



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>

Ciencias Sociales y Políticas  
Artículo de Investigación

*El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa*

*The administrative process and its impact on the work performance of the decentralized autonomous government in the Jipijapa corner*

*O processo administrativo e sua incidência no desempenho laboral del gobierno autónomo descentralizado no cantão Jipijapa*

María Raquel Moreno-Ponce<sup>I</sup>  
[maría.moreno@unesum.edu.ec](mailto:maría.moreno@unesum.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-4287-0453>

Evelyn Milena Moreira-Bueno<sup>II</sup>  
[moreira-evelyn2796@unesum.edu.ec](mailto:moreira-evelyn2796@unesum.edu.ec)  
<https://orcid.org/000-0002-1818-8668>

Jonathan Ariel Merchán-Alay<sup>III</sup>  
[merchan-jonathan9043@unesum.edu.ec](mailto:merchan-jonathan9043@unesum.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-4971-0604>

**Correspondencia:** [maría.moreno@unesum.edu.ec](mailto:maría.moreno@unesum.edu.ec)

\***Recibido:** 29 de julio del 2022 \***Aceptado:** 12 de agosto de 2022 \* **Publicado:** 26 de septiembre de 2022

- I. Economista con mención Financiera graduada de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Máster en Administración de Empresas graduada en la Universidad Técnica de Manabí, Docente de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador.
- II. Profesional en Formación de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador.
- III. Profesional en Formación de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador.

## Resumen

Los procesos administrativos son un factor importante para el desempeño del laboral, porque al ofrecer un buen trato a los trabajadores, ellos mejoraran su rendimiento, mediante métodos para planificar, organizar, direccionar y controlar el proceso de desarrollo de la empresa. La presente investigación plantea el siguiente objetivo “Analizar la incidencia del proceso administrativo en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa”. Mediante la metodología bibliográfica documental en bases científicas como Scielo y articulo nacionales e internacionales, que fundamentan la importancia del tema desarrollado. El análisis que se realizó en los procesos administrativos en el GAD del Cantón Jipijapa, determina que la administración no aplica correctamente el proceso administrativo, incidiendo de manera negativa en el desempeño laboral de los empleados.

**Palabras clave:** Proceso administrativo; Desempeño laboral; Gobierno autónomo descentralizado.

## Abstract

Administrative processes are an important factor for labor performance, because by offering a good deal to workers, they improve their income, through methods to plan, organize, direct and control the company's development process. The present investigation sets out the following objective “Analyzing the incidence of the administrative process in the work performance of the administrative staff of the Municipal Decentralized Autonomous Government of the Jipijapa Cantón”. Through the documentary bibliographic methodology in scientific bases such as Scielo and national and international articles, which support the importance of the developed theme. The analysis carried out in the administrative processes in the GAD del Cantón Jipijapa, determines that the administration does not correctly apply the administrative process, having a negative impact on the work performance of the employees.

**Keywords:** Administrative process; Work performance; Decentralized autonomous government.

## Resumo

Los processos administrativos são um fator importante para o desenvolvimento do trabalho, porque o oferecer un buen trato aos trabajadores, ellos mejoraran su rendimiento, através de métodos para

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

---

planejar, organizar, dirigir e controlar o processo de desarrollo de la empresa. A presente investigação planta o siguiente objetivo “Analisar a incidência do processo administrativo no projeto de trabalho administrativo pessoal do Governo Autônomo Descentralizado Municipal do Cantão Jipijapa”. Mediante a metodologia bibliográfica documental em bases científicas como ciência e artigos nacionais e internacionais, que fundamenta a importância do tema desarrollado. A análise que foi realizada nos processos administrativos no GAD del Cantón Jipijapa, determina que a administração não se aplica corretamente ao processo administrativo, incidindo de maneira negativa no desempeño laboral dos empregados.

**Palavras-chave:** Processo administrativo; Desempenho laboral; Gobierno autónomo descentralizado.

### Introducción

El desempeño laboral se define como el comportamiento de un empleado en el logro de una meta determinada, constituye una estrategia individual para lograr los objetivos de una institución; este afecta características tales como habilidades, capacidades, cualidades y necesidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización, lo que deriva a un comportamiento que afecta el resultado. (Macías García & Saltos Briones, 2020)

Los autores Figueroa y Gómez (2018) muestran los resultados de una encuesta a 30 colaboradores (con edades entre 20 y 25 años) de diferentes empresas, de acuerdo con los datos obtenidos, los factores que inciden significativamente en el desempeño laboral son: La responsabilidad representó el 72,33 %, seguido por comunicación en 61,50%, liderazgo en 58,83%, el más bajo: madurez en 44,75% y trabajo en equipo en 44,17%. En cuanto a los procedimientos administrativos, los factores de responsabilidad y comunicación son los más repetitivos porque afectan directamente al desempeño laboral.

Por lo tanto, es importante que toda empresa cuente con un ambiente de trabajo óptimo donde cada empleado pueda interactuar de manera efectiva con los jefes y empleados, lo cual es una ventaja para las instituciones ya que los empleados realizan sus actividades en un sistema agradable, más eficiente, se apoyan entre sí, mejoran desempeño laboral. (Vera Campuzano & Suárez Caicheb, 2018)

De acuerdo con los autores (Pashanasi Amasifuen, Gárate Ríos, & Palomino Alvarado, 2021) el desempeño laboral se está estudiando en áreas que van desde la satisfacción laboral hasta el clima

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

---

organizacional. Esta situación la desvirtúa en un problema que no se aborda como objetivo principal, sino que se relaciona con diferentes factores, tales como: eficacia, idoneidad para el puesto, comunicación, relaciones interpersonales, administración.

En base a lo expuesto el presente estudio tiene como principal objetivo “Analizar la incidencia del proceso administrativo en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa” porque existen diferentes problemáticas como el inadecuado manejo de los procesos o servicios, personal no preparado o capacitado, no existen evidencias que demuestren una gestión sustentada teóricamente, inadecuada gestión financiera, mala aplicación de los procesos de control, todo esto conlleva a una mala administración del GAD Municipal. Así mismo surgen los efectos en base a las causas, entre estos tenemos: incumplimiento de los objetivos del manejo de los procesos administrativos, poco rendimiento laboral y cometimiento de errores debido a la deficiente capacitación, debilidad institucional, falta de cumplimiento de funciones, desconocimiento de las políticas y principios de la institución.

Mediante la metodología bibliográfica documental con bases teóricas que fundamentan el trabajo, sistematizando artículos científicos que describan las dos variables, ya que conlleva un desarrollo de conocimientos y aplicación directa al desarrollo institucional de la entidad.

## **Desarrollo**

### **Proceso administrativo**

Fayol también es considerado el padre del proceso administrativo y de la división de las áreas funcionales de la empresa, algunos de estos principios establecidos por Fayol siguen siendo válidos y se aplican a la mayoría de las organizaciones modernas y sus métodos de gestión. Por ejemplo, principios como el vínculo humano, la iniciativa y la estabilidad personal siguen siendo fundamentales en la teoría moderna, incluso en los enfoques de sistemas. Sin embargo, otros principios, como la centralización y la jerarquización, han sido modificados y hoy ya no se aplican de la forma tradicional propuesta por los autores, sino que han evolucionado hacia una forma más orgánica y moderna. Un ambiente organizacional que busca ser parte de un supersistema sustentable y eficiente. (Pantoja Aguilar & Garza Treviño, 2019)

El mismo se puede definir como un conjunto de pasos o procedimientos a realizar para solucionar problemas en el ámbito administrativo, en el cual encontraremos el problema de sistema, dirección, la forma de solucionar este problema es tener un buen plan, previo investigación y muy claro El

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

---

objetivo es completar las actividades en el menor tiempo posible, lo que resulta en una mayor productividad para las instituciones para las que trabajan. (González Rodríguez, Viteri Intriago, Izquierdo Morán, & Verdezoto Cordova, 2020)

Los autores Ulloa Manzur, Alarcón Valencia, & Zambrano Silva, 2018 et al. (2018) lo describen como un conjunto de elementos que acompañan el proceso de gestión empresarial diseñado para cumplir con los objetivos de la empresa y analizar posibles escenarios con el fin de proponer estrategias para sus soluciones.

Cuando se habla de procesos administrativos en el sector público, se hace referencia en este caso desarrollado Gobierno Autónomos Descentralizados del cantón Jipijapa, para cumplir y ejecutar las tareas encomendadas por el municipio o el estado, tanto internas como externas, porque todo se rige por el control y la regulación de la agencia estatal central, lo que requiere eficiencia para que los municipios mejoren su satisfacción con los residentes del estado, es decir, estas expectativas no se están cumpliendo adecuadamente. (Ayon Ponce, 2017)

## Importancia

La importancia de los procedimientos administrativos radica en tener un buen conocimiento de la administración ya que requiere un manejo eficiente, eficaz y económico de su empresa, ya sea pequeña, mediana o grande, es necesario para llevar a cabo procesos de gestión organizacional y mejora continua para alcanzar las metas establecidas, es necesario analizar el nivel organizacional, lo que ayudará a mejorar su proceso de venta de productos, requerimientos de inversión, personas, equipos y rentabilidad.

## Fases del proceso administrativo

Figura 1: Elaboración Propia

Planeación	
<b>Definición:</b>	Implica fijar el curso de acción específico que debe plantearse, establecer los principios que lo guían y la secuencia de operaciones para lograrlo.
<b>Pasos:</b>	Investigación del entorno de la empresa,

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

	planteamiento de objetivos, estrategias, políticas, así como acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.
<b>Organización</b>	
<b>Definición:</b>	La organización consiste en la delineación y determinación de estructuras, métodos, cargos, responsabilidades y la aplicación de técnicas para simplificar el trabajo
<b>Consiste en el:</b>	En el diseño de estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa.
<b>Dirección</b>	
<b>Definición:</b>	La dirección es la función del proceso administrativo a través de la cual se logra la realización efectiva de todo lo planificado o planeado.
<b>Dentro de ella se encuentra:</b>	La ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización
<b>Control</b>	
<b>Definición:</b>	El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.
<b>Contiene:</b>	La ficha de cierre, es la función que se

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

---

	encarga de evaluar el desarrollo de lo planeado y lo ejecutado
--	--

**Fuente:** (Avalos Reyes, Puente Riofrío, Carrasco Salazar, & Viñán Villagrán, 2017)

## Desempeño laboral

Young Cho, Miao, Oh, Berry, & Kim et al., (2018) exponen que el desempeño laboral es una disciplina largamente estudiada, especialmente en el campo de la psicología organizacional. La razón principal por la que las organizaciones tienen tanto interés en estudiar el término es poder comprender y explicar los diversos aspectos que afectan el crecimiento y la eficiencia de la empresa, por lo que comprender el desempeño laboral es fundamental.

Actualmente, las organizaciones se enfrentan a cambios permanentes debido a la creciente competencia y la necesidad de mejora continua para mantenerse en el mercado. Asimismo, la supervivencia de una empresa en el tiempo dependerá en gran medida de las competencias, habilidades y conocimientos de sus trabajadores, por lo tanto, una empresa debe contar con colaboradores competentes, por tanto, para saber si los colaboradores están realizando sus funciones. Con base en lo establecido en su cargo, es necesario evaluar el desempeño ya que esto ayudará a afinar la efectividad y las estrategias de implementación. (Bautista Cuello, Cienfuegos Fructus, & Aquilar Panduro, 2020)

También se lo define como el acto de cumplir, ejercer, cumplir un compromiso, cargo u ocupación. Analizado así, se refiere al comportamiento y efectos del trabajo en ocupaciones, puestos, ocupaciones, teniendo en cuenta lo que cada uno sabe sobre su trabajo. La evaluación del desempeño se considera una evaluación sistemática del comportamiento, la posición o el potencial futuro de cada persona. (Rivero Remírez, 2019)

Los autores Chagray Ameri, Ramos Y Yovera, Neri Ayala, Maguiña Maza, & Hidalgo Vasquez, et al., (2020) lo definen como la capacidad de una persona para producir, completar, diseñar, completar y completar un trabajo en un período de tiempo más corto con menos esfuerzo y con mayor calidad, cuya orientación conducirá a su desarrollo. El desempeño laboral es la eficiencia con la que los empleados trabajan dentro de una organización, en términos de excelencia laboral y satisfacción laboral. (Chagray Ameri, Ramos Y Yovera, Neri Ayala, Maguiña Maza, & Hidalgo Vasquez, 2020)

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

---

La gerencia debe comprender la importancia del desempeño laboral y hacer un esfuerzo sincero para hacerlo. La gerencia de la empresa que tome medidas en esta dirección podrá nutrir y motivar a las personas para que lo hagan. Finalmente, las empresas pueden adelantarse al mercado y aprovechar las oportunidades que ofrece. (Luna Montesdeoca, Armendariz, & Andrade Zamora, 2019)

### **Evaluación del desempeño laboral**

El campo de la evaluación del desempeño laboral corresponde a la satisfacción del cliente, entendida como la actitud de los empleados para satisfacer las necesidades de los usuarios o resolver situaciones que se presentan durante los primeros momentos de desarrollo de su funcionalidad. El momento de comprar un servicio o una mercancía, significa que los trabajadores pueden responder con decisión a las necesidades de quienes necesitan de su ayuda o conocimiento. También se ocupa de las estrategias que utilizan los trabajadores para satisfacer las necesidades de los clientes o de los encargados. (Ruiz Corea, y otros, 2021)

Las revisiones de desempeño ayudan a las organizaciones a obtener información sobre su trabajo. La información obtenida puede ser utilizada como guía para diseñar y desarrollar procesos de selección y detectar necesidades de formación, motivación, mejora del clima laboral y otras estrategias de gestión de recursos humanos.

En este sentido, la evaluación debe tener datos descriptivos sobre el potencial de los empleados para facilitar la promoción del personal clave; la evaluación debe ser capaz de predecir la necesidad de contratar nuevos empleados; y finalmente, debe ayudar a identificar y promover el desarrollo de se desarrollan las habilidades y competencias del personal. (Molina Cevallos & Rodríguez, 2018)

Carranza et al., (2017) expone que, para poder evaluar una forma completa y efectiva a sus empleados, deberás fijarte en estas 4 áreas de desempeño:

Su productividad y calidad del trabajo: la productividad es la cantidad de trabajo que realizan sus empleados durante la jornada laboral. Tener una fuerza laboral eficiente es importante y fomentar esta productividad al proporcionar herramientas y flujos de trabajo efectivos. Por supuesto, nunca debemos poner en riesgo la calidad de los productos de una empresa para respaldar la cantidad de trabajo que realiza.

Suficiencia: La eficiencia es el resultado de maximizar la productividad con el mínimo esfuerzo o gasto. Los trabajadores eficientes son aquellos que pueden completar tareas en el menor tiempo

## El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

---

posible con los mejores resultados posibles. Para hacer esto, los empleados deben contar con procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuados.

La formación adquirida: Todos sabemos la importancia que tiene la formación para el desarrollo profesional de nuestros empleados, así como la formación para la propia empresa. Un trabajador capacitado es aquel que está listo para ayudar a su empresa a alcanzar todas las metas que se ha propuesto

Los objetivos conseguidos: Para que los empleados se desempeñen bien en el trabajo, es importante que entiendan sus metas y lo que se espera de ellos. Es importante acordar con los empleados metas realistas y alcanzables en momentos específicos.

### **El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral**

El desempeño laboral se ve directamente afectado por factores como sus condiciones de trabajo, el nivel educativo, la cultura laboral y el entorno social en el que viven, y mejorar o cambiar estos factores que influyen en su comportamiento implica cambios sociales muy profundos, y la política pública debe ser mejor. Planificado y ejecutado. Sin embargo, el tiempo que toma aplicarlos y esperar a ver sus resultados para vislumbrar cualquier mejora es demasiado largo, y no hay garantía de que esto realmente suceda. (Ramírez Hernández, Patiño Ortiz, Patiño Ortiz, & Cuéllar Orozco, 2021)

La asociación entre los procesos administrativos y sus resultados de desempeño laboral es un proceso recíproco. Primero, el trabajador realiza ciertas acciones y por el trabajador, pagándole, brindándole estatus y seguridad, pero al mismo tiempo el trabajador responde cumpliendo con sus deberes. La organización cumple sus expectativas por la autoridad y el poder disponibles para él, y el trabajador lo refuerza al influir en el propósito de la organización. Ambas partes están regidas por directrices que definen aquello que es equitativo y correcto y lo que no lo es. (Guillin Llanos, Mosquera Arévalo, & Pérez Cruz, 2022)

### **Gobierno autónomo descentralizado**

Según la CEPAL et al. (2019)

“Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano y están regidos por la Constitución de la República

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

---

del Ecuador (Art. 238-241) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD)”.

El GAD es un organismo descentralizado con autonomía política, administrativa y financiera, que se rige por los principios de tutela, subsidiariedad, igualdad, transversalidad, unidad y cooperación ciudadana. Están organizados de la siguiente manera: regiones, provincias, estados y parroquias.

Echeverría Monar et al. (2021) Afirma que la gestión es un tema que ha evolucionado con el tiempo, pero su esencia no ha cambiado, pues en la actualidad se sigue considerando la base para el pleno desarrollo de una organización, ya sea pública o privada. A través de la optimización de los recursos y la adecuada planificación, organización, dirección y control de las actividades, se logran las mejores metas de desempeño del trabajo previamente identificadas.

Además, en este mundo competitivo y de cambios acelerados, las instituciones deben tener la flexibilidad y capacidad de adaptarse a los nuevos estilos de gestión, que les permitan aprovechar las oportunidades o responder a las amenazas que se presenten en el entorno; en este contexto, la administración juega un papel importante. Rol, pero es necesario vincularlo al desempeño laboral para lograr dinamismo, ya que el capital humano es invaluable en una organización, es importante brindarles las herramientas que les permitan desempeñar sus funciones de manera efectiva y funcional. (Vergaray, García, Gutiérrez, León, & León, 2021)

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados GAD`s a nivel de nacional, son organizaciones que tienen como meta servir únicamente a la población, no todos estos organismos cumplen con la visión con la cual fueron establecidas, pero también existen GAD´s municipales que no están capacitadas para trabajar en pro de beneficiar a su cantón o provincia.

Los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Jipijapa, muestra una deficiente gestión para evaluar el desempeño del laboral de los empleados, esta problemática que se presenta en el GAD se debe solucionar con prontitud; si dispone de un Modelo de procesos administrativos, pero no se encuentra aplicado de una manera correcta. (Ayon Ponce, 2017)

## Metodología

### Metodología bibliográfica y documental

La investigación recopiló información mediante la metodología bibliográfica, orientada a resolver la problemática de estudio. Se seleccionó varios artículos y fuentes de información, que muestran la importancia fortalecer los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado en el cantón Jipijapa.

Se describen las actividades realizadas por los autores respecto a la búsqueda, selección, análisis y síntesis de la investigación respecto a las variables de estudio. Por lo tanto, se analizó información extraída de artículos científicos, mostrando que el éxito de un excelente proceso administrativo del GAD, depende de la responsabilidad de las autoridades, empleados y trabajadores de la institución. Se realizó como procedimiento de recolección de datos una tabla de registro de datos en Excel de los artículos científicos nacionales e internacionales en el idioma español e inglés, utilizando términos de búsqueda como “proceso administrativo”, “desempeño laboral” en bases de datos como Science Direct, Pub Med, Scielo, RECIADMUNC.

La técnica de análisis se desarrolló a través de la revisión sistemática, estudiando cada uno de los artículos seleccionados, todos los autores en conjunto leyeron, comparando resultados y conclusiones de las investigaciones. (Saavedra Meléndez & Delgado Bardales, 2020)

### Instrumento de encuesta

Se aplicará encuestas al personal administrativo y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado en el Cantón Jipijapa, obteniendo datos de como:

### Población y Muestra

Los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Jipijapa que son 419 empleados entre Personal Administrativos y de Servicios. Mediante la fórmula aplicada se determinó la muestra de 202 empleados. (Ayon Ponce, 2017)

El tamaño de la muestra se calculó con la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 (P * Q) (N)}{(e^2)(N) + (Z^2)(P * Q)}$$

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

n = tamaño de la muestra

n = Tamaño de la muestra

P\*Q = 0,25

Z 2 = Margen de confiabilidad. (1,96)

e = Error admisible (0,05)

N = Población (419)

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,25) (419)}{(0,05^2)(419) + (1,96)(0,25)} = \frac{(3,84)(0,25) (419)}{(0,0025)419 + (3,84)(0,25)}$$

$$n = \frac{407,48}{1,0475 + 0,96} = \frac{407,48}{2,0075} = 202,98$$

## Resultados

A continuación, se muestran resultados de la encuesta realizada por el autor Ayón Ponce et al. (2017) a 202 empleados de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Jipijapa.

En base a los resultados de las encuestas se puede determinar el siguiente: 165 empleados conocen los objetivos establecidos en el GAD Municipal de Jipijapa, mientras que 38 encuestados afirman no estar familiarizados con los mismos, evidenciado una deficiencia.

En la primera pregunta los 203 empleados afirman conocer funciones, responsabilidades y actividades asignada, dando fe que cumplen con cada una de ellas.

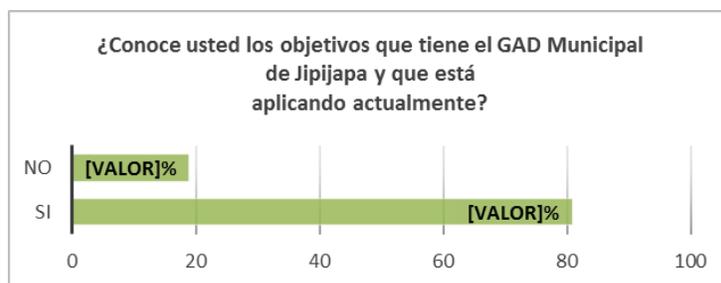


Figura 2

El 78% equivalente a 158 trabajadores del GAD utilizan procesos administrativos mientras que 45 personas desconocen la ejecución de estas metodologías.

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

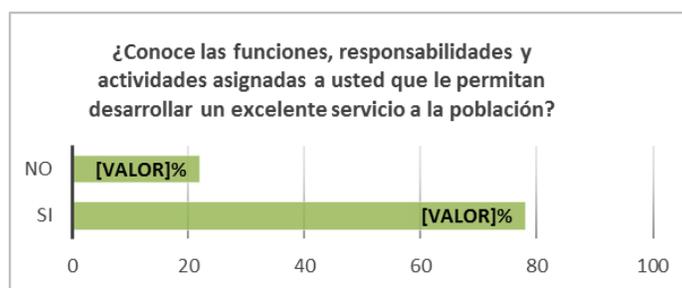


Figura 3

El 83% del personal encuestado no tiene conocimiento de cómo evaluar el desempeño laboral mientras que solo un 17% equivalente a 35 personas mencionan que la institución si posee este tipo de herramientas.

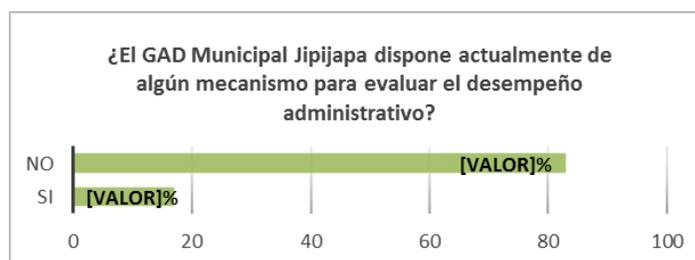


Figura 4

En la quinta pregunta se les pregunta a los encuestados cómo califica el desempeño administrativo del GAD, el 67% buena, el 17% lo considera regular, el 15% responde que es muy buena y 1% que es mala; verificando que el proceso administrativo no se está desarrollando eficazmente.



Figura 5

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

GAD, referente a las actividades administrativas 52%, a medio mientras que solo el 21% expresaron que el aporte Los empleados dieron a conocer que los principios de dirección de los procesos administrativos del ha sido alto, el 15% bajo y el 12% para la opción nada.

A los encuestados se les preguntó cómo se están aplican los procesos administrativos en las funciones de planeación, organización, dirección y control del GAD, el 86% que corresponde a 175 personas manifestaron que A veces, el 10% indicaron que Siempre y el 4% que nunca; demostrando que el mismo no aplica en los procesos administrativos las funciones básicas de planeación, organización, dirección y control, demostrando la importancia de aplicar estas funciones básicas en la institución.

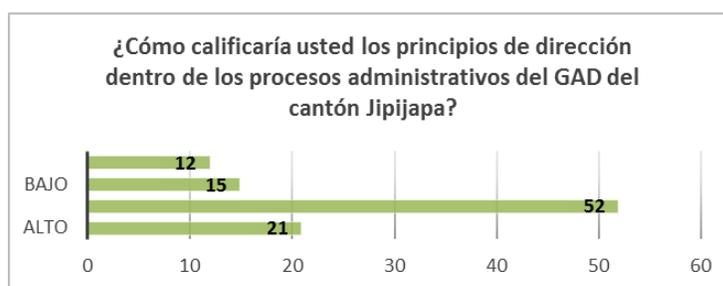


Figura 6

El 99%, consideran que un modelo de gestión administrativa SI ayudará a elevar la efectividad, planificación y evaluación del GAD Municipal de Jipijapa mientras que el 1% que NO. Los resultados evidencian que en su gran mayoría los empleados están de acuerdo que se debe implementar un modelo se fortalecerá los procesos administrativos del GAD Municipal, beneficiando a todo el personal y la comunidad del Cantón.

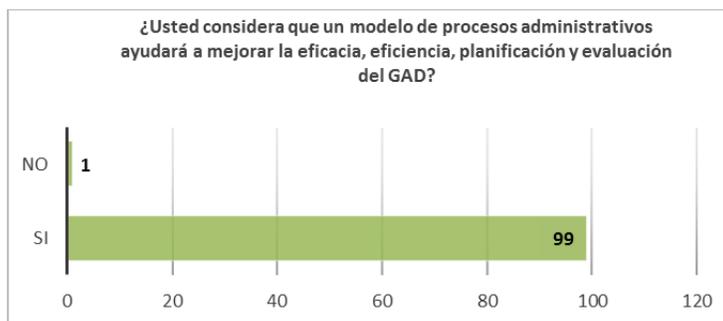


Figura 7

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

Propuesta de esquema del Modelo de Procesos Administrativos GAD – Municipal del cantón Jipijapa, siendo necesaria su aplicación porque las encuestas manifiestan problemáticas en torno a los procesos administrativos.

Fuente: (Ayon Ponce, 2017)

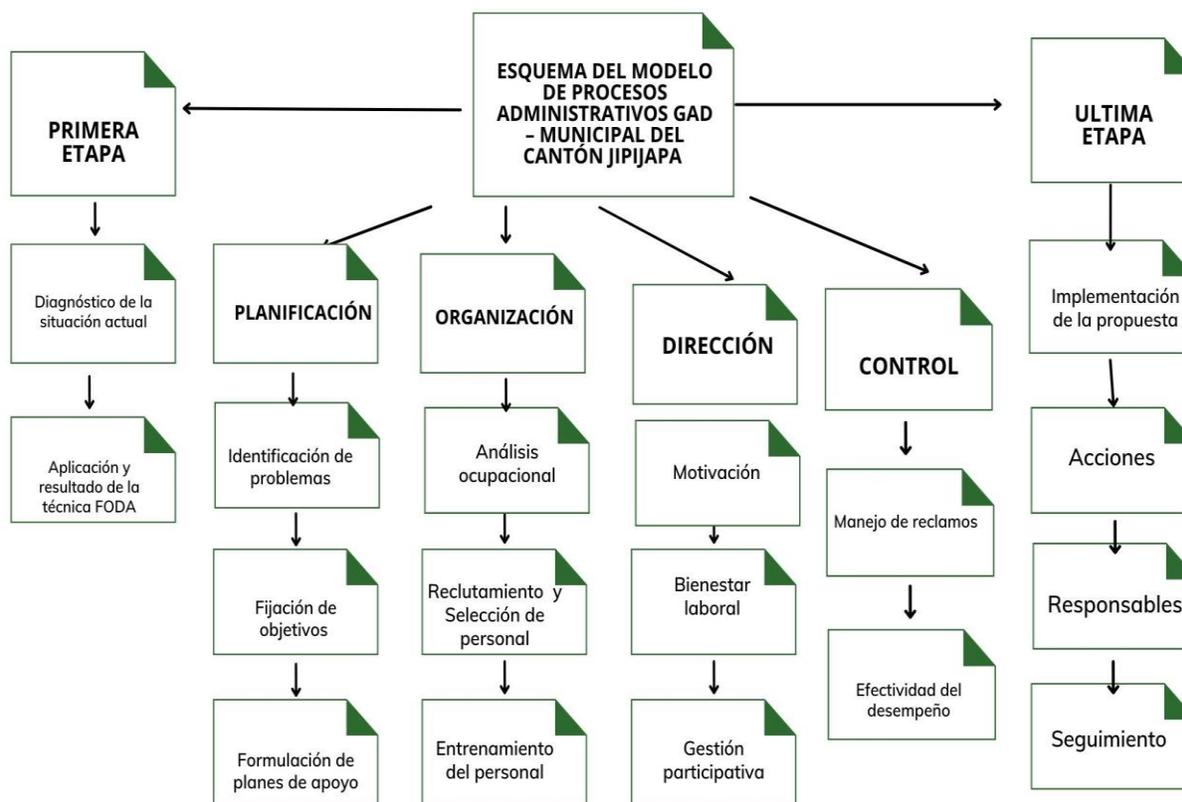


Figura 8: Elaborado por los autores

A través de la aplicación de este proceso administrativo se obtendrían resultados como:

- Personal calificado
- Conocimiento cabal del puesto
- Capacitación especializada
- Motivación
- Desempeño de calidad
- Eficiencia y eficacia

## Discusión

No se ha aplicado una evaluación de desempeño laboral en el GAD Municipal de Jipijapa, a esta problemática, Rodríguez Montaña & Ordaz Álvarez et al., (2021) Rodríguez Montaña & Ordaz Álvarez et al., (2021) señalan que existen tres razones por las que se debe evaluar el desempeño de los trabajadores, la primera es que las evaluaciones nos brindan información sobre qué supervisores están mejor posicionados para tomar decisiones sobre ascensos o aumentos cuando otorgar autoridad. La segunda es porque a través de la evaluación es posible desarrollar un plan para corregir las deficiencias en el proceso productivo identificadas durante la evaluación, las cuales se denominan áreas de oportunidad. Finalmente, las revisiones de desempeño brindan la oportunidad de revisar los programas enumerados en la agenda para descubrir las fortalezas y debilidades de los empleados.

Se debe establecer un sistema para evaluar el desempeño laboral porque trae dinamismo, cambio y competitividad, y en este entorno, la única opción para que una empresa sobreviva es buscar la excelencia continua. Para ello es necesario evaluar el desempeño de los empleados, lo cual es de gran beneficio tanto para la organización como para sus empleados. (Sánchez Lima, 2021)

Solo un 21% califican a la dirección de los procesos administrativos como alto, mostrando deficiencias, este proceso debe tener coherencia y debe ser de conocimiento general, para que las actividades sean planificadas, organizadas, coordinadas y controladas y los logros puedan evidenciarse en la productividad. (Izquierdo Clavijo, 2018)

Rosero et al., (2018) argumentan que el modelo de procesos de gestión permite optimizar la ejecución de los procesos para aumentar el volumen y la eficiencia de la gestión del servicio. Incorporar un modelo de gestión en los trámites administrativos puede reducir el tiempo dedicado a los trámites y consultas y mejorar la calidad del servicio que reciben los usuarios, coincidieron los encuestados, quienes actualmente no cuentan con una estructura que los oriente.

## Conclusiones

El análisis que se realizó en los procesos administrativos en el GAD del Cantón Jipijapa, determina que la administración no ejecuta correctamente una serie de funciones en cuanto a procesos y capacitación del personal que faciliten una buena administración, si conocen los objetivos planteados, tampoco tienen las herramientas necesarias para su cumplimiento.

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

---

Los procedimientos administrativos del Gobierno Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa presentan una débil gestión al momento de evaluar el desempeño de los empleados, laborando en distintas áreas del órgano ejecutivo, el personal no lo está capacitando, no se le brinda las herramientas para desarrollar las actividades, por lo tanto, el desempeño laboral es deficiente. Luego de conocer los procesos se evidenció que la realización de funciones por parte de los y las servidoras públicas no es controlada y esto ocasiona un incumplimiento en la asignación de funciones básicas de planeación, organización, dirección y control y no contribuye eficazmente en los principios de dirección en el GAD.

## Referencias

1. Avalos Reyes, J. A., Puente Riofrío, M. I., Carrasco Salazar, V. A., & Viñán Villagrán, J. A. (2017). *Elementos de Ingeniería Administrativa* (Vol. 17). Riobamba, Ecuador: ESPOCH. Obtenido de <http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-203616-Libro%20Elemento%20De%20Ing%20Administracion.pdf>
2. Ayon Ponce, V. (2017). *Repositorio UNESUM*. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/694/1/UNESUM-ECU-ECO-2017-07.pdf>
3. Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Universidad Peruana Unión*. doi:10.17162/riva.v7i1.1417
4. Carranza, A. (2017). *Motivación, eficacia y desempeño laboral en tu equipo*. Obtenido de [https://www.academia.edu/43389198/RED\\_eBook\\_Desempen\\_o\\_laboral](https://www.academia.edu/43389198/RED_eBook_Desempen_o_laboral)
5. CEPAL. (12 de Septiembre de 2019). Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernos-autonomos-descentralizados-de-ecuador>
6. Chagra Ameri, N. H., Ramos Y Yovera, S. E., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vasquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
7. Echeverría Monar, C. R. (2021). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32451/1/021%20ADP.pdf>

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el  
cantón Jipijapa

---

8. Figueroa Gomez, C. E. (Marzo de 2018). *Universidad Rafael Landivar*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>
9. González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
10. Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
11. Guillin Llanos, X. M., Mosquera Arévalo, A. P., & Pérez Cruz, I. C. (2022). Gestión administrativa de la Unidad Nacional de Almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Ríos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-333.pdf>
12. Izquierdo Clavijo, L. F. (Diciembre de 2018). *UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE BOGOTÁ - COLOMBIA*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14800/2018luisaizquierdo.pdf>
13. Luna Montesdeoca, O. Y., Armendariz, C. R., & Andrade Zamora, F. (Diciembre de 2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000500327](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500327)
14. Macías García, E. K., & Saltos Briones, G. M. (Abril de 2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la carrera de Ingeniería Química de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Educare*, 24(1). doi:<https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1252>
15. Molina Cevallos, L., & Rodríguez, A. (2018). *Estrategia Para Mejorar el Desempeño Laboral de las Secretarías de Facultad en las Unidades Académicas de Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabí", de la Ciudad de Manta*. Manta - Manabí - Ecuador: Manta - Manabí - Ecuador. Obtenido de <http://www.depu.ulead.blogspot.com/>

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

---

16. Muños Jaime, L. P., Napa Molina, Y. M., Pazmiño Barragán, W. M., & Posligua Perez, M. L. (2020). Procesos administrativos: Un estudio al desarrollo empresarial de la PYMES. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29-40.
17. Pantoja Aguilar, M. P., & Garza Treviño, J. R. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 139-154. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>
18. Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. d. (Septiembre de 2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174. doi:<https://www.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
19. Ramírez Hernández, O., Patiño Ortiz, J., Patiño Ortiz, M., & Cuéllar Orozco, M. (Junio de 2021). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. *Computación y Sistemas*, 24(3). doi:<https://doi.org/10.13053/cys-24-3-3489>
20. Rivero Remírez, Y. (Abril de 2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552019000200159](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159)
21. Rodríguez Montaña, L. C., & Ordaz Álvarez, A. (22 de Noviembre de 2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18). doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
22. Rosero, C. (2 de Marzo de 2018). *Academia Edu*. Obtenido de [https://www.academia.edu/6948825/Modelo\\_de\\_Gestion\\_Administrativa](https://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administrativa)
23. Ruiz Corea, S., Aguilar Saldaña, C. M., Olivas Salazar, H., Ruiz Correa, J., Flores Arévalo, P., & Cueto Orbe, R. E. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3812. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.564](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564)
24. Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2). doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176) p

El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa

---

25. Sánchez Lima, C. N. (2021). Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos. *Revista de Investigacion Psicologica*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322021000100007](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322021000100007)
26. Ulloa Manzur, J. F., Alarcón Valencia, M. B., & Zambrano Silva, D. (2018). Administración y los nuevos emprendimientos. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(2), 9451-463. doi:<http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/239>
27. Vera Campuzano, N., & Suárez Caicheb, A. M. (Marzo de 2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180)
28. Vergaray, J., García, C., Gutiérrez, W., León, F., & León, C. (2021). ). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA LABORAL, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, ANCASH, PERÚ 2021. *evista Qualitas*, 22(22), 046 -058. doi:<https://doi.org/10.55867/qual22.04>
29. Young Cho, J., Miao, C., Oh, I.-S., Berry, C. M., & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Revue canadienne des sciences de l'administration*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/324799221>