

Modelo de gestión administrativa en los estudios jurídicos en el cantón La Maná

Administrative management model in legal studies in the canton of La Maná

Liliana Gabriela Rendón Llerena¹ , Karol del Cisne Moscoso Garrido² , Jessenia Maribel Granja Viteri³ , Mayra Janneth Días Pilatasig⁴ 

¹Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador

²Investigador Independiente, La Maná – Ecuador

³Instituto Superior Tecnológico Vicente León, Latacunga – Ecuador

⁴Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná, La Maná – Ecuador

Correo de correspondencia: lg.rendon@uta.edu.ec, karol_mogar@hotmail.com, jgranja@istvicenteleon.edu.ec, mayra.dias6477@utc.edu.ec

Información del artículo **Resumen**

Tipo de artículo:
Artículo original

Recibido:
24/11/2020

Aceptado:
26/02/2021

Publicado:
26/03/2021

Revista:
DATEH

OPEN ACCESS



La presente investigación se basa en el diseño de un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicios en los estudios jurídicos del cantón La Maná, esta problemática surgió frente a la inexistencia de un modelo de gestión administrativa que oriente el desarrollo de las actividades de manera organizada. Con la finalidad de cumplir el objetivo planteado se realizó una investigación exploratoria e investigación descriptiva para efectuar una descripción detallada de los procesos desarrollados por medio de flujogramas y encuestas, así como, entrevistas a los propietarios de los estudios jurídicos. Entre los métodos empleados están el deductivo, analítico para efectuar la deducción de resultados y la estadística para la presentación de los mismos. La población de la investigación estuvo conformada por 30 socios y 60 empleados de los estudios jurídicos de la Pre-Asociación de Abogadas del cantón La Maná. El resultado obtenido mediante las encuestas y entrevistas permitió diagnosticar que no se han establecido los procesos de los casos judiciales, además, no se cuenta con un organigrama estructural definido y existen falencias en el archivo de la documentación. Ante esto se consideró adecuado el diseño de un modelo de gestión administrativa por procesos mediante el análisis del micro-entorno de los estudios jurídicos con sus respectivas ponderaciones, la descripción del macro-proceso administrativo en subprocesos de: gestión legislativa, ejecutiva, servicios legales, administrativa, gestión operativa y los recursos humanos. El modelo de gestión administrativa por procesos, contempló el enfoque al cliente, unidad de mando, unidad de dirección, estabilidad y duración del personal en un cargo, enfoque a procesos y estrategias de disciplina y orden; los cuales permitirán orientar las actividades administrativas de forma organizada y ofrecer una mejor calidad de servicios a los usuarios. El análisis de los impactos permitió conocer que el impacto generado por el desarrollo de la investigación fue del 3,38 equivalente a alto porque las estrategias fueron diseñadas acorde a las necesidades de los estudios jurídicos.

Palabras clave: Gestión administrativa, procesos, flujogramas, estudios jurídicos.

Abstract

The present investigation is based on the design of an administrative management model to improve the quality of services in the legal studies of the La Mana canton, this problem arose due to the non-existence of an administrative management model that guides the development of the activities of organized way. In order to meet the stated objective, an exploratory and descriptive research was carried out to carry out a detailed description of the processes developed through flowcharts and surveys, as well as interviews with the owners of the legal studies. Among the methods used are deductive, analytical to carry out the deduction of results and statistics for their presentation. The research population consisted of 30 partners and 60 employees of the legal studies of the Pre-Association of Lawyers of the La Mana canton. The result obtained through the surveys and interviews allowed us to diagnose that the processes of the judicial cases have not been established, in addition, there is no defined structural organization chart and there are shortcomings in the documentation file. Given this, the design of a model of administrative management by processes was considered adequate through the analysis of the micro-environment of legal studies with their respective weightings, the description of the macro-administrative process in sub-processes of: legislative, executive management, legal services, administrative, operational management and human resources. The model of administrative management by processes, contemplated the focus on the client, unity of command, unity of direction, stability and duration of the personnel in a position, focus on processes and strategies of discipline and order; which will allow to guide administrative activities in an organized manner and offer a better quality of services to users. The

analysis of the impacts made it possible to know that the impact generated by the development of the research was 3.38, equivalent to high, because the strategies were designed according to the needs of legal studies.

Keywords: *Administrative management, processes, flowcharts, legal studies.*

Forma sugerida de citar (APA): López-Rodríguez, C. E., Sotelo-Muñoz, J. K., Muñoz-Venegas, I. J. y López-Aguas, N. F. (2024). Análisis de la multidimensionalidad del brand equity para el sector bancario: un estudio en la generación Z. Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 14(27), 9-20. <https://doi.org/10.17163/ret.n27.2024.01>.

INTRODUCCIÓN

Se analizó el proyecto dentro de la gerencia de FALCONI PUIG Abogados la cual sirvió como una herramienta fundamental en el planteamiento del presente proyecto ya que tiene como objetivo diseñar un Modelo de Gestión Administrativo para mejorar los flujos de trabajos en el área administrativa, la forma de las tareas y la comunicación partiendo desde sus ejes estratégicos (misión, visión, objetivos, políticas y valores) entregando servicios de calidad satisfaciendo las expectativas de los clientes actuales y potenciales. Se destaca el diagnóstico situacional de la empresa en donde se establecen los diferentes parámetros de la investigación de campo que se utilizó dentro de los análisis (internos y externos) en el cual se estudiaron diferentes factores que afectan directamente a la gestión empresarial de la empresa y así se determinó las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Se diseñó el modelo de gestión administrativo el cual se integró el direccionamiento estratégico de La Firma, estrategias a corto, mediano y largo plazo, los proyectos de mejora de la administración actual e indicadores de gestión para el debido control de los proyectos a ejecutarse; los resultados dieron a conocer que implementar la presente propuesta del modelo de gestión (Marquéz, 2013).

Categorías Fundamentales

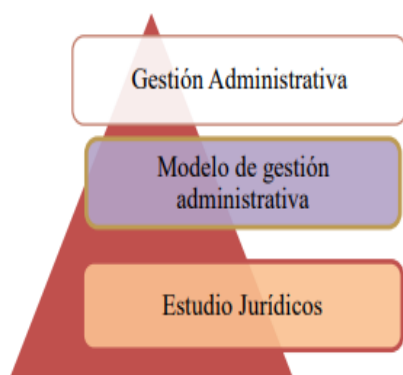


Figura 1. *Categorías Fundamentales*

Gestión Administrativa

La gestión es un conjunto de métodos y procedimientos que orientan las actividades humanas respecto al uso de los recursos con el propósito de alcanzar determinados objetivos (Ramírez, 2013).

La gestión administrativa consiste en brindar un soporte a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros (Certo, 2010).

Características de la Gestión Administrativa

En función de su naturaleza la gestión administrativa posee las siguientes características:

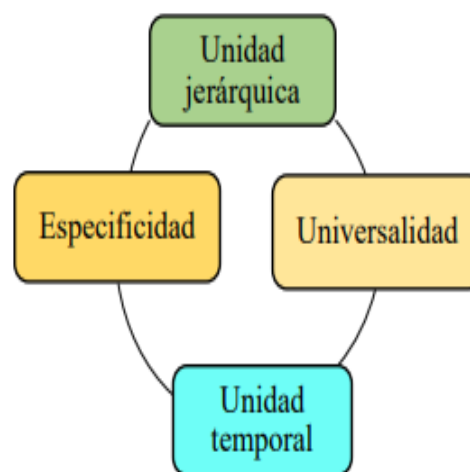


Figura 2. *Características de la gestión administrativa*

La investigación realizada se basará en la elaboración de un modelo de gestión administrativa que permitirá mejorar la calidad del servicio de los Estudios Jurídicos del cantón La Maná provincia de Cotopaxi, y así asegurar los resultados óptimos, minimizando los principales factores de riesgo entre los Estudios Jurídicos (Rodríguez, 2011).

MATERIAL Y MÉTODOS

El presente proyecto investigativo, se llevó a cabo en los Estudios Jurídicos, pertenecientes al cantón La Maná, teniendo como objetivo principal la elaboración de un modelo de Gestión por Procesos, con la finalidad de ayudar a mejorar los procedimientos y actividades de los mismos. Para cumplir con los objetivos planteados se realizó la matriz FODA (Fortalezas - Oportunidades - Debilidades - Amenazas), mediante el cual se diagnosticó la situación administrativa actual de los Estudios Jurídicos. Detectando

que no poseen un modelo de gestión que provoca deficiencias en las actividades de planificación, organización, dirección y control; Todas estas actividades se las realizaba de manera empírica, debido a que desde sus inicios no contaban con una estructura organizacional adecuada, los procedimientos no estaban claramente definidos, y existía un bajo índice de capacitaciones.

Para poder efectuar el análisis de los factores claves que inciden en la gestión administrativa de los Estudios Jurídicos se realizó la ponderación de la matriz FODA; para posteriormente presentar un análisis detallado de los factores internos y externos; la recolección y desarrollo de la información se sustentó mediante el análisis bibliográfico y una vez detectados las falencias se procedió al diseño del modelo de gestión por procesos; donde los principales beneficiarios de esta investigación serán los Estudios Jurídicos y el personal de los mismos, que se encuentran asociados a la Pre-Asociación de Abogados, permitiendo mejorar el nivel administrativo y obteniendo la mayor participación en el mercado ante el servicio que ofrece, de manera que satisfaga las necesidades de los clientes, y así poder cumplir con los objetivos administrativos planteados.

Debido a que la gestión administrativa buscó favorecer la asignación de tareas y recursos para conseguir la mayor eficiencia y eficacia posibles en cada una de las actividades a realizar se consideró indispensable el diseño de un modelo de gestión de procesos basado en los resultados detectados en las encuestas que contempló la descripción de los macro-procesos, subprocesos y estrategias que fomentó una adecuada gestión en el área administrativa. Para efectuar el análisis de la problemática sobre la gestión administrativa entre los Estudios Jurídicos del cantón La Maná se realizó la descripción de las principales causas, efectos que permitieron efectuar la formulación del problema del cual partió la investigación mediante la elaboración de los objetivos.

La investigación es de carácter cualitativo debido a la utilización de entrevistas y encuestas (Ildelfonso, 2017), para el conocimiento de la situación real de la problemática existente en los estudios jurídicos del cantón La Maná.

Entrevista

La entrevista permitió establecer una relación directa de comunicación entre el investigador y el entrevistado (Díaz-Bravo, 2013) y esta se realizó a los dueños de los Estudios Jurídicos, con el propósito de obtener los datos necesarios, obtenida de manera veraz de la situación actual.

Encuesta

Se efectuó una encuesta a los 30 dueños de los Estudios Jurídicos del cantón La Maná asociados en la Pre-Asociación de Abogados, para obtener información sobre

la situación actual de los procesos administrativos, esta información se utilizará para efectuar el perfil estratégico.

Población

La población del objeto de estudio, se configuró en dos elementos primordiales, mediante los 30 socios de los Estudios Jurídicos en la Pre-Asociación de Abogados y dos colaboradores de la misma, de manera se estiman 60 empleados; a continuación, se detalla la población en la tabla 1:

Población	Técnica
30 socios de los Estudios Jurídicos, en la Pre-Asociación de Abogados	Encuesta y entrevista
60 empleados de los Estudios Jurídicos en la Pre-Asociación	Encuesta

Tabla 1. Población y muestra

Muestra

El objeto de estudio es pequeño, no se aplicará ninguna fórmula, de manera que se procederá a encuestar a todos los socios de la Pre-Asociación de Abogados, lo que consta en la certificación que fue proporcionada por el entonces presidente Ab. Viteri Fabián, por lo que se consideró a los 60 empleados.

En la tabla 1 se muestra las 22 preguntas que se realizaron para la elaboración de la encuesta para la recolección de datos.

N.º	Formulario de preguntas	Peso
1	Se realizan de forma mensual las capacitaciones para mejorar la atención a los usuarios.	
2	En el estudio jurídico se realizan mediciones de los resultados administrativos de forma mensual.	
3	Los estudios jurídicos, se realizan evaluaciones mensuales al personal.	
4	En el estudio jurídico se cuenta con un buzón, que permite al cliente expresar el nivel satisfacción del servicio recibido.	
5	En el estudio jurídico se analiza de forma mensual el avance de los casos jurídicos.	
6	El organigrama del estudio jurídico define su estructura.	
7	El manual de procedimientos y funciones define de forma clara las diversas áreas.	
8	El uso de la tecnología permite mejorar los avances de los procesos administrativos.	
9	Las capacitaciones de forma anual mejoran el desempeño de los procesos jurídicos.	
10	Los procesos judiciales son concluidos en el tiempo establecido.	

- 11 Los procesos operativos anuales están definidos.
- 12 A través de los medios digitales permiten mejorar las funciones administrativas.
- 13 La información transmitida a los colaboradores permite mejorar el avance de los procesos judiciales.
- 14 La evaluación de los procesos judiciales es necesario que se efectúen de forma mensual.
- 15 La comunicación interna fortalece el cumplimiento de las actividades en el estudio jurídico.
- 16 El sistema jurídico de mensajería permite mejorar los procesos judiciales en el estudio jurídico.
- 17 El rediseño de los procesos administrativos, mejora la gestión en el estudio jurídico.
- 18 La incorporación de instructivos permite mejorar el manejo de conflictos internos.
- 19 Se aumento notablemente la cartera de los clientes en el estudio jurídico.
- 20 Se han asociado mas profesionales en el estudio jurídico.
- 21 Se ha mejorado notablemente la infraestructura en el estudio jurídico.
- 22 Los tramites judiciales han sido resueltos de forma satisfactoria.

Tabla 2. Preguntas que conformaron la encuesta

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados de la Encuesta aplicada a Propietarios de los Estudios Jurídicos del cantón La Maná.

Para efectuar el diagnóstico de la situación actual de los Estudios Jurídicos del cantón La Maná se efectuó la encuesta con 22 preguntas dirigidas a los propietarios; tomando en consideración que se incorporó 5 tablas principales de acuerdo a 5 preguntas realizadas, las mismas que permitieron detectar las necesidades de los Estudios Jurídicos del cantón La Maná.

Pregunta 11. Los procesos operativos anuales están definidos.

Ponderación	Alternativas	Frecuencia	Valor relativo
1	Nada de acuerdo	6	22%
2	Poco de acuerdo	5	19%
3	Medianamente de acuerdo	7	26%
4	De acuerdo	4	15%
5	Totalmente en acuerdo	5	19%
Totales		27	100%

Tabla 3. Existencia de procesos estratégicos

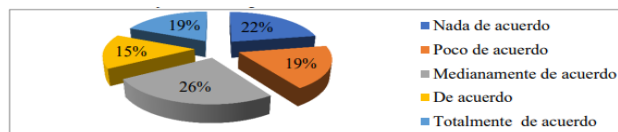


Figura 3. Existencia de procesos estratégicos

Análisis e interpretación:

De conformidad con el gráfico, el 26% de propietarios afirmó que está medianamente de acuerdo, el 19% está poco de acuerdo, el 19% está nada de acuerdo, el 15% está de acuerdo; en síntesis, el 26% de los Estudios Jurídicos consideró que los procesos operativos no se encuentran claramente definidos debido a la inexistencia de flujogramas que especifique las actividades realizadas y el 15% si está totalmente de acuerdo porque si sean establecido dichos procesos de manera clara mediante diagramas.

Pregunta 3. La incorporación de la misión, visión mejoran el desempeño de las actividades.

Ponderación	Alternativas	Frecuencia	Valor relativo
1	Nada de acuerdo	4	33%
2	Poco de acuerdo	0	0%
3	Medianamente de acuerdo	3	25%
4	De acuerdo	0	0%
5	Totalmente en acuerdo	5	42%
Totales		12	100%

Tabla 4. Incorporación de la misión y visión

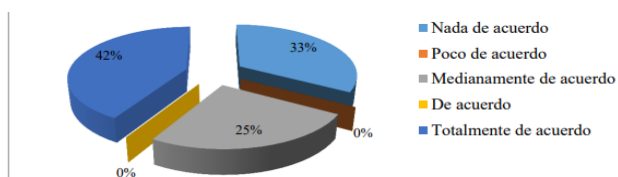


Figura 4. Incorporación de la misión y visión

Análisis e Interpretación

Acorde al presente gráfico el 42% de empleados señaló que la incorporación de la misión y visión favorecen el desempeño de las actividades en los Estudios Jurídicos, el 33% está nada de acuerdo, el 25% medianamente de acuerdo; de lo anterior se concluyó un alto porcentaje equivalente al 42% si está de acuerdo en esta pregunta debido que en la actualidad los Estudios Jurídicos no posee un direccionamiento estratégico y el diseño del mismo permitirá el cumplimiento de los objetivos planteados y el

25% esta medianamente de acuerdo porque desconoce los beneficios de poseer la misión y visión dentro del proceso administrativo.

Pregunta 5. La existencia de un plan de incentivos económicos permite mejorar el desempeño laboral.

Ponderación	Alternativas	Frecuencia	Valor relativo
1	Nada de acuerdo	2	17%
2	Poco de acuerdo	3	25%
3	Medianamente de acuerdo	3	25%
4	De acuerdo	0	0%
5	Totalmente en acuerdo	4	33%
Totales		12	100%

Tabla 5. Existencia plan de incentivos

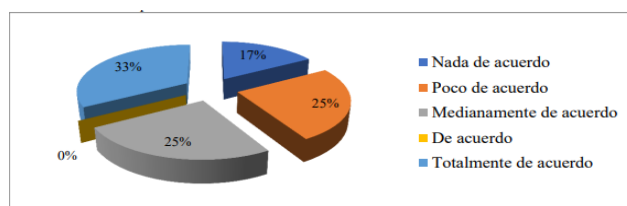


Figura 5. Existencia plan de incentivos

Análisis e Interpretación

El gráfico evidenció que el 33% de empleados manifestó total conformidad frente a la afirmación de que un plan de incentivos económicos permitió mejorar el desempeño laboral, el 25% estuvo poco de acuerdo, otro 25% medianamente de acuerdo y el 17% nada de acuerdo; por lo tanto, basado en el porcentaje más alto se enfatizó que los incentivos económicos constituyen una de las formas de motivación más valoradas por los trabajadores y el 17% no está nada de acuerdo con este aspecto por tanto es indispensable la implementación de un sistemas de incentivo que mejore el nivel de motivación de los empleados de los Estudios Jurídicos del cantón La Maná.

Pregunta 6. Posee algún conocimiento acerca de la estructura organizacional

Ponderación	Alternativas	Frecuencia	Valor relativo
1	Nada de acuerdo	3	25%
2	Poco de acuerdo	3	25%
3	Medianamente de acuerdo	1	8%
4	De acuerdo	0	0%
5	Totalmente en acuerdo	5	42%
Totales		12	100%

Tabla 6. Conocimiento organizacional

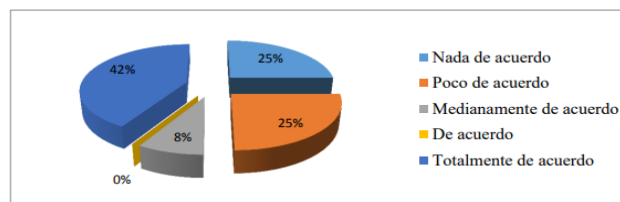


Figura 6. Conocimiento organizacional

Análisis e interpretación

De acuerdo al gráfico se observó que el 42% de empleados posee conocimientos acerca de la estructura organizacional, el 25% está nada de acuerdo, otro 25% está poco de acuerdo y un 8% posee conocimientos medios de la estructura organizacional de los Estudios Jurídicos; según lo expuesto en la mayoría de Estudios Jurídicos los empleados tienen cierto conocimiento sobre la forma de organización jerárquica del establecimiento y el 8% esta medianamente de acuerdo debido a la inexistencia de un organigrama estructural.

Pregunta 10. El sistema para archivar la documentación está bien definido

Ponderación	Alternativas	Frecuencia	Valor relativo
1	Nada de acuerdo	1	8%
2	Poco de acuerdo	7	58%
3	Medianamente de acuerdo	0	0%
4	De acuerdo	0	0%
5	Totalmente en acuerdo	4	33%
Totales		12	100%

Tabla 7. Sistema de archivos

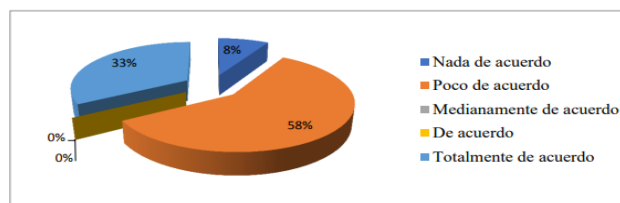


Figura 7. Sistema de archivos

Análisis e interpretación

El 58% de empleados mencionó que el sistema para archivar la documentación no se encuentra definido, el 33% señaló que en el sitio en que laboran si lo está, el 8% está nada de acuerdo; en síntesis, en la mayoría de Estudios Jurídicos el sistema para archivar la documentación no es adecuado, situación que en ciertos casos da lugar a contratiempos que impiden la realización oportuna de las

actividades laborales y el 8% enfatizó que no está nada de acuerdo con el sistema de archivos existente.

Discusión de los Resultados

Al hacer el análisis de las 5 preguntas planteadas y vistas anteriormente se puede apreciar:

Se necesita realizar la ejecución de capacitaciones (Cognosolnline, 2016), dirigidas hacia los propietarios y empleados de los Estudios Jurídicos, en vista que se detectaron falencias en este aspecto; los cuales permitirán ofrecer una mejor calidad de servicios jurídicos a sus usuarios.

Es indispensable efectuar el detalle de los procesos operativos (Matteucci Ornela, 2016) desarrollados en los Estudios Jurídicos para tener una mejor comprensión y detalle de los mismos a través de flujogramas; y esto a su vez permitirá una mejor fluidez entre los procesos administrativos efectuados.

Es indispensable considerar el diseño de un modelo de gestión administrativa (Torres, 2015) que se acople a ofrecer una alternativa de solución frente a las falencias detectadas; con estrategias de capacitaciones, el diseño de un direccionamiento estratégico, sistema de incentivos, elaboración de un organigrama estructural con su manual de funciones y un sistema de archivos de documentación judicial que permita mejorar la gestión administrativa actual de los Estudios Jurídicos del cantón La Maná.

Con lo expuesto anteriormente se procedió a diseñar la siguiente propuesta:

Tema: “Modelo de gestión administrativa por procesos para los Estudios Jurídicos, en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi”

Institución Ejecutora

Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná

Beneficiarios

Los beneficiarios del modelo de gestión administrativa son los siguientes:

- 30 estudios Jurídicos
- 60 empleados

Ubicación

- **Provincia:** Cotopaxi
- **Cantón:** La Maná

Equipo Técnico Responsable

- Autoras del Proyecto

Estructura del modelo de la gestión administrativa para los Estudios Jurídicos del cantón La Maná

Diagnóstico del micro-entorno administrativo de los estudios Jurídicos del cantón La Maná.

- Análisis del micro-entorno de los Estudios Jurídicos
- Ponderaciones y análisis
- Tendencias de los factores internos

Identificar los procesos ejecutados en los Estudios Jurídicos del cantón La Maná

Mapa de procesos judiciales

Estructura de procesos claves

Macro-procesos administrativos ejecutados en los Estudios Jurídicos

- Subproceso A. Gestión Legislativa
- Subproceso B. Gestión ejecutiva
- Subproceso C. Gestión de servicios legales
- Subproceso D. Gestión administrativa
- Subproceso E. Gestión operativa
- Subproceso F. Gestión de Recursos Humanos

Modelo de gestión administrativa para los Estudios Jurídicos que permita mejorar la estructura y procesos organizacionales

Objetivos

Beneficiarios

Enfoque al cliente

Unidad de mando

Unidad de dirección

Estabilidad y duración del personal en un cargo

Enfoque a procesos y procedimientos

Disciplina y orden

Análisis del micro-entorno administrativo de los Estudios Jurídicos

En la siguiente figura se muestra el análisis ponderado del micro-entorno administrativo que existe en los estudios jurídicos, datos que fueron elaborados de acuerdo a las encuestas realizadas a los empleados que laboraban en los estudios jurídicos.

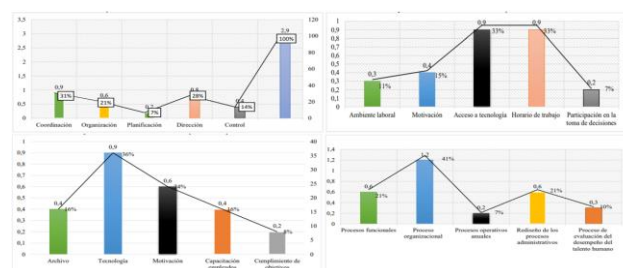


Figura 8. Micro-entorno administrativo de los Estudios Jurídicos

Porcentaje	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
12% - 50%	Nivel alto	Nivel bajo
51% - 75%	Nivel medio	Nivel medio
76% - 95%	Nivel bajo	Nivel alto

Tabla 8. Nivel de confianza y de riesgo de los diferentes procesos administrativos

Se muestra según lo expuesto anteriormente que en los estudios jurídicos existe un riesgo alto y un nivel de confianza bajo en los diferentes procesos.

Para ayudar a mitigar estos inconvenientes se procedió a realizar:

Mapa de Procesos Judiciales

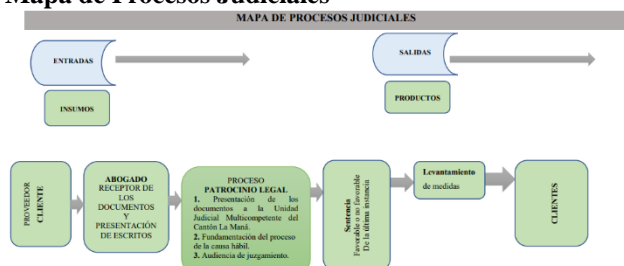


Figura 9. Mapa de Procesos Judiciales

Estructura de Procesos Claves

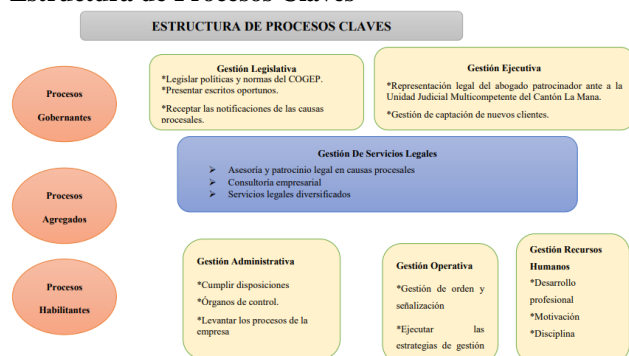


Figura 10. Estructura de Procesos Claves

Diseño del modelo de gestión administrativa por procesos para los Estudios Jurídicos para el cantón La Maná

Objetivos del modelo de gestión administrativa por procesos:

Objetivo general

- Proponer a los Estudios Jurídicos del cantón La Maná el modelo de gestión administrativa por procesos que permita lograr eficiencia en los procesos administrativos.

Objetivos específicos

- Mejorar la unidad de mando y dirección de los Estudios Jurídicos mediante el diseño de un organigrama estructura y un manual de funciones.
- Promover la disciplina y estabilidad del personal que labora en los Estudios Jurídicos del cantón La

Maná mediante las estrategias del crear una ambiente puntualidad y la regla de los 15 minutos.

- Socializar el modelo de gestión administrativa por procesos para los Estudios Jurídicos del cantón La Maná.

Beneficiarios

Beneficiarios directos:

30 propietarios de los Estudios Jurídicos
60 empleados

Beneficiarios indirectos:

Ministerio del Trabajo
Consejo de la Judicatura
Servicio de Rentas Internas
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Estructura del modelo de la gestión Administrativa por Procesos para los Estudios Jurídicos

Con el propósito de efectuar el modelo de gestión administrativa por procesos se recurrió al criterio de (Castro, 2015) que menciona los siguientes componentes:

Enfoque al cliente

- Misión
- Visión
- Valores individuales y corporativos
- Políticas internas y externas
- Objetivos estratégicos

Unidad de mando

- Elementos de liderazgo
- Evaluación continúa

Unidad de dirección

- Estructura organizacional
- Manual de funciones

Estabilidad y duración del personal en un cargo

Salario emocional

Teletrabajo
Remuneración personal
Remuneración estratégica

Enfoque a procesos

- Flujograma de procedimiento de tramitación de la impugnación de Tránsito
- Flujograma de la tramitación Judicial de pensiones alimenticias
- Flujograma de la tramitación judicial acerca del robo
- Flujograma procedimiento de tramitación judicial acerca de la letra de cambio

Disciplina

- Crear un ambiente de puntualidad
- Regla de los 15 minutos
- Sistema de incentivos por incumplimiento
- Sistema de sanciones por incumplimiento

Orden

- Orden y clasificación de los expedientes jurídicos
- Señalización de carpetas

Y la estructura Organizacional se diseñó, así como se muestra en la figura 11.

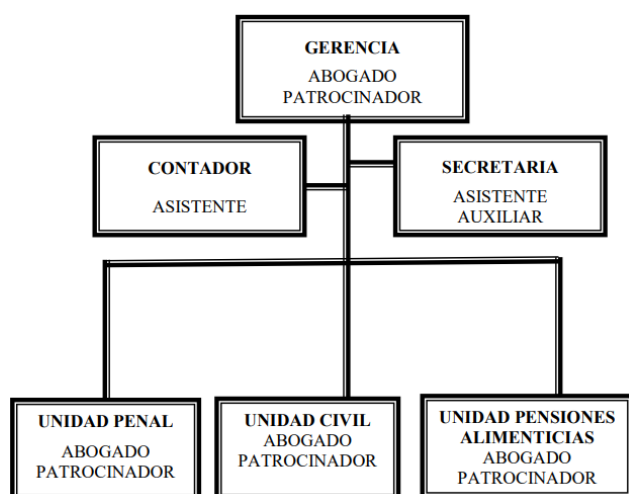


Figura 11. Estructura Organizacional

CONCLUSIONES

El diagnóstico de la situación administrativa actual de los Estudios Jurídicos del cantón La Maná efectuado mediante el análisis de los factores internos, reflejó que el ambiente laboral entre los empleados presentó un nivel alto de deficiencia con el 11%, en tanto que la motivación se situó en un porcentaje del 15% debido a la insatisfacción de los empleados; además se detectó inconsistencias en el liderazgo esto debido a la inexistencia de un modelo de gestión administrativa que oriente las actividades hacia el cumplimiento de objetivos definidos.

Los procesos administrativos de los Estudios Jurídicos del cantón La Maná fueron expuestos mediante un mapa de procesos claves donde se determinó que los procesos de gestión Legislativa están conformados por la legislación de las políticas, normas del COGEP y la presentación de escritos oportunos, en tanto que la gestión Ejecutiva conforma la presentación del abogado patrocinador, la captación de nuevos socios, y el cumplimiento de los órganos de control; además se encuentran la gestión de Servicios legales compuesto por asesorías legales, la gestión Administrativa por el cumplimiento de las disposiciones de los organismos de control y la gestión

Operativa y Recursos Humanos que busca el desarrollo profesional y la motivación de los integrantes de los Estudios jurídicos del cantón La Maná.

Previo al análisis de los resultados de los factores internos de los Estudios Jurídicos se consideró oportuno el diseño del modelo de gestión por procesos el cual constó de estrategias administrativas de enfoque al cliente, mediante el planteamiento de la misión, visión, valores individuales que orientaron el accionar de las actividades administrativas, estrategias de unidad de mando donde se detalló los elementos del liderazgo; además se establecieron estrategias de estabilidad y duración del cargo, enfoque a procesos, disciplina y orden los cuales poseen un nivel de impacto del 3,38 equivalente a alto, debido a que las estrategias fueron desarrolladas en base a las necesidades detectadas en las encuestas dirigidas a los propietarios y empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Castro, I. C. (1 de septiembre de 2015). Modelos de gestión administrativa para mejorar los procesos organizacionales en FEDERIOS. Babahoyo, los Ríos, Ecuador.
- Certo, s. (2010). *Administración Moderna*. Bogotá: Prentice - Hall .
- Cognosonline. (2016). *Plan de Capacitación*. Obtenido de <https://cognosonline.com/co/blog/como-hacer-un-plan-de-capacitacion/>
- Díaz-Bravo, L. U.-G.-H.-R. (2013). Investigación en educación. *SciELO*, 162-167.
- Ildefonso, M. (2017). *eumed*. Obtenido de Enfoque cualitativo: https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html
- Marquéz, J. C. (febrero de 2013). *Repositorio de Grado y Postgrado*. Obtenido de Modelo de Gestión para el Desarrollo Administrativo de Falconi Puig abogados ubicada en la ciudad de Quito Provincia de Pichincha: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12330>
- Matteucci Ornela. (2016). *De Ingeniería Industrial*. Obtenido de Procesos operativos: definiciones, conceptos e integración corporativa: <https://deingenieriaindustrial.com/administracion-operaciones/procesos-operativos/#:~:text=Los%20procesos%20operativos%20son%20todas,asociados%20a%20la%20estrategia%20operativa.>
- Ramírez, C. (2013). *Fundamentos de administración*. Bogotá: Ecoe. Obtenido de Books Google.
- Rodríguez, J. (2011). El modelo de gestión de recursos humanos. En J. C. Rodríguez. Barcelona: UOC.
- Torres, L. (8 de junio de 2015). *Uniandes*. Obtenido de Dspace:



<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1079/1/TUBADM004-2015.pdf>