



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v9i16.0579>

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO LABORAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO DE JIPIJAPA

MANAGEMENT STRATEGIES FOR IMPROVING THE WORKING CONDITIONS OF THE MUNICIPAL PUBLIC COMPANY OF DRINKING WATER AND SANITARY SEWERAGE OF JIPIJAPA

Morejón-Santistevan Maryury Elizabeth ¹; Soledispa-Parrales Joselyn Paola ²

¹ Universidad Estatal Del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.

Correo: maryury.morejon@unesum.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2180-7642>

² Universidad Estatal Del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador. Correo: soledispa-joselyn1931@unesum.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0003-6163-9385>

Resumen

La investigación propuesta nace con el objetivo de determinar estrategias de gestión administrativa para el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Jipijapa, con el propósito de la adopción de estrategias de gestión administrativa donde puede resultar en un notable mejoramiento del desempeño laboral. Esta empresa se encarga de proveer servicios de agua potable tanto en zonas urbanas como rurales del cantón y sus parroquias aledañas, cabe destacar que esta Empresa Pública se financia mediante las recaudaciones mensuales de los usuarios del servicio. Los resultados de la investigación están indican que el 84% del personal de la empresa tienen competencias desarrolladas en la empresa, de igual forma el 52% de los encuestados consideran que las estrategias de gestión administrativas ayudaran al mejoramiento en el desempeño del personal lo cual genera un buen ambiente laboral y una aplicación eficiente de las normas de control que han permitido llevar a cabo de excelente manera la selección de estrategias. La metodología aplicada en este estudio se enfocó en la combinación de dos aspectos, el primer enfoque hizo referencia a los datos cualitativos, a través de la recolección y análisis de datos subjetivos mediante una encuesta, como segundo enfoque la información cuantitativa, la cual se centró en la medida estadística de los datos y el análisis de los datos objetivos. Así mismo, se utilizó una fuente primaria de información con datos bibliográficos, permitiendo combinar la profundidad y la riqueza de los datos cualitativos con la precisión y la generalización de los datos cuantitativos.

Palabras claves: gestión administrativa, desempeño laboral, estrategias, recaudaciones, competencias desarrolladas.

Abstract

The proposed research was born with the objective of determining administrative management strategies for improving the work performance of the public company of Drinking Water and Sanitary Sewerage of Jipijapa, with the purpose of the adoption of administrative management strategies by the departmental heads in the company where it can result in a significant improvement in work performance. This company is responsible for providing drinking water services in both urban and rural areas of the canton and its surrounding parishes, it should be noted that this Public Company is financed through monthly collections from users of the service. The results of the research indicate that 84% of the company's staff have developed skills in each department, likewise 52% of respondents consider that administrative management strategies will help improve staff performance, which generates a good work environment and an efficient application of control standards that have allowed to carry out the selection of strategies in an excellent way. The methodology applied in this study focused on the combination of two aspects. The first approach referred to qualitative data, through the collection and analysis of subjective data using a survey. The second approach was quantitative information, which focused on the

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 29 de julio de 2024.

Fecha de aceptación: 16 de septiembre de 2024.

Fecha de publicación: 10 de enero de 2025.



statistical measurement of the data and the analysis of objective data. Likewise, a primary source of information was used with bibliographic data, allowing the combination of the depth and richness of qualitative data with the precision and generalization of quantitative data.

Keywords: administrative management, job performance, strategies, collections, developed competencies.

1. Introducción

A nivel mundial la gestión administrativa ha cursado varias tendencias y cambios significativos, a partir de los últimos años se han generado varias orientaciones centradas en el desarrollo individual, la aceptación de tecnologías digitales, la promoción de la diversidad e inclusión, y la creación de experiencias laborales positivas. Estos cambios buscan adaptarse a las demandas cambiantes de las personas y a los desafíos del entorno organizacional.

En Ecuador, se han producido varios desarrollos y cambios en relación con el talento humano y la gestión administrativa por la creación de varias leyes y reformas que ha mostrado un interés creciente en promover el emprendimiento, mejorar la formación profesional, simplificar los trámites administrativos y fomentar la responsabilidad social organizacional. En relación a la

EPMAPAS, se encuentra en un período de ajuste a los nuevos métodos de incorporación del talento humano y gestión administrativa, aquellos aspectos tienen como objeto atraer, reclutar y retener los talentos humanos, mejorar el desempeño y productividad y optimizar la estructura y los procesos organizacionales.

La gestión administrativa es un pilar fundamental en cualquier organización, y en el contexto de una Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, se vuelve aún más crucial debido a la naturaleza vital de sus servicios. Para los jefes departamentales, la implementación de estrategias de gestión administrativa efectivas puede ser la clave para el mejoramiento del desempeño laboral y, en última instancia, para la eficiencia y calidad del servicio ofrecido a la comunidad.

Estas estrategias deben centrarse en la optimización de recursos, la



mejora continua de procesos y la motivación del personal. Es esencial desarrollar un enfoque integral que abarque la planificación, organización, dirección y control de todas las actividades administrativas. La planificación debe ser meticulosa, asegurando que cada departamento tenga objetivos claros y alcanzables, alineados con la misión y visión de la empresa. La organización debe ser flexible y adaptativa, permitiendo una distribución eficiente de tareas y recursos (Abril, 2020).

La comunicación abierta y efectiva es clave para la resolución de problemas y la toma de decisiones informadas. Además, es crucial implementar un sistema de control que permita monitorear y evaluar el desempeño de manera constante, identificando áreas de mejora y reconociendo los logros del personal (Gómez & Guerra, 2020).

Para el desarrollo de este estudio, se tomó en cuenta una de las variables de esta temática, con el propósito de la adopción de estrategias de gestión administrativa por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

puede resultar en un notable mejoramiento del desempeño laboral. Esto no solo beneficiará a los empleados, sino que también garantizará la prestación de servicios de alta calidad a la comunidad, fortaleciendo la confianza pública en la empresa y promoviendo un desarrollo sostenible a largo plazo.

Gestión administrativa

La gestión administrativa es el motor que impulsa su funcionamiento y éxito de cualquier organización, puesto que, a través de la planificación, coordinación y supervisión de recursos y actividades, garantiza que los objetivos se conviertan en realidades tangibles. Desde la asignación eficiente de tareas hasta la toma de decisiones estratégicas, esta disciplina es esencial para mantener una operación fluida y eficaz. Esta corta introducción, destaca una vez más que la gestión administrativa desempeña un papel crucial en una entidad, ya que abarca todas las actividades y procedimientos necesarios para cumplir con los requisitos legales, lo que permite llevar a cabo una variedad de acciones con el objetivo de alcanzar

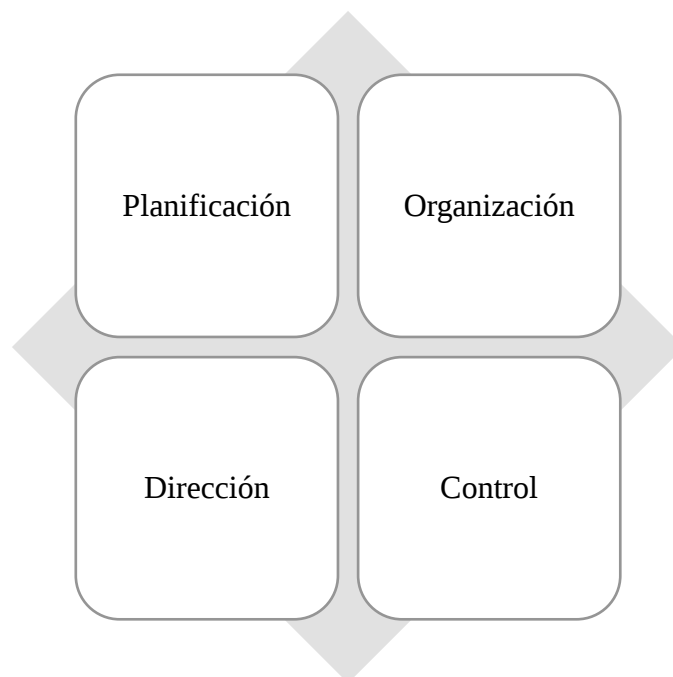
los objetivos planificados a largo plazo de una organización.

Mendoza et al. (2019), destacan un concepto significativo para la gestión administrativa debido que una organización se encarga de que

todos los procesos se hagan de la manera eficaz y eficiente, cumpliendo con el proceso y que sea oportuno, riguroso, seguro y se minimicen los costos de un servicio otorgado.

Proceso de la Gestión Administrativa

Figura 1: Proceso de la Gestión Administrativa



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de González (2019).

Contar con una gestión administrativa de calidad en una entidad asegurará el cumplimiento de todos los objetivos establecidos en el entorno laboral. La implementación de los procesos mencionados anteriormente se convierte en uno de los procedimientos y beneficios claves para alcanzar el éxito organizacional.

Niveles de control

Figura 2: Descripción de los tres niveles de control



Nota. Elaboración propia a partir de datos de Caicay (2020).

Las estrategias de gestión administrativa son un conjunto de métodos, enfoques y prácticas diseñadas para optimizar el funcionamiento de una organización a través de la planificación, organización, dirección y control de sus recursos y procesos. Estas estrategias buscan mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones administrativas, asegurando que la organización pueda cumplir con sus objetivos y metas de manera sostenible y competitiva.

Las estrategias de gestión administrativa incluyen diversas áreas, tales como la gestión de recursos humanos, la gestión financiera, la gestión de operaciones y la gestión de la información. En la gestión de recursos humanos, las

estrategias pueden abarcar la selección y contratación de personal, la capacitación y el desarrollo, la evaluación del desempeño y la implementación de sistemas de incentivos y recompensas. En la gestión financiera, se enfocan en la planificación y control de presupuestos, la gestión de costos, la inversión y la financiación (Morejón, 2020).

En cuanto a la gestión de operaciones, las estrategias se centran en la optimización de los procesos productivos, la gestión de la cadena de suministro, el control de calidad y la mejora continua. La gestión de la información, por su parte, incluye la implementación de sistemas tecnológicos que faciliten el almacenamiento, procesamiento y análisis de datos, así como la

comunicación efectiva dentro de la organización (Sánchez, 2021).

La aplicación de estrategias de gestión administrativa requiere un enfoque sistemático y proactivo, donde se analicen continuamente los resultados y se realicen ajustes según sea necesario. El liderazgo efectivo y la toma de decisiones basadas en datos son componentes clave para el éxito de estas estrategias. Además, es importante fomentar una cultura organizacional que apoye la innovación, la colaboración y el aprendizaje continuo.

Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere al grado en que un empleado cumple con las expectativas y responsabilidades asociadas a su puesto de trabajo. Es una medida de la eficiencia y efectividad con la que una persona realiza sus tareas, alcanzando los objetivos establecidos por la organización. Este desempeño puede evaluarse a través de diversos indicadores, como la calidad del trabajo realizado, la cantidad de tareas completadas, el cumplimiento de plazos, la capacidad para resolver problemas y

la colaboración con otros miembros del equipo.

Además, el desempeño laboral abarca aspectos cualitativos y cuantitativos del trabajo de un empleado. Los factores cualitativos incluyen habilidades como la comunicación, la creatividad, la adaptabilidad y la ética profesional. Por otro lado, los factores cuantitativos suelen centrarse en métricas específicas y objetivos numéricos, como el número de proyectos terminados, las ventas realizadas o los objetivos alcanzados (Muñoz, 2019).

El desempeño laboral también está influenciado por diversos factores externos e internos. Entre los factores internos se encuentran la motivación, la satisfacción laboral, las habilidades y competencias del empleado, así como su experiencia y formación. Los factores externos incluyen el ambiente de trabajo, el liderazgo y la cultura organizacional, los recursos disponibles y las políticas y procedimientos de la empresa.

Evaluar el desempeño laboral de manera precisa es crucial para el desarrollo y crecimiento tanto del



empleado como de la organización. Herramientas como las evaluaciones de desempeño, las retroalimentaciones regulares y los sistemas de incentivos y recompensas pueden ayudar a identificar áreas de mejora, fomentar el desarrollo profesional y reconocer los logros, contribuyendo así a un ambiente de trabajo más productivo y satisfactorio.

Normativas de selección de personal para las empresas públicas

Dentro de las atribuciones de las entidades gubernamentales, en cumplimiento de la legislación actualizada de la Ley Orgánica de las empresas pública (2010), se encuentra la aplicación del subsistema de selección de personal que establece las siguientes secciones: el Art. 63 señala del subsistema de selección de personal, el Art. 64 de las personas con discapacidades o con enfermedades catastróficas, Art. 65 del ingreso a un puesto público, Art. 66 de los puestos vacantes, Art. 67 la designación de la o el ganador del concursos y finalmente el Art. 68 tratándose de los ascensos.

En las instituciones públicas, se requiere el cumplimiento normativo en la contratación y clasificación de puestos de trabajo, así como la implementación del subsistema de selección de personal. Los potenciales candidatos deben participar en concursos de mérito y oposición, cuyos resultados serán evaluados por la administración de talento humano.

Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Cantón Jipijapa

La empresa Pública Municipal de agua Potable y Alcantarillado Sanitario del cantón Jipijapa es una entidad pública creada por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa. Fue aprobada para su funcionamiento el 13 de diciembre de 2012. Esta se encarga de la administración y operación de los sistemas de agua potable y alcantarillado en el cantón Jipijapa.

En épocas anteriores en el cantón Jipijapa quien otorgaba agua potable a la ciudadanía era la Junta de Recursos Hidráulicos pero su funcionamiento finalizó, por lo tanto, el Gobierno Autónomo

Descentralizado y mediante ordenanza inició con la creación de la Empresa Municipal de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario de Jipijapa que está regulada en la Constitución en el Art.322 y en el inciso tercero del Código Orgánico Territorial y Descentralizado, fue discutida y aprobada por el Consejo Municipal del GADMJ en dos asambleas la ordinaria el 13 de Diciembre del 2012 y la extraordinaria el 17 de diciembre del 2012. Para los autores Calle y Tóala (2019), según la respectiva investigación realizada por su autoría manifiestan que los objetivos principales de la EPMAPAS son:

- ∞ Proveer el acceso al agua de calidad para el consumo humano a la comunidad del cantón Jipijapa con enfoque de atención a las necesidades prioritarias del sector rural y urbano.
- ∞ Suscitar el saneamiento ambiental del cantón Jipijapa a través de un adecuado manejo del plan maestro del alcantarillado y la potencialidad de la capacidad operativa de las plantas del tratamiento, con la finalidad de asegurar una mejor calidad de vida en la población.

- ∞ Mejorar el fortalecimiento de la empresa pública y la capacidad técnica y operativa, asegurando la sustentabilidad y autosuficiencia en la atención de las necesidades de la comunidad. (p.20)

Implementación de estrategias de gestión administrativas a los jefes departamentales para el mejoramiento del desempeño laboral de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Jipijapa.

Para mejorar el desempeño laboral en la empresa pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Jipijapa, se pueden implementar una variedad de estrategias de gestión administrativa. A continuación, se describen algunas de las más efectivas:

1. Planificación Estratégica: Se deben establecer metas claras y alcanzables a corto, mediano y largo plazo. Involucrar a todos los departamentos en el proceso de planificación para asegurar la alineación con los objetivos generales de la empresa.



2. **Capacitación y Desarrollo:** Implementar programas de capacitación continua para mejorar las habilidades técnicas y blandas del personal. Fomentar el desarrollo profesional a través de cursos, talleres y seminarios.

3. **Evaluación del Desempeño:** Crear un sistema de evaluación del desempeño que permita medir de manera objetiva el rendimiento de cada empleado. Utilizar estas evaluaciones para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.

4. **Comunicación Efectiva:** Promover una comunicación abierta y transparente entre todos los niveles de la organización. Utilizar reuniones regulares, boletines informativos y plataformas digitales para mantener a todos informados sobre los objetivos y logros de la empresa.

5. **Motivación y Reconocimiento:** Establecer programas de incentivos y reconocimiento para recompensar el buen desempeño. Esto puede incluir bonos, premios, certificados de reconocimiento y oportunidades de promoción.

6. **Optimización de Procesos:** Analizar y mejorar continuamente los procesos administrativos y operativos. Implementar metodologías de mejora continua como el Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) o Six Sigma para aumentar la eficiencia y reducir desperdicios.

7. **Gestión del Cambio:** Preparar y apoyar a los empleados en los procesos de cambio organizacional. Asegurar una transición suave mediante la comunicación clara, la capacitación adecuada y el apoyo constante.

8. **Uso de Tecnología:** Integrar tecnologías avanzadas para mejorar la gestión de la información, automatizar procesos y facilitar la toma de decisiones basadas en datos. Implementar sistemas de gestión de recursos empresariales (ERP) y otras herramientas digitales.

9. **Bienestar Laboral:** Fomentar un ambiente de trabajo saludable y seguro. Promover el equilibrio entre la vida laboral y personal, ofrecer programas de bienestar y asegurar que las condiciones de trabajo sean óptimas.

10. **Liderazgo Participativo:** Adoptar un estilo de liderazgo que involucre a los empleados en la toma de decisiones. Escuchar sus ideas y preocupaciones, y hacerles sentir que son parte integral del éxito de la empresa.

Implementando estas estrategias, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Jipijapa podrán mejorar significativamente el desempeño laboral, lo que resultará en una prestación de servicios más eficiente y de mayor calidad para la comunidad.

2. Metodología

Esta investigación se caracteriza por los siguientes métodos: descriptivo, en donde se observó la percepción de fenómenos involucrados en el control de las situaciones internas y la influencia en la gestión administrativa de la entidad pública, el método inductivo-deductivo, ayudó a identificar el razonamiento lógico de las situaciones que suceden en la EPMAPAS y para concluir se empleó la técnica de la encuesta.

Dentro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Cantón Jipijapa, laboran 89 trabajadores en las diferentes áreas como: dirección financiera, dirección comercial, técnica y de proyectos, de intendencia y obrera. La cual se tomará como muestra no probabilística, ya que estas pueden ser llevada a cabo como un modelo informal que tiene como finalidad de tomar una población generalizada o la distribución de las mismas. Por otra parte, la descripción detallada de la muestra tomada para este estudio, está integrada por el tutor institucional del proyecto de investigación, los 89 servidores públicos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Cantón Jipijapa y la autora de esta investigación.

3. Resultados y discusión

A continuación, se presentan los principales resultados de la encuesta respecto a la frecuencia y el porcentaje. La frecuencia es el número de veces que una respuesta específica se dio en la encuesta y el porcentaje es la frecuencia de una



respuesta específica expresada como una proporción del total de respuestas. Cabe mencionar, que se dará detalles específicos de cada uno de los aspectos observados en cuanto a la gestión administrativa su

influencia en la gestión administrativa para el mejoramiento del desempeño laboral de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Jipijapa.

Tabla 1. ¿Las competencias desarrolladas en cada departamento de la empresa el personal que trabaja en las diferentes áreas es eficiente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	75	84%
Muy de acuerdo	14	16%
Total	89	100%

Fuente: Elaboración propia bajo los datos proporcionados de la EPMAPS Jipijapa.

Se observa que el 84% de los participantes respondieron que están de acuerdo y el 16% manifestaron muy de acuerdo, el análisis de las competencias y la eficiencia del personal revela las fortalezas actuales y las áreas que

necesitan mejoras. Las estrategias adecuadas basadas en estos hallazgos pueden llevar a un desempeño laboral más eficiente y efectivo en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Jipijapa.

Tabla 2. ¿Considera que las estrategias de gestión administrativas ayudaran en el mejoramiento del desempeño laboral de los servidores públicos?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En alguna medida	18	20%
En gran medida	25	28%
Completamente	46	52%
Total	89	100%

Fuente: Elaboración propia bajo los datos proporcionados de la EPMAPS Jipijapa.

En relación a la tabla 2 se observa que el 20% de los participantes respondieron con una calificación de 3 (En alguna medida), el 28% respondieron con una calificación de 4 (En gran medida) y el 52%

respondieron con una calificación de 5 (Completamente), en relación con la pregunta sobre si la estrategia de gestión administrativas ayuda a mejorar el desempeño del personal. Esto sugiere que la mayoría de los

participantes consideran que las estrategias podrían ser eficientes.

Otro de los resultados relevantes de esta investigación resalta que el acceso a servicios de agua potable y saneamiento es decisivo para el bienestar de la población. No obstante, se ha identificado con 42% de los servidores públicos una falta de luminosidad y conexión en las normas y reglamentos establecidos por la EPMAPAS. Muchas de estas pautas no se mantienen al día y no están en conformidad con los estándares nacionales e internacionales, generando desconciertos y obstáculos en la implementación de las políticas y estrategias de la entidad.

La falta de familiaridad de muchos funcionarios con estas normas conlleva a informalidades en sus obligaciones y responsabilidades, impactando negativamente en la calidad de los servicios que se brindan a la población y generando cuestiones de seguridad e higiene. Además, la ausencia de mecanismos sólidos de inspección ha permitido que los problemas de incumplimiento de las normas persistan dentro de la organización sin ser detectados ni corregidos

oportunamente, extendiendo sus efectos más allá de lo deseable.

Por otra parte, se observó que la ausencia de políticas y procedimientos definidos para la administración de la empresa, esta carencia ha causado inconvenientes significativos a la hora de ejecutar estrategias eficaces destinadas a atraer, seleccionar, potenciar y retener a profesionales altamente capacitados.

Asimismo, se pudo constatar que el 41% de los servidores públicos notan una escasez de sistemas efectivos para rastrear y evaluar su rendimiento, por lo cual esta condición ha obstaculizado la capacidad de reconocer las capacidades y áreas de mejora de los empleados, lo que a su vez ha influido en la toma de decisiones vinculadas a la gestión administrativas. Además, se detecta una escasez en la implementación de programas de evaluación de desempeño de los empleados en la EPMAPAS, evitando que se pueda identificar las fortalezas y debilidades del personal, lo que a su vez ha impactado en la toma de decisiones relacionadas con



la administración del talento humano.

Por último, la falta de iniciativas de capacitación y desarrollo dirigidas al equipo de trabajo en la EPMAPAS, ha generado dificultades en la adquisición y actualización de las habilidades y conocimientos necesarios para elevar el rendimiento de los empleados y proporcionar un servicio de alta calidad a la comunidad.

4. Conclusiones

Las bases teóricas fueron fundamentadas para emplear el pensamiento lógico, crítico e investigativo, además de realizar una revisión bibliográfica de las variables. Se resalta la relevancia de una política de estrategia de gestión administrativas, que esté en consonancia con los objetivos de la organización y que contribuya a mejorar la productividad y el rendimiento del personal en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Jipijapa.

Las estrategias de gestión administrativa aplicadas a los jefes

departamentales han demostrado ser efectivas en la mejora del desempeño laboral en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Jipijapa. La planificación estratégica, la capacitación, la comunicación efectiva y la gestión del cambio son fundamentales para crear un entorno laboral productivo y eficiente.

Bibliografía

- Abril, F. (2020). Diseño de procesos de Gestión del Talento Humano. Obtenido de (Primera Edición ed.). Ambato: MEGAGRAG: <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocg%20estthh.pdf>
- Caicay, D. (2020). Propuesta del control interno a los procesos operativos en la empresa j.r. corporation E.I.R.L. y su efecto en la rentabilidad. Obtenido de CHICLAYO – PERÚ: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6832/caicay_vdb.pdf
- Calle, J., & Toala, G. (2019). El Proceso Administrativo En El Departamento De Gestión Administrativa Financiera Y Su Impacto Económico En La Empresa Pública Municipal De Agua Potable Y

- Alcantarillado Sanitario Del Cantón Jipijapa (EPMAPAS-J) en el periodo comprendido entre 2016 –2017. Obtenido de Unesum: <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/1842>
- Gómez, M., & Guerra, Y. (2020). Influencia de la gestión del talento humano en la rotación de personal de la empresa reckrear S.A. Obtenido de Universidad Libre Seccional Pereira. Obtenido de Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Pereira: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17841/INFLUENCIA%2>
- González, J. (2019). Influencia de la gestión del talento humano en la rotación de personal de la empresa reckrear S.A. Obtenido de Universidad Libre Seccional Pereira, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Pereira: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17841/INFLUENCIA%2>
- Ley Orgánica de las Empresas Públicas, LOEP. (2010). Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2019). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dialnet 96 ISSN-e(4), 206-240. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Morejón, M. (2020). Gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del área de talento humano en el gobierno autónomo descentralizado municipal del área de talento humano en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Caluma, Provincia de Bolíva. Obtenido de Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7206/P-UTB-FCJSE-ADEJESECED-000023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, A. (2019). Desempeño laboral.
- Sánchez, A. (2021). Qué es la gestión administrativa. Obtenido de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-esgestion-administrativa>