANTA ANA*. Obtenido de <https://santaana.gob.ec/>

González et al, S. (2 de 08 de 2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-

36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,%20organizaci%C3%B3n%20direcci%C3%B3n%20y%20control.

Martínez, L. (23 de 9 de 2023). Obtenido de [https://www.euroinnova.edu.es/que-es-y-para-que-sirve-la-gestion-](https://www.euroinnova.edu.es/que-es-y-para-que-sirve-la-gestion-administrativa#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,en%20el%20cumplimiento%20las%20metas)

[administrativa#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,en%20el%20cumplimiento%20las%20metas](https://www.euroinnova.edu.es/que-es-y-para-que-sirve-la-gestion-administrativa#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,en%20el%20cumplimiento%20las%20metas).

Peña, D., Milligan, K., & Galarza, E. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 16.

Romero, A. (11 de 10 de 2023). *Diferencia Entre Administración Pública y Privada*. Obtenido de <https://www.onaliat.mx/blog/index.php/administracion-publica-y-privada>

Sánchez, J. (1 de 03 de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Dirección administrativa: <https://economipedia.com/definiciones/direccion-administrativa.html>

UNIR. (31 de 03 de 2021). *La Universidad en Internet*. Obtenido de Control de Gestion: [https://www.unir.net/empresa/revista/control-de-](https://www.unir.net/empresa/revista/control-de-gestion/#:~:text=El%20control%20de%20gesti%C3%B3n%20es,de%20gobierno%20de%20una%20compa%C3%B1a%20C3%ADa)

[gestion/#:~:text=El%20control%20de%20gesti%C3%B3n%20es,de%20gobierno%20de%20una%20compa%C3%B1a%20C3%ADa](https://www.unir.net/empresa/revista/control-de-gestion/#:~:text=El%20control%20de%20gesti%C3%B3n%20es,de%20gobierno%20de%20una%20compa%C3%B1a%20C3%ADa).

Ventura, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales. *Digital Publisher*, 14.

CAPITULO VII

Influencia de las políticas Públicas sobre la calidad de vida en materia de discapacidad, Jipijapa.

¹²Esther Melina Zavala Pivaque

¹³Freddy Antonio Marcillo Parrales

Resumen

Existe una creciente demanda de la población para que los gobiernos locales den respuestas a sus múltiples necesidades, tomando en consideración que se viven tiempos de cambios para los Gobiernos Autónomos Descentralizados, que, en el caso ecuatoriano, cuentan con normativa tácita que establece el ámbito de sus competencias, Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, entre otros. El objetivo fue analizar como las políticas públicas inciden en la calidad de vida de los discapacitados del cantón Jipijapa. Mientras que se hizo uso de métodos teóricos como los históricos lógicos, análisis y síntesis, métodos de nivel empírico, como la observación, cuestionario, análisis documental. En cuanto a los resultados se obtuvo que de los 30 expertos 18 hayan valorado la propuesta fortaleciendo las mismas. Se reúnen muy poco con los productores agrícolas lo que lleva a la escasa atención brindada a los mismos.

Palabras claves: Políticas, políticas públicas, discapacidad, gestión, institucionalidad

¹² Zavala Pivaque Esther Melina, Estudiante de la Carrera Contabilidad Auditoria de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa-Manabí, Ecuador, email: zavala-esther6269@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-0050-4038>

¹³ Ing. Freddy Antonio Marcillo Parrales Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador; correo electrónico: fredyantonio1982@unesum.edu.ec; ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-7600-6763>

Abstract

There is a growing demand from the population for local governments to respond to their multiple needs, taking into consideration that times of change are being experienced by the Decentralized Autonomous Governments, which in the Ecuadorian case, have tacit regulations that establish the scope of their competencies, Constitution of the Republic of Ecuador, Organic Code of Territorial Organization, Autonomy and Decentralization, among others. The objective was to analyze how public policies affect the quality of life of the disabled in Jipijapa canton. While use was made of theoretical methods such as logical history, analysis and synthesis, empirical level method, such as observation, questionnaire, documentary analysis. Regarding the results, it was obtained that of the 30 experts, 18 have valued the proposal, strengthening them. They meet very little with agricultural producers, which leads to little attention given to them.

Keywords: *Policies, public policies, disability, management, institutionality.*

Introducción

En el Ecuador la discapacidad ha sido tema de interés para muchos gobiernos de turnos por esta razón se ha creado un marco legal y constitucional de protección de derechos y obligaciones para este sector, que permite a las organizaciones, mejores resultados en la implementación de programas - proyectos y a los políticos el fortalecimiento con políticas y acciones públicas que conlleven a una mayor integración social.

Según estima el Banco Mundial y la Organización Mundial de la Salud, a nivel Mundial existen cerca del 15% del total de la población que padece con algún tipo de discapacidad, mientras que en el Ecuador según la encuesta de condiciones de vida del 2014 por el Instituto de Estadística y Censos (INEC) el 3,53% se autocalifica bajo la percepción, de tener algún tipo de discapacidad física, psicosocial o sensorial (SETEDIS, 2016).

La discapacidad entonces es una situación social que se encuentra en especial condición de desventaja, aunque las leyes ecuatorianas articulen y regulen la reinserción en la actividad pública, no es suficiente, ya que no existe inclusión efectiva, hasta ahora se carece de mayor cobertura, por ejemplo en el campo laboral muchas empresas creen que

solo se debe contratar a la persona con discapacidad sin un fin o meta, desperdiciando mano de obra que podría ser destinada para la ejecución de una actividad de mayor producción acorde a la discapacidad del individuo.

Así mismo, los programas y proyectos de los gobiernos públicos y privado no promueven, concientizan y orientan a crear sistemas educativos de integración o políticas públicas de desarrollo, las normas no garantizan el derecho a una vida digna sin marginación ni privaciones en la salud, vivienda, comunicación, participación ciudadana o acceso a la justicia y al derecho de una vida plena.

Desde esta concepción de políticas en la necesidad de una mejor calidad de vida para los discapacitados, se plantea el presente trabajo investigativo para solucionar el problema: Insuficiencias en la aplicación de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de los discapacitados en el Ecuador.

Desarrollo

En el Estado Ecuatoriano durante las últimas épocas el concepto de sustentabilidad sobre todos para mejorar la calidad de vida es uno de los puntos de referencia que muchos políticos, considera al momento de institucionalizar una condición de vida en una comunidad, las políticas como lo expresa Guardamanga y Reyes cada vez incorporan mecanismos de participación ciudadana en sus fases con el objetivo de obtener legitimidad en las acciones. (Guardamagna & Reyes, 2019).

Las actividades en el alcance de los objetivos de desarrollo sustentables para la calidad de vida de las comunidades a lo largo de los territorios se articularon a través de una integración entre los organismos del estado, la sociedad, tomando como principal fuente de base las políticas, no obstante es necesario que se piense que solo se logrará un verdadero alcance en el momento en que las administraciones públicas materialicen las oportunidades que tienen los individuos respondiendo a las necesidades reales que tienen la sociedad en general.

La Constitución de la República del Ecuador para alcanzar sus objetivos establece una profunda reforma política administrativa y jurídica, fija la garantía constitucional de

participación ciudadana en las políticas y servicios públicos, y reconoce a todas las formas de organización de la sociedad como instancias de incidencias en las decisiones y políticas públicas. (CPCS C. N., 2022)

Esa misma constitución considera el Buen vivir como el fin último hacia el cual deben enfocarse las políticas, programas y proyectos pública para el desarrollo. El buen vivir de acuerdo a los postulados “fortalece la cohesión social, los valores comunitarios y la participación actividad de individuos y colectividades en las decisiones relevantes para la construcción de su propio destino y felicidad” (Consejo Nacional de Planificación, 2013 citado por Cortez 2018) (Defensoría del pueblo de Ecuador, 2018)

A partir del 2008 con la nueva constitución se conforma un equipo de colaboradores cercanos al Gobierno para llevar adelante la planificación y la redefinición del desarrollo con la coalición de actores que compartían esquemas teóricos y cognitivos, valores políticos, este equipo de colaboradores retomaron el rol activo del estado con la definición de una estrategia nacional articulada a recuperar la capacidad de rectoría de los ministerios para una definición de políticas públicas sectoriales. Con el primer Plan Nacional de Desarrollo (PND), se buscaron establecer rupturas conceptuales y metodológicas tanto “con el socialismo real como con el neoliberalismo” (Manosalvas, 2014)

No cabe duda que con las políticas públicas el Estado entra en una relación colaborativa con algunos actores de la sociedad, así una gobernanza democrática se caracterizará por una amplia participación de la sociedad con el Estado en la construcción o concreción de políticas públicas. (Roth, 2019)

Materiales y métodos

Método Dialéctico-Materialista: Permitió caracterizar los principales elementos teóricos y contradictorio de las políticas pública, las interconexiones de la gestión de políticas públicas en el devenir histórico.

Histórico-lógico: Se realizó análisis del comportamiento de los fenómenos investigados desde una concepción lógica, con vistas a captar las tendencias contradictorias.

Análisis y síntesis: Se desarrolló un análisis desde la profundización de la literatura en torno a las políticas públicas y la discapacidad en el Ecuador con la finalidad de crear elementos de juicios acerca de su influencia de las políticas en la discapacidad.

Métodos del nivel empírico: Entre las técnicas para el diagnóstico de campo que se aplicaron, se encuentran:

Observación: De la calidad de vida que tienen los discapacitados de cantón Jipijapa, la influencia de las políticas pública y la forma de aplicación de estas políticas.

Cuestionarios: Con el uso de referencias escritas a través de formularios con preguntas donde se valoró el estado actual de la inadecuada aplicación de políticas por parte de las entidades del estado, así como de la ciudadanía en general.

Análisis documental: Para determinar los elementos que se han indagado en nuevas investigaciones convirtiéndose en novedades y aportando a la presente investigación, generando mayor información para la determinación de los resultados.

Estadístico-matemático: media, mediana a través del paquete estadístico, empleando un programa de Excel para el tratamiento de las respuestas de las encuestas y entrevistas.

Resultados y discusión

Es frecuente que el tema de la discapacidad en el Ecuador no sea percibido con mayor importancia de inclusión, en consecuencia, no se ha logrado la adopción de medidas de mitigación que, en la salud, educación, trabajo, etc., logre cambios, como sector de desarrollo ha quedado relegado en un segundo plano en cuanto a temas de estrategias y planes de acción.

Las personas discapacitadas habitualmente suelen ser juzgadas y estigmatizadas, discriminándola y vulnerando sus derechos, a esto se suma el hecho de que muchos de los servicios públicos no cuentan con profesionales preparados para una atención personalizada según la discapacidad, a veces no se tiene instauradas políticas públicas

para cubrir necesidades de personas con discapacidad. (Organización Mundial de la Salud, 2021)

Por ello, se obtuvo el análisis de las encuestas a las personas discapacitadas del cantón Jipijapa. En la técnica de la encuesta se obtuvieron como resultados:

De los 329 encuestados el 70% de los encuestados manifiestan tener el carnet de discapacidad, aunque indican que fue un proceso engorroso por el tiempo que requirió para el trámite, el 30% indican que no tienen el carnet y que está en proceso. En cuanto a su conocimiento de políticas públicas de los 329 encuestados el 94% manifiestan que no conocen las políticas implementadas por el GAD Municipal y el 6% conocen ya que un familiar forma parte del GAD Municipal.

En la interrogante sobre los programas en los que han formado parte como personas con discapacidad el 18% participaron en el programa Plataforma virtual de discapacidades, el 18% en Construyendo inclusión, el 12% Derechos humanos, inclusión laboral y buenas prácticas para personas con discapacidad, el 8% Atención al turista con discapacidad, el 16% Fortalecimiento de la dirigencia y participación de mujeres con discapacidad, el 27% en Gestión inclusiva del riesgo con enfoque en personas con discapacidad.

En la interrogante sobre los programas de los que se ha beneficiado como persona con discapacidad se encuentra que el 18% de los encuestados se vinculado al programa manuela espejo, el 30% al bono de desarrollo humano, el 27% a la misión Joaquín Gallegos Lara, el 12% al de eliminación de barreras arquitectónicas, el 6% al de unidades de estimulación.

Al preguntarles sobre el cumplimiento del marco normativo en la implementación de las políticas públicas los encuestados manifestaron que en un 33% que, si se cumplen, mientras que un 67% indican que no se cumplen. Un 36% de los encuestados manifiestan que el GAD Municipal del cantón si ha implementado rutas y protocolos para la protección de las personas con discapacidad, el 64% consideran que no se ha logrado este objetivo.

Las ordenanzas municipales según el 54% de los encuestados se han generado para beneficiar a las personas con discapacidad, el 46% considera que se han desarrollado para otros propósitos. Para los encuestados las políticas públicas existente se han diseñado conforme los sistemas de diseño acorde a la realidad 33%, mientras que el 42% cree que se elaboran acorde al sistema de diseño en relación a las políticas nacionales.

Conclusiones

Se concluye que, el enfoque de la calidad de vida-discapacidad resalta la necesidad de estudiar desde visiones multidimensionales que permitan comprender y analizar al ser humano en su integralidad y en la perspectiva del desarrollo.

De acuerdo al análisis efectuado en sentido de la calidad de vida se constituye además en una perspectiva complementaria de suma importancia que permite realizar valoraciones objetivas y percibidas de los programas y servicios dirigidos a las personas en situación de discapacidad

Bibliografía

- Agüero, D. A. (sf). *CONCEPTOS BASICOS DE MARKETING*.
- Alarcón, M. G. (2019). *La institucionalidad de las políticas públicas: implementación de las políticas de primera infancia en Ecuador en el periodo 2008 - 2017*. Quito.
- Alarcón, M. G., & Rivera, J. I. (2019). *La institucionalidad de las políticas públicas: implementación de las políticas de primera infancia en Ecuador en el período 2008-2017*.
- Almeida, T. A. (2014). *GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL*.
- Almeida, T. A. (2015). *Ordenanza Municipal Cantón Jipijapa Para la gestión integral de residuos sólidos*. Jipijapa.
- Arroyo, A. R. (2009). *Plan de comercialización para el producto artesanal "Galletas La Herencia" en el mercado nacional*.
- AZUCENA, L. V. (2017). *PROPUESTA DE UNA NUEVA ESTRUCTURA FÍSICA ORGANIZACIONAL PARA LOS COMERCIANTES INFORMALES DEL CANTÓN JIPIJAPA*. Guayaquil.

Banco Internacinal de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. (2013). *Políticas de discapacidad en Ecuador*.

Bonilla, J. P. (2016). *Políticas públicas productivas provinciales, 4p: Elementos conceptuales y metodológicos*.

Bustamante Chong, M. E., BustamanteChong, C. A., Caamaño Bustamante, V. S., & et al. (2017). *Modelo de aplicación de la ley orgánica de participación ciudadana en gobiernos autónomos descentralizados*. Jipijapa.

Campos Encalada , S., & Loza Chávez , P. M. (2011). *INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011. PROPUESTA ALTERNATIVA . IBARRA*.

CASTELLANOS, M. D. (2012). *Administracion personal . Mexico*.

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Concepto de gestión*.

CAPITULO VIII

Optimización del proceso administrativo en los objetivos organizacionales: retos y oportunidades.

¹⁴Zoila Marianita Delgado Gutiérrez

¹⁵Tumbaco Nieves Yelixa Abigail

¹⁶Anchundia Villamar Joel Santiago

Resumen

La optimización del proceso administrativo es un tema crucial para el éxito de cualquier organización. En este sentido, la evaluación del desempeño de los trabajadores se convierte en una estrategia fundamental para el logro de los objetivos organizacionales. Sin embargo, una de las problemáticas actuales es la falta de mecanismos adecuados para llevar a cabo esta evaluación. La finalidad del estudio fue analizar los retos y oportunidades que se presentan en la optimización del proceso administrativo en los objetivos organizacionales de la Compañía de Taxi Ejecutivo Zaracay Express, Santo Domingo. Para ello, se utilizó una metodología mixta que combinó la revisión bibliográfica con la realización de entrevistas y encuestas, permitió conocer que al someterse a la confiabilidad del Alfa de Cronbach generó un coeficiente de 0,98 lo cual se estima en una posición de escala excelente. Los resultados alcanzados fueron medidos por la correlación de Pearson proporcionando como resultado 0,88 demostrando así un valor positivo de las variables mencionadas. Además, se pudo conocer que, gran parte significativa de los encuestados consideran que el liderazgo como función de la dirección es un factor importante para llevar un proceso de dirección en la compañía. Se concluye que, una buena gestión del proceso administrativo mejora el cumplimiento de los objetivos organizacionales, mediante la cual es importante identificar diversas oportunidades para mejorar este proceso, como la implementación de capacitaciones en los trabajadores para mejorar su desempeño.

Palabras clave: evaluación; desempeño; capacitación; liderazgo.

¹⁴ Universidad Estatal del Sur de Manabí, Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, Email: zoila.delgado@unesum.edu.ec, ORCID: 0000-0002-1549-3835.

¹⁵ Universidad Estatal del Sur de Manabí, Egresada en Contabilidad y Auditoría, Email: abigailtumbaco19@gmail.com, ORCID: 0009-0000-2755-8360.

¹⁶ Universidad Estatal del Sur de Manabí, Egresado en Contabilidad y Auditoría, email: joelanchundia08@gmail.com, ORCID: 0009-0008-2790-265X.

Abstract

Optimizing the administrative process is a crucial issue for the success of any organization. In this sense, the evaluation of workers' performance becomes a fundamental strategy for achieving organizational objectives. However, one of the current problems is the lack of adequate of the study was to analyze the challenges and opportunities that arise in the optimization of the administrative process in the organizational objectives of the Zaracay Express Executive Taxi Company, Santo Domingo. For this purpose, a mixed methodology was used that combined the bibliographic review with the conduct of interviews and surveys, allowing us to know that when subjected to the reliability of Cronbach's Alpha, it generated a coefficient of 0.98, which is estimated to be in an excellent scale position. The results achieved were measured by Pearson's correlation, resulting in 0.88, thus demonstrating a positive value of the aforementioned variables. Furthermore, it was found that a significant majority of those surveyed consider that leadership as a management function is an important factor in carrying out a management process in the company. It is concluded that good management of the administrative process improves compliance with organizational objectives, through which it is important to identify various opportunities to improve this process, such as the implementation of training for workers to improve their performance.

Keywords: evaluation; performance; training; leadership.

Introducción

El proceso administrativo en una compañía de taxis ejecutivo se basa en una serie de etapas y actividades que permiten garantizar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Algunas de las etapas clave en este proceso incluyen, la realización del servicio de transporte y el seguimiento de la satisfacción del cliente.

El problema central que abordaremos en esta investigación es: ¿Cómo puede la optimización del proceso administrativo en una empresa de taxi ejecutivo, contribuir a la mejora de los objetivos organizacionales?

El proceso administrativo en los objetivos organizacionales es un tema de gran relevancia en la actualidad, especialmente en el sector de los servicios de taxi ejecutivo. Este artículo

se centra en analizar los retos y oportunidades que enfrentan las empresas de taxi en la era moderna, con énfasis en la adaptación y mejora del proceso administrativo para cumplir con los objetivos de la organización. A través del objetivo planteado, permitirá destacar su relevancia para la eficiencia, satisfacción del cliente y abordar los retos aprovechar las oportunidades en este ámbito. La presentación se estructurará en torno a la contextualización global, nacional y local del tema, seguida por un análisis detallado de los desafíos específicos que enfrenta la empresa de taxi ejecutivo en Santo Domingo.

En el ámbito mundial, la industria de los servicios de taxi ha experimentado un crecimiento significativo debido al aumento de la demanda de transporte eficiente y sostenible. Las empresas de taxi ejecutivo, impulsadas por la digitalización y la innovación tecnológica, han transformado la forma en que los clientes solicitan y utilizan estos servicios. Sin embargo, este rápido crecimiento ha generado desafíos en términos de administración y gestión de la demanda, lo que a su vez ha afectado la calidad del servicio y la rentabilidad de las empresas.

A nivel nacional, la competencia en el mercado de los servicios de taxi ejecutivo ha intensificado, con una mayor concentración de empresas y una creciente demanda por la eficiencia y la calidad. Las autoridades y reguladores han respondido a esta situación implementando políticas y regulaciones que buscan garantizar la calidad del servicio y la seguridad en la prestación de estos servicios. Sin embargo, estas regulaciones también han generado retos para las empresas de taxi, que deben adaptarse a un entorno administrativo más exigente y competitivo.

En el contexto local, las ciudades y municipios han enfrentado problemas relacionados con la congestión del tráfico, la contaminación y la seguridad en los servicios de taxi. La compañía de taxis ejecutivo en Santo Domingo enfrenta desafíos específicos, como la competencia con otros transportistas y la regulación gubernamental. Sin embargo, también existen oportunidades para mejorar el proceso administrativo y responder a los retos del mercado.

Desarrollo

De acuerdo con la literatura investigativa de Balanzátegui y Contenido (2023) en una organización se deben presentar cualidades donde sobresalga el cumplimiento de los objetivos planteados, basándose en la adecuada ejecución de las etapas del proceso administrativo compuesto por; planeación, organización, dirección y control, puesto que así se logrará que se tenga un adecuado crecimiento empresarial. Además, se puede establecer de manera específica principios como el orden e iniciativas que son generadores principales para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Como se menciona en el estudio de Lazo (2022) las compañías que brindan servicios de transporte aplican un proceso administrativo adecuado para que el servicio que brinde sea eficiente. Es así que el autor aplicó un tipo de investigación descriptiva, con la utilización de técnicas tuvo como resultado que el proceso administrativo presenta falencias en cuanto a sus etapas lo cual afecta el servicio brindado. Tuvo como propuesta proponer estrategias que permitan mejorar el servicio, lo cual restructuró la misión y visión, planteó estrategias que se enfoquen en el mejoramiento de sus objetivos. Se concluye que, es importante gestionar cada una de las etapas del proceso administrativo proponiendo estrategias para desarrollar una adecuada gestión y así conocer a tiempo las falencias para que en lo posterior no afecte los servicios que ofrecen a la comunidad.

Tal como señala la investigación de (Lucio & Quiroz, 2022) las compañías enfrentan problemas por la falta de capacitación al personal, razón por la cual se presentan inconvenientes en los trabajadores, puesto que no adquieran conocimientos y no logran un mejor desempeño en cada una de las actividades, la investigación tuvo por objetivo determinar los niveles de eficiencia y calidad del proceso administrativo de la compañía a través de una auditoría de gestión, la metodología aplicada fue descriptiva y bibliográfica. Los resultados obtenidos en la aplicación de la auditoria es que se logró detectar falencias dado que no cuentan con un análisis FODA, lo que impide generar estrategias y así mismo no analizar la situación actual de la compañía para la correcta toma de decisiones. Se concluye que, la aplicación de una auditoría en la compañía es de suma importancia debido que permite conocer a cabalidad los procesos que se están efectuando y de esta manera a través de las recomendaciones efectuadas permita precautelar los recursos y su correcta utilización.

Por consiguiente, es importante un modelo de gestión administrativa para el beneficio a las compañías de taxis para solucionar problemas administrativos, donde muchas veces las entidades no poseen una planificación estratégica, lo cual es necesario la realización del modelo de gestión administrativa basado en los nueve componentes del modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) como son: liderazgo, política y estrategia, personal, colaboradores y recursos, procesos, resultados en los clientes, resultados en el personal, resultados en la sociedad, rendimiento final de la organización con la finalidad de incentivar que las empresas logren alcanzar una mejora continua y sean de calidad. Como resultados es que pretende lograr un crecimiento de las compañías de transporte de taxis y mejorar el servicio a los usuarios.

Uso del modelo EFQM para la administración

Para (León & Iñiguez, 2022) el EFQM es un modelo de gestión que reconoce como líderes a directivos de diferentes áreas y busca alcanzar la calidad total en las organizaciones. En el contexto de la gestión administrativa de las compañías de taxis, su importancia radica en la capacidad para promover la excelencia operativa y la competitividad, lo que puede ser crucial en un entorno empresarial cada vez más exigente y competitivo.

En este criterio para (Mariño & Córdova, 2019) el liderazgo es acercarse a conocer la capacidad y compromiso con los directivos de la organización, donde los líderes son guías y promotores de la identidad, por ello el comportamiento de los líderes hacia las personas de la organización debe fomentar la comunicación.

Por consiguiente, el modelo de gestión EFQM se estudia para ayudar a las compañías de taxis a mejorar su calidad administrativa, buscando alcanzar la calidad total de las actividades diarias, como el servicio. Este modelo permite identificar los factores administrativos que deben ser planteados y utilizados por los líderes de las compañías, incluyendo la misión, visión, valores y objetivos. Además, aborda la gestión de las personas y estrategias y los resultados esperados tanto en las personas, como en los clientes y la sociedad. En resumen, el modelo estudiado brinda los beneficios

administrativos necesarios para que las operaciones de una empresa sean desarrolladas con eficiencia.

De acuerdo a (Granados, 2019) es importante contribuir al mejoramiento del normal desarrollo de las actividades en una compañía de taxis debido que, con una estructuración y desarrollo permite emplear diversas estrategias para que dichas compañías se vuelvan más competitivas generando así confianza al cliente lo que se traduce en lograr un mejor posicionamiento en el mercado para mejorar sus objetivos organizacionales.

Los retos y oportunidades de la optimización del proceso administrativo en los objetivos organizacionales son diversos y cambiantes. Algunos de los retos incluyen la adaptación a la diversidad laboral, la mejora de la calidad y la productividad, el estímulo de la innovación y el cambio, y la implementación de la diversidad en el trabajo. Por otro lado, las oportunidades se presentan en la mejora de las habilidades de las personas, la respuesta a la globalización, el mejoramiento del servicio al cliente y la estimulación de la innovación en las organizaciones. Es fundamental que las empresas aborden estos retos y aprovechen estas oportunidades para lograr una gestión eficiente y alcanzar sus objetivos empresariales.

Como se ha mencionado en investigaciones previas para Intriago (2019) la mejora del fortalecimiento a nivel organizacional es necesaria en la aplicación de un plan estratégico que contribuya a la mejora del funcionamiento del mismo, para ello se debe realizar un análisis de los factores internos y externos y de esta manera evidenciar si es que existen falencias en el entorno.

En este aspecto, las actividades que se realizan para analizar los factores internos y externos deben estar planificadas en relación a los procesos que se persiguen para obtener un resultado favorable, puesto que un plan estratégico es un instrumento que permite trazar a largo plazo objetivos para mejorar la actividad empresarial y así tomar medidas correctivas que se mejoren a tiempo.

Materiales y métodos

La investigación sobre la optimización del proceso administrativo en los objetivos organizacionales: retos y oportunidades en la compañía de taxi ejecutivo, se llevó a cabo mediante un enfoque mixto, combinando metodologías cualitativas y cuantitativas para abordar el análisis de la situación actual, se interpretó de manera cualitativa la variable independiente (proceso administrativo) y la variable dependiente (objetivos organizacionales).

Para llevar a cabo esta investigación, se seleccionaron 63 individuos, distribuidos en 43 trabajadores y 20 socios de la compañía de taxi ejecutivo que representa la población y total de la muestra de estudio. Estos participantes fueron investigados mediante entrevistas y encuestas, lo que permitió obtener información detallada sobre sus percepciones y experiencias en relación con los retos y oportunidades identificados en el proceso administrativo.

Este enfoque metodológico permitió obtener una visión integral del tema, combinando la experiencia y la percepción de los trabajadores con un enfoque objetivo y sistemático en la recolección y análisis de datos.

Se utilizaron métodos teóricos en lo que conlleva el análisis-síntesis, la aplicación del método empírico como la encuesta y para el análisis de datos se utilizó el método estadístico apropiados para el tipo de información recopilada.

Tal como afirma Montes (2018) el análisis estadístico es un método efectivo para describir valores que sirven como referencia a lo que se ha obtenido en la investigación. Es así que este último método se comprobó con el software estadístico Alfa de Cronbach cuyo resultado de la técnica dio una fiabilidad de 0,98 lo cual se ubica en un rango de excelente confiabilidad.

Resultados y Discusión

Tabla 1.

Encuestas realizadas en la investigación

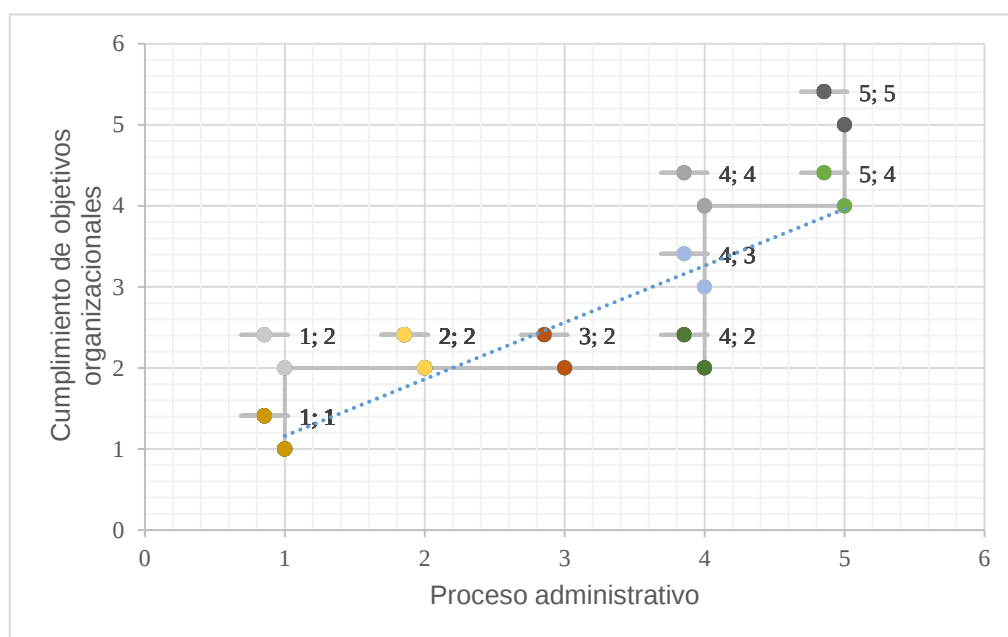
¿Considera usted que las funciones de cada empleado de la Compañía están debidamente establecidas en el organigrama estructural?		
	N	%
Completamente de acuerdo	14	22,20%
De acuerdo	12	19,00%
Me es indiferente	3	4,80%
En desacuerdo	28	44,40%
Completamente en desacuerdo	6	9,50%
Total	63	100,00%

Elaborado por: *Autores de la investigación*

En una de las interrogantes que se realizó si la planificación de las funciones de cada empleado está debidamente establecida en el organigrama estructural, se pudo conocer que gran parte significativa manifiesta un desacuerdo en la no aplicación, lo cual afecta negativamente las actividades que se ejecutan en la compañía. Respuestas que coinciden con la entrevista realizada, donde se manifiesta que no se desarrollan mecanismos para evaluar el desempeño de los trabajadores y esto impide obtener un diagnóstico sobre las actividades que realiza cada empleado. En base a lo sustentado en la revisión de la literatura, Balanzátegui y Contento (2023) ostentan que se deben formular estrategias que mejoren las actividades de la empresa y así hagan frente a otras falencias que pueden surgir dentro de la misma.

Tabla 2*Correlación de Pearson*

		Proceso administrativo	Cumplimiento de objetivos organizacionales
Proceso administrativo	Correlación de Pearson	1	,884**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	63	63
Cumplimiento de objetivos organizacionales	Correlación de Pearson	,884**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	63	63

Elaborado por: *Software estadístico***Figura 1***Correlación de Pearson*

Nota. Esta figura muestra la correlación de las dos variables, proporcionadas por el software SPSS.

Por otra parte, se realizó una correlación de las variables a través del coeficiente de Pearson dando un valor de 0,88 donde se denota una línea de tendencia en un sentido que indica una correlación directa positiva, donde el punto (5,5) es el que se encuentra a una mayor distancia de la línea de tendencia, mientras que, el punto (2,2) intercepta la línea, determinando así que en la pregunta sobre el conocimiento del proceso administrativo a

medida que estos aumentan, también lo hace el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Conclusiones

En concordancia con los resultados obtenidos, se concluye que ante la falta de planificación de funciones representa un desafío significativo en la optimización del proceso administrativo. Esto puede resultar en una asignación ineficiente de tareas, lo que a su vez puede llevar a retrasos en el servicio, insatisfacción del cliente y una disminución en la productividad. Además, la falta de claridad en cuanto a las responsabilidades de cada empleado puede generar conflictos internos y desmotivación. Por lo tanto, es crucial que la compañía establezca claramente las funciones de cada empleado para garantizar un funcionamiento eficiente y satisfactorio.

La optimización del proceso administrativo en la compañía de taxi ejecutivo requiere un enfoque equilibrado, al tiempo que busca mejorar la eficiencia y el logro de los objetivos organizacionales. La implementación cuidadosa de estrategias recomendadas puede ayudar a superar los desafíos y capitalizar las oportunidades para el éxito sostenible de la compañía.

Bibliografía

- Balanzátegui, R., & Contenido, J. (2023). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería Éxito de la ciudad de Riobamba*. [Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10855>
- Granados, J. (2019). *Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la Compañía de Taxis “Transolocomsa S.A.”, de la comuna Sinchal, provincia de Santa Elena, año 2018* [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <http://190.15.130.8/cgi-bin/koha/opac-imageviewer.pl?biblionumber=25254>
- Intriago, Z. (2019). *Plan estratégico para la mejora del funcionamiento organizacional de la compañía de servicios de transportes taxis Junín S.A. periodo 2020-2024* [Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López ESPAMMFL]. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1224>

Lazo, K. (2022). *Proceso administrativo y calidad del servicio de la compañía de Taxis PUERTOSAN S.A. de la parroquia Santa Rosa* [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UPSE_9e80d84e692395c442ebc96a6c86a8fa

León, K., & Iñiguez, H. (2022). *Liderazgo y su incidencia en la implementación del modelo de calidad “EFQM” caso: Unidad Educativa San José La Salle de Guayaquil* [Universidad Politécnica Salesiana]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23977>

Lucio, A., & Quiroz, C. (2022). *Auditoría de gestión a los procesos administrativos de la compañía de taxis ejecutivos Vencedores S.A TRANSEJEVENS de la ciudad de Jipijapa* [Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3516>

Mariño, C., & Córdova, D. (2019). *Gestión de Calidad basada en el modelo EFQM para el Grupo Educativo UK* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/29575>

Montes, D. (2018). *Métodos de Análisis Estadístico - Proyectos Gestión Conocimiento. Pgconocimiento*. <https://www.pgconocimiento.com/metodos-de-analisis-estadistico/>

CAPITULO IX

El impulso del emprendimiento como motor de la adopción de la inteligencia artificial para MYPIMES

¹⁷Ab. Plúa Parrales Nínive Victoria. Mgs

¹⁸Ing. Aguilar Cano Cesar Alfredo. Mgs

¹⁹Ing. Conforme Cedeño Gema Monserrate. Mgs

²⁰Ing. Álvarez Vásquez Carmen Argentina

Resumen

Esta investigación se enfoca en analizar la interacción entre el ecosistema emprendedor y la adopción de inteligencia artificial en Ecuador, con el objetivo de comprender la influencia del emprendimiento en este proceso. Para lograrlo, se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva, utilizando búsquedas en bases de datos académicas y fuentes confiables. La metodología se centró en identificar y seleccionar estudios relevantes que abordaran la relación entre el emprendimiento y la adopción de la Inteligencia Artificial en el contexto empresarial ecuatoriano. Los resultados obtenidos revelan que el emprendimiento juega un papel fundamental en la adopción de la Inteligencia Artificial, al impulsar la innovación tecnológica en el país. Se identificaron factores facilitadores, como la colaboración entre startups y expertos en Inteligencia Artificial, y obstáculos, como la falta de recursos financieros y capacitación especializada. En conclusión, se destaca la importancia de promover el emprendimiento tecnológico para potenciar la adopción efectiva de la Inteligencia Artificial en Ecuador, lo que impulsará el desarrollo económico y social hacia un futuro más innovador y sostenible.

¹⁷ Ab. Nínive Victoria Plúa Parrales. Esp. Mg docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí carrera de Turismo correo electrónico ninive.plua@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5824-9755>

¹⁸ Ing. César Alfredo Aguilar Cano Contador Público, Ingeniero en Auditoria, Magister en Desarrollo Local, Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. cesaralfredo.aguilar@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8325-2446>

¹⁹ Ing. Gema Monserrate Conforme Cedeño. Mg docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí carrera de Enfermería, correo electrónico gema.conforme@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4425-4761>

²⁰ Ing. Carmen Argentina Álvarez Vásquez docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí carrera de Administración de Empresas correo electrónico carmen.alvarez@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0099-3853>

Palabras clave: Emprendimiento, inteligencia, artificial, desarrollo, sostenibilidad.

Abstract

This research focuses on analyzing the interaction between the entrepreneurial ecosystem and the adoption of Artificial Intelligence (AI) in Ecuador, with the aim of understanding the influence of entrepreneurship in this process. To achieve this, a comprehensive bibliographic review was conducted, using searches in academic databases and reliable sources. The methodology focused on identifying and selecting relevant studies that addressed the relationship between entrepreneurship and AI adoption in the Ecuadorian business context. The findings reveal that entrepreneurship plays a fundamental role in AI adoption, driving technological innovation in the country. Facilitating factors, such as collaboration between startups and AI experts, and obstacles, like the lack of financial resources and specialized training, were identified. In conclusion, the importance of promoting technological entrepreneurship to enhance effective AI adoption in Ecuador is emphasized, leading to economic and social development towards a more innovative and sustainable future.

Keywords: Entrepreneurship, intelligence, artificial, development, sustainability,

Introducción

La inteligencia artificial (IA) ha sido una de las tecnologías más impactantes y transformadoras en el mundo actual, revolucionando múltiples industrias y sectores que si no fuera por esta nueva herramienta estarían estancados en el tiempo sin capacidades para mejorar. ¿Cómo no? su capacidad para realizar tareas complejas, aprender de datos y tomar decisiones autónomas ha abierto un amplio abanico de posibilidades en la innovación así también, en el desarrollo comercial de los emprendedores ¿Por qué es importante la innovación y que elementos la componen?, ¿Qué es la Inteligencia artificial?, ¿De qué manera influye la inteligencia artificial en la innovación? luego que se pretende conseguir

Desarrollo

En el contexto mundial, según (Ponce Gallegos et al., 2014) diversos países han abrazado la IA como un pilar estratégico para el crecimiento económico y la competitividad a nivel global, así fue como comenzó en la década de 1950 con la idea de crear máquinas inteligentes. Por su lado, (Kai-Fu, s. f.) indica que en la década de 1970 y 1980, se enfocó en sistemas expertos y el procesamiento del lenguaje natural.

Desde la década de 1990, tomando como referencia a (Boden, 2017) con avances en el aprendizaje automático y la minería de datos, la IA se aplicó en diversas industrias, de hecho, en las últimas décadas, el crecimiento exponencial se debe al aprendizaje profundo y las redes neuronales, con aplicaciones como reconocimiento de voz y visión por computadora. Así pues, (Boden, 2017) explica que en grandes empresas tecnológicas invierten en la IA, aunque también surgen desafíos éticos y sociales. La IA tiene el potencial de impulsar la innovación y mejorar la calidad de vida.

En América, la adopción de la inteligencia artificial según (Brossi et al., 2019) ha sido un tema de creciente relevancia, este investigador argumenta que países de la región han estado impulsando el desarrollo de emprendimientos tecnológicos que hagan de la inteligencia artificial o “IA” por sus siglas, una parte fundamental de su idea de negocio, lo que ha generado un impacto significativo en la economía, a su vez, en la sociedad actual. Así, (Palenzuela Fundora, 2020) al realizar una reseña acerca de estos argumentos, asegura que la aceleración de la transformación digital y el crecimiento del emprendimiento tecnológico en América han llevado a una mayor conciencia de la importancia de comprender la interacción entre el ecosistema emprendedor y la adopción de la IA como aliados.

Ecuador, como país de la región, no ha estado ajeno a esta tendencia. En relación a lo expresado por (Abril Malla, 2022) en los últimos años, se ha experimentado un crecimiento en la promoción del emprendimiento y la innovación tecnológica como un solo ecosistema en el que pueden convivir ambos e incluso ayudarse entre sí, con el objetivo de fortalecer la competitividad y la sostenibilidad del país. En el mismo orden de ideas, según (Borja Murgueitio & Gallegos Encalada, 2020) la incorporación de la IA

en el contexto ecuatoriano presenta oportunidades significativas, pero también desafíos en términos de capacitación, infraestructura y acceso a recursos financieros.

Sin duda alguna, según (Muñoz, 2021) la adopción de la inteligencia artificial en el ámbito del emprendimiento representa una oportunidad única para el desarrollo, a su vez, para el crecimiento de emprendimientos en Ecuador que cada vez se desarrollan más, lo que da como consecuencias, necesidades diferentes que estén a la vanguardia de la tecnología en otros países. Sin embargo, relacionado a lo expresado por (Toala Pilay et al., 2021) esta interacción también plantea desafíos que deben abordarse para aprovechar plenamente el potencial de la IA en el país.

En este estudio, se abordarán las perspectivas de varios autores con respecto a la interacción entre el ecosistema emprendedor y la adopción de la inteligencia artificial. Entre los autores relevantes se encuentran (Ris et al., 2020) los cuales conciben a la inteligencia artificial, una realidad utilizada por empresas de todo el mundo como una herramienta para mejorar la toma de decisiones, optimizar procesos y generar nuevos modelos de negocio. Por otro lado, (Ferrante, 2021) considera que la IA es una tecnología diseñada para proporcionar a las organizaciones una ventaja competitiva significativa al permitirles aprovechar datos de manera más efectiva para tomar decisiones más informadas y precisas.

Explorando otros autores y sus interpretaciones, (Chávez Valdivia, 2020) describen a la inteligencia artificial como: “la inteligencia artificial es la habilidad de una entidad «no natural» para hacer elecciones por un proceso evaluativo. Precisa que en cuanto a la parte «artificial», es preferible emplear el término no natural a «hecho por el hombre»” esta definición tiene como objetivo identificar los principales actores y recursos involucrados en el ecosistema emprendedor del país.

Autores como (Hernández, 2021) consideran que la inteligencia artificial se trata de una creciente colaboración entre el sector público y privado, los cuales promueven el desarrollo tecnológico, dando paso a la adopción de nuevas herramientas para el sector productivo donde esta es una herramienta de fundamental ayuda. Los autores (Martínez Ortega & Medina Chicaiza, 2019) identifica a la inteligencia artificial como: “el ingenio de construir software y máquinas inteligentes pone a disposición tecnologías con el

propósito de imitar y superar las capacidades del intelecto humano” por lo que le asumen a las instituciones gubernamentales, universidades, centros de investigación y organismos de apoyo al emprendimiento como los principales encargados de impulsarla.

Según (Enríquez et al., 2019) La inteligencia artificial se ha convertido en un elemento clave para la transformación digital y el desarrollo empresarial a nivel mundial. En esta investigación es preciso comprender cómo el ecosistema emprendedor puede integrar y aprovechar la IA en Ecuador es esencial para fortalecer la competitividad y la innovación en el país. La metodología se centró en identificar estudios relevantes que abordaran la relación entre el emprendimiento y la adopción de la IA en el contexto empresarial ecuatoriano.

Metodología

En esta investigación, se empleó una metodología basada en una revisión bibliográfica exhaustiva para analizar la interacción entre el ecosistema emprendedor y la adopción de la inteligencia artificial en Ecuador. Para llevar a cabo esta revisión, se establecieron criterios de inclusión y exclusión para seleccionar los artículos y estudios relevantes que cumplieran con los objetivos de la investigación.

Los criterios de inclusión para la selección de los artículos fueron los siguientes: los artículos debían abordar temas relacionados con el emprendimiento, la inteligencia artificial y su adopción en el contexto empresarial ecuatoriano; debían estar publicados en revistas académicas y fuentes confiables; debían estar escritos en español o inglés para facilitar su comprensión y análisis; y debían haber sido publicados en los últimos diez años para asegurar que la información fuera actualizada y relevante.

En total, se revisaron algunos artículos científicos y estudios académicos que cumplieran con los criterios de inclusión establecidos, el método práctico consistió en recopilar y analizar los datos obtenidos de los artículos seleccionados, mediante una lectura minuciosa de cada uno de ellos; El método teórico, por su parte, implicó analizar las teorías y conceptos relacionados con el emprendimiento, la inteligencia artificial y la adopción de tecnologías en el contexto empresarial.

Para recolectar los datos, se utilizó una ficha de análisis que incluía aspectos como el título y autor del artículo, el año de publicación, los objetivos de la investigación y los principales hallazgos relacionados con la adopción de la inteligencia artificial en emprendimientos en Ecuador. Además, se examinaron factores facilitadores y obstáculos identificados en la interacción entre el ecosistema emprendedor y la adopción de la Inteligencia artificial.

Resultados y discusión

En este apartado se expone todo el conocimiento obtenido en la investigación, discutido a la luz del marco teórico y tomando en cuenta las reflexiones del ponente. Escriba los hallazgos de su investigación o experiencia. Resultados

Tabla. 1

Autor, revista, año	País	Tipo de estudio	Sujetos y origen	Medida de resultado	Conclusiones
Martínez Ortega Andrés Giovanni & Medina Chicaiza Ricardo Patricio, Pro Sciences, 2019	Ecuador	Tipo cualitativa (revisión bibliográfica)	Documentos en español e inglés que traten de inteligencia artificial	Para escoger los artículos científicos se midieron qué tan significativos eran considerando que estuvieron hechos entre 2014 a 2019 en inglés o en español, que hablan de tendencias, componentes y aportes de IA	En conclusión, La IA y su evolución aportan al campo emprendedor al facilitar toma de decisiones estratégicas, facilitar tareas que, a pesar de no tener capacidades cognitivas, su aprendizaje constante guarda gran potencial que puede ser usado en su favor,

Fuente: *Elaboración propia*

El hallazgo más significativo de la tabla #1 basado en el estudio de esta bibliografía en particular del repositorio de recursos digitales UDLAP en 2021, cobra gran relevancia para la sociedad al señalar una tendencia prometedora en el ámbito del emprendimiento digital que se refiere a aquellos que son nativos digitales, los cuales poseen la capacidad de optimizar sus esfuerzos mediante la integración efectiva de la inteligencia artificial. Esta observación implica un potencial impacto en la economía y el tejido empresarial, ya que la adopción exitosa de la inteligencia artificial por parte de estos emprendedores podría acelerar la innovación en sus respectivas industrias y, por ende, impulsar el crecimiento económico. Además, este hallazgo destaca la importancia de la preparación y la formación en tecnologías emergentes para los emprendedores, lo que podría catalizar el desarrollo de habilidades digitales en la sociedad en general.

Tabla #2

Autor, revista, año	País	Tipo de estudio	Sujetos y origen	Medida de resultado	Conclusiones
Elizabeth Hodson de Jaramillo, Guy Henry, Eduardo Trigo, editorial Pontificia universidad Javeriana, 2019	Colombia	Tipo cualitativa (revisión bibliográfica)	Emprendimientos en el sector de bioenergía, biotecnología y biodiversidad en Colombia	Se tomaron en cuenta aspectos como razón social, líneas de negocios, aspectos históricos, datos financieros, criterios de sostenibilidad, potencial de evolución, estrategias de protección intelectual	En conclusión, las grandes innovaciones de los bio emprendimientos están ocurriendo en la intersección de disciplinas incluyendo a la inteligencia artificial que se sigue involucrando en las actividades comerciales los cuales optan por construir un emprendimiento más sostenible responsable.

Fuente: *Elaboración propia*

El punto más relevante de la tabla #3 realizado en la editorial de la Pontificia Universidad Javeriana en 2019, destaca que las innovaciones más significativas relacionados con el bio emprendimientos, es un área donde está surgiendo una confluencia de sistemas. Al

ser la inteligencia artificial para analizar grandes conjuntos de datos, optimizar procesos y predecir patrones, estas empresas pueden avanzar en la investigación, así como en el desarrollo de soluciones más innovadoras y sostenibles.

Al integrar la inteligencia artificial, las empresas pueden combinar la experiencia en biotecnología y biodiversidad con las capacidades de análisis avanzado de datos, lo que acelera el descubrimiento y la implementación de soluciones viables que también resulten rentables promoviendo la sostenibilidad y la responsabilidad.

Tabla. 3

Autor, revista, año	País	Tipo de estudio	Sujetos y origen	Medida de resultado	Conclusiones
León Darío Parra Bernal, AÑO Y REVISTA, CITAR CON	Colombia	Tipo cualitativa (revisión bibliográfica)	Emprendedores vigentes en Colombia	Se tomaron en cuenta aspectos como el entorno socioeconómico, competencia, posibles cambios del mercado futuro	La inteligencia artificial podría reemplazar ciertos puestos de trabajo dentro de las futuras empresas, las nuevas tecnologías como la inteligencia artificial puede representar un reto significativo para los emprendedores.

Fuente: *Elaboración propia*

El hallazgo más destacado de la investigación en la tabla #3 resalta que la inteligencia artificial podría suplantar ciertos roles laborales en las futuras empresas, presentando un desafío significativo para los emprendedores. La importancia de este hallazgo se refleja en que si la inteligencia artificial llega a reemplazar puestos de trabajo en las futuras empresas, como sugiere el estudio, podría haber transformaciones profundas en la

estructura laboral para estos emprendedores, influyendo en la manera en la que planifican sus negocios, se adaptan a los cambios tecnológicos y abordan los desafíos laborales y económicos. Claro está, subrayando la necesidad de que los emprendedores estén preparados para abrazar y manejar las implicaciones de la inteligencia artificial en sus operaciones.

Discusión

Uno de los hallazgos más destacados de esta investigación es la influencia positiva de los emprendedores nativos digitales en la adopción de la inteligencia artificial. Los emprendedores, que han crecido en la era digital, muestran una notable facilidad para asimilar y aplicar herramientas de IA en sus proyectos. Esta característica resulta fundamental para impulsar la adopción de la IA en el ecosistema emprendedor de Ecuador, ya que su conocimiento intuitivo de la tecnología puede acelerar su implementación.

Es acertado hacer un análisis comparativo, específicamente tomando como referencia el trabajo de “Tecnologías en la inteligencia artificial para el Marketing: una revisión de la literatura” por (Martínez Ortega & Medina Chicaiza, 2019) quienes únicamente tomaron en cuenta aquellas empresas que están empezando a usar la tecnología, en el mundo de los negocios, las nuevas tecnologías cada día son más imprescindibles.

Con respecto a otras investigaciones, han abarcado la importancia y el impulso de la inteligencia artificial en los emprendedores, en especial (Zúñiga Vásquez et al., 2023) con “la importancia de la inteligencia artificial en las comunicaciones y en los procesos marketing” donde únicamente se enfocan en la importancia del área de marketing, y sus procesos tecnológicos y automatizaciones.

Conclusiones

En conclusión, al realizar una búsqueda bibliográfica para identificar estudios relevantes sobre la interacción entre el emprendimiento y la adopción de la inteligencia artificial, la mencionada revisión permitió identificar la inclusión de estrategias concretas para

fomentar la sinergia entre estos dos elementos, como el desarrollo de programas de y su potencial para liderar la adopción tecnológica en el país.

En definitiva, al analizar los factores que impulsan o limitan la incorporación de la inteligencia artificial en emprendimientos, este objetivo se cumple de manera destacada al proporcionar factores que influyen en la adopción de la inteligencia artificial, a los emprendimientos de los ecuatorianos, resaltando la necesidad de abordar de manera equilibrada la adopción de la IA, maximizando los beneficios mientras se atienden las posibles implicaciones laborales.

Para finalizar, al proponer estrategias para fomentar una mayor sinergia entre el ecosistema emprendedor y la adopción de la inteligencia artificial en el país, se abre un espacio importante para explorar factores facilitadores y obstáculos, incluyendo una comprensión integral de las dinámicas involucradas con cuatro estrategias clave: capacitación en IA para emprendedores, plataformas colaborativas, acceso a financiamiento y creación de ecosistemas innovadores, buscando impulsar el desarrollo tecnológico y económico del país.

Bibliografía

- abril malla, A. I. (2022). Analisis de inteligencia artificial y la robotica. <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/12481>.
- boden, M. A. (12 de 07 de 2017). inteligencia artificial. Turner, pág. 04.
- brossi, L. D. (2019). inteligencia artificial y bienestar de las jventudes en america latina. chile: LOM Ediciones.
- Chavez Valdivia, A. K. (2020). inteligencia artificial y robotica. revista chilena de derecho, 153-158.
- ferrante, E. (2021). inteligencia artificial y sesgos algoritmicos. nueva sociedad, 294.
- giletta, M. g. (2020). inteligencia artificial: definiciones en disputa. sociales investiga, 9.
- Hernandez, S. H. (2021). repositorio de recursos digitales con inteligencia artificial para la creación de contenido. catarina. udlap, 10.
- Kai-fu, L. S. (2023). superpotencias de la inteligencia artificial-kai fu lee. planetadelibros, 12.

Martinez Ortega, A. G. (2019). tecnologias de la inteligencias artificial para el marketing. revisión de literatura 4, 8.

Moreno Padilla, R. D. (2019). la llegada de la inteligencia artificial a la educación. revista de investigación en tecnologia de la información, 260-270.

muñoz Toala, J. C. (2021). evaluación de la sastifasción que brinda un asistente virtual con inteligencia artificial. PUCESE escuela de sistema y comunicación, 8.

Palenzuela Fundora, Y. (2020). inteigencia artificial y bienestar de las juventudes en america latina. ultima decada, 234-241.

Ris, K. S. (2020). implications of Implementation of artificial intelligente in the banking business. computer and communications, 130-144 .

Toala Pilay, M. R. (2021). inteligencia artificial en la educación fisica en tiempo de COVID 19. horizontes-n21, 14.

Zuñiga Vasquez, F. G. (2023). la importancia de la inteligencia artificial en las comunicaciones ennlos procesos de marketing. lenovo/downloads/1474, 19-39.

(ferrante, 2021) (giletta, 2020) (Hernandez, 2021) (Kai-fu, 2023) (Martinez Ortega, 2019) (Moreno Padilla, 2019) (muñoz Toala, 2021) (Palenzuela Fundora, 2020) (Ris, 2020) (Toala Pilay, 2021) (Zuñiga Vasquez, 2023)

CAPITULO X

Gestión de Recursos Humanos en la Administración Pública

²¹Mónica del Pilar Quiñonez Cercado

²²Eliana Yetzabeth Soledispa Parrales

RESUMEN

La gestión de recursos humanos en la administración pública es un tema crucial en Ecuador, influye directamente en la calidad de los servicios gubernamentales y el bienestar de la población. Este estudio, se enfoca en la evaluación de la gestión de recursos humanos en la administración pública ecuatoriana, destacando la relevancia de mejorar la eficiencia y la eficacia en este ámbito. Hace un énfasis particular en el reclutamiento, la capacitación, la retención de empleados y la evaluación del desempeño con un análisis especial en las políticas y prácticas implementadas en las instituciones gubernamentales. El objetivo principal de esta investigación es analizar y presentar un panorama integral de la gestión de recursos humanos en la administración pública de Ecuador, utilizando indicadores claves y datos estadísticos. La metodología combina la revisión de la literatura académica actualizada, la consulta de informes gubernamentales y la recopilación de datos estadísticos de fuentes relacionadas con la gestión de recursos humanos en la administración pública ecuatoriana. A través del análisis de indicadores clave y datos estadísticos, se revelaron tendencias comunes que proporcionaron información valiosa sobre desafíos y áreas de mejora, así como oportunidades de desarrollo en la gestión de recursos humanos en el país. Las conclusiones resaltan la importancia de la capacitación, la retención del talento y el bienestar de los empleados como elementos clave para optimizar la gestión de recursos humanos en la administración pública ecuatoriana.

Palabras clave: Recursos humanos, evaluación del desempeño, indicadores, eficiencia, eficacia.

²¹ Docente de la Universidad Estatal del Sur Manabí; Jipijapa Manabí Ecuador monica.quinonez1978@gmail.com, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6747-5874>

²² Estudiante de la Carrera Contabilidad Auditoría; Jipijapa Manabí Ecuador; soledispa-eliana5342@unesum.edu.ec; Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3142-1345>

ABSTRACT

Human resource management in public administration is a crucial topic in Ecuador, directly impacting the quality of government services and the well-being of the population. This study focuses on the evaluation of human resource management in the Ecuadorian public administration, highlighting the importance of improving efficiency and effectiveness in this context. It places particular emphasis on recruitment, training, employee retention, and performance evaluation with a special analysis of policies and practices implemented in government institutions. The primary objective of this research is to analyze and present a comprehensive overview of human resource management in Ecuador's public administration using key indicators and statistical data. The methodology combines a review of current academic literature, consultation of government reports, and the collection of statistical data from sources related to human resource management in the Ecuadorian public administration. Through the analysis of key indicators and statistical data, common trends were revealed, providing valuable insights into challenges and areas for improvement, as well as development opportunities in human resource management in the country. The conclusions highlight the importance of training, talent retention, and employee well-being as key elements to optimize human resource management in the Ecuadorian public administration

Keywords: Human resources, performance evaluation, indicators, efficiency, effectiveness

INTRODUCCION

En un mundo en constante cambio y con una creciente demanda de servicios por parte de los ciudadanos, la administración pública se enfrenta a desafíos cada vez más complejos que requieren una gestión estratégica de su capital humano. Es por ello que las modificaciones en la gestión de los recursos humanos son una faceta integral de un proceso más amplio que abarca cambios en la estructura y operación de la administración estatal (Echebarria, 2018). El reconocimiento del recurso humano en una organización pública o privada se describe como el talento intrínseco, es decir, algo que sobresale en las personas, siempre y cuando se sea consciente de su presencia y se emplee de manera

efectiva. Esto facilita la toma de decisiones mejor fundamentadas y la consecución de resultados superiores (Galarza, Alvear, & Reyes, 2019).

En este sentido, en el Ecuador existe el Seguimiento y Control de los Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público, que abarca una amplia variedad de normativas y reglamentos que regulan la gestión de recursos humanos. Por lo tanto, es fundamental desglosar las diversas facetas de este modelo y traducirlas a un lenguaje más orientado a la gestión, con el fin de comprender la relevancia de los subsistemas involucrados. De acuerdo a Diéguez (2018), señala que es indispensable que la administración pública debe contar con una política completa de gestión de recursos humanos que aborde de manera coherente los procesos de selección, formación y remuneración de los servidores públicos. La elección a través de concursos basados en méritos y oposición es un requisito necesario, aunque no suficiente, para consolidar y elevar el nivel de profesionalismo en el ámbito público. Estos funcionarios tienen una responsabilidad tanto civil como penal por sus acciones administrativas.

Del mismo modo, el concepto de gestión, se refiere a la acción que conduce al logro de un objetivo, resalta la importancia de comprender que la mera existencia de manuales de funciones y responsabilidades no es suficiente para el desempeño efectivo de una tarea (Plaza, 2018). De esta manera, este estudio analiza la gestión de recursos humanos en la administración pública refiriéndose a la planificación, coordinación y supervisión de las políticas y prácticas relacionadas con el personal que trabaja en organismos gubernamentales, con el objetivo de optimizar su rendimiento y garantizar el cumplimiento de los objetivos públicos. Esto implica la selección, formación, motivación y evaluación del personal en el ámbito gubernamental

DESARROLLO

Evolución histórica de la Gestión de Recursos Humanos

La historia de la gestión de recursos humanos abarca aproximadamente dos siglos (Aleixandre, 2020). En consecuencia, Ortega (2023), menciona que el origen de la gestión de recursos humanos se remonta al siglo XIX, específicamente durante la Revolución Industrial que tuvo lugar predominantemente en Estados Unidos y Europa. La mecanización y la producción en serie provocaron descontento entre los empleados de las empresas y fábricas, lo que dio lugar a las primeras medidas para abordar cuestiones

relacionadas con la vivienda, la atención médica y los horarios laborales. Una medida significativa fue la instauración de los llamados "Departamentos de Bienestar" en algunas organizaciones. El economista John R. Commons fue pionero en el uso del término "Recursos Humanos" en su libro "Distribución de la riqueza," publicado en 1894.

Sin embargo, no fue sino hasta las décadas de 1910 y 1920 cuando el término "Recursos Humanos" se popularizó y las empresas comenzaron a considerar a sus empleados como activos dentro de su estructura empresarial. Conforme a Gómez (2017), durante este período, surgieron las primeras oficinas centradas en la gestión de personal. Sin embargo, en sus inicios, estas oficinas se enfocaban principalmente en medidas disciplinarias y, en ocasiones, en sistemas de remuneración. Con el tiempo, evolucionaron para abordar otras áreas, como la contratación, el despido, las políticas salariales, y la evaluación de la productividad y el desempeño (EAE Business School, 2021). El auge de los departamentos de Recursos Humanos puede situarse entre el final de la Primera Guerra Mundial (1914-1918) y la Gran Depresión (1929-1938), un período en el cual surgieron nuevas regulaciones que obligaron a las empresas a asumir responsabilidades sociales específicas. Durante esta etapa, los responsables de recursos humanos mantenían una fuerte conexión con la dirección de las empresas y tenían una actitud autoritaria.

Consideraciones sobre los recursos humanos del sector público en el Ecuador

La gestión, va más allá de depender únicamente de factores como la tecnología y la información, el éxito de una gestión efectiva se encuentra en las personas que forman parte de ella. De acuerdo a Jara y Cedeño (2019), mencionan que se debe superar el temor al desconocido y embarcarse en el desafío de la transformación interna, la innovación constante, la comprensión de la realidad, la preparación para el futuro y la comprensión de la institución.

En la práctica, la gestión se lleva a cabo mediante la aplicación del proceso administrativo, que involucra etapas como la planificación, la ejecución, la dirección y el control (López, 2021). En cambio, el capital humano se encarga de concebir y fabricar productos y servicios, supervisar la calidad, gestionar la distribución, asignar recursos financieros, y establecer metas y estrategias para la organización. La eficiencia de los funcionarios públicos es esencial para que una organización alcance sus metas. El rol del gerente de recursos humanos radica en influir en esta relación entre la organización y sus

empleados (Cardozo, 2021). La gestión de recursos humanos es una disciplina que surgió en respuesta al crecimiento y la creciente complejidad de las tareas organizacionales. Cabe destacar, que el recurso humano juega un papel determinante en cada aspecto que conforma la entidad, la gestión eficiente de este recae en la responsabilidad de todos los directivos, independientemente de su área funcional, incluyendo al departamento de recursos humanos, como señala Soto (2022).

A lo largo de la historia, la administración del sector público ha experimentado diversos cambios, y en la actualidad, está regida por la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) junto con su correspondiente Reglamento de Aplicación. Los funcionarios públicos que prestan sus servicios en las entidades gubernamentales, cuya definición está sujeta a los preceptos constitucionales y el marco jurídico del país, se les identifica comúnmente como "burocracia". Este término se refiere a la agrupación de funcionarios que forman parte de una organización sujeta a regulaciones que supervisan la gestión y ejecución de asuntos de interés público (Huaco, 2018)

MATERIALES

Para llevar a cabo este estudio, se ha empleado una metodología que integra diversas fuentes y enfoques, entre ellas, la revisión exhaustiva de la literatura académica disponible y actualizada relacionada con la gestión de recursos humanos en la administración pública ecuatoriana. Esto incluyó la consulta de libros, artículos de revistas académicas y trabajos de investigación relevantes. Además, se realizaron consultas en informes gubernamentales, políticas públicas y documentos oficiales relacionados con la gestión de recursos humanos en el ámbito de la administración pública en Ecuador. Se obtuvieron datos estadísticos relevantes de fuentes confiables vinculadas a la gestión de recursos humanos en el sector público ecuatoriano. Esto incluyó datos sobre empleo, satisfacción del empleado, políticas de reclutamiento y otros indicadores clave.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La administración pública en Ecuador ha experimentado la influencia de dos marcos normativos o regímenes laborales, específicamente el Código del Trabajo y la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP). El primero regula la participación de los trabajadores del sector público que ocupan puestos con funciones auxiliares y especializadas en la industria, Código del Trabajo (2005). Mientras que el segundo rige el desempeño de los funcionarios que ocupan cargos con responsabilidades en áreas administrativas, profesionales, de dirección y representación, LOSEP (2010). Estos cambios normativos han sido un aspecto significativo en la configuración del empleo público ecuatoriano.

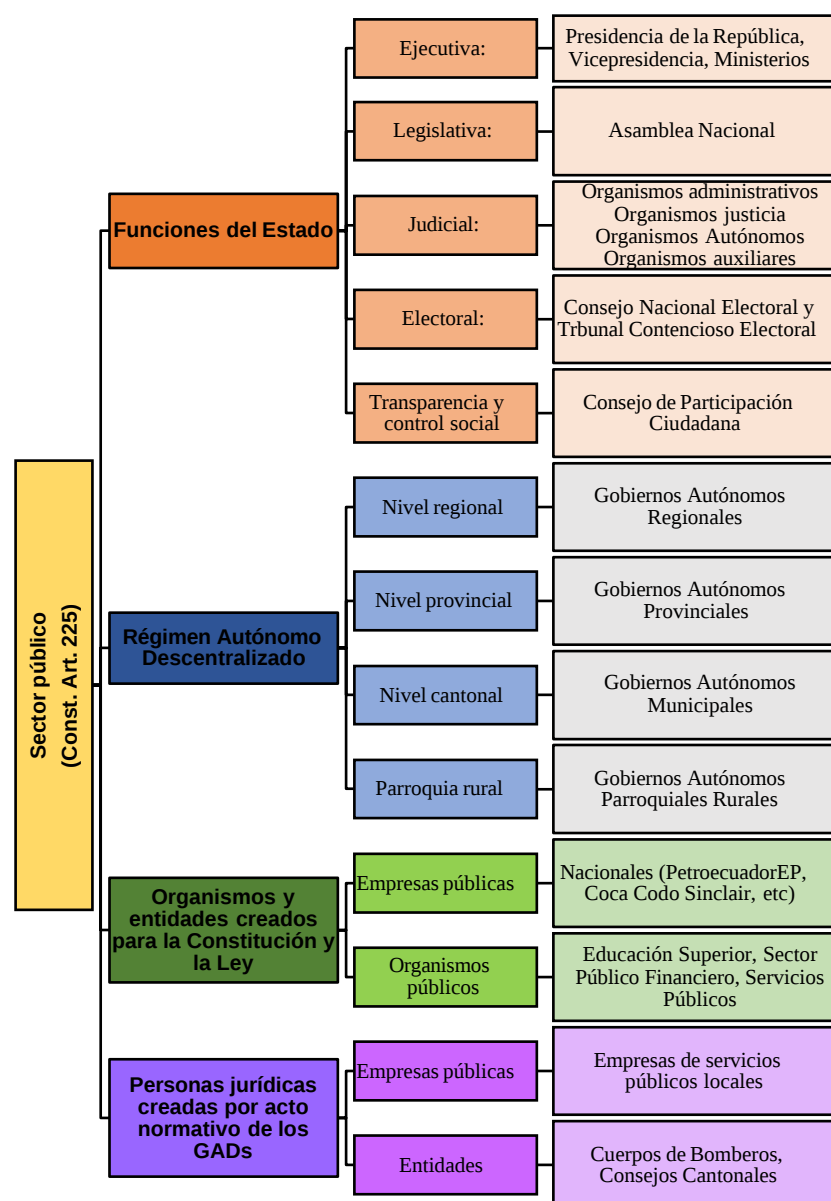
Dentro de su contenido, la LOSEP establece directrices tanto para el reclutamiento, ascenso y promoción como para los procedimientos de salida. Además, aborda aspectos relacionados con las remuneraciones, ingresos adicionales, el marco de personal y la administración de los recursos humanos en las entidades públicas. Por otro lado, el Código de Trabajo regula las diversas formas de contratación, así como las condiciones salariales y los derechos y deberes generales de los trabajadores, tanto en el sector público como en el privado. No obstante, no proporciona información detallada sobre la gestión del talento humano.

Composición de la administración pública

La estructuración y organización de las instituciones del ámbito público nacional se han establecido en consonancia con las disposiciones constitucionales, por lo tanto, su importancia es vital en las entidades gubernamentales o instituciones que conforman el sector público de un país (Castro, Vera, Merino, & Conforme, 2022).

Esto incluye la distribución de las diferentes dependencias, departamentos, agencias, ministerios u otras divisiones que componen el gobierno. La composición de la administración pública también abarca la clasificación de los cargos y puestos, las funciones de cada entidad y la jerarquía organizativa.

Figura 1: Composición de la administración pública ecuatoriana



Fuente: Datos tomados de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Tendencias de la Gestión del Talento Humano

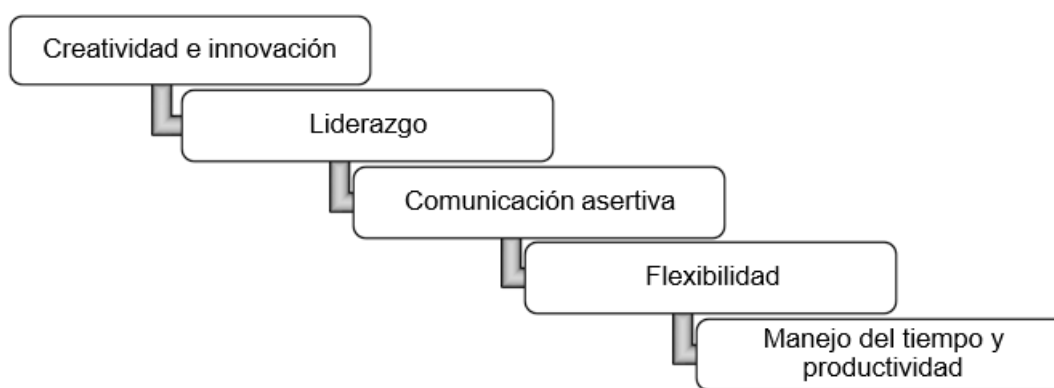
Para Pérez (2022), la gestión de recursos humanos es un área que requiere evolucionar de manera continua, ya que tiene un impacto directo en la motivación de los empleados. Por lo tanto, es fundamental tener una comprensión sólida de las prácticas y tendencias actuales en recursos humanos, ya que constituyen herramientas esenciales para la gestión eficaz de los equipos de trabajo.

En un entorno laboral cada vez más competitivo, las instituciones requieren no solamente funcionarios que posean especialización en un campo determinado. Por el

contrario, Torres (2022), expresa que la demanda se orienta hacia la proactividad, la capacidad de desempeñarse en múltiples áreas de trabajo simultáneamente y la disposición para asumir roles de liderazgo.

No invertir en el desarrollo a largo plazo del personal es uno de los errores más comunes cometidos en el ámbito de recursos humanos (Instituto de Ciencias HEGEL, 2021). La inversión en la capacitación de los empleados debe considerarse como una inversión y no como un gasto. Esto se debe a que apostar por el crecimiento y el perfeccionamiento profesional implica que los equipos mejoren sus habilidades.

Figura 2: Habilidades relevantes para la formación del talento humano



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de (Terzakyan, 2023)

Así mismo, el bienestar de los empleados es un aspecto crucial ya que abarca diversos aspectos que afectan a los empleados, y uno de ellos se centra en la salud mental, particularmente en un contexto marcado por la pandemia (Terzakyan, 2023). El reconocido síndrome de burnout, vinculado con la sobrecarga de trabajo, las dificultades para equilibrar la vida laboral y personal, y el estrés, se vuelve relevante en este escenario.

De hecho, un estudio realizado por (Bumeran , 2020) reveló que el 51,4 % de empleados encuestados en América Latina afirma no haber logrado encontrar un equilibrio entre sus responsabilidades laborales y su vida personal. Entre las principales razones se incluyen: el 31,2 % tiene dificultades para establecer una planificación semanal, el 10,5

% carece de un espacio propio para trabajar, y el 7,6 % no ha contratado a alguien que les asista en las tareas domésticas.

Políticas de reclutamiento y selección de personal en el sector público

En el contexto de la administración pública, las políticas de reclutamiento y selección de personal desempeñan un papel fundamental en la conformación de una fuerza laboral competente y diversa que han sido implementadas en el sector público, con un enfoque en la eficacia y la diversidad de la contratación (Tapia, 2018).

Con el propósito de analizar las posibles deficiencias o ventajas del proceso actual de selección de candidatos a empleados públicos, resulta esencial comprender el contexto estructural del Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal del Sector Público (2012). En este sentido, se debe considerar lo siguiente:

La Norma Técnica del Subsistema de Selección de Personal del Sector Público, en sus artículos 1 al 7, aborda aspectos relacionados con el propósito, alcance y definiciones inherentes a la actividad de selección de personal. Esta normativa establece que el objetivo primordial de este proceso es identificar a individuos competentes que cumplan con los requisitos solicitados por las entidades públicas, considera, por lo tanto, todo proceso de selección de personal para el servicio público debe llevarse a cabo mediante el concurso de méritos y oposición, en el cual participan personas mayores de 18 años. Este concurso se compone de convocatoria, evaluación de méritos, pruebas de oposición que incluyen pruebas de conocimientos técnicos, psicométricas y entrevistas, y finaliza con la declaración del ganador del concurso.

La responsabilidad de la gestión del concurso recae en la Unidad de Administración del Talento Humano, el Tribunal de Mérito y Oposición y el Tribunal de Apelaciones. Cualquier miembro de estos tribunales que esté en una situación incompatible según el Reglamento General de la LOSEP debe abstenerse de participar.

Así mismo, la normativa detalla los aspectos y pasos del concurso, como la convocatoria, la postulación, la evaluación del mérito, la apelación, la calificación de entrevistas, el registro de información, el puntaje final y la declaración del ganador. Además, se abordan aspectos de control y sanciones en caso de responsabilidad administrativa, falta de disciplina grave, incumplimiento de la LOSEP y procedimientos relacionados con el concurso de méritos y oposición.

CONCLUSIONES

El estudio reveló un incremento significativo en la contratación de empleados en el sector público, principalmente en las entidades de la Función Ejecutiva. Este aumento se ha reflejado en una expansión de la fuerza laboral en respuesta a las demandas de las instituciones gubernamentales.

A medida que el sector público ha experimentado cambios en su estructura y prácticas de recursos humanos, se ha observado una mejora en la satisfacción de los empleados. La implementación de políticas de reclutamiento basadas en méritos y competencias ha contribuido a un ambiente laboral más transparente y justo.

Las políticas de reclutamiento, en particular, las basadas en méritos y oposición, han demostrado ser efectivas en la identificación de candidatos idóneos para los puestos en la administración pública. Esta metodología ha impulsado la selección de profesionales competentes y ha fortalecido la confianza en el proceso de contratación.

Por último, se insta a mantener la transparencia en todas las etapas del proceso de selección y promover la diversidad en la fuerza laboral. Estos elementos son fundamentales para construir un sector público inclusivo y efectivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aleixandre, E. (15 de mayo de 2020). *Los Recursos Humanos: de la Revolución Industrial a la Revolución Digital*. Obtenido de Endalia: <https://www.endalia.com/news/evolucion-transformacion-recursos-humanos/>
- Bumeran . (31 de julio de 2020). *El síndrome de Burnout y bienestar laboral*. Obtenido de <https://www.bumeran.com.mx/noticias/el-sindrome-de-burnout-y-bienestar-laboral/>
- Cardozo, A. P. (2021). *El enfoque RRHH 4.0*. Obtenido de RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional, ISSN-e 2659-5494, N°. 9: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7879454>
- Castro, D., Vera, T. A., Merino, M., & Conforme, G. (2022). *La Administración Pública y Política en Ecuador*. Obtenido de Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS, 4(4), 109–116: <https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/231>
- Código del Trabajo . (16 de diciembre de 2005). Obtenido de

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Diéguez, G. (2018). *La administración pública necesita una política integral de recursos humanos*. Obtenido de CIPPEC: <https://www.cippec.org/textual/la-administracion-publica-necesita-una-politica-integral-de-recursos-humanos/>

EAE Business School. (13 de septiembre de 2021). *Historia de los Recursos Humanos: 5 momentos clave*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/historia-de-los-recursos-humanos-5-momentos-clave/>

Echebarria, K. (2018). *La gestión de los recursos humanos en el sector público: tendencias y desafíos*. Obtenido de http://bibliotecadigital.dipres.gob.cl/bitstream/handle/11626/12982/10_La%20Gestion%20de%20los%20Recursos%20Humanos%20en%20el%20Sector%20Publico%2C%20Tendencias%20y%20Desafios.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Galarza, M., Alvear, R. G., & Reyes, A. (diciembre de 2019). *Propuesta de un modelo de gestión del talento humano en la administración pública ecuatoriana*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador – Yachay Tech: <https://yura.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2019/10/20.4-Propuesta-de-un-modelo-de-gesti%C3%B3n-del-talento-humano-en-la-administraci%C3%B3n-p%C3%BAblica-ecuatoriana-1.pdf>

Gómez, J. (04 de mayo de 2017). *Evolución de la función de recursos humanos*. Obtenido de CEREM Global Business School: <https://www.cerem.es/blog/evolucion-de-la-funcion-de-recursos-humanos>

Huaco, J. (16 de julio de 2018). *Burocracia y administración pública*. Obtenido de Universidad de Piura: <https://www.udep.edu.pe/hoy/2018/07/burocracia-y-administracion-publica/>

Instituto de Ciencias HEGEL. (11 de febrero de 2021). *Recursos humanos en el Estado o sector público: qué es, importancia, etc*. Obtenido de <https://hegel.edu.pe/blog/recursos-humanos-en-el-estado-o-sector-publico-que-es-importancia-etc/>

Jara, I., & Cedeño, J. (2019). *Transparencia y nueva gestión pública en Ecuador*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61465147/Temas-emergente-01_Transp_publicacion_201920191209-112951-1mgwq3h-libre.pdf?1575908206=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTransparencia_y_nueva_gestion_publica_en.pdf&Expires=1698618654&Signat

- Ley Orgánica del Servicio Público. (06 de octubre de 2010). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf
- López, C. (18 de julio de 2021). *Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- Ortega, K. (09 de agosto de 2023). *Descubre la historia de los Recursos Humanos y sus períodos claves*. Obtenido de Worldcampus: <https://worldcampus.saintleo.edu/noticias/periodos-claves-de-la-historia-de-los-recursos-humanos>
- Pérez, O. (13 de diciembre de 2022). *Conoce las tendencias de recursos humanos para este 2023*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com/tendencias-de-recursos-humanos#:~:text=Entre%20las%20nuevas%20tendencias%20de,hagan%20Seniors%20y%20as%20as%C3%AD%20sucesivamente>.
- Soto, S. (08 de febrero de 2022). *Los Recursos Humanos en la Administración Pública*. Obtenido de <https://www.egalecolab.com/administracion-publica-recursos-humanos-primera-parte/>
- Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal del Sector Público. (14 de mayo de 2012). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_subs.pdf
- Tapia, B. d. (2018). *Reclutamiento y selección del personal para el servicio público a través de la Red Socio Empleo, en aplicación de la normativa que regula el subsistema de selección de personal del sector público en el período 2013- 2014*. Obtenido de [Trabajo de titulación para obtener la Maestría en Gestión Pública] Instituto de Altos Estudios Nacionales, IAEN - la Universidad de Posgrado del Estado, Quito: <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/5044>
- Terzakyan, T. (17 de febrero de 2023). *8 tendencias en recursos humanos en 2023 que debes saber*. Obtenido de <https://www.deel.com/es/blog/tendencias-en-recursos-humanos>
- Torres, L. A. (05 de mayo de 2022). *Nuevas Tendencias en la gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de Universidad Continental: <https://blog.continua.edu.pe/tendencias-en-la-gestion-de-recursos-humanos>

CAPITULO XI

Riesgos Laborales En El Personal Operativo Del Benemérito Cuerpo De Bomberos Del Cantón Jipijapa

²³María Gabriela Alvia Choez

Resumen

La presente investigación está enfocada en las normas vigentes de seguridad y salud ocupacional y su Incidencia en el Personal Operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa, la cual se apoyó en el marco legal vigente de seguridad y salud ocupacional, habiendo como objetivo general analizar la prevención de riesgos laborales en el personal operativo de la institución. En la investigación se emplearon diferentes métodos como el inductivo, deductivo, encuestas y entrevistas que sirvieron para mantener los aportes científicos, además se adoptaron las técnicas adecuadas de evaluación como check list del Ministerio de Trabajo para verificación de normas vigentes en seguridad y salud ocupacional, se identificación de riesgos por puestos de trabajo, que sirvieron para la recolección y tabulación de datos, posteriormente se estableció la obtención de los resultados para emitir el diagnóstico inicial y las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación. Como resultado de la indagación se concluye que la seguridad y salud ocupacional se convierta en un hábito y práctica para la prevención de los riesgos laborales en el personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa.

PALABRAS CLAVES: Seguridad, Salud Ocupacional, Prevención de Riesgos Laborales, Normativa legal.

²³ Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Universidad Estatal del Sur de Manabí “UNESUM”. Ecuador, alvia-maria8074@unesum.edu.ec <http://orcid.org/0009-0001-5348-4251>

ABSTRACT

The present investigation is focused on the current occupational health and safety standards and their Impact on the Operating Personnel of the Benemérito Fire Department of the Canton Jipijapa, which was supported by the current legal framework of occupational safety and health, with the general objective being to analyze the prevention of occupational risks in the operational staff of the institution. In the research, different methods were used such as inductive, deductive, surveys and interviews that served to maintain the scientific contributions, in addition, appropriate evaluation techniques were adopted such as the check list of the Ministry of Labor to verify current standards in occupational safety and health. Risks were identified by jobs, which were used to collect and tabulate data. Subsequently, obtaining the results was established to issue the initial diagnosis and the respective conclusions and recommendations of the investigation. As a result of the investigation, it is concluded that occupational health and safety becomes a habit and practice for the prevention of occupational risks in the operational personnel of the Benemérito Fire Department of the Jipijapa Canton.

Keywords: Safety, Occupational Health, Occupational Risk Prevention, Legal regulations.

INTRODUCCIÓN

La seguridad industrial representa un aspecto de considerable importancia para la prevención, ya que la revolución industrial sumado al progreso tecnológico de los sistemas productivos, el trabajador desarrolla sus actividades en un ambiente de trabajo dinámico. Por ello, la seguridad y salud en el trabajo se ha convertido en una prioridad, por lo que hoy en día se realizan controles en los procesos para garantizar el bienestar de las personas.

Dentro de las organizaciones las condiciones laborales son consideradas un punto primordial para el desarrollo de las actividades diarias. Es por ello que es necesario que las instituciones empresariales se comprometan con la protección y preservación de la seguridad y salud de los trabajadores, como uno de los principales factores del sistema de prevención de la empresa. Por ello, es fundamental que las instituciones diseñen e

implementen un sistema de prevención de riesgos laborales que permita identificar, planificar, controlar y mejorar los factores que afectan a los empleados. Por tal motivo, la Organización Internacional de Normalización reconocida con sus siglas en inglés (ISO) ha establecido la Norma ISO 45001:2018 en la cual se establecen los requisitos del Sistema de Gestión que permitirá garantizar la Seguridad y Salud de los Trabajadores, además de facilitar a las organizaciones incrementar su proactividad y reducir los índices de incidentes. Cabe recalcar que la norma indica como “Incidente” a los sucesos que pueden o no causar daños a la salud, descartando la terminología “Accidente”, pero se debe considerar la Legislación Vigente y la preferencia de la Organización. (Milena, 2022)

Cabe señalar que el Ecuador cuenta con un marco normativo en materia de seguridad y salud ocupacional conformado por la Constitución, instrumentos internacionales y regionales (Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Resolución 584 de la Comunidad Andina de Naciones y el Reglamento al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Resolución 957), convenios celebrados con la Organización Internacional del Trabajo, el Código del Trabajo, LSS, Ley Minera, así como diferentes Reglamentos, siendo los últimos motivo de revisión.

Expresamente dice que rige para toda la masa trabajadora del país, sin excepción alguna, en donde deberá primar la prevención de los riesgos y el mejoramiento del ambiente laboral. El Reglamento establece una serie de disposiciones con las que crea organismos encargados de supervigilar el cumplimiento de las disposiciones señaladas, como el Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo, con atribuciones en materia de prevención de riesgos del trabajo, así como cumplir con las atribuciones señaladas en las leyes y reglamentos. (Toro, 2020)

Las instituciones y empresas deben asumir su responsabilidad en buscar y poner en práctica las medidas de seguridad y salud necesarias que contribuyen a mantener y mejorar los niveles de eficiencia en las operaciones de la empresa y brindar a sus trabajadores, ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene, bienestar y cumplir las normativas nacionales e internacionales de prevención de riesgos laborales que rigen en el país.

Cabe señalar que, en Ecuador, los cuerpos de bomberos en su mayoría no tienen un programa de prevención o sistemas de seguridad y salud ocupacional que permita la evaluación, minimizar o eliminar los riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores. Por lo tanto, el control debe seguir un proceso jerarquizado donde se incluyen actividades para la eliminación, sustitución, controles de ingeniería y la implementación de equipos de protección personal. (ARON, 2022)

Se destaca que en la investigación que se realiza se establece que el personal operativo no utiliza adecuadamente sus herramientas para realizar sus actividades y mantener limpia y ordenada el área de trabajo, razón por la cual pueden ocurrir accidentes. Las instalaciones tienen señales de prevención de riesgos similares, pero se debilitan con el tiempo. Sin embargo, los equipos utilizados en el área de operación, como carro de combate y atención de emergencia, se encuentran en muy buen estado y reciben mantenimiento constante para su reutilización. Sin embargo, si los empleados no conocen la regulación, se violará esa regulación o norma. Como resultado, la formación insuficiente en prevención de riesgos laborales a los empleados es responsable el comandante de la institución y provoca el incumplimiento de las normas de prevención de riesgos y futuras sanciones por los organismos de control.

Las disposiciones de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y las leyes establecidas en el país seguridad y salud ocupacional, ha de elaborar un plan de seguridad y Salud Ocupacional pendiente a preservar, mantener y mejorar la seguridad y salud individual y colectiva de los colaboradores en sus correspondientes actividades y que deben ser desarrolladas en forma multidisciplinaria.

Igualmente, en gran medida la seguridad y Salud Ocupacional ha sufrido cambios en el perfeccionamiento jurídico y estructural los cuales permiten una mejor protección para la vida y el bienestar del trabajador y la empresa. La presente investigación trabajo tiene como objetivo analizar la prevención de riesgos laborales y su incidencia en el personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa para esto se utilizará un plan en base a un diseño de tipo descriptivo, propositivo, y así garantizar la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar de los colaboradores.

Las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo son factores que impiden el normal desarrollo de las actividades institucionales incidiendo negativamente en la productividad y por consiguiente amenazando su solidez; conllevando además graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social.

El presente trabajo de investigación se lo desarrolló en el Cuerpo de Bombero del Cantón de Jipijapa cuyo tema es La Prevención de riesgos laborales y su incidencia en el Personal Operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa y tiene por objetivo evaluar el nivel de cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales en la institución y presenta los siguientes objetivos tanto general como específico:

Objetivo general

Determinar cómo incide la prevención de riesgos laborales en el personal operativo Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa.

Objetivos específicos

- Analizar las normas de prevención de riesgos laborales en el personal operativo del cuerpo de bombero del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa
- Identificar el cumplimiento de las normas de prevención de riesgos para el personal operativo del cuerpo de bombero del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa
- Realizar una auditoría de prevención de riesgos laborales en el personal operativo del cuerpo de bombero del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa

Para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa es una necesidad el contar con un diagnóstico de Prevención de Riesgos Laborales para ver la incidencia en su personal en el desempeño de sus actividades y proponer acciones de mejora en la institución

El interés de realizar esta investigación es para determinar la incidencia de la prevención de riesgos laborales (seguridad y salud ocupacional) y mejorar los ambientes en los puestos de trabajo en el Cuerpo de Bomberos, mediante la verificación del cumplimiento de la normativa vigente relacionadas con la seguridad y salud ocupacional así como la identificación y evaluación de los puestos de mayor riesgo en las cuales desempeñan sus tareas los miembros de la institución, determinar el uso adecuado de los equipos de protección personal, que tengan conocimientos sobre plan de prevención de riesgos para

que puedan actuar y aplicar las medidas preventivas en cualquier tipo de riesgo que se genere al ejecutar sus actividades.

Según (Shuguli, 2015) de la Universidad Internacional del Ecuador Facultad de Ingeniería en Gestión de Riesgos y Emergencias, como objetivo general: “Estimar los riesgos que el personal del servicio de asistencia motorizado se encuentra expuesto mediante procesos usados por el Ministerio de Relaciones Laborales y otros métodos de instituciones internacionales aplicables y aceptados legalmente en el país, para detectar los riesgos a los que está expuesto el personal del servicio de asistencia motorizado del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.” concluye lo siguiente:

Para la aplicación de la Gestión Técnica en este puesto es con el fin de prevenir y controlar los fallos técnicos, actuando sobre las causas antes de que se materialicen, para lo cual se tendrá presente la integración del nivel ambiental y biológico tomando en cuenta las etapas de la prestación de servicios y las personas involucradas incluyendo las categorías del riesgo. Para la identificación de riesgos en este puesto de trabajo, en la institución se realizará un mapa de procesos y del cual se analizarán los riesgos presentes, sus probabilidades de ocurrencia y efectos, y si estos llegarán a materializarse. (Shuguli, 2015).

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este proyecto de titulación fue de forma cualitativo y Cuantitativo con el plan de recolección de información para su debido proceso de análisis e Investigación con la finalidad de continuar con las debidas encuestas y entrevistas que serán realizadas de manera aleatoria dirigida a quienes laboran en la Institución.

Tipo de investigación

El presente proyecto de investigación está basado en la prevención de riesgos laborales y su incidencia en el personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa, los tipos de investigación aplicados para nuestro estudio son:

Investigación Descriptiva

Para el presente estudio se considera la investigación descriptiva, porque tiene el propósito describir y analizar para este caso el cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene ocupacional, emitidas el organismo rector que es el Ministerio del Trabajo y su incidencia la prevención de riesgos laborales en el personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa.

Investigación Bibliográfica

La bibliografía que se diseñó para la investigación se orientó, para fortalecer el estudio y se recurrió a diferentes fuentes de información sobre tema planteado, libros, tesis de posgrado, normativas vigentes revistas digitales con las cuales se diseñó las bases conceptuales y teóricas referentes a las variables de este estudio.

Investigación de Campo

El trabajo de campo que realizó fue para levantar información de acuerdo con los objetivos del estudio mediante la aplicación de formatos e instrumentos de recopilación de información al personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa. La información levantada en para el estudio garantiza un alto grado de confiabilidad y veracidad.

MÉTODOS

Los métodos considerados para este estudio fueron:

Método Inductivo

El método utilizado se identificó, analizó y registró los tipos de factores de riesgo a los que está expuesto el personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa. Las observaciones realizadas al personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa. permitieron establecer las conclusiones a través de los métodos utilizados.

Método Deductivo

Este método hemos podido identificar cada una de sus causas y así buscar soluciones integrales a cada uno de los problemas encontrados.

Técnicas

Check list / Listas de chequeo de Normas vigentes en prevención de riesgos laborales

Este proceso de verificación será documental y de campo (entrevista al personal, verificación de señales de seguridad y bioseguridad) de acuerdo a las normas y sus artículos de cada una y está dirigida al personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa, la misma que sirvió de base para obtener información sobre el cumplimiento legal en seguridad e higiene ocupacional en esta institución.

Población y Muestra

En investigación, la "población" se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que comparten una característica común y son objeto de estudio. Por otro lado, la "muestra" es un subconjunto representativo de la población que se selecciona para realizar observaciones o recopilar datos. La idea es que la muestra sea lo suficientemente representativa de la población para que los resultados obtenidos puedan generalizarse a toda la población. Por ejemplo, si estás realizando una investigación sobre la altura de los estudiantes en una escuela, la población serían todos los estudiantes de esa escuela. Sin embargo, seleccionarías una muestra, que podría ser un grupo aleatorio de estudiantes de diferentes grados, para obtener datos específicos sin tener que medir la altura de todos los estudiantes. En resumen, la población es el conjunto total de elementos bajo estudio, y la muestra es una parte representativa de esa población utilizada para realizar observaciones y recopilar datos.

La población y muestra en la presente investigación la constituye al personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa, en su totalidad 18 trabajadores dentro de la institución.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el análisis de los riesgos físicos a los que se enfrenta el personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa, se observaron varios aspectos críticos. La exposición a sustancias químicas peligrosas durante las operaciones de extinción de incendios fue identificada como una preocupación significativa. El 85% de los participantes reportaron haber estado expuestos a agentes químicos de manera regular, y se encontró una correlación significativa entre esta exposición y la aparición de síntomas respiratorios agudos. Además, el 60% del personal experimentó condiciones

climáticas extremas, como altas temperaturas y humedad, durante las operaciones de rescate. Esta exposición constante a condiciones climáticas adversas se asoció con un aumento en las tasas de agotamiento térmico, resaltando la necesidad de estrategias de gestión de riesgos específicas.

En cuanto a lesiones musculo esqueléticas, se registró un preocupante 40% de los encuestados que informaron haber sufrido lesiones relacionadas con la manipulación de equipo pesado y movimientos repetitivos durante las operaciones. Estos resultados destacan la urgencia de implementar medidas preventivas y programas de entrenamiento ergonómico para reducir la incidencia de lesiones musculo esqueléticas en el personal operativo del cuerpo de bomberos. En conjunto, estos hallazgos resaltan la necesidad de abordar de manera integral los riesgos físicos para garantizar la salud y seguridad a largo plazo de los bomberos del Cantón Jipijapa.



CONCLUSIONES

En esta investigación evidenciamos que el Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa, tiene un nivel cumplimiento de normativa legal en seguridad y salud en el trabajo del 50,85% y de incumplimiento del 49,15%, el proceso de verificación se realizó de manera documental, de campo, encuesta y utilizando los criterios de aplicación de las normas de seguridad y salud en trabajo. Observamos que el Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa no está cumplimiento con los elementos básicos del plan

de seguridad salud, de acuerdo a las normas y los artículos del anexo No 1, por lo tanto, puede ser sancionado por el organismo rector que es el Ministerio de Trabajo.

En el proceso de encuesta que se realizó el personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Jipijapa, evidenciamos un porcentaje alto entre las alternativas NO Y NO SABE de las preguntas que fueron planteadas de prevención de riesgos laborales y su incidencia en su actividad, esto se da por el desconocimiento e inobservancia de las normas vigentes en seguridad y salud ocupacional.

Con el proceso de identificación de riesgos en los seis puestos de trabajo podemos evidenciar que existe riesgos moderado e importante, por ende, se debe hacer esfuerzos para planificar medidas para reducir el riesgo ante de empezar el trabajo deben implementarse en un período determinado. Esto conllevaría a los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales sino se toman los correctivos del caso. Sin embargo, tenemos los riesgos trivial y tolerable que no se requiera acción específica, pero hay que realizar comprobaciones periódicas para asegurar que se mantienen la eficacia de las medidas de control.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

I. BIBLIOGRAFÍA

- Alicia, M. G. (2016). Influencia de los actos subestándares que generan altos índices de accidentabilidad laboral en la ciudad de Guayaquil en el año 2014. Guayaquil.
- Asamblea, N. (2008). Constitución de la república del Ecuador. Art 326. Montecristi, Ecuador. Recuperado el 20 de 07 de 2021
- Betancourt, A. (1999). Salud y Seguridad en el Trabajo. Quito.
- Camacaro, D. P. (2010). Abordaje conceptual de calidad de vida en el trabajo.
- Carlos Ruiz-Frutos, A. M. (05 de 2007). Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. (Elsevier-Masson, Ed.) Española de Salud Pública, vol.81 no.3.
- Decisión, d. A. (15 de 11 de 2004). Acuerdo de Cartagena. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Cartagena, Venezuela. Recuperado el 20 de Julio de 2021
- Fernando, H. R. (2002). Seguridad y salud en el Trabajo - Conceptos Básicos (Tercera ed.). Pereira.
- Gestal Otero, J. J. (1993). Riesgos de trabajo del personal sanitario. Nueva York.
- IESS, I. E. (12 de julio de 2016). Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. RESOLUCION No. C.D. 513. Quito, Ecuador. Recuperado el 21 de Julio de 2021
- INSHT, I. N. (s.f.). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España; Evaluación de riesgos Laborales. Recuperado el 20 de Julio de 2021
- ISTAS. (s.f.). <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/impacto-economico-de-los-accidentes-y-las-enfermedades-de-trabajo>.
- León, F. C.-P. (17 de 11 de 1986). Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo . Decreto Ejecutivo 2393. Quito, Ecuador. Recuperado el 21 de Julio de 2021
- Luis, S. C. (2008). Prevención de riesgos laborales: principios y marco normativo. Revista de Dirección y Administración de Empresas.
- Ministerio, d. T. (3 de enero de 2020). Reforma del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0135. Instructivo para el cumplimiento de las obligaciones de empleadores. Quito, Ecuador. Recuperado el 21 de Julio de 2021
- Moreno, K. B. (2014). Condiciones de higiene y seguridad presentes en el personal de empresas contratistas que prestan servicio al sector petrolero en el municipio Maracaibo. Telo, Telo Vol. 16N3 (2014) 400-413.
- OIT, O. I. (s.f.). Convenios Ratificados. Organismos supranacional que participan gobiernos y empresarios de los países miembros. Recuperado el 21 de julio de 2021
- Oviedo, Q. R. (2014). Evaluación ergonómica específica en el trabajo de montaje eléctrico de la Hidroeléctrica del Litoral Hidrolitoral EP. Guayaquil, Ecuador.
- Palma Zambrano, S. X. (2018). La seguridad e higiene ocupacional y su incidencia en los riesgos laborales en el Cuerpo de Bomberos de la Parroquia Bellavista, del cantón 24 de Mayo.

- Shuguli, J. V. (2015). Análisis de riesgo del personal del servicio de asistencia motorizada del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. Quito.
- Trabajo, M. d. (16 de 12 de 2005). Código, de Trabajo. Art 38. Recuperado el 21 de julio de 2021
- Trabajo, M. d. (s.f.). <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=MINISTERIO+DE+TRABAJO>. Recuperado el 20 de Julio de 2020
- Zamora, L. V. (2015). Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la comunidad andina: auditorías de verificación. Huelva.

CAPITULO XII

Gestión administrativa para la eficiencia y eficacia del proceso académico en las Unidades Educativas de Montecristi

²⁴Erick Raúl Baque Sánchez

²⁵Danny Adrián Arteaga Vélez

²⁶Stefani Juliana Vargas Pinargote

RESUMEN

La gestión administrativa del proceso educativo de las unidades educativas es un contenido de suma importancia para asegurar la efectividad y eficiencia en el ámbito educativo. En Montecristi, esta gestión cobra aún más importancia debido a la necesidad de asegurar el desarrollo adecuado de cada etapa de la educación, incluyendo un conjunto de actividades y procesos que permitan planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos necesarios para brindar una educación de calidad. Dicha gestión debe ser eficaz y eficiente, es decir, el uso óptimo de los recursos disponibles y la implementación satisfactoria de los objetivos establecidos. La gestión administrativa incluye, entre otras cosas, el desarrollo de planes educativos, así como la implementación de actividades, incluyendo la asignación de recursos, contratación de personal docente, supervisión y evaluación de los resultados de aprendizaje de los estudiantes. La eficiencia se refiere a la capacidad de lograr los objetivos establecidos utilizando la menor cantidad de recursos. En educación, esto significa hacer el mejor uso de los recursos disponibles, como el tiempo, el personal docente, los equipos y los materiales didácticos. Sin embargo, la eficacia se refiere a la capacidad de alcanzar satisfactoriamente los objetivos fijados y a la adquisición por parte de los estudiantes de los conocimientos y habilidades esperados, manteniendo los estándares de calidad establecidos y que aseguren el desarrollo integral de los estudiantes. El desempeño se puede evaluar utilizando indicadores como los resultados de las evaluaciones externas y la satisfacción de los estudiantes.

Palabras Claves: Eficiencia y eficacia, gestión administrativa, procesos académicos, cumplimiento de objetivos

²⁴ Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Aspirante de doctorado de la Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Central, Ecuador, correo electrónico: erik.baque@unesum.edu.ec; Orcid <http://orcid.org/0000-0002-5223-2474>

²⁵ Estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas, Carrera de Contabilidad y Auditoría; correo electrónico: arteaga-danny9961@9961@unesum.edu.ec Orcid: <http://orcid.org/0009-0005-1867-4112>

²⁶ Estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas, Carrera de Contabilidad y Auditoría; correo electrónico vargas-stefani5863@unesum.edu.ec Orcid: <http://orcid.org/0009-0004-2763-6241>

SUMMARY

The administrative management of the educational process of educational units is a content of utmost importance to ensure effectiveness and efficiency in the educational field. In Montecristi, this management becomes even more important due to the need to ensure the adequate development of each stage of education, including a set of activities and processes that allow planning, organizing, directing and controlling the resources necessary to provide quality education. . Such management must be effective and efficient, that is, the optimal use of available resources and the satisfactory implementation of established objectives. Administrative management includes, among other things, the development of educational plans, as well as the implementation of activities, including the allocation of resources, hiring of teaching staff, supervision and evaluation of student learning outcomes. Efficiency refers to the ability to achieve established objectives using the least amount of resources. In education, this means making the best use of available resources, such as time, teaching staff, equipment and teaching materials. However, effectiveness refers to the ability to satisfactorily achieve the set objectives and the students' acquisition of the expected knowledge and skills, maintaining the established quality standards that ensure the comprehensive development of the students. Performance can be assessed using indicators such as external assessment results and student satisfaction.

Keywords: Efficiency and effectiveness, administrative management, academic process, achievement of objectives

INTRODUCCIÓN

El proceso administrativo es una disciplina fundamental para la organización y el funcionamiento de cualquier institución en el contexto de la educación y puede sobrellevar los cambios globales que aparecen a través del tiempo. La gestión administrativa de una institución educativa tiene un gran impacto en la calidad del aprendizaje de los estudiantes y en el rendimiento académico general establecido en el establecimiento. Muchas veces se indica que el diseño del trabajo administrativo es una herramienta clave para la actividad educativa que se realiza dentro de la institución, especialmente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El proceso de aprendizaje funciona como interacción entre los factores: el entorno de capacitación y centrarse en adaptarse a la nueva realidad en la que la tecnología está

sumergida en el mundo académico globalizado, la función elemental de los maestros en este proceso es de obtener resultados para utilizar todos los recursos disponibles para poder monitorear el aprendizaje de procesamiento durante el proceso de capacitación para estudiantes. En caso de que el proceso de aprendizaje sea eficiente y efectivo, la gestión administrativa juega un papel básico, debido a la toma de decisiones y las actividades de realización proporcionadas para desarrollar un conjunto de procesos que deben implementarse.

La educación es un derecho fundamental de todos los seres humanos, y es un elemento esencial para el desarrollo social y económico de las naciones. En Ecuador, la educación es responsabilidad del Estado, el cual debe garantizar el acceso, permanencia y calidad de la educación para todos los ciudadanos. Las Unidades Educativas (UE) son los centros de educación formal donde se imparten los niveles de educación básica y bachillerato. Son responsables de la formación integral de los estudiantes, y deben garantizar que estos reciban una educación de calidad que les permita desarrollar sus capacidades y habilidades para ser ciudadanos productivos y responsables.

La gobernanza es un proceso fundamental para que la UE funcione sin problemas y con eficacia. Es el proceso de planificación, organización, gestión y control de los recursos y actividades de la UE para alcanzar los objetivos acordados. Una gestión eficaz contribuye a mejorar la calidad de la educación garantizando el uso eficaz de los recursos y actividades de la UE para alcanzar los objetivos educativos. El presente estudio aborda el tema de la gestión administrativa respecto de la eficacia y eficiencia del proceso educativo en las instituciones educativas Montecristi. El apartado está estructurado de la siguiente manera: La primera parte revisa la literatura en el campo de la gestión administrativa y la educación, la segunda parte analiza el estado actual de la gestión en las unidades educativas de Montecristi, la tercera parte presenta propuestas para mejorar la gestión de las unidades educativas en Montecristi.

La gestión administrativa es un tema ampliamente estudiado por investigadores en los campos de la gestión, la educación y la economía. Se han desarrollado muchos modelos y teorías diferentes de gestión administrativa y se han realizado muchos estudios sobre la relación entre la gestión administrativa y el desempeño organizacional. En el contexto educativo, la gestión es fundamental para que las instituciones educativas funcionen de

forma fluida y eficaz. Las investigaciones han demostrado que una gestión eficaz contribuye a mejorar la calidad de la educación al garantizar el uso eficaz de los recursos y actividades de las instituciones educativas para lograr los objetivos educativos. Los factores que afectan la gestión administrativa de las instituciones educativas incluyen: Estructura organizativa de la institución educativa, Cultura organizacional de la institución educativa, Recursos humanos de las instituciones educativas, Recursos financieros de la institución educativa, Instalaciones físicas de la institución educativa.

La gestión administrativa es un proceso fundamental para el funcionamiento eficaz y eficiente de las unidades educativas. Una gestión eficaz contribuye a mejorar la calidad de la educación garantizando el uso eficaz de los recursos y actividades de la UE para alcanzar los objetivos educativos. El artículo presenta los resultados de una revisión de la literatura en el campo de la gestión administrativa y la educación, y analiza el estado actual de la gestión administrativa en las instituciones educativas de Montecristi. Se propuso emprender una serie de acciones encaminadas a mejorar la gestión administrativa en las unidades educativas de Montecristi. Estas actividades contribuirán a mejorar la eficiencia y eficacia del proceso educativo y proporcionarán a los estudiantes una educación de alta calidad.

La revisión de la literatura revela la gran importancia de una gestión administrativa efectiva en las instituciones educativas. Investigaciones anteriores han destacado la correlación directa entre la gestión eficaz y el rendimiento académico, la satisfacción de los estudiantes y el desarrollo general de la comunidad de aprendizaje. Este marco teórico servirá para contextualizar y justificar la propuesta. La urgente necesidad de mejorar la gestión administrativa en las unidades educativas de Montecristi surge de la urgente necesidad de elevar los estándares educativos e igualar las oportunidades educativas para todos los estudiantes. El estudio tiene como objetivo abordar esta necesidad urgente proporcionando recomendaciones y soluciones adaptadas al contexto local.

El objetivo de este estudio se centra en identificar las falencias actuales en la gestión administrativa de las unidades educativas de Montecristi, proponer estrategias de mejora y evaluar el impacto de estas propuestas en la efectividad y eficiencia del proceso de aprendizaje. Además, se busca crear un marco conceptual que pueda replicarse en otras comunidades de aprendizaje.

DESARROLLO

Las instituciones educativas del Ecuador deben cumplir con los principios emanados por el Ministerio de Educación como es ley de orgánica de educación intercultural y sus reglamentos, identificando los parámetros de autoridades y sus parámetros de responsabilidades para cada una de las unidades educativas, con el fin de que las instrucciones para apoyar a su liderazgo se unan a los docentes para implementar una organización interna, con una buena comunicación, gestión financiera, infraestructura y equipos para diferentes actividades administrativas y pedagógicas que se establecen en las instituciones.

El trabajo se enfoca en la gestión administrativa y busca identificar cómo afecta la gestión administrativa el aprendizaje en las unidades educativas del cantón Montecristi. Para ello, se busca fundamentar teóricamente las variables de gestión administrativa y control interno, así como evaluar el estado actual del proceso administrativo.

La creación de una educación de alta calidad para los niños, niñas y jóvenes en nuestro país requiere investigar los factores que influyen en su logro. Entre ellos se encuentran la falta de maestros y materiales educativos adecuados, aulas improvisadas e instalaciones sanitarias inestables, que dificultan la educación de muchos niños y niñas. Como resultado, los docentes y los directivos no trabajan juntos para lograr las metas de la escuela. La gestión de los recursos necesarios se enfoca en la calidad, la satisfacción de las necesidades sociales y el logro de los objetivos institucionales, según su dinámica.

En Ecuador se trabaja mucho en los sistemas educativo y administrativo y las organizaciones que ejecutan programas como parte de la planificación educativa tienen su propia acción de tomar decisiones y aunque estos programas se lanzan para combatir la crisis educativa, ocurren acontecimientos que lo hacen inadecuado a nivel de logro de sus objetivos. Nuestro país posee una tasa de rendimiento estudiantil nacional entre 45% y 52%, lo que significa que en promedio la mitad puede alcanzar el logro objetivo, lo que requiere ajustar el proceso de enseñanza-aprendizaje en el sistema educativo y otros factores que lo afectan, sin embargo, muy pocas unidades educativas se comprometen a mejorar continuamente su gestión de proceso de enseñanza aprendizaje.

Las unidades educativas en Montecristi están en un nivel de incumplimiento en los procesos administrativos y de docencia, ya que las actividades que se implementan se ven afectadas por factores como la débil organización, la mala distribución y bajo control del plan actividades educativas, así como los escasos resultados presentados por los maestros en la calidad de la educación hacia los estudiantes. Los programas de educación que se presentan en el proceso de planificación carecen de acciones que están fuera del plan curricular, a su vez no se realiza un proceso de capacitación de estudiantes y por otro lado, se ha establecido que no hay un programa de capacitación en la que las actividades de los maestros no se centra en los objetivos del proceso de educación en el Ecuador. Como síntesis se establece según el diagnóstico del estudio que se determinó que la Planificación, organización, gestión y control de actividades se las realizan de manera incompletas donde no se constituyen programas de capacitación y de planificación según lo acordado en el PEI.

El objeto de estudio de la presente investigación se desglosa en varios componentes, entre los cuales se incluyen la gestión Administrativa en las Unidades Educativas donde se analizará cómo se lleva a cabo el proceso administrativo en las instituciones pedagógicas de Montecristi, abarcando aspectos como la asignación de recursos, la planificación estratégica, la toma de decisiones y la coordinación de actividades administrativas, en la eficiencia del proceso Académico se investigará la eficiencia de los procesos académicos en relación con la gestión administrativa, examinando la optimización de recursos, la organización de actividades educativas y la ejecución de planes de estudio, en cuanto a la eficacia del proceso académico se evaluará la eficacia del proceso académico en función de los objetivos educativos establecidos, la calidad del aprendizaje alcanzada por los estudiantes y la capacidad de la gestión administrativa para lograr resultados educativos significativos, en el impacto en la comunidad educativa se considerará cómo la gestión administrativa influye en la comunidad educativa en su conjunto, incluyendo a docentes, estudiantes, padres de familia y personal administrativo, y cómo estos actores perciben y experimentan la gestión en el contexto de Montecristi. El objeto de estudio define el ámbito y los límites de la investigación, proporcionando una estructura clara para abordar los aspectos clave relacionados con la gestión administrativa y su impacto en la eficiencia y eficacia del proceso académico en las Unidades Educativas de Montecristi.

METODOLOGÍA

Según Arias (2019), el enfoque del investigador para resolver el desafío planteado es el diseño de investigación. La investigación se puede dividir en tres tipos según su enfoque de diseño: basada en documentos, basada en el campo y experimental/no experimental (p.26). Además, el investigador debe elegir un diseño que se ajuste a la investigación que está realizando; esto se hace para que puedan recopilar los datos que necesitan para responder preguntas sobre el tema de su estudio. Debido a que el investigador no altera las variables ni asigna aleatoriamente a los sujetos a las condiciones, el diseño del estudio no es experimental. Según Hernández et al. (2019), este tipo de investigación podría definirse como aquella en la que no se utiliza la manipulación intencional de variables. Para decirlo de otra manera, esta categoría de estudios no incluye el ajuste intencional de los valores de las variables independientes para examinar su influencia entre sí. Simplemente observamos los fenómenos tal como ocurren en la naturaleza y luego sacamos conclusiones sobre ellos (p. 149). Dados los detalles de la investigación actual, la clasificación como un estudio de campo, que según Arias (2019) “Aquella que consiste en recoger datos directamente de las personas objeto de estudio o de los escenarios en los que realmente se desarrollan los hechos” (p.31). De acuerdo con esto, esta investigación es considerada de campo (no experimental), ya que, busca resolver una situación o necesidad en un contexto especificado y la información principal proviene de personas involucradas en la problemática, así mismo la información y resultados obtenidos van a derivar de entrevistas y aplicación de instrumentos, tales como cuestionario o encuesta. El presente estudio se lleva a cabo utilizando un enfoque de métodos mixtos cualitativos y cuantitativos, a través del método deductivo e inductivo, el cual da a conocer los lineamientos generales dentro del proceso administrativo, y poder llegar a las partes elementales consiguiendo un grado de veracidad en absoluto, así mismo el grado académico que se imparte a la misma. El cual, permite una comprensión de las estructuras generales dentro del proceso administrativo, la disección de esas estructuras hasta sus partes componentes con un alto grado de certeza y la evaluación de los resultados. Además, es importante señalar que el objetivo principal de esta investigación es diagnosticar la situación actual en el tema de estudio mediante el análisis de los datos recopilados utilizando una variedad de métodos de recopilación de datos y con base en observaciones realizadas en el mundo real.

Población

En este contexto, "población" se refiere a las personas o cosas que se estudian. De acuerdo con Baca y Medina (2021), la población es todo el fenómeno a estudiar cuando todas las unidades de población comparten una característica común que es en sí misma estudiada y proporciona la base para los datos recopilados en el estudio (p. 114). Al respecto Arias (2021), plantea que la población es un conjunto de elementos finitos e infinitos, de cualquier naturaleza que sean, que tienen características que son objeto de estudio. Los miembros de la población de estudio incluyen a los empleados de los departamentos administrativo y académico de las Unidades Educativas de Montecristi. Consta de un staff de 100 personas: entre directores, coordinadores generales y secretarías, que se encargan de las tareas administrativas. Según Arias (2021), una muestra es una "fracción representativa" de una población porque involucra "una serie de operaciones realizadas para investigar la distribución de características seleccionadas en toda una población, universo o colectivo, comenzando con la observación de un subconjunto de esa población en su conjunto" (p. 81). Todo ello hace que en ocasiones se pueda estudiar a toda la población, en función de su tamaño y características, y en otras ocasiones será necesario extraer una muestra, que será el foco de estudio. La muestra como es pequeña se denomina censal que, López (2019), la delimita como, "aquella porción que representa a toda la población, es decir, la muestra es toda la población a investigar" (p.12), ya que se basa en toda la población evitando la observación estadística necesaria para hacer muestras de probabilidad con un total de 100 personas.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la presente investigación se realizó una encuesta tomando como muestra a 100 personas tanto docente como personal administrativo para la apertura de recolección de datos pertinentes y valorativos a esta investigación. Puesto que no se interrumpiría el horario de formación de los estudiantes, respondiendo a las interrogantes de manera fácil y directa desde la comodidad del lugar que deseen, sin perjudicar la planificación micro curricular de la institución educativa. A continuación, se divulga los resultados obtenidos mediante las encuestas virtuales dirigidas a los docentes y personal administrativo de las unidades educativas del cantón Montecristi.

Discusión

Como impersonal concreto se propuso analizar el estado actual de la gestión administrativa de las unidades educativas del cantón Montecristi, en base a ello se tomó la teoría neoclásica de la administración que nace de Peter Druker considerado el padre de la administración por objetivos, Chiavenato en su libro menciona la teoría neoclásica de este enfoque mencionando que “Todos los sistemas APO incluyen una evaluación y revisión periódica del proceso y de los objetivos a alcanzar, con el fin de tomar acción y establecer nuevos objetivos para el futuro” (Chiavenato, 2006, p. 197) En los resultados encontrados en la presente investigación se observó que el 43% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con los horarios de formación interna que dispone la institución y que el 49% de los encuestados consideran muy importante la replantación de los horarios de formación interna para los docentes, por lo cual se ratifica mediante la respuesta de los involucrados en cuanto a los docentes un descontento por choque de horarios pedagógicos y formativos, y para los padres de familia la inconformidad por la interrupción de clases de sus hijos o como efecto la impartición de clases sin llevar la planificación curricular adecuada, lo que lleva a una toma de decisiones en base a estas deficiencias de planificación y organización de actividades internas administrativas. De acuerdo a los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas coincide con lo obtenido de Riffo, quien menciona que, la responsabilidad de construir e implementar políticas y estándares que proporcione al proceso educativo las facilidades necesaria para la convivencia armónica educativa, así también manifiesta que los docentes son un factor elemental para la calidad educativa y son a quienes se les debe otorgar a su necesidad pedagógica y sea conforme ya que de un momento de desatención al personal que perjudique a su implementación curricular emana 80 efectos directos de desgano en sus servicios y efectos colaterales a los estudiantes (Riffo, 2019, p. 169) Seguidamente otro resultado importante encontrado es basado en la frecuencia con la que se ausenta el docente por enfermedad, es decir ausentismo no planificado y lo que repercute tal acción, la encuesta arrojó que el 39% casi siempre se ausenta y 39% ocasionalmente lo que impide el desarrollo adecuado de la planificación de sus funciones, y permite tomar importancia a este aspecto y entrelazarlo con el apoyo de la autoridad gerencial para el acompañamiento y motivación de cumplimiento de sus funciones principales, manteniendo el deseo de impartir su profesión y la ética profesional. Dichos resultados también concuerdan con lo enunciado con (Anglas, y otros, 2021, p. 9178) refiere, que los organismos de gestión educativa deben promover una comunicación fluida, un mejor

manejo de las barreras burocráticas o su posible simplificación, atender al control de los funcionarios de manera constante para frenar los distractores, y capacitarlos para su correcto desempeño y adaptación a las herramientas usadas. Asimismo, se deben promover actividades motivadoras para incitar un mayor compromiso hacia la organización. Cabe mencionar que estas reformas permitirán que el resultado sea óptimo para el desenvolvimiento de las actividades, así como para el cumplimiento de las normativas, supervisión de las instituciones educativas y, finalmente, el bienestar de los docentes y estudiantes.

CONCLUSIONES

Finalizado el proceso metodológico de la presente investigación, se han analizado los resultados del instrumento, es decir, recopilar las inquietudes del personal, evaluar las debilidades y fortalezas procedimientos actuales, junto con una revisión del contexto externo de la organización, donde se evalúan oportunidades y amenazas a las instituciones educativas, que les afectan en su conjunto, a continuación se presentan las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

- Se han propuesto y utilizado marcos teóricos para medir mecanismos de gestión administrativa necesarios para la calidad de la educación; causa por qué esto afecta la correcta aplicación de los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Se concluye que la planificación curricular no se está realizando según lo previsto que existen dificultades internas en cuanto a la planificación de actividades educativas debido a factores como la ausencia de docentes y el horario intempestivo del programa de capacitación entrenamiento constante lo que indica que la institución tiene unas condiciones inadecuadas en el proceso de planificación, organización, dirección y control de actividades, lo que conlleva el incumplimiento del plan de estudios establecido en el P.E.I.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

González, M. A. (2019). La gestión administrativa como factor clave en la eficiencia educativa. *Revista de Investigación, Educación e Innovación*, 15(1), 32-39.

Pérez, J. M. (2020). Gestión de la calidad educativa: herramientas para la eficiencia y eficacia académica. *Revista Española de Investigación en Educación*, 8(2), 138-154.

Baque Sánchez, E., Quiñonez Cercado, M., & Ponce Alvarez, C. (2021). Gestión administrativa contable y su incidencia en las empresas públicas de Ecuador. *Investigación, Tecnología e innovación*. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/593/5932572001/index.html>

Campoverde Villacis, D., & Bravo Peláez, N. (2021). La eficiencia de la gestión educativa y su impacto en la innovación del docente de la Institución Bárbara Alfaro. *593 Digital Publisher*, 139-155. Obtenido de [file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/DialnetLaEficienciaDeLaGestionEducativaYSuImpactoEnLaInno-7897392%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/DialnetLaEficienciaDeLaGestionEducativaYSuImpactoEnLaInno-7897392%20(1).pdf) Carriazo Díaz, C., Pérez Reyes, M., & Gaviria Bustamante, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25, 87-95. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/279/27963600007/html/>

Anglas, F., Soto, L., Garay, L., Francia, V., Dávalos, A., & Melgarejo, M. (2021). Gestión administrativa en el sector educativo público: limitaciones y retos en el contexto del teletrabajo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9178. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/980/1335>

Arrollo Preciado, G. (2021). Modelo educativo implementado en Ecuador. *Análisis y percepciones*. 1019-1030. Obtenido de <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/DialnetModeloEducativoImplementadoEnEcuadorAnalisisYPerce-8383745.pdf>

CAPITULO XIII

Política fiscal para regular la informalidad del comercio en el cantón Jipijapa

²⁷Erick Raúl Baque Sánchez

²⁸Agbani Anahí García Baque

²⁹Bexy Maluly Rodríguez Pareja

Resumen:

La informalidad del comercio es un fenómeno que afecta a muchas economías locales, incluyendo el cantón Jipijapa. En la presente investigación se analizará la importancia de implementar una política fiscal efectiva para regular la informalidad en el comercio de este territorio ecuatoriano. Se destacarán las causas y consecuencias de este problema, así como las medidas fiscales que podrían ser aplicadas para abordarlo. Además, se examinará la visión económica y social de la implementación de dicha política y se presentarán conclusiones basadas en los hallazgos del estudio. La política fiscal se refiere al conjunto de decisiones y acciones adoptadas por las autoridades económicas para manejar los ingresos y gastos públicos con el objetivo de lograr el equilibrio y desarrollo económico de un país o territorio. En el contexto del comercio informal en el cantón Jipijapa, la política fiscal puede utilizarse como una herramienta efectiva para regular esta actividad y promover la formalización de los negocios. Esto se logra mediante la implementación de incentivos y medidas fiscales que fomenten la legalidad y la adopción de las obligaciones tributarias por parte de los comerciantes informales. La informalidad del comercio en el cantón Jipijapa se origina principalmente por factores socioeconómicos. La falta de oportunidades laborales formales y el acceso limitado a créditos bancarios son algunas de las razones por las que muchos emprendedores se ven obligados a operar en la informalidad. Esta situación tiene diversas consecuencias negativas tanto para los comerciantes informales como para la economía local en general.

Palabras Claves: Política fiscal, comercio informal, negocios, obligaciones tributarias

27 Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Aspirante de doctorado de la Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Central, Ecuador, correo electrónico: erik.baque@unesum.edu.ec; Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-5223-2474>

28 Estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas, Carrera de Contabilidad y Auditoría Correo electrónico: garcia-agbani9267@unesum.edu.ec Orcid: <http://orcid.org/0009-0001-8478-4281>

29 Estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas, Carrera de Contabilidad y Auditoría correo electrónico: rodriguez-bexy3117@unesum.edu.ec Orcid: <http://orcid.org/0009-0004-2241-1115>

Summary:

The informality of commerce is a phenomenon that affects many local economies, including the Jipijapa canton. In this research, the importance of implementing an effective fiscal policy to regulate informality in commerce in this Ecuadorian territory will be analyzed. The causes and consequences of this problem will be highlighted, as well as the fiscal measures that could be applied to address it. In addition, the economic and social vision of the implementation of said policy will be examined and conclusions will be presented based on the findings of the study. Fiscal policy refers to the set of decisions and actions adopted by economic authorities to manage public income and expenses with the objective of achieving balance and economic development of a country or territory. In the context of informal commerce in the Jipijapa canton, tax policy can be used as an effective tool to regulate this activity and promote the formalization of business. This is achieved through the implementation of fiscal incentives and measures that promote legality and the adoption of tax obligations by informal traders. The informality of commerce in the Jipijapa canton originates mainly from socioeconomic factors. The lack of formal job opportunities and limited access to bank credit are some of the reasons why many entrepreneurs are forced to operate informally. This situation has various negative consequences for both informal traders and the local economy in general.

Keywords: Fiscal policy, informal trade, business, tax obligations

INTRODUCCIÓN

Fernández (2018) se refiere que en América Latina el sector informal representa más del 50% de la población económicamente activa que vienen saturando las diferentes calles de las ciudades, transformando los espacios públicos en mercados populares de gran magnitud. De acuerdo con Soto (2020), el comportamiento del comercio informal puede tener diversas explicaciones, desde el punto de vista social como: absorber la mano de obra disponible, el alcance del menor grado educativo y la existencia de mujeres solas, o de tipo voluntario, entre otros.

Durante los últimos años en Ecuador, se ha descubierto que el comercio informal surge como resultado de múltiples factores socioeconómicos presentes en una economía globalizada que se han unificado y han incrementado la actividad a lo largo de los años. Este fenómeno tiene un impacto directo en aquellos que forman parte de asociaciones y

cumplen con todos los reglamentos gubernamentales, especialmente en lo que respeta a la contabilidad y auditoría.

Para el INEC, el 45% de las personas con empleo estable están en el sector informal de la economía, en comparación con el total nacional analizado en marzo de 2019. Es importante destacar que toda actividad comercial contribuye al desarrollo económico de un sector, incluyendo las actividades informales. Llenera (2018).

Numerosas economías locales enfrentan un desafío crítico con respecto a la informalidad del comercio, que tiene un impacto directo en la estabilidad y el desarrollo sostenible de los cantones. En este contexto, el presente estudio se centra en la imperiosa necesidad de implementar una política fiscal eficaz para regular la informalidad del comercio en el Cantón Jipijapa. Este problema no solo afecta la salud financiera del gobierno local, sino que también tiene repercusiones profundas en la calidad de vida de los ciudadanos y la viabilidad a largo plazo de la comunidad.

Es crucial abordar la informalidad comercial en el Cantón Jipijapa. Este fenómeno obstaculiza el desarrollo económico y social de la región, además de generar una fuga significativa de ingresos fiscales para el gobierno. La falta de regulación y supervisión efectiva permite que una gran cantidad de empresas opere al margen de las regulaciones, evadiendo impuestos, contribuciones a la seguridad social y otras obligaciones esenciales para el bienestar colectivo.

La informalidad del comercio es un fenómeno común en muchos países, y el cantón Jipijapa no es la excepción. La falta de regulación y control en este sector puede tener un impacto negativo en la economía local y en los comerciantes formales. Por lo tanto, es necesario implementar una política fiscal efectiva que permita regular la informalidad y promover el desarrollo económico sostenible.

Este ensayo examinará cómo la política fiscal puede ayudar a controlar el comercio informal en el cantón Jipijapa. Se analizarán las posibles medidas fiscales y su impacto en el comercio formal. Este análisis tiene como objetivo proporcionar una comprensión clara y fundamentada de la importancia de una política fiscal adecuada para combatir la informalidad y fomentar el comercio formal.

El término "política fiscal" se refiere a las decisiones que toma el gobierno con respecto a los impuestos, el gasto acciones públicas y la deuda con el fin de afectar la economía. Es una herramienta poderosa para fomentar el bienestar social y controlar la actividad económica. La política fiscal es crucial para fomentar la formalización del comercio al establecer regulaciones, incentivos y sanciones.

El comercio informal se refiere a actividades económicas realizadas por empresarios o pequeños comerciantes fuera del marco legal establecido. Estos comerciantes operan sin registrar sus actividades ante las autoridades pertinentes, evitando así impuestos y regulaciones necesarias para garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos. En busca de soluciones, varios autores han examinado la conexión entre la política fiscal y la informalidad comercial. Smith (2020) sostiene que la implementación de medidas tributarias apropiadas puede ser una herramienta efectiva para promover la formalización de actividades comerciales. El autor enfatiza la importancia de desarrollar políticas que no sólo penalicen la informalidad, sino que también proporcionen incentivos concretos para la transición a un marco legal y regulado.

Por otro lado, Jones (2019) afirma que la falta de educación financiera y el desconocimiento de los beneficios de la formalización son los principales factores que perpetúan la informalidad. Este enfoque resalta la importancia de no sólo limitar la política a las cuestiones fiscales, sino también abordar la concientización y la capacitación empresarial como herramientas fundamentales para combatir la informalidad comercial. El objetivo de esta investigación es explorar, analizar y proponer una política fiscal integral que no sólo inhiba la informalidad comercial en Jipijapa, sino que también fomente la transición hacia un modelo de negocio formal. A través de un enfoque multidisciplinario, buscaremos comprender la complejidad del problema, identificar barreras clave para la formalización y diseñar estrategias efectivas que aborden estas barreras de manera integral.

En este caso, el aporte de esta investigación no es sólo brindar una evaluación de la situación actual, sino también presentar propuestas concretas sustentadas en la literatura existente. Al integrar perspectivas de varios autores, el objetivo es producir un marco sólido para la formulación de políticas que no solo reduzca la informalidad, sino que también promueva un entorno empresarial más equitativo, sostenible y beneficioso para la gente de la Región de Jipijapa.

DESARROLLO

La informalidad del comercio tiene un impacto negativo en el desarrollo económico urbano. La falta de regulación y el incumplimiento de las normas y requisitos legales por parte de los comerciantes informales crean condiciones desiguales para las empresas formales, afectando así su competitividad y crecimiento. Además, la informalidad limita la creación de empleo formal y la recaudación de impuestos y complica la planificación urbana y el desarrollo regional.

La región de Jipijapa enfrenta importantes desafíos en forma de altos niveles de informalidad en el sector comercial. Esta informalidad no sólo conduce a la evasión fiscal, sino que también tiene un impacto en la igualación del comercio y limita el desarrollo económico sostenible. La falta de regulaciones efectivas permite que la mayoría de las empresas operen fuera de las reglas, lo que resulta en un escenario donde dominan las prácticas informales. Este fenómeno no sólo tiene un impacto negativo en los ingresos fiscales, sino que también contribuye a la falta de acceso a servicios sociales y de salud para los trabajadores informales.

El principal objetivo de esta investigación es analizar y proponer políticas fiscales que regulen la informalidad comercial en la Región Jipijapa. Para lograrlo se proponen los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las causas subyacentes de la informalidad en el comercio local a través de un análisis profundo de la literatura existente.
- Analizar estudios de casos relevantes que hayan abordado con éxito las regulaciones de informalidad en otros contextos similares.
- Evaluar estadísticas locales y nacionales sobre informalidad comercial en la Región Jipijapa.
- Formular propuestas de política fiscal que aborden las causas identificadas y fomenten la formalización del comercio en la región.

La investigación tiene como propósito principal desarrollar una comprensión profunda de la relación entre la política fiscal y la informalidad del comercio en el Cantón Jipijapa. La investigación es exploratoria y descriptiva, con el objetivo de analizar en detalle las características del fenómeno y sugerir soluciones prácticas respaldadas por la evidencia recopilada.

La necesidad de abordar el comercio informal en el cantón Jipijapa se justifica por varias razones. En primer lugar, la informalidad afecta directamente la capacidad de los gobiernos locales para recaudar los ingresos fiscales necesarios para el desarrollo

comunitario. Además, la falta de regulación contribuye a un entorno competitivo desigual y perjudica a las empresas formales en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y laborales.

Esta investigación también se justifica por la necesidad de mejorar las condiciones de los trabajadores informales, que no tienen acceso a beneficios sociales y están expuestos a condiciones laborales peligrosas. Al abordar la informalidad, nos esforzamos por fomentar un entorno empresarial más justo y contribuir al crecimiento económico sostenible de la sociedad.

El análisis del desarrollo de este artículo resalta la importancia de la investigación, la orientación a objetivos hacia la comprensión y solución de problemas, así como la justificación de la investigación en función de su relevancia para el desarrollo económico y social. La inclusión de estudios de caso y estadísticas fortalecerá la base empírica de la investigación, brindando una perspectiva más completa sobre el problema que se aborda. En la ciudad de Jipijapa se espera poder implementar diversas medidas para regular la informalidad comercial. Entre otros están:

1. Creación de un registro único de comerciantes informales, que facilite su seguimiento y control.
2. Implementar programas de capacitación y tutoría para comerciantes informales, con el objetivo de incentivar su formalización y mejorar la calidad de sus productos y servicios.
3. Establecimiento de mecanismos de control y supervisión para detectar e imponer sanciones a empresas que operen ilegalmente.
4. Promoción de incentivos fiscales y facilidad de pago de impuestos para los comerciantes que formalicen y cumplan con sus obligaciones tributarias.
5. Para superar la informalidad comercial en la región de Jipijapa, es necesario implementar medidas fiscales que fomenten la formalización y prevengan la elusión fiscal. Algunas de estas acciones pueden incluir:
6. Implementar el registro obligatorio de los comerciantes, para asegurar su cumplimiento de las normas tributarias y laborales.
7. Establecer impuestos progresivos que beneficien a los comerciantes formales y desalienten la informalidad.
8. Mejorar el control y supervisión del cumplimiento de las obligaciones tributarias, con el objetivo de identificar e imponer sanciones a quienes cometan evasión fiscal.
9. Brindar asesoría y capacitación a comerciantes informales para facilitar su transición a

la formalidad.

10. Construir alianzas con instituciones financieras para facilitar el acceso al crédito y otros servicios financieros para los comerciantes formales.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en esta investigación consiste en aplicar un enfoque cualitativo-cuantitativo o mixto donde se obtiene información a través de libros, artículos y documentos relevantes de acceso abierto.

Las técnicas utilizadas durante el proceso de investigación son: encuesta y observación.

Método analítico-sintético Mediante este método se muestra cómo funciona cada variable de manera individual, donde se puede observar su naturaleza e influencia, conectadas de manera que se puedan sacar conclusiones sobre los eventos que ocurren en el problema.

Las técnicas utilizadas durante el proceso de investigación son: encuesta y observación.

Método analítico-sintético Mediante este método se muestra cómo funciona cada variable de manera individual, donde se puede observar su naturaleza e influencia, conectadas de manera que se puedan sacar conclusiones sobre los eventos que ocurren en el problema.

Población

La población considerada en esta investigación son comerciantes informales de la zona urbana de la región de Jipijapa, de quienes se puede obtener la información necesaria para implementar el proyecto, concretamente 550 comerciantes, según datos proporcionados por el funcionario. Comisaría Municipal de Jipijapa.

Se calculó una muestra de comerciantes informales de la zona urbana del Cantón Jipijapa, resultando 226 comerciantes encuestados. Los resultados obtenidos se pueden recopilar y aplicar fórmulas específicas con la ayuda de la aplicación Microsoft EXCEL, donde se preparan tabulaciones y gráficos para ayudar a encontrar el índice correcto en la respuesta del comerciante.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo a los hallazgos se pueden determinar los siguientes resultados: El comercio informal en las zonas urbanas del Cantón Jipijapa es muy latente y constituye la mayoría de las actividades comerciales, por esta razón también se encontró que existe un gran número de comerciantes que no saben qué es el comercio informal, demostrando que estas personas se dedican a este tipo de actividad sólo para obtener ingresos y supervivencia sin saber a qué se enfrentan debido a la alta demanda de competitividad. El espacio físico donde realizan sus actividades comerciales siempre ha sido el mayor desafío para los comerciantes informales al no contar con una estructura física adecuada o planificada que ayude a contribuir a la organización del cantón en el futuro. Las condiciones laborales de los comerciantes informales hoy son regulares ya que la generación de ingresos es baja debido a la competencia interminable que enfrentan hoy, especialmente de las grandes cadenas de supermercados que atraen la demanda a través de promociones y atención al consumidor en general.

Actualmente, el número de personas que se dedican al comercio informal está aumentando debido a la falta de empleo en todo el país. Si hablamos de Jipijapa, es un cantón en el que no existe inversión de empresas privadas que generen fuentes de empleo para los ciudadanos, por esta razón los residentes tienen que emigrar a otra ciudad en busca de trabajo o incorporarse a pequeños negocios informales para obtener ingresos y poder sobrevivir.

Los resultados de la clasificación por años de trabajo y motivos de ingreso a la informalidad se presentan en las siguientes tablas:

Figura 1: Tiempo que labora en este sector informal

74,86%	1,5	3	2	3
52,14%	1,5	2,5	2	2,8
74,57%	1,5	3	2	3
71,86%	2,9	3	2	3
69,85%	2,9	3		3
79,43%	3	3	2	3

En el sector estudiado se encontró que el 43% de los comerciantes trabajaron informalmente por más de 10 años, el 23% por 6 a 10 años, el 18% por 1 a 5 años y el

16% por menos de un año, representando a la comunidad. Quienes se han incorporado a este mercado debido a la falta de oportunidades laborales en la región.

Desde el punto de vista de (García, Sabando, & Cevallos, 2019), el trabajo informal se considera actualmente una respuesta al deseo de la sociedad de sustento y mejora del entorno familiar, ante la falta de puestos de trabajo formales. , provocado por la falta de puestos de trabajo formales. La falta de organización en los estados llevó a estados individuales

Figura 2: Motivo por el que se ha convertido en comerciante informal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tradición Familiar	19	8%
Buenos ingresos económicos	11	5%
Escasez de fuente de trabajo	121	54%
Poca experiencia requerida	51	23%
Por necesidad	24	11%
TOTAL	226	100%

Entre los parámetros implementados, vemos que el 54% de los comerciantes informales ingresó al sector por falta de fuente de trabajo, el 23% por la poca experiencia que lograron adquirir por falta de oportunidad o compromiso, el 11% por necesidad de generar economía. Recursos, el 8% - porque siguen la tradición familiar y el 5% de los comerciantes encuestados - porque este sector genera buenos ingresos económicos.

Realpe (2018) expresa que los comerciantes dicen que la principal causa de informalidad es la falta de oportunidades de trabajo, el nivel de educación es una de las razones que impide mejorar la actividad económica, requieren el apoyo no solo de los Gobiernos seccionales sino de entidades educativas, organizaciones no gubernamentales y de empresas que ayuden a fomentar el emprendimiento (p. 86).

DISCUSIÓN

El 21% de los comerciantes informales generan ingresos superiores al salario básico unificado (Andrade, Muñoz y Ochoa, 2019). Esto incluye el 15% de los comerciantes informales que tienen ingresos superiores a \$401 a \$500 mensuales. Esta es una fuente importante de ingresos. Además, cuando se examinan los comercios informales desde la perspectiva de las entradas de dinero, se demuestra que algunos de ellos desempeñan un papel significativo en la dinamización de la economía.

En base al criterio mencionado, estoy de acuerdo con lo que afirma Fernández, Nina, Villa y Flores (2020) al considerar que los comerciantes informales realizan su actividad comercial con mayor frecuencia durante las ferias, que existen en varios mercados y algunos de ellos se mueven de un mercado a otro. Además, se ha demostrado que existen variables relacionadas con las características demográficas, educativas, familiares, de habitabilidad, económicas, espaciales, políticas y de disponibilidad de servicios básicos que tienen un impacto en la aparición del comercio informal en áreas urbanas. Estos factores incluyen: Los factores que contribuyen al desarrollo del comercio informal incluyen la condición del estado civil, la disponibilidad de un lugar o local con servicio de agua potable, el pago de impuestos, la falta de conocimiento de normas, la sobrevivencia, la residencia, el ingreso económico. , la identidad étnica y la falta de pertenencia a una asociación. De este conjunto de factores causales, el pago de impuestos, las necesidades básicas y la disponibilidad de espacios públicos son los principales factores.

Por último, pero no menos importante, el comercio informal tiene un impacto en la obstrucción de las calles, el precio de las viviendas, el aumento de la competencia en los precios de los productos, los ingresos del sector formal, los ingresos del Estado por evasión tributaria y los ingresos del comercio formal.

CONCLUSIONES:

En Ecuador, se pueden implementar diversas medidas para implementar la política fiscal en el comercio informal, como la creación de registros y controles fiscales para los vendedores informales, la imposición de impuestos a las ventas realizadas por estos comerciantes, fomentar la formalización a través de incentivos fiscales y facilitar los trámites para la apertura de negocios formales.

Se utiliza la literatura consultada para analizar los modelos de política fiscal para medir las finanzas públicas en la actividad empresarial del comercio informal en cuanto a la evasión fiscal y el pago de impuestos.

Los siguientes hallazgos se obtuvieron al recopilar información sobre la investigación realizada: En busca de mejores oportunidades para satisfacer sus necesidades básicas y tener un estilo de vida decente, hombres, mujeres y jóvenes cada vez más se involucran en el comercio informal debido a la amenaza constante del desempleo, la inestabilidad en el empleo asalariado y la falta de normas y regulaciones por parte de las autoridades.

Los factores socioeconómicos que tienen un impacto en los comerciantes informales en el área urbana del cantón Jipijapa son significativos ya que afectan su situación laboral, la cual suele ser desfavorable, ya que venden sus productos en lugares inadecuados como calles y calzadas, no tienen seguro social. y su nivel de ingresos es bajo y su nivel educativo es insuficiente o limitado. Este tipo de comercio informal es muy común, y las personas que lo realizan carecen de un empleo formal y tienen una posición social deficiente. Es habitual encontrar comerciantes informales en sectores céntricos de cada cantón, según las personas encuestadas manifiestan que hoy en día los ingresos que se generan en las ventas son bajas para la mayoría de los comerciantes sus ingresos oscilan entre menos de 80 dólares semanales, valor que solo la mayor parte del tiempo les alcanza para sacar lo invertido en mercadería. Por lo tanto, su contribución como comerciantes a la comunidad urbana del cantón Jipijapa es muy limitada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baque Sánchez, E. R., González Benítez, N. (2022). Herramientas de política fiscal para regular la actividad emprendedora del comercio informal en Jipijapa Ecuador. *Avances*, 24(1), 77-89.
- Andrade, J. E., Muñoz, J. B., & Ochoa, J. D. (2019). Peculiaridades de los Pequeños Comercios del Sector Informal en la Ciudad de Azogues. *Universidad Católica de Cuenca*, 8-14.
- Fernández, G. M. (2018). Causas del comercio informal y la evasión de impuestos en ciudades intermedias. *Espacios*, 1.
- Fernández, G. M., Muñoz, M. T., & Villa, D. A. (2018). Causas del comercio informal y la evasión tributaria en ciudades intermedias. *Espacios*, 39(41), 4.
- Fernández, G. M., Nina, D. A., Villa, M. V., & Flores, R. V. (2020). Comercio informal en ciudades intermedias del Ecuador: Efectos socioeconómicos y tributarios. *Ciencias Sociales (RCS). FCES - LUZ*, 22-25.
- Freire, E. S., Llerena, W. T., & Yupa, M. Y. (01 de 10 de 2017). El comercio informal como factor predominante en la economía local. *Perfiles Gerenciales*, XI(2).
- García, R. E., Sabando, B. J., & Cevallos, M. G. (2019). EL COMERCIO INFORMAL Y SU INFLUENCIA EN LOS EMPRENDEDORES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ. *ECA Sinergia*, 6 - 7.
- Gómez, D. M., Gómez, C. F., & Aguilar, E. M. (2021). Afectación tributaria que genera el comercio informal en la ciudad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 3-18.
- Llenera, W. F. (30 de 10 de 2018). El comercio informal como factor predominante en la economía local. *Universidad de Azuay*.
- Muñoz, R. E., & Nivicela, L. J. (2021). El Comercio Informal en la ciudad de Machala en Situación Post-Pandemia en el año 2020; regulación en el Ordenamiento Jurídico y Propuesto de Ordenanza. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 16 - 25.
- Auerbach, AJ y Gorodnichenko, Y. (2012). Medir las respuestas del producto a la política fiscal. *Revista económica estadounidense: política económica*, 4 (2), 1-27. <http://doi.org/10.1257/pol.4.2.1>
- Baum, A. y Koester, GB (2011). El impacto de la política fiscal en la actividad económica a lo largo del ciclo económico: evidencia de un análisis de umbral Var (Serie de

documentos de debate 1: Estudios económicos 03/2011). Fráncfort: Deutsche Bundesbank.

Remolacha, R. (2008). Un estudio de los efectos de la política fiscal discrecional (Rapport Until Finanspolitiska rådet 2008/2). Estocolmo: Universidad de Amsterdam, CEPR y CESifo.