



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2299>

Ciencias económicas y empresariales
Artículo de investigación

*Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo*

*Administrative processes in the Provincial Financial Coordination of the
Ecuadorian Institute of Social Security of Portoviejo*

*Processos administrativos na Coordenação Financeira Provincial do Instituto
Equatoriano de Previdência Social de Portoviejo*

Denny Geovanny Chávez-Pico ^I
dennygeovanny5@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-2249-6874>

Mónica Katherine Murillo-Mora ^{II}
monica.murillo@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-5635-114x>

Correspondencia: dennygeovanny5@hotmail.com

***Recibido:** 25 de julio 2021 ***Aceptado:** 30 de agosto de 2021 * **Publicado:** 27 de septiembre de 2021

- I. Licenciado en Ciencias de la Educación mención Educación General Básica. Estudiante de Maestría en Administración de Empresa del Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.
- II. Profesora del Instituto de Posgrado y de la Facultad de Ciencias Administrativa y Económica de la Universidad Técnica de Manabí. Licenciada en Contabilidad y Auditoría, Magíster en Contabilidad y Auditoría, Dra. En Ciencias Contables y Financiera graduada en la Universidad de la Habana de Cuba.

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

Resumen

El propósito general de la presente investigación es analizar los procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del IESS de Portoviejo, metodológicamente la investigación es de carácter cuantitativo, el nivel de investigación es de tipo descriptivo, inductivo – deductivo. Para la recolección de datos se empleó una encuesta direccionada a 15 empleados del IESS de Portoviejo, para el análisis e interpretación de los resultados se utilizó como herramientas el programa SPSS versión 25.0, dentro de los principales resultados arrojó; que todos sus empleados conocen la misión, visión y valores, además, de tener formulado los mismos, la cultura organizacional del IESS se actualiza anualmente lo que conlleva a que la sistematización de la planificación se lleve a cabo con planes a corto y largo plazo, los estándares y técnicas de control del IESS son las metas de producción, estos permiten evaluar hasta donde se han logrado los objetivos de la institución ya que estos representan la base para la toma de decisiones, el canal de información utilizado en el IESS es el formal, el nivel de motivación es media lo que refleja la manera de cómo actúa la institución y la manera de cómo cada departamento maneja su ambiente de trabajo. Concluyéndose que en el IESS se pone en práctica su filosofía de gestión (misión, visión y objetivos estratégicos), mediante valores que generan identidad, compromiso y sentido de pertinencia en los equipos de trabajo hacia la institución.

Palabras clave: Planificación; organización; control; dirección; objetivos; motivación organigrama.

Abstract

The general purpose of this research is to analyze the administrative processes in the Provincial Financial Coordination of the IESS of Portoviejo, methodologically the research is quantitative, the research level is descriptive, inductive - deductive. For data collection, a survey directed to 15 employees of the IESS of Portoviejo was used, for the analysis and interpretation of the results, the SPSS version 25.0 program was used as tools, among the main results it showed; that all its employees know the mission, vision and values, in addition to having formulated them, the organizational culture of the IESS is updated annually, which leads to the systematization of planning being carried out with short and long-term plans, The standards and control techniques of the IESS are the production goals, these allow evaluating the extent to which the institution's objectives have been achieved since they represent the basis for decision-making, the information channel used in the IESS is the formal one ,

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

the level of motivation is medium, which reflects the way the institution operates and the way each department manages its work environment. Concluding that the IESS puts into practice its management philosophy (mission, vision and strategic objectives), through values that generate identity, commitment and sense of relevance in the work teams towards the institution.

Keywords: Planning; organization; control; address; objectives; motivation flow chart.

Resumo

O objetivo geral desta pesquisa é analisar os processos administrativos na Coordenação Financeira Provincial do IESS de Portoviejo, metodologicamente a pesquisa é quantitativa, o nível de pesquisa é descritivo, indutivo - dedutivo. Para a recolha de dados, utilizou-se um inquérito dirigido a 15 funcionários do IESS de Portoviejo, para a análise e interpretação dos resultados utilizou-se como ferramenta o programa SPSS versão 25.0, entre os principais resultados que apresentou; que todos os seus colaboradores conheçam a missão, visão e valores, além de os terem formulado, a cultura organizacional do IESS é atualizada anualmente, o que leva à sistematização do planeamento a ser realizado com planos de curto e longo prazo, As normas e as técnicas de controle do IESS são as metas de produção, estas permitem avaliar em que medida os objetivos da instituição têm sido alcançados, pois representam a base para a tomada de decisão, o canal de informação utilizado no IESS é o formal, o nível de motivação é médio, que reflete a forma como a instituição atua e a forma como cada departamento administra seu ambiente de trabalho. Concluindo que o IESS coloca em prática a sua filosofia de gestão (missão, visão e objetivos estratégicos), através de valores que geram identidade, compromisso e sentido de relevância nas equipas de trabalho para com a instituição.

Palavras-chave: Planejamento; organização; ao controle; Morada; Objetivos; fluxograma de motivação.

Introducción

La competitividad de las empresas depende en medida significativa de sus capacidades para vincularse de manera eficiente con su entorno productivo e institucional mediante mecanismos de colaboración y cooperación con otras organizaciones, (Caurim, 2017) es decir, la eficiencia requiere del compromiso y el esfuerzo de todos los trabajadores de una empresa, para lograr así un trabajo

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

bien hecho. Las empresas eficientes son capaces de satisfacer tanto los requerimientos de sus clientes como de sus propios trabajadores, además de promover su crecimiento y constante capacitación.

Asimismo el dinámico mundo actual exige un alto nivel de competencia, a través de una elevada capacidad de respuesta obtenida por medio de la eficiencia, la cual se torna como variable principal dentro de la excelencia organizacional, en el ámbito administrativo el término eficiencia es utilizado frecuentemente; para (Zambrano, 2004) la eficiencia es el balance entre los aspectos negativos y los aspectos positivos de los resultados logrando el efecto que se desea. Las empresas eficientes crecen y sobreviven logrando sus objetivos y metas a través de un plan estratégico el cual marca las directrices y el comportamiento a seguir por la organización.

Por ello, la gerencia de toda empresa debe estar alerta de los cambios del entorno, las necesidades de los empleados y las políticas gubernamentales, así como de cualquier información importante del entorno, que sirva de base para establecer los planes de acción más adecuados para crear las condiciones que le permiten ser eficiente.

En este sentido, se espera que algunas empresas mejoren aspectos administrativos, como lo son: talento humano comprometido; personal capacitado y calificado para desempeñar eficientemente sus funciones; toma de decisiones acertadas y presupuestos adecuados en las diferentes áreas. Dichos aspectos no pueden logrados de una manera empírica, (Hurtado, 2008), menciona que los procesos administrativos; consisten en que las actividades de planeación, organización, dirección, y control, sean desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Al respecto, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia, (IESS, 2020). Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social, el objeto de estudio es la Unidad Provincial Administrativa Financiero IESS de Portoviejo.

El IESS existen los siguientes procesos que define su estructura organizacional, detallado en su artículo 2 del (Reglamento Organico Funcioanl - IESS, 2021):

- Procesos Gobernantes: aquellos que determinan directrices, políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución.

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

- Procesos Sustantivos: aquellos que realizan las actividades esenciales para prever los servicios y productos que ofrece a sus clientes y se enfocan en cumplir la misión y objetivos estratégicos de la institución.
- Procesos Adjetivos: aquellos procesos que proporcionan productos o servicios a los procesos gubernamentales y sustantivos.
- Procesos Desconcentrados: aquellos procesos que permiten gestionar a la institución a nivel territorial, participan en la implementación de políticas, metodológicas y herramientas en el área de jurisdicción en los procesos de información, planificación, seguimiento y control.

Por lo descrito anteriormente, los procesos administrativos permiten a las empresas tener un buen desenvolvimiento en todas sus áreas y de todos sus recursos para tener una solvencia y capacidad de crecimiento dentro y fuera de la misma. Por lo que se pretende analizar los procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del IESS de Portoviejo.

Metodología

(Hernández, 2006), señala “en un estudio pueden identificarse diversos tipos de investigación, existiendo muchos modelos y diversas clasificaciones, sin embargo, Independientemente de la clasificación utilizada todos son tipos de investigación y al no ser excluyentes, un estudio puede ubicarse en más de una clase” (p.23). De acuerdo al nivel de investigación, es decir, el grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio, la investigación se enmarcó de tipo descriptivo, pues, describe los procesos para la gestión en la coordinación. Uso el método inductivo – deductivo. Es una investigación de campo pues se basó en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. El instrumento que se aplicó para la recolección de la información fue una encuesta dirigida a 15 empleados del IESS, planteándose preguntas abiertas- cerradas y de selección múltiple para analizar los procesos administrativos del IESS, para el análisis e interpretación de los resultados se utilizó como herramientas el programa SPSS versión 25.0, mediante los cuales se puede evidenciar de mejor manera la información obtenida, empleándose gráficos que permitieron relacionar las diferentes preguntas y respuestas.

La unidad de análisis de la presente investigación estará conformada por el personal que labora dentro del IESS, se le denomina unidad de análisis ya que se cuenta con una población pequeña determinada

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

como finita, siendo esta un tipo de población mínima. Según, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), señalan, “aquí el interés se centra de qué o quiénes, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o comunidades de estudio, lo cual depende del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio” (p.230). Con la investigación se diagnosticó que la empresa cuenta con el siguiente personal en las áreas señaladas.

Tabla 1: Unidad de Análisis de la Dirección IESS

Procesos	Sub- Procesos	Responsables	Cantidad
Gobernantes	Direccionamiento estratégico	Director General	01
Adjetivos de apoyo	Gestión de Auditoría interna	Auditor Interno	01
	Gestión Nacional de Talento Humano	Subdirector Nacional de Gestión de Talento Humano	01
Sustantivos	Gestión Nacional del SSC	Director Nacional	01
Desconcentrados	Direccionamiento Estratégico Provincial	Director Provincial	01
	Gestión Provincial de SSC	Coordinador Provincial SSC	01
	Gestión Provincial Administrativo Financiero	Coordinador Provincial Administrativo Financiero	01
	Gestión Provincial de Planificación	Unidad Provincial de Planificación	01

Fuente: IESS. Manabí, 2021

Origen y Evolución del Proceso Administrativo

Mora, (2010); señala que la teoría de la administración se empezó a formar a finales del siglo XIX para continuar desarrollándose hasta los inicios del siglo XX, estas teorías son investigaciones enfocadas en la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones, los padres de estas teorías son Frederick Taylor y Henri Fayol.

Para (Chiavenatto, Administración de Recursos Humanos 9º Edición, 2011) comenta que los orígenes de estas teorías se fundamentan en dos hechos históricos; en primer lugar el crecimiento acelerado de las empresas y los consecuentes problemas de organización, y por otro la necesidad de fomentar empresas más eficientes, existen procesos que generan desperdicios, insatisfacción de los empleados,

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

una deficiencia en la toma de decisiones y bajas utilidades, elementos que justificaron emprender acciones para trabajar con mayor eficiencia y rentabilidad.

Frederick Winslow Taylor (1856 – 1915), se considera el pionero de la administración científica preocupado por eliminar el desperdicio y las pérdidas de las empresas, mediante la aplicación de métodos y técnicas de ingeniería industrial, (Sánchez, 2010), señala que la filosofía de Taylor se fundamenta en los siguientes principios:

- El desarrollo de una verdadera ciencia de la administración, que sirviera de base para establecer el método de trabajo más eficiente.
- Una selección científica de los trabajadores, de tal manera que cada trabajador fuese responsable de la labor para la cual tenga más aptitudes.
- Un adiestramiento científico de los trabajadores para perfeccionar sus actitudes.
- La cooperación estrecha y amistosa entre obreros y patronos, para lograr los objetivos comunes.

Estos principios requerían según (Fayol, 1984), un cambio radical en la mentalidad de los obreros y patronos, era necesario que ambas partes entendieran el trabajo conjunto y coordinado hacia el logro de los objetivos de la empresa, era la ruta para aumentar las utilidades y por lo tanto el factor que permitiría satisfacer las necesidades de cada grupo.

A su vez, Henri Fayol (1841 – 1925), es considerado como el fundador de la teoría clásica, por ser el pionero en la sistematización, se interesa principalmente por la organización en una forma global y se enfoca en la administración como una de las actividades más descuidadas en las empresas, (Drucker, 2014), señala que los principales aportes de (Fayol, 1984) se encuentran los siguientes:

- Parte de la posición de que toda empresa puede dividirse en seis funciones: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas, estas últimas como instrumentos para coordinar y sincronizar las otras.
- Define claramente las funciones administrativas; el acto de administrar requiere planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, actividades que conforman lo que hoy se conoce como proceso administrativo.
- Las funciones administrativas no corresponden sólo a los niveles gerenciales, sin embargo, en la medida que se asciende en el organigrama estas tienen mayor relevancia.

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

- Establece que administrar y organizar no es lo mismo, la primera es un todo del cual forma parte de la segunda.

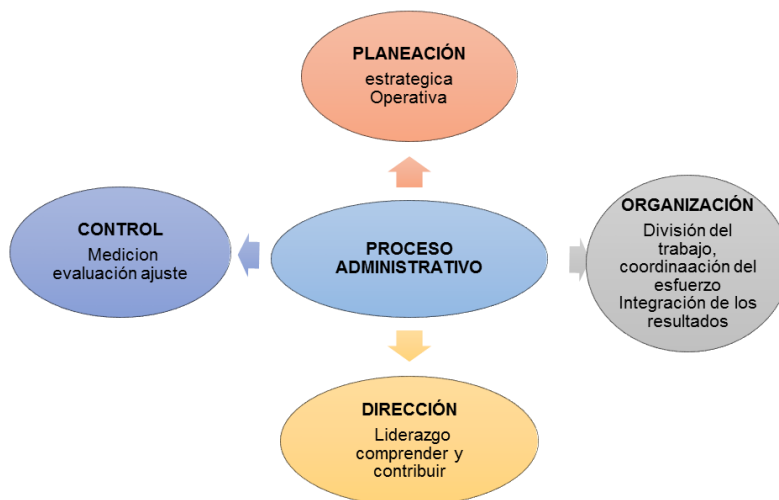
Una vez analizada las dos corrientes que conforman el proceso administrativo, se puede concluir que se enfocan en la en la organización teniendo como base la administración como ciencia, atendiendo la estructura organizacional de la empresa, la división del trabajo, dándole importancia a la función de coordinar para canalizar esfuerzos y alcanzar los objetivos de la organización.

El Proceso Administrativo

La administración es la fuerza principal dentro de las organizaciones para coordinar los recursos humanos, financieros y materiales, por ello, a finales del siglo XIX se define la administración en términos de cuatro funciones específicas que debe ejecutar todo gerente: la planificación, la organización, la dirección y el control (Caurin, 2018) estos elementos primordiales de la administración constituyen el llamado proceso administrativo y puede ser observado como es llevado a cabo en el trabajo de un administrador en cualquier nivel o área de una empresa.

En este sentido (Criollo, 2014), señala que el proceso administrativo es el marco conceptual para administrar y gestionar una empresa mediante la planeación, organización, dirección y control para cumplir sus objetivos, mientras que para Velásquez, Ponce, & Coello, (2016), es un instrumento fundamental que permite comprender su funcionamiento y las bases para el diseño de sus estructuras, procesos y controles, lo cual facilita su gestión y dirección, teniendo como eje central sus objetivos para su función.

Figura 1. Proceso Administrativo



Fuente: Elaboración Propia, 2020, a partir de (Stoner, 1996)

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

En bibliografías consultadas, nos apoyamos en (Stoner, 1996) para realizar los que se denomina “proceso administrativo” teniendo en cuenta que las etapas son sucesivas y se complementan unas con otras, las que resultan de mayor importancia para la empresa dentro del sistema de toma de decisiones y desarrollar estrategias para aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos y amenazas, es decir, las organizaciones deben revisar cómo están desarrollando su labor administrativa y emprender las acciones para solventar las fallas.

- Planificación como proceso: planificar es el proceso mediante el cual se establecen metas de un grupo social y los cursos de acción necesarios para lograr dichas metas, esta función se cumple siguiendo una secuencia de actividades, que tiene como resultado final la formulación de los planes y presupuestos. (Dudorné, 2016).

La planificación como un proceso, una actividad continua y unitaria que no termina con la formulación de un plan determinado, sino que implica un reajuste permanente entre medios, actividades y fines a través de los cuales se pretende incidir en algunos aspectos de la realidad, (Fuentes, 2007. pp. 96)

- El Proceso de Organización: una estructura organizacional debe planearse para ver claro el medio ambiente, de forma tal que se conozca quien hace cada cosa y quien es el resultado, la confusión en cuanto la asignación de autoridad y responsabilidades es un obstáculo para el desempeño óptimo del personal. (Caurin, 2018)

(Ortiz, 2006. p. 1) Afirma que la “eficiencia sólo es posible a través del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte de una empresa”. Es decir, se requiere de un marco estable y comprensible en el cual estas personas puedan trabajar unidos para alcanzar las metas organizacionales, en fin, el proceso gerencial a través del cual se diseña esta estructura recibe el nombre de organización.

- El Proceso de Dirección: la dirección y el liderazgo son el aspecto interpersonal de la administración, por medio del cual los subordinados pueden comprender y contribuir, con efectividad y eficiencia, al logro de los objetivos de la empresa. Esta función es una de la más compleja y difíciles porque el gerente tiene que tratar con un complejo de fuerzas de las que no conoce lo suficiente y sobre las que no tiene control. (Mendoza, 2008)

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

(Chiavenatto, Administración de Recursos Humanos 9° Edición, 2011) Señala que dirigir una organización, es el proceso mediante el cual se influye en las personas para que contribuyan al logro de las metas organizacionales y grupales y está íntimamente relacionada con los factores humanos.

- El Proceso de Control: la función administrativa de control es evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados, para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo. Es la función a través del cual cada gerente desde el mayor grado jerárquico hasta el menor, se asegura que las actividades se están cumpliendo según el proceso administrativo. (Urquiza, 2014)

A pesar de estar considerada como la última etapa en el proceso administrativo, el control guarda estrecha relación con la planificación, es decir, en la medida que se evalúan los planes en esa misma medida, son reformulados para solventar las desviaciones.

Análisis de los Resultados.

A continuación, se realizará el análisis y discusión de los datos aportados en las encuestas aportados por el personal del IESS de Portoviejo mediante este análisis se determinarán los aspectos relacionados con los procesos administrativos en la coordinación provincial financiera del IESS, para luego proceder a definir los aspectos concluyentes

Gráfico 1. Significado de misión, visión y valores



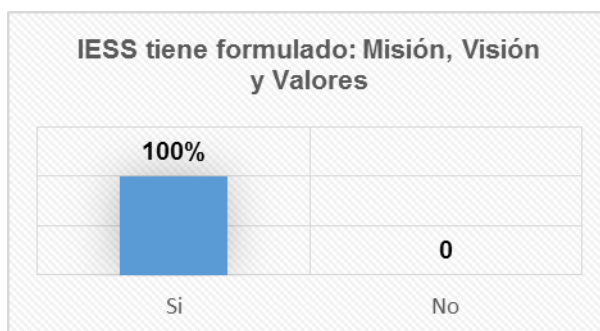
Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 100% de los encuestados opinaron que los empleados del IESS conocen el significado de misión, visión y valores, es importante, el conocimiento y dominio de toda la organización puesto que son indicadores de calidad, ya que, la visión y misión conforman las

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

directrices de la planificación estratégica y operativa y los valores constituyen los principios que guían la práctica de cada uno de los grupos dentro de la empresa.

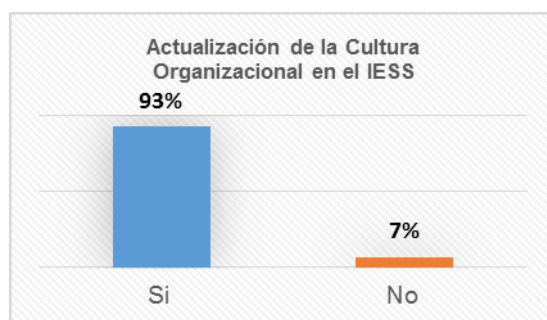
Gráfico 2. Misión, visión y valores de IESS



Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 100% de los empleados respondió que el IESS tiene formulado su misión, visión y valores, puesto que la misión determina la razón y el propósito de la organización, mientras que la visión es la meta largo plazo donde se desea llegar y las dos se encargan de transmitir los valores que se han de desarrollar dentro de la organización.

Gráfico 3. Actualización de la cultura organizacional de IESS

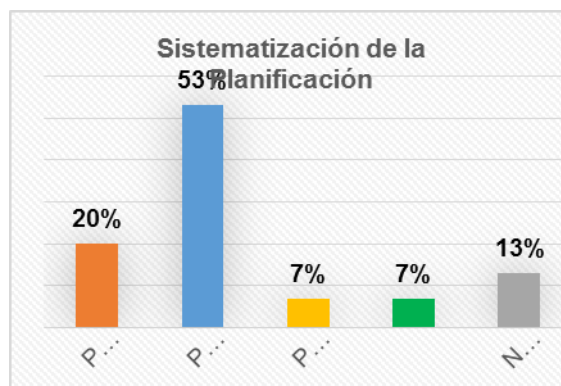


Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 93% de los encuestados respondieron que en el IESS si se actualiza regularmente su cultura organizacional, mientras que el 7% no. En el IESS anualmente se realiza la planificación estratégica estableciendo planes operativos, redefiniendo así los cursos y planes de acción apoyados en la filosofía de gestión de la institución.

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

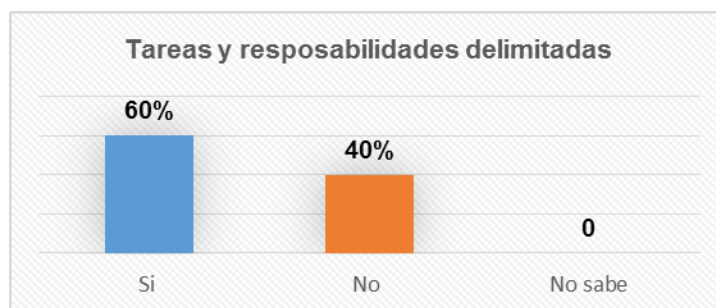
Gráfico 4. Sistematización de la Planificación



Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 53% de los empleados respondieron que la planificación de la empresa se sistematiza en planes operativos a corto plazo, mientras que el 20% en planes a largo plazo. La gerencia del IESS orienta la acción mediante la fijación de objetivos claros y precisos, mediante la formulación de planes operativos a corto y largo plazo que son guía hacia una dirección determinada, orientando los cursos de acción a seguir.

Gráfico 5. Tareas y responsabilidades delimitadas

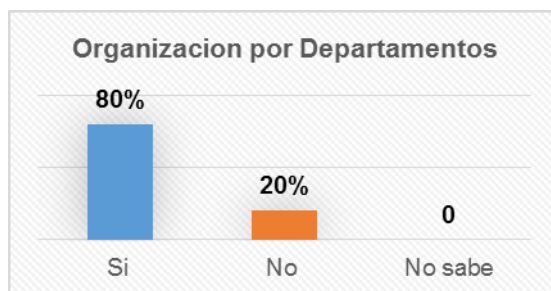


Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 60% respondieron que sí, las tareas y responsabilidades estas definidas y delimitadas, mientras que el 40% responde que no están definidas. Es importante que los gerentes orienten las tareas y responsabilidades al personal del IESS ya que los mismos deben tener conocimientos del manejo de las funciones primordiales para el manejo de dicha institución ya que esto se verá reflejado en la imagen institucional.

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

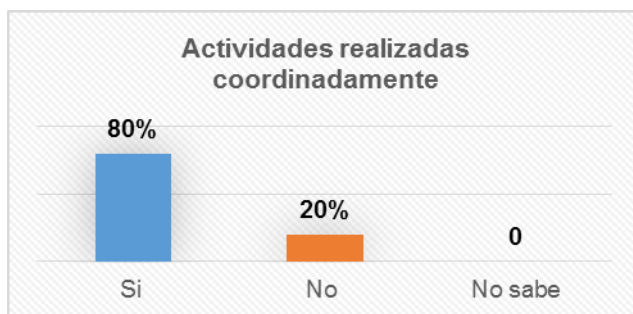
Gráfico 6. Organización de IESS



Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 80% de los empleados respondieron que, si se encuentra el IESS organizado en departamentos, mientras que el 20% respondió que no. La departamentalización del IESS está representada por la gerencia general, personal administrativo y personal operativo, lo que afirma efectivamente que el IESS está organizada en departamentos y con ello, la definición y distribución de funciones.

Gráfico 7. Coordinación de actividades

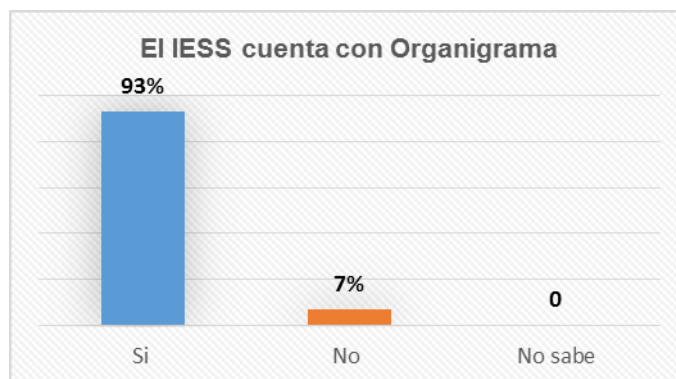


Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 80% del personal de IESS afirma que las actividades en los departamentos realizan sus actividades en forma coordinada, mientras que el 20% respondió que no. El personal que labora en el IESS conoce exactamente las tareas y funciones que cada departamento le corresponde ejecutar, y hasta dónde llega su responsabilidad con la organización.

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

Gráfico 8. Organigrama de IESS



Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 93% del personal respondió que el IESS cuenta con un organigrama, representando que su estructura organizacional está claramente definida, mostrando una buena coordinación por parte de la gerencia y esta a su vez integra de una forma efectiva las funciones operativas y administrativas para una mejor ejecución del trabajo.

Gráfico 8.1. Organigrama funcional

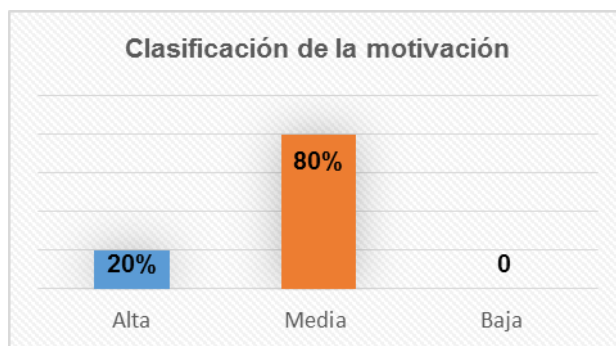


Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 100% del personal respondió que el tipo de organigrama que tiene diseñado el IESS es de tipo funcional. Idóneo con las características de la empresa, porque muestra la naturaleza de las actividades que se ejecuta en el IESS.

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

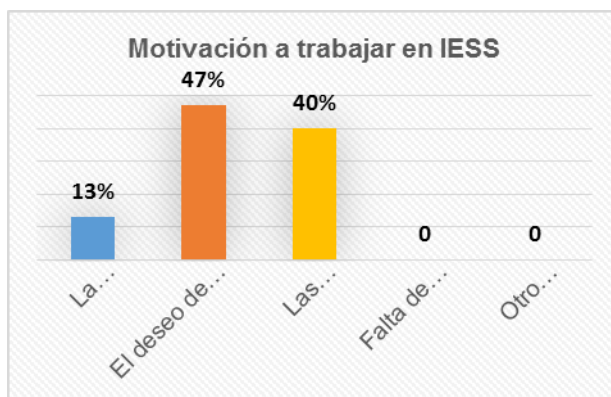
Gráfico 9. Motivación de los empleados del IESS



Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 80% personal respondió que la motivación al trabajo es media, mientras que el 20% es alta. Esto se refleja la manera de cómo actúa la institución y la manera de cómo cada departamento maneja su ambiente de trabajo, mediante, hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la institución.

Gráfico 10. Motivación a trabajar en IESS

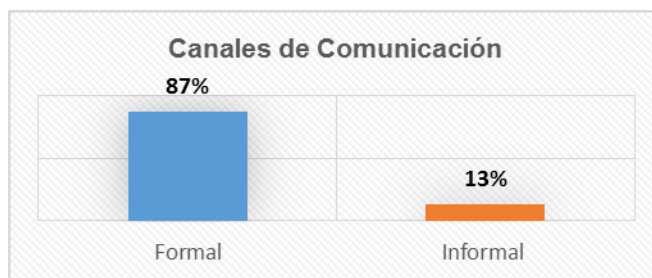


Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 47% del personal respondió que la motivación para trabajar en el IESS es el deseo de aplicar conocimientos adquiridos. Mientras que el 40% respondió por las oportunidades que ofrece la empresa. En el IESS la motivación es un aspecto que favorece el espíritu de equipo apoyando el desempeño de otras áreas de la institución, fortaleciendo el clima cooperativo, valoración de ideas y la experiencia de los demás, apoyando las decisiones del grupo, además, son promovidos de cargos a medidas que se preparan académica y profesionalmente, reconociendo así su esfuerzo de preparación personal.

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

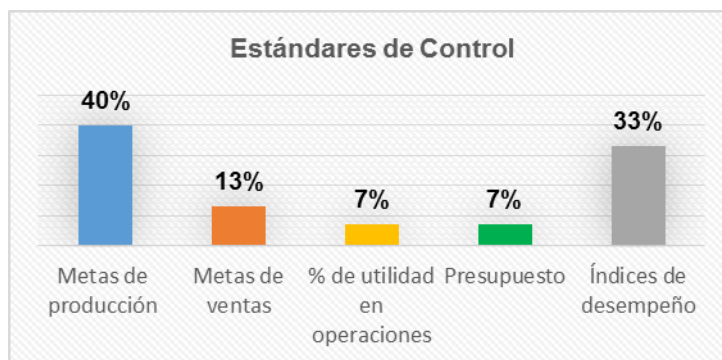
Gráfico 11. Canales de comunicación



Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 87% del personal respondió que el canal de información dentro de IESS es formal, mientras que el 13% restante respondió que es informal. Las ordenes, instrucciones e información general se reciben mediante un comunicado o notificación de forma escrita la mayoría del tiempo, lo que se justifica por la naturaleza del trabajo.

Gráfico 12. Estándares de control

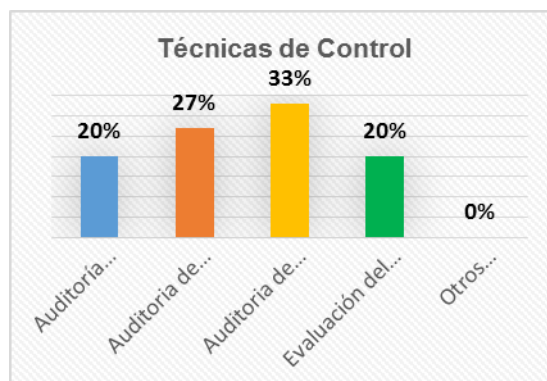


Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 40% del personal del IESS manifestó que las metas de producción son los estándares de producción, mientras que el 33% respondió los índices de desempeño. Convirtiéndose estos estándares en actividades importantes y necesarias para lograr la excelencia y productividad.

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

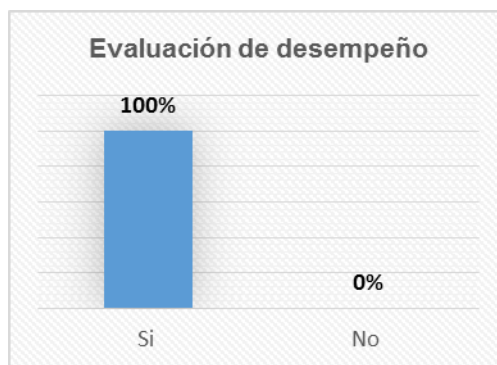
Gráfico 13. Técnicas de control



Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 33% del personal respondió que la auditoría de calidad es la técnica de control establecida por el IESS, mientras que el 27% manifestó auditoría de operaciones. Asegurando el cumplimiento de la planificación y los parámetros que tiene la empresa.

Gráfico 14. Evaluación de desempeño



Fuente: Datos de encuesta aplicada al personal de IESS

Análisis e interpretación: El 100% del personal del IESS respondió que la evaluación de desempeño es la base para los incentivos, el otorgamiento de reconocimiento y aumentos de sueldos.

Análisis de los resultados

Luego del análisis de los resultados se puede determinar lo siguiente:

En el IESS todos sus empleados conocen la misión, visión y valores, además, de tener formulado los mismos. Para (Fernández, 2017) señala que el conocimiento y aceptación de la misión por parte de

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

los integrantes de la organización resulta un hito absolutamente importante para su éxito e implementación ya que orienta sus actuaciones individuales en todo momento, sirve también como elemento de identificación de la filosofía de la empresa y es un factor de primer nivel para la cohesión del equipo.

La cultura organizacional del IESS se actualiza anualmente lo que conlleva a que la sistematización de la planificación se lleva a cabo con planes a corto y largo plazo. Tal como lo señala (Vidal, 2005) para estudiar la cultura organizacional de una empresa es una tarea difícil, pero tiene muchas ventajas para determinar cómo se ejecutará el plan estratégico de la empresa.

Las tareas y responsabilidades en el IESS están claras y definidas para todos sus empleados ya que los mismos deben tener conocimientos del manejo de las funciones primordiales para el manejo de dicha institución, lo que se refleja en la estructura organizativa de la misma. La estructura organizacional debe planearse para ver claro el medio ambiente, de forma tal que se conozca quien hace cada cosa y quien es el responsable del resultado.

Los estándares y técnicas de control del IESS son las metas de producción y la auditoria de calidad, estos permiten evaluar hasta donde se han logrado los objetivos de la institución, ya que estos representan la base para la toma de decisiones, además, estos estándares y técnicas de control permiten comparar los resultados para saber qué tan eficientes, productivas y rentables son las actividades de la institución.

El canal de información utilizado en el IESS es el formal, el nivel de motivación es media lo que refleja la manera de cómo actúa la institución y la manera de cómo cada departamento maneja su ambiente de trabajo y el incentivo de los empleados (Chiavenatto, Administración de Recursos Humanos 9° Edición, 2011), señala que, “la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización, tratándose de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos”. (pág. 377).

Conclusiones

El IESS pone en práctica su filosofía de gestión (misión, visión y objetivos estratégicos), mediante valores que generan identidad, compromiso y sentido de pertinencia en los equipos de trabajo hacia la institución, existe una buena coordinación gerencial, logrando consolidar la eficacia y eficiencia

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

en el cumplimiento de las obligaciones como directivo, incluyendo aspectos como: el aprendizaje, deseos de superación, la retroalimentación o feedback en las actividades encomendadas a través de una fluida comunicación, facilitando el aprendizaje de las tareas.

Al analizar los procesos administrativos se concluye que la alta gerencia del IESS coopera para que los empleados trabajen en un ambiente favorable, logrando así la consecución de los objetivos, además se toman en cuenta aspectos como: la motivación para favorecer el espíritu de equipo apoyando el desempeño de otras direcciones, fortaleciendo un clima de amistad, de cooperación y valorando las ideas y experiencias entre los miembros de la institución.

Referencias

1. Caurim, J. (2017). Tipos de empresas. Obtenido de Disponible en: *Emprende pyme. Net:* <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-empresas>. Consultado 16 de agosto, 2021
2. Caurin, J. (2018). La organización de la empresa. Obtenido de Disponible en: *Emprende pyme.:* <https://www.emprendepyme.net/la-organizacion-de-la-empresa>. Consultado 20 de agosto de 2021
3. Chiavenatto, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos 9º Edición*. México, D.F: Mc Graw Hill.
4. Chiavenatto, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos 9º Edición*. México, D.F: Mc Graw Hill.
5. Criollo, E. (2014). *MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA PARA LA ASOCIACIÓN AGROPECUARIA MANUEL FREILE BARBA DEL CANTÓN IBARRA*. Ibarra - Ecuador: Trabajo de Grado para optar al título de Ingeniero en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas CPA. Universidad Regional Autónoma de los Andes.
6. Drucker, P. (2014). *La Administración en una Época de Grandes Cambios*. Buenos Aires: Penguin Random House.
7. Dudorné, K. (2016). Definición de Planificación Estratégica. Obtenido de Disponible en: *Diagnóstico económico-financiero y planificación estratégica de tres centros de acopio de leche vinculados al centro de gestión de paillaco, región de los ríos, Chile, estudio de casos*. Obtenido de Eumet.net: <http://www.eumed.net/libros-gra>
8. Fayol, H. (1984). *Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires: Ateneo.

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

9. Fernández, F. (2017). Repensar el liderazgo estratégico. La visión -5ª-. Instituto Español de Estudios Estratégicos, 182-197.
10. Fuentes, J. (2007. pp. 96). Planificación y Organización de Centros Documentarios. Asturias : Edición Tres.
11. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw - Hill.
12. Hurtado. (2008). Principio de Administración (Primera ed.). Medellín - Colombia : ITM - Instituto Tecnológico Metropolitano.
13. IESS. (2020). Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Obtenido de Disponible en : <https://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>. Consultado octubre 2020
14. Mendoza, W. (2008). La dirección como función administrativa. Obtenido de Disponible en. <http://tallerdeinvestigacioy ensayo.files.wordpress.com-2008/05>. Consultado 20 de agosto 2021
15. Ortiz, A. (2006. p. 1). Gerencia Financiera. 1era Edición. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A.
16. Reglamento Organico Funcioanl - IESS. (2021). Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Obtenido de Disponible en: [https://www.iess.gob.ec/documents/10162/4149096/a1\)%20REGLAMENTO+ORGANICO+FUNCIONAL+IESS+CD++457#:~:text=%2D%20E1%20Reglamento%20Org%C3%A1nico%20Funcional%20del,integrar%2C%20encargados%20de%20los%20procesos](https://www.iess.gob.ec/documents/10162/4149096/a1)%20REGLAMENTO+ORGANICO+FUNCIONAL+IESS+CD++457#:~:text=%2D%20E1%20Reglamento%20Org%C3%A1nico%20Funcional%20del,integrar%2C%20encargados%20de%20los%20procesos). Consultado 20 de agosto 2021
17. Sánchez, E. (2010). dministración de empresas: Un Enfoque Interdisciplinar. Madrid : Profit Editorial.
18. Stoner, J. (1996). Proceso de Admnsitración. México: Prentice Hall. Sexta Edición.
19. Urquizo, A. (2014). El Control Administrativo y el cumplimiento de objetivos en la Industria y Textiles Pequeñín Cía. Ltda. Obtenido de Tesis de grado. Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20653/1/T2662i.pdf>. Consultado 20 de agosto 2021
20. Vidal, E. (2005). Diagnostico Organizcaional. Evaluación sistémica del desempeño emresarial en la era digital. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Procesos administrativos en la coordinación Provincial Financiera del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo

21. Zambrano, K. (2004). Planificación y control de la Producción Pública (7ma. edición).
Editorial S-PlanyCG Killian ZD.

©2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia
Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).