



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v11i1.4278>

Ciencias Técnicas y Aplicadas  
Artículo de Investigación

*Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón  
Latacunga*

*Process management for the administrative direction of the GAD of the Latacunga  
canton*

*Gestão de processos para a direção administrativa do GAD do cantão Latacunga*

Diego Alexander Acurio-Dueñas <sup>I</sup>

[Diegoal@gmail.com](mailto:Diegoal@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0000-6384-7477>

Diego Fernando Jácome-Segovia <sup>II</sup>

[Jacomes2@gmail.com](mailto:Jacomes2@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-7681-5386>

**Correspondencia:** [Diegoal@gmail.com](mailto:Diegoal@gmail.com)

\***Recibido:** 28 de diciembre de 2024 \***Aceptado:** 03 de enero de 2025 \* **Publicado:** 20 de febrero de 2025

- I. Investigador Independiente, Ecuador.
- II. Investigador Independiente, Ecuador.

## **Introducción**

La gestión de procesos es una disciplina fundamental en la administración pública, que se orienta hacia la optimización y mejora continua de los procedimientos organizacionales, con el objetivo de incrementar la eficiencia, eficacia y transparencia en el funcionamiento institucional. La implementación de esta gestión es esencial para garantizar que las organizaciones, en particular las públicas, logren cumplir con sus objetivos y respondan de manera adecuada a las necesidades de la sociedad (Cordero & López, 2020). En el contexto de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) en Ecuador, la gestión de procesos se convierte en una herramienta estratégica para la correcta administración de los recursos públicos, la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y la toma de decisiones informadas (Mendoza, 2019).

El GAD del Cantón Latacunga, al ser una entidad encargada de la gestión pública a nivel local, enfrenta retos importantes relacionados con la coordinación interinstitucional, la administración de recursos humanos y materiales, y la ejecución de políticas públicas y proyectos de desarrollo local. La optimización de los procesos administrativos es crucial para fortalecer la capacidad del GAD para cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y ágil, atendiendo las demandas sociales, económicas y políticas de la comunidad (Medina, 2018). En este sentido, la gestión de procesos no solo se trata de mejorar la eficiencia operativa, sino también de garantizar que los procesos estén alineados con los principios de transparencia, participación y sostenibilidad (López & Pérez, 2021). El enfoque integral de la gestión de procesos incluye la identificación, mapeo y mejora de los procedimientos dentro de la estructura organizacional de una institución. A través de este enfoque, se eliminan ineficiencias, se reducen costos operativos y se mejora la calidad de los servicios prestados. En el caso del GAD del Cantón Latacunga, una adecuada gestión de procesos permitiría una mejor atención a los ciudadanos, un uso más racional de los recursos públicos y una mayor capacidad de respuesta ante las demandas cambiantes del entorno local (Garza, 2017). Además, la implementación de herramientas como la reingeniería de procesos y el uso de tecnologías de la información permitiría una mejora sustancial en la eficiencia administrativa (López & Rodríguez, 2019).

El propósito de este estudio es analizar y proponer mejoras en la gestión de procesos administrativos dentro de la Dirección Administrativa del GAD del Cantón Latacunga, con el fin de optimizar la eficiencia y efectividad de sus funciones, fortaleciendo así una administración pública local más ágil, transparente y orientada a resultados. A través de un enfoque metodológico mixto, se buscará comprender tanto las percepciones de los actores involucrados como los datos cuantitativos

## Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

---

relacionados con los procesos administrativos existentes. Este análisis permitirá generar propuestas concretas para fortalecer la estructura administrativa del GAD y mejorar su desempeño en la gestión pública local (Mendoza, 2017).

Este trabajo busca contribuir al conocimiento y la práctica de la gestión pública en el ámbito de los GADs en Ecuador, ofreciendo una base sólida para la mejora de la administración pública local mediante la optimización de procesos. De esta manera, se espera que el GAD del Cantón Latacunga pueda mejorar su capacidad de respuesta ante los retos del desarrollo local y, al mismo tiempo, asegurar un servicio de calidad para sus habitantes (Medina, 2018).

### **Objetivo**

#### **Objetivo General**

Analizar y proponer mejoras en la gestión de procesos administrativos dentro de la Dirección Administrativa del GAD del Cantón Latacunga, con el fin de optimizar la eficiencia y efectividad de sus funciones, fortaleciendo así una administración pública local más ágil, transparente y orientada a resultados.

#### **Objetivos Específicos**

1. Identificar los procesos administrativos existentes dentro de la Dirección Administrativa del GAD del Cantón Latacunga.
2. Analizar las percepciones y experiencias de los empleados sobre los procesos administrativos mediante entrevistas y encuestas.
3. Establecer estrategias para mejorar la transparencia, eficiencia y participación en los procesos administrativos de la Dirección Administrativa del GAD del Cantón Latacunga.

### **Hipótesis**

#### **Hipótesis General**

Una gestión eficiente de los procesos administrativos en la Dirección Administrativa del GAD del Cantón Latacunga, mediante la implementación de mejoras en sus procedimientos y la optimización de recursos, contribuirá a una mayor eficiencia, transparencia y satisfacción tanto en los funcionarios públicos como en los ciudadanos.

### **Hipótesis Específicas**

1. Si se identifican y optimizan los procesos administrativos críticos dentro de la Dirección Administrativa del GAD del Cantón Latacunga, entonces la eficiencia operativa mejorará significativamente.
2. Si se implementan herramientas tecnológicas en la gestión de procesos administrativos, entonces la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos aumentará.
3. Si los empleados perciben una mayor transparencia y participación en los procesos administrativos, entonces la satisfacción laboral y la productividad aumentarán.

### **Variables**

**Variable Independiente:** Gestión de procesos

**Variable Dependiente:** Dirección Administrativa

### **Materiales y métodos**

Para llevar a cabo la investigación sobre la gestión de procesos dentro de la Dirección Administrativa del GAD del Cantón Latacunga, se utilizará un enfoque metodológico mixto, combinando tanto técnicas cualitativas como cuantitativas. Esta combinación de métodos permitirá obtener una visión integral del problema y las posibles soluciones para la mejora de los procesos administrativos en la institución. A continuación, se describen los aspectos generales relacionados con los materiales y métodos a emplear en este estudio.

#### **Modalidad o enfoque de la investigación**

El enfoque principal de esta investigación es mixto, ya que combina métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una visión completa sobre la gestión de procesos administrativos en el GAD del Cantón Latacunga. Se utilizarán métodos cualitativos para explorar la percepción de los actores involucrados en el proceso administrativo, y cuantitativos para medir la eficiencia de los procesos mediante indicadores y datos estadísticos que permitan una evaluación objetiva de los mismos.

#### **Tipo de investigación**

La investigación será de tipo exploratoria y descriptiva, ya que se busca analizar de manera detallada los procesos actuales dentro de la Dirección Administrativa del GAD del Cantón Latacunga, identificar los puntos críticos y describir cómo se desarrollan estos procesos. Se llevará a cabo un

## Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

---

diagnóstico inicial sobre el estado actual de los procesos administrativos y se utilizarán los datos obtenidos para proponer mejoras y optimizaciones.

### **Población y muestra**

La población objeto de estudio estará compuesta por los empleados y funcionarios que participan directamente en los procesos administrativos dentro de la Dirección Administrativa del GAD del Cantón Latacunga. Se seleccionará una muestra representativa de 100 personas, que incluirá tanto personal administrativo como directivos de diferentes áreas, con el fin de obtener una perspectiva integral sobre los procesos que se gestionan.

### **Métodos teóricos y empíricos**

- **Métodos teóricos:** Se emplearán enfoques conceptuales relacionados con la gestión de procesos, la mejora continua y la gestión pública, revisando literatura relevante sobre teorías de optimización de procesos administrativos, reingeniería de procesos y eficiencia en el sector público.
- **Métodos empíricos:** A través de la recolección de datos de campo, se aplicarán entrevistas semiestructuradas, encuestas y observación directa para obtener información cualitativa y cuantitativa sobre los procesos administrativos. Estos métodos permitirán captar tanto las opiniones y experiencias de los empleados como la información estadística sobre la eficiencia y los problemas actuales en los procesos.

### **Técnicas e instrumentos**

1. **Entrevistas semiestructuradas:** Se realizarán entrevistas a funcionarios y directivos del GAD del Cantón Latacunga, con el fin de identificar las principales problemáticas relacionadas con la gestión de procesos. Las entrevistas serán diseñadas con preguntas abiertas que permitan explorar en profundidad las experiencias y percepciones de los entrevistados.
2. **Encuestas:** Se diseñará un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y escala Likert para evaluar la eficiencia, satisfacción y percepción de los empleados sobre los procesos administrativos. Esta técnica proporcionará datos cuantitativos que podrán analizarse estadísticamente.
3. **Observación directa:** Se llevará a cabo una observación participativa en las áreas clave de la Dirección Administrativa, con el fin de identificar las posibles ineficiencias y cuellos de botella en los procesos. Esta técnica permitirá un análisis visual y práctico de cómo se llevan a cabo las actividades diarias.

4. **Revisión documental Criterios de inclusión y exclusión.:** Se analizarán los artículos similares a la investigación.

### **Diseño experimental**

Aunque esta investigación no tiene un diseño experimental clásico, se utilizará un diseño de investigación aplicada. A partir de los hallazgos obtenidos a través de las entrevistas, encuestas y observación, se propondrán estrategias de mejora para los procesos administrativos del GAD del Cantón Latacunga. Estas estrategias estarán orientadas a la optimización de los recursos, la mejora de la eficiencia operativa y la implementación de procesos más ágiles y transparentes.

### **Análisis estadístico**

Los datos cuantitativos obtenidos a través de las encuestas y mediciones de los procesos administrativos serán procesados y analizados utilizando el software estadístico Excel. El análisis incluirá la descripción de frecuencias, medidas de tendencia central (media, mediana) y análisis de correlación para identificar relaciones entre variables como eficiencia, satisfacción y percepción de los empleados. Los resultados estadísticos ayudarán a determinar los procesos más críticos y las áreas que requieren una intervención urgente.

### **Propuesta de investigación**

Basado en los hallazgos de la investigación, se desarrollará una propuesta de mejora de procesos administrativos que incluirá recomendaciones específicas para optimizar los procedimientos actuales, la reingeniería de procesos clave, la capacitación del personal y el uso de tecnologías de la información para automatizar tareas repetitivas y mejorar la comunicación interna.

### **Resultados**

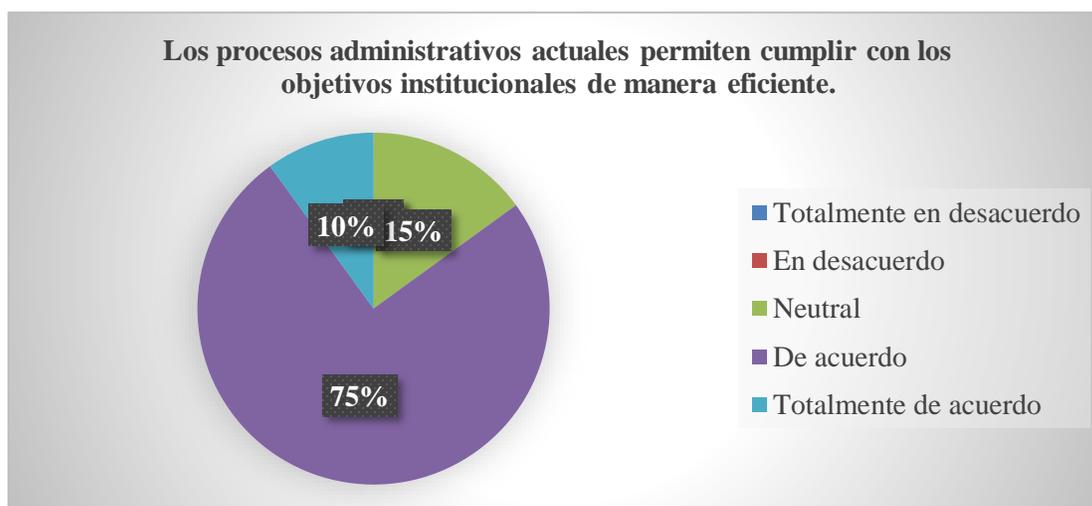
los resultados obtenidos de la encuesta realizada como parte del estudio sobre los procesos administrativos del GAD del Cantón Latacunga. Este análisis tiene como objetivo identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la gestión administrativa.

#### **Dimensión 1: Eficiencia de los procesos administrativos**

1. Los procesos administrativos actuales permiten cumplir con los objetivos institucionales de manera eficiente.

Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

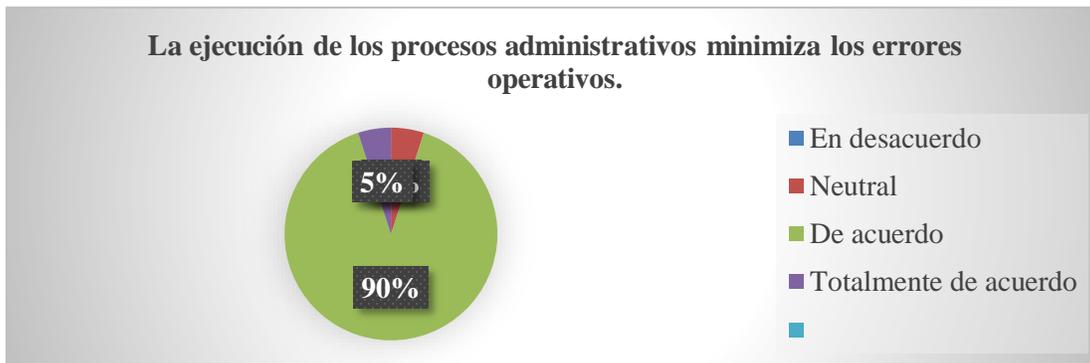
	FRECUENCIA	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	15	15%
De acuerdo	75	75%
Totalmente de acuerdo	10	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



2. La ejecución de los procesos administrativos minimiza los errores operativos.

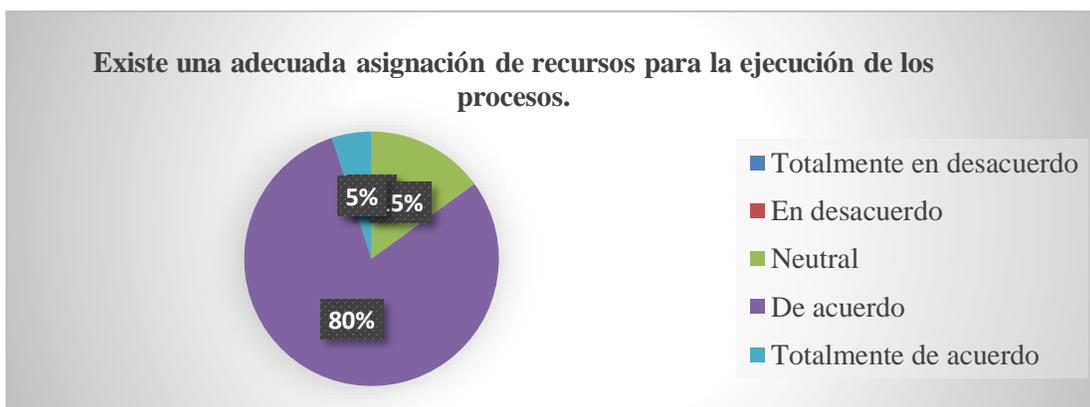
	FRECUENCIA	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	5	5%
De acuerdo	90	90%
Totalmente de acuerdo	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga



3. Existe una adecuada asignación de recursos para la ejecución de los procesos.

	FRECUENCIA	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	15	15%
De acuerdo	80	80%
Totalmente de acuerdo	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

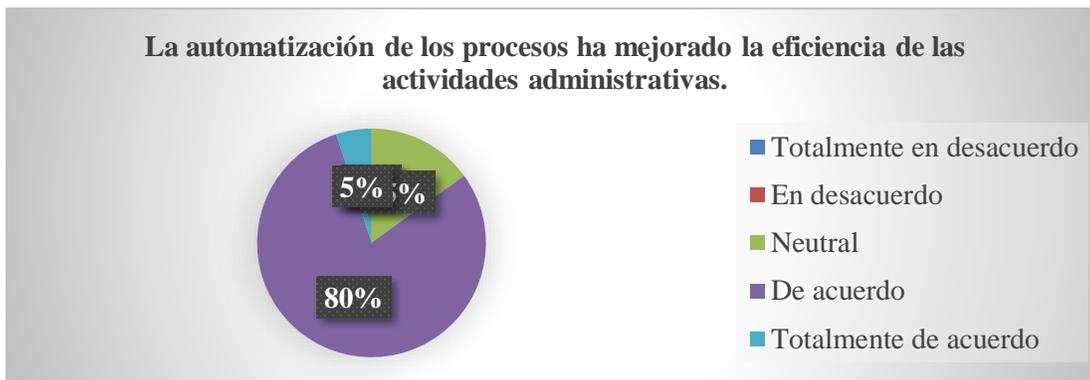


4. La automatización de los procesos ha mejorado la eficiencia de las actividades administrativas.

	FRECUENCIA	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%

Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

Neutral	15	15%
De acuerdo	80	80%
Totalmente de acuerdo	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



**Dimensión 2: Gestión del talento humano**

1. Los roles y responsabilidades del personal administrativo están claramente definidos.

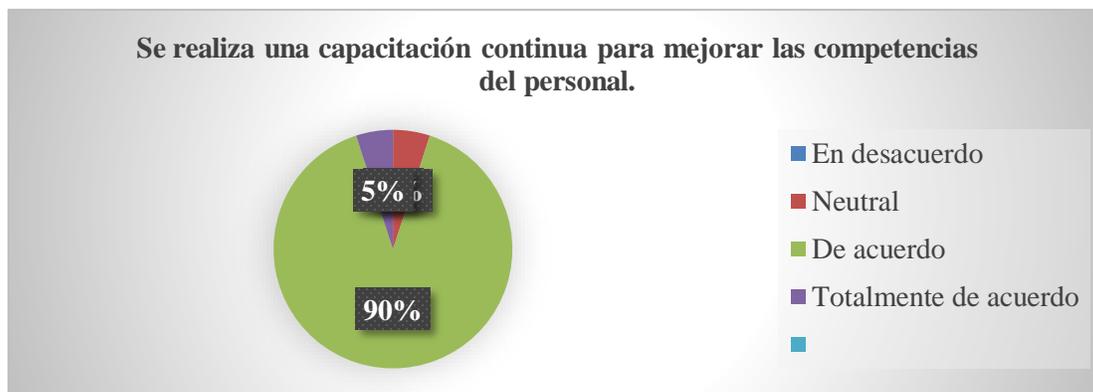
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	5	5%
De acuerdo	90	90%
Totalmente de acuerdo	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

2. Se realiza una capacitación continua para mejorar las competencias del personal.

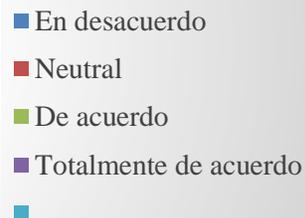
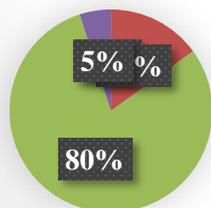
	FRECUENCIA	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	5	5%
De acuerdo	90	90%
Totalmente de acuerdo	5	5%
TOTAL	100	100%



3. El personal administrativo cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

	FRECUENCIA	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	15	15%
De acuerdo	80	80%
Totalmente de acuerdo	5	5%
TOTAL	100	100%

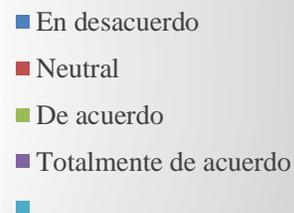
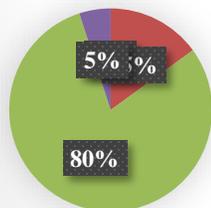
**El personal administrativo cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.**



4. La comunicación interna facilita la coordinación entre los miembros del equipo administrativo.

	FRECUENCIA	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	15	15%
De acuerdo	80	80%
Totalmente de acuerdo	5	5%
TOTAL	100	100%

**La comunicación interna facilita la coordinación entre los miembros del equipo administrativo.**



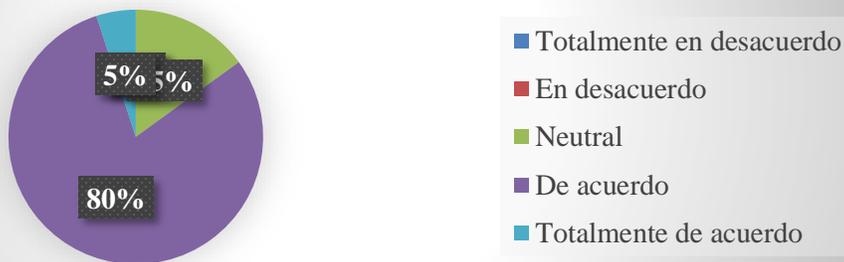
**Dimensión 3: Tecnología y herramientas digitales**

1. La implementación de herramientas tecnológicas ha optimizado los procesos administrativos.

Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	15	15%
De acuerdo	80	80%
Totalmente de acuerdo	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Existe una adecuada asignación de recursos para la ejecución de los procesos.

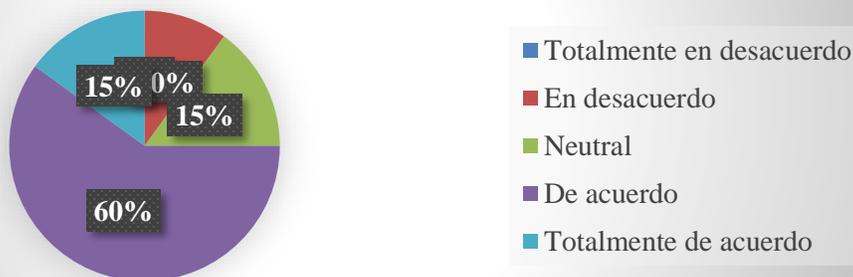


2. Los sistemas informáticos utilizados en la gestión administrativa son confiables y accesibles.

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	10%
Neutral	15	15%
De acuerdo	60	60%
Totalmente de acuerdo	15	15%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

Los sistemas informáticos utilizados en la gestión administrativa son confiables y accesibles.



3. Existe soporte técnico adecuado para garantizar el funcionamiento de las herramientas digitales.

	FRECUENCIA	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	10%
Neutral	15	15%
De acuerdo	60	60%
Totalmente de acuerdo	15	15%
TOTAL	100	100%

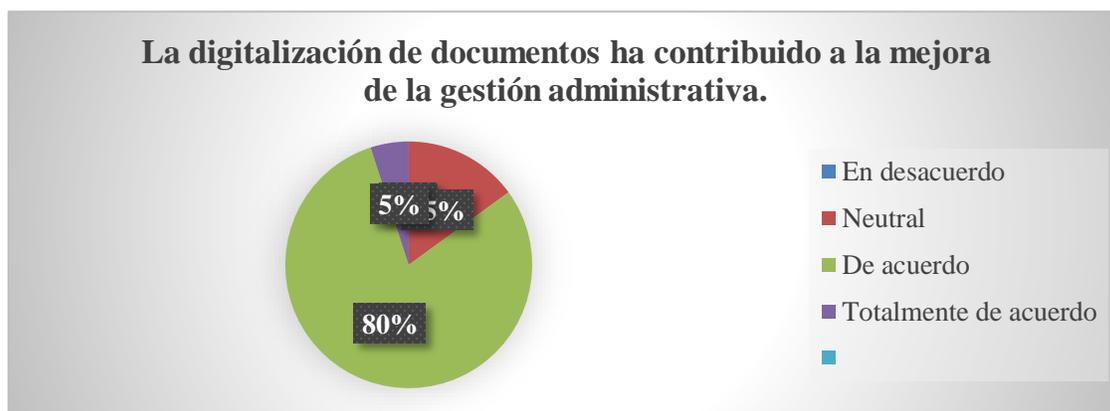
Existe soporte técnico adecuado para garantizar el funcionamiento de las herramientas digitales.



4. La digitalización de documentos ha contribuido a la mejora de la gestión administrativa.

Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

	FRECUENCIA	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	15	15%
De acuerdo	80	80%
Totalmente de acuerdo	5	5%
TOTAL	100	100%



**Dimensión 4: Planificación y control de procesos**

1. Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño de los procesos administrativos.

	FRECUENCIA	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	10%
Neutral	15	15%
De acuerdo	60	60%
Totalmente de acuerdo	15	15%
TOTAL	100	100%

Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño de los procesos administrativos.



2. La planificación estratégica es adecuada para garantizar el cumplimiento de los objetivos administrativos.

	FRECUENCIA	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	10%
Neutral	15	15%
De acuerdo	60	60%
Totalmente de acuerdo	15	15%
TOTAL	100	100%

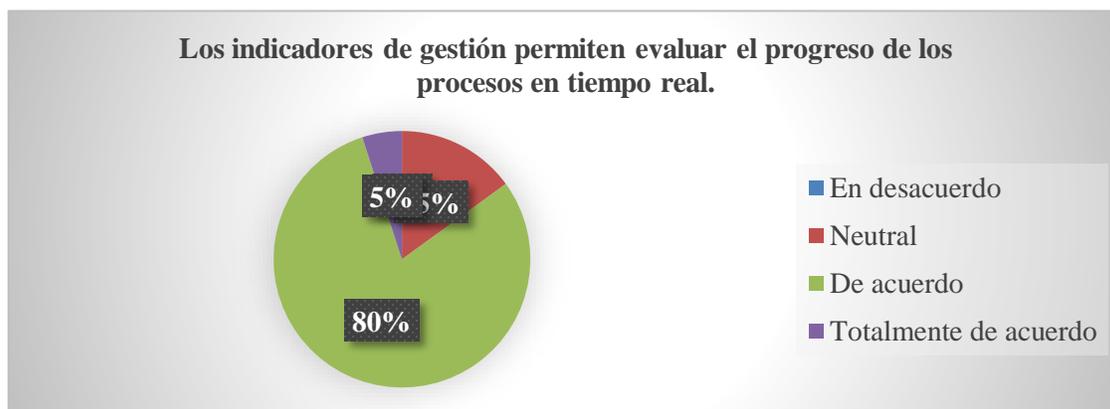
La planificación estratégica es adecuada para garantizar el cumplimiento de los objetivos administrativos.



3. Los indicadores de gestión permiten evaluar el progreso de los procesos en tiempo real.

Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

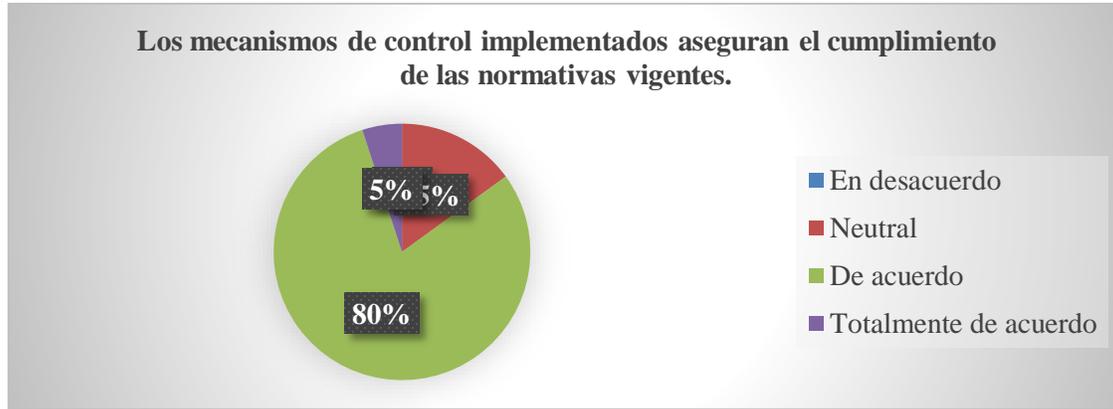
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	15	15%
De acuerdo	80	80%
Totalmente de acuerdo	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



4. Los mecanismos de control implementados aseguran el cumplimiento de las normativas vigentes.

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	15	15%
De acuerdo	80	80%
Totalmente de acuerdo	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga



En el presente estudio, se establecieron criterios específicos para la selección de documentos, investigaciones y estudios relevantes que contribuyan al análisis y comprensión de la gestión de procesos administrativos en el contexto del GAD del Cantón Latacunga.

Los criterios de inclusión se definieron considerando temas relacionados con enfoques metodológicos, innovaciones tecnológicas, sostenibilidad, digitalización y prácticas de mejora continua que han demostrado impacto positivo en el ámbito administrativo.

Cada criterio incluye una descripción detallada del tema, el año de publicación, el autor o autores, y la referencia correspondiente, garantizando una selección académica y rigurosa de las fuentes. Esta clasificación facilita el análisis y permite estructurar los resultados bajo enfoques actuales y relevantes.

**Criterios de inclusión y exclusión**

Ord.	Criterio	Inclusión/exclusión	Descripción	Año	Autor	Referencia
1	Planificación estratégica	Inclusión	Artículos sobre el diseño de planes estratégicos para mejorar la gestión administrativa.	2020	Salgado et al.	Planificación en gobiernos locales
2	Transformación digital	Inclusión	Estudios sobre digitalización para optimizar procesos administrativos.	2023	López y Gómez	Digitalización en municipios
3	Gestión basada en indicadores	Inclusión	Implementación de KPIs para monitorear la eficiencia administrativa.	2021	Fernández, J.	Gestión por indicadores

Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

4	Innovaciones tecnológicas	Inclusión	Estudios sobre herramientas como ERP y software de BPM.	2022	Rodríguez y Martínez	Innovación tecnológica en GAD
5	Integración con los ODS	Inclusión	Uso de la gestión de procesos para alcanzar los objetivos de la Agenda 2030.	2021	Bárcena, A.	ODS en gobiernos locales
6	Automatización de procesos	Inclusión	Casos de automatización para reducir tiempos administrativos.	2019	García, L.	Automatización de procesos
7	Enfoque interdisciplinario	Inclusión	Documentos que integren perspectivas sociales, tecnológicas y económicas.	2020	Wu, L.	Enfoque interdisciplinario en GAD
8	Casos de éxito	Inclusión	Estudio de casos que demuestran resultados positivos en la implementación de metodologías.	2022	Thompson, A.	Casos de éxito en gestión administrativa
9	Métodos Lean y Six Sigma	Inclusión	Aplicación de metodologías para la mejora continua de procesos administrativos.	2019	Martínez, R.	Lean Management en gobiernos locales
10	Implementación de BPM	Inclusión	Análisis del impacto del Business Process Management en gobiernos locales.	2021	Granda-Campoverde y Bermeo	BPM en administración pública
11	Uso de recursos financieros	Inclusión	Gestión eficiente de recursos financieros en departamentos administrativos.	2023	Patel, N.	Gestión financiera en gobiernos locales
12	Procesos participativos	Inclusión	Artículos que destacan la inclusión de actores locales en la toma de decisiones administrativas.	2020	Brown, S.	Gestión participativa en gobiernos
13	Ética en la gestión administrativa	Inclusión	Documentos que abordan las implicaciones éticas en la	2022	Kant, I.	Ética en administración pública

Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

			administración pública.			
14	Coordinación interinstitucional	Inclusión	Análisis de la colaboración entre departamentos y entidades gubernamentales.	2019	Mafla, E.	Coordinación interinstitucional
15	Sostenibilidad administrativa	Inclusión	Documentos que relacionan la sostenibilidad con la gestión administrativa.	2023	López y Quintero	Sostenibilidad en gobiernos locales
16	Resolución de conflictos	Inclusión	Estudios sobre gestión de conflictos en departamentos administrativos municipales.	2020	Johnson, R.	Resolución de conflictos administrativos
17	Gestión basada en datos	Inclusión	Uso de Big Data y análisis de datos para mejorar la toma de decisiones administrativas.	2021	Zhao, Y.	Big Data en administración
18	Experiencias internacionales	Inclusión	Estudios comparativos de procesos administrativos en distintos países.	2024	Patel y colaboradores	Gestión internacional de procesos
19	Revisión de literatura	Inclusión	Análisis de publicaciones previas sobre gestión administrativa en gobiernos locales.	2023	Wu, L.	Revisión de literatura
20	Innovación social	Inclusión	Proyectos de innovación enfocados en mejorar la relación entre ciudadanos y gobiernos.	2023	Green, C.	Innovación social en gestión administrativa

## Discusión

### Discusión de los Resultados Obtenidos de la encuesta

El análisis de los resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo del GAD del Cantón Latacunga permitió identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la gestión de los

## Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

---

procesos administrativos. Los resultados fueron organizados en cuatro dimensiones: eficiencia de los procesos administrativos, gestión del talento humano, tecnología y herramientas digitales, y planificación y control de procesos.

En la dimensión de eficiencia de los procesos administrativos, los datos reflejan una percepción positiva en cuanto al cumplimiento de los objetivos institucionales de manera eficiente, con el 75% de los encuestados que estuvieron de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo con esta afirmación. La ejecución de los procesos administrativos también fue valorada como altamente eficiente en la minimización de errores operativos, con un notable 90% de los participantes en acuerdo y un 5% en total acuerdo. Asimismo, la asignación de recursos y la automatización de procesos se consideran adecuadas, pues el 80% de los encuestados coincidió en que ambas áreas contribuyen a mejorar la eficiencia administrativa. Sin embargo, un porcentaje neutral del 15% en cada ítem sugiere que aún existen aspectos específicos que podrían perfeccionarse o comunicarse con mayor claridad dentro de la institución.

En cuanto a la dimensión de gestión del talento humano, los resultados evidenciaron que los roles y responsabilidades del personal están bien definidos y que existe un compromiso por parte de la institución para garantizar la capacitación continua de sus colaboradores, con un 90% de acuerdo en ambas afirmaciones. Además, la disponibilidad de herramientas necesarias para el desempeño efectivo de las funciones administrativas fue bien valorada por el 80% de los encuestados, aunque un 15% se mantuvo neutral, lo que podría indicar que algunos departamentos enfrentan desafíos específicos en este aspecto. En relación con la comunicación interna, si bien el 80% consideró que facilita la coordinación entre los equipos, el 15% neutral sugiere que aún hay margen para fortalecer los canales de comunicación y promover una interacción más fluida entre los miembros del equipo administrativo.

En la dimensión de tecnología y herramientas digitales, los resultados destacan la percepción positiva sobre la implementación de herramientas tecnológicas para optimizar procesos administrativos, con un 80% de acuerdo y un 5% totalmente de acuerdo en que estas herramientas han mejorado las actividades administrativas. Sin embargo, la confiabilidad y accesibilidad de los sistemas informáticos presenta un desafío, ya que aunque el 60% de los encuestados lo evaluó favorablemente, un 10% expresó desacuerdo y un 15% se mantuvo neutral, lo que sugiere la necesidad de invertir en mejoras tecnológicas y asegurar su correcto funcionamiento. De igual manera, el soporte técnico y la

## Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

---

digitalización de documentos fueron percibidos como áreas con buen desempeño, aunque los resultados indican que se podría fortalecer el respaldo técnico para garantizar un desempeño óptimo. Finalmente, en la dimensión de planificación y control de procesos, los resultados muestran que la mayoría de los participantes considera que se realizan evaluaciones periódicas y que la planificación estratégica es adecuada para alcanzar los objetivos administrativos, con un 60% de acuerdo y un 15% en total acuerdo en ambos casos. Sin embargo, un 10% en desacuerdo y un 15% neutral sugieren que se debe trabajar en asegurar que estas prácticas sean consistentes y ampliamente comprendidas por todos los colaboradores. Los indicadores de gestión y los mecanismos de control fueron valorados positivamente por el 80% de los encuestados, indicando que estas herramientas cumplen un rol clave en la supervisión y cumplimiento de normativas. No obstante, los resultados también destacan la importancia de una mayor capacitación y comunicación para garantizar que todos los involucrados comprendan y utilicen eficazmente estas herramientas en el monitoreo de los procesos.

Los resultados de esta encuesta revelan un panorama alentador respecto a la gestión administrativa del GAD del Cantón Latacunga, con fortalezas destacadas en eficiencia, tecnología y talento humano. Sin embargo, también identifican áreas de mejora, especialmente en términos de comunicación interna, soporte tecnológico y consistencia en las prácticas de planificación y evaluación. Estas observaciones son esenciales para formular estrategias que impulsen el desarrollo organizacional y refuercen las capacidades del equipo administrativo para enfrentar desafíos futuros.

### Referencias

1. Cordero, J., & López, S. (2020). *La gestión pública: Teoría y práctica en el Ecuador*. Editorial Universitaria.
2. Garza, R. (2017). *La mejora continua en la administración pública: Estrategias y herramientas*. Editorial Jurídica Latinoamericana.
3. López, J., & Pérez, M. (2021). *Gestión de procesos en la administración pública: Casos y enfoques*. Editorial Académica Española.
4. Medina, A. (2018). *La eficiencia administrativa en el ámbito público: El caso de los GADs en Ecuador*. Editorial Gaceta Jurídica.
5. Mendoza, F. (2019). *La reingeniería de procesos en la administración pública: Herramientas y desafíos*. Editorial Nova.

## Gestión de procesos para la dirección administrativa del GAD del cantón Latacunga

---

©2025 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/>).|