



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL  
GUANGAJE, CANTÓN PUJILÍ, 2022.”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

**Autora:**

Pallo Pilalumbo Estefanía Araceli

**Tutora:**

Lic. Falconi Tapia Angelita Azucena. MBA

**Latacunga – Ecuador**

Marzo -2023

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Pallo Pilalumbo Estefanía Araceli declaro ser autor (a) del presente proyecto de investigación: **“Evaluación de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Guangaje, Cantón Pujilí, 2022.”**, siendo la Lic. Falconi Tapia Angelita Azucena. MBA tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, marzo del 2023



.....

Estefanía Araceli Pallo Pilalumbo

**AUTORA**

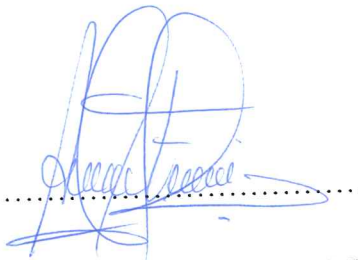
C.I. 050443714-6

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“Evaluación de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Guangaje, Cantón Pujilí, 2022”**, de Pallo Pilalumbo Estefanía Araceli de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, marzo del 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lic. Falconi Tapia Angelita Azucena', is written over a horizontal dotted line.

Lic. Falconi Tapia Angelita Azucena. MBA

C.C.: 050203767-4

**TUTORA**


## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Pallo Pilalumbo Estefanía Araceli con el título de Proyecto de Investigación: **Evaluación de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Guangaje, Cantón Pujilí, 2022**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

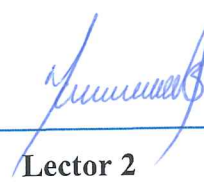
Latacunga, marzo del 2023

Para constancia firman:



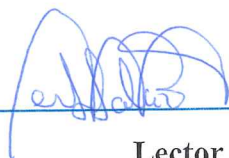
**Lector 1 (Presidente)**

Ing. Diego Fernando Jácome Segovia. Mg  
CC: 050255408-2



**Lector 2**

Msc. Nelly Germania Salguero Barba  
CC: 050146110-6



**Lector 3**

Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia  
CC: 050213819-1

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, quiero agradecer a Dios puesto que él me ha dado salud y vida además ha escuchado todas las oraciones que le he hecho y las ha sabido contestar. Agradecer también a la persona más valiosa para mí en este mundo mis padres Gerardo y Teresa, la cual me han apoyado incondicionalmente a estado para mí en las buenas y en las malas me han aconsejado lo cual me ha servido para seguir adelante en los momentos de tropiezo y me ha enseñado a ser una persona humilde y luchadora.

Por último, agradecer a todos los decentes de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi quienes me impartieron sus conocimientos además de enseñarme a ser un buen profesional.

Estefanía Araceli Pallo Pilalumbo

## **DEDICATORIA**

Dedico este presente trabajo a DIOS y mi Familia por su apoyo incondicional para alcanzar una de mis metas propuestas, por acompañarme en este duro camino que a pesar de mis errores siempre me motivaron a salir adelante.

Dedicó el presente trabajo a mis padres quienes han estado conmigo en las buenas y en las malas, gracias a ellos he podido salir adelante y luchar por mis sueños, además admiro sus consejos que me da diario en donde siempre me recalca que la humillada tiene que prevalecer ante todo gracias mamita esta meta alcanzada es tuya.

Estefanía Araceli Pallo Pilalumbo

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

#### **TITULO: “EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL GUANGAJE, CANTÓN PUJILÍ, 2022.”**

**AUTORA: Pallo Pilalumbo Estefanía Araceli**

### **RESUMEN DEL PROYECTO**

La presente investigación fue desarrollada con el propósito de evaluar la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Guangaje del Cantón Pujilí. Partiendo del análisis del marco teórico se tomaron diversas teorías y criterios científicos de varios autores, también se aplicó metodologías teóricas y prácticas, por medio de las cuales se pudo realizar la evaluación, así mismo se utilizó métodos como el inductivo y descriptivo, los mismos que permitieron obtener la información necesaria para cumplir los objetivos planteados. La investigación es de carácter cuantitativo debido a que se utilizó la recolección de datos numéricos. Para Evaluar la Calidad del Servicio de la Gestión Administrativa de esta institución se utilizaron como herramientas la entrevista dirigida al presidente del GAD parroquial; para conocer sobre la situación actual de la Gestión Administrativa se utilizó la encuesta aplicada a 369 usuarios de la Parroquia quienes, mediante un muestreo aleatorio simple, fueron seleccionados, expresaron su criterio respondiendo a las 13 preguntas cuyos resultados revelaron que el GAD parroquial tiene que mejorar sustancialmente en el proceso y selección de reclutamiento del personal, el área administrativa con personal desmotivado en el GAD parroquial, obras inconclusas realizadas, presupuesto que no abastece para el cumplimiento de todos los requerimientos de la parroquia, para ello se propuso un plan de mejora que incluyan estrategias para la calidad de servicio en donde se proponen actividades para la reducción de las falencias encontradas, que le permitirá al GAD Parroquial Guangaje mejorar la calidad de los servicios prestados y a la vez aumentar la confianza del usuario de la parroquia, al observar un mejor trato al recibir ayuda, además se indica su aplicación, debido a que, mediante una correcta planificación, se forman indicadores para realizar el adecuado seguimiento y mejora continua a las capacidades apreciadas.

**PALABRAS CLAVE:** Evaluación, Gestión Administrativa, Gobierno Autónomo Descentralizado, Estrategias.

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

**THEME:** "ADMINISTRATIVE MANAGEMENT EVALUATION IN THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT (GAD) OF THE GUANGAJE PARISH, PUJILÍ CANTON, 2022"

**Author:** Pallo Pilalumbo Estefanía Araceli

### ABSTRACT

The present investigation was developed with the purpose of evaluating the Administrative Management in the Decentralized Autonomous Government of the Guangaje Parish, Pujilí Canton. Based on the analysis of the theoretical framework, various theories and scientific criteria of many authors were taken, theoretical and practical methodologies were also used, likewise methods such as inductive and descriptive were applied which allowed to obtain the necessary information to meet the objectives set. The research is of a quantitative nature because the collection of numerical data was used. To evaluate the quality of the administrative management service of this institution, an interview was addressed to the president of the GAD; in order to understand about the current situation of the administrative management, a survey was applied to 369 users of the Parish, who, through a simple random sampling, were selected, they expressed their criteria by answering 13 questions whose results revealed that the GAD has to improve substantially in the process and selection of personnel recruitment. The administrative area has demotivated personnel, there are unfinished works, the budget does not supply the fulfillment of all the parish requirements, for this, an improvement plan was proposed that include strategies for the service quality where activities are proposed to reduce the shortcomings found, which will allow the Guangaje GAD to improve the quality of the services provided and at the same time increase the confidence of the parish user by being treated well, its application is also indicated, due to the fact that, through proper planning, indicators are formed to carry out the adequate monitoring and continuous improvement of the appreciated capacities.

**KEYWORDS:** Evaluation, Administrative Management, Decentralized Autonomous Government, Strategies.





## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En la calidad de docente del Idioma Inglés de Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL GUANGAJE, CANTÓN PUJILÍ, 2022”**, presentado por: **Pallo Pilalumbo Estefanía Araceli**, egresada de la Carrera de: **Secretariado Ejecutivo Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, marzo de 2023

Atentamente,



**Mg. María Fernanda Aguaiza Iza**  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS – UTC**  
**C.I: 050345849-9**

## ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN DEL PROYECTO.....	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	ix
ÍNDICE .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
3. OBJETIVOS .....	3
3.1 Objetivo General .....	3
3.2 Objetivos Específicos .....	3
4. Beneficiarios Del Proyecto .....	4
5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TEÓRICA .....	5
5.1 Antecedentes de la investigación.....	5
5.2 Bases Teóricas.....	7
5.2.1 Concepto de la gestión administrativa. ....	7
Elementos de la Gestión.....	8
5.2.2 Gestión Administrativa .....	10

5.2.3	Evaluación de la Gestión Administrativa.....	11
5.2.4	Etapas de la Gestión Administrativa.....	13
5.2.5	Fases del Procesos Administrativo .....	14
5.2.6	Planificación Estratégica.....	15
5.2.7	Calidad de la Administración Pública.....	16
5.2.8	Plan de Mejora .....	23
6	METODOLOGÍA EMPLEADA .....	27
6.1	Enfoque de la Investigación .....	27
6.2	Modalidades básicas de la investigación.....	27
6.2.1	Investigación Bibliográfica .....	27
6.2.2	Investigación de Campo.....	27
6.3	Nivel o tipo de investigación .....	28
6.3.1	Investigación Descriptiva.....	28
6.3.3	Método descriptivo.....	29
6.4	Técnicas de la Investigación.....	29
6.4.1	Entrevista.....	29
6.4.2	Encuesta .....	29
6.5	Población .....	30
6.6	Muestra.....	31
	Encuesta realizada.....	33
7	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	48
8	IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, ECONÓMICOS).....	51
8.1	TÉCNICO.....	51
8.2	SOCIAL.....	51
8.3	ECONÓMICO.....	51

9	PROPUESTA.....	51
9.1	Nombre De La Propuesta.....	51
9.2	Introducción De La Propuesta.....	51
9.3	Justificación.....	52
9.4	Objetivo De La Propuesta.....	53
9.5	Estructura De La Propuesta.....	53
9.5.1	Capacitar al personal administrativo en cuanto a gestión administrativa y manejo de recursos económicos.....	54
9.5.2	Mejorar la atención a los usuarios.....	55
9.5.3	Motivar a los funcionarios con procesos de reclutamiento y selección local de personal.....	56
9.5.4	Generar un buen ambiente laboral.....	56
9.6	Áreas De Mejora.....	57
10	Total Presupuesto.....	62
10	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
10.1	Conclusiones.....	63
10.2	Recomendaciones.....	64
11	BIBLIOGRAFÍA.....	65
12	ANEXOS.....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Actividades a desarrollarse .....	4
<b>Tabla 2</b> Beneficiarios del proyecto .....	5
<b>Tabla 3</b> Comunidades y número de habitantes de la parroquia.....	31
<b>Tabla 4</b> Cómo evaluaría usted la gestión administrativa del GAD.....	33
<b>Tabla 5</b> Competitividad respecto a otros GADS.....	34
<b>Tabla 6</b> Se aplican adecuados procesos de selección y reclutamiento del personal .	35
<b>Tabla 7</b> Evaluación la calidad de servicio entregada por los funcionarios del GAD	36
<b>Tabla 8</b> Implementación de un modelo de gestión administrativo. ....	37
<b>Tabla 9</b> Inconvenientes al momento de solicitar un trámite dentro del GAD parroquial. .....	38
<b>Tabla 10</b> Atención que recibida en el GAD de la parroquial .....	39
<b>Tabla 11</b> Contribución con el mejoramiento de su parroquia. ....	41
<b>Tabla 12</b> Áreas de mejora en el GAD Parroquial de Guangaje. ....	42
<b>Tabla 13</b> Requerimiento de estrategias de mejora en procesos.....	43
<b>Tabla 14</b> El desarrollo vial de la gestión administrativa del GAD Parroquial.....	44
<b>Tabla 15</b> Obras realizadas por el GAD satisfacen las necesidades de los habitantes. .....	45
<b>Tabla 16</b> Presupuesto del GAD Parroquial para beneficio de la parroquia y sus comunidades.....	46
<b>Tabla 17</b> Capacitación al personal administrativo en cuanto a gestión administrativa y manejo de recursos económicos.....	58
<b>Tabla 18</b> Motivación a los funcionarios con procesos de reclutamiento y selección local del personal.....	59
<b>Tabla 19</b> Generar un buen ambiente laboral .....	60

<b>Tabla 20</b> Mejorar la atención a los usuarios.....	61
<b>Tabla 21</b> Total presupuesto. ....	62

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Evaluación de la gestión administrativa.....	34
<b>Gráfico 2</b> Gad Competitivo .....	35
<b>Gráfico 3</b> Procesos de selección y reclutamiento personal .....	36
<b>Gráfico 4</b> Evaluación de la calidad de servicios por los funcionarios del GAD.....	37
<b>Gráfico 5</b> Implementación de un modelo de gestión.....	38
<b>Gráfico 6</b> Inconvenientes al realizar Tramite dentro del GAD. ....	39
<b>Gráfico 7</b> Atención recogida en el GAD.....	40
<b>Gráfico 8</b> Mejoramiento de la parroquia. ....	41
<b>Gráfico 9</b> Área de Mejora en el GAD Parroquial.....	42
<b>Gráfico 10</b> Estrategias de mejora. ....	43
<b>Gráfico 11</b> Desarrollo de la Gestión Administrativa.....	44
<b>Gráfico 12</b> Satisfacción de las Obras realizadas. ....	45
<b>Gráfico 13</b> Presupuesto del Gad parroquial. ....	46
<b>Gráfico 14</b> Estrategias .....	53

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

Evaluación de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Guangaje, Cantón Pujilí, 2022.

**Fecha de inicio:** octubre 2022

**Fecha de finalización:** marzo 2023

**Lugar de ejecución:**

Cotopaxi-Pujilí- GAD Parroquial Guangaje

**Facultad que auspicia:**

Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:**

Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial

**Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):**

No corresponde

**Grupo de investigación**

Presidente del GAD Parroquial Guangaje.

369 moradores de la Parroquia.

**Equipo de Trabajo:**

**Tutora:** Lic. Falconi Tapia Angelita Azucena. MBA      C.I. 050203767-4

**Estudiante:** Pallo Pilalumbo Estefanía Araceli      Cl. 050443714-6

**Área de Conocimiento:** Gestión Administrativa

**Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo humano y social.

**Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):**

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.



## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El motivo de esta investigación se debe que en el GAD Parroquial de Guangaje no existe una atención adecuada a los moradores de este sector por parte de los funcionarios del GAD. Con esta investigación se podrá evaluar la atención brindada y se dará a conocer los resultados de la investigación a los usuarios para que tengan conocimiento.

El objetivo de esta investigación es realizar la evaluación de la gestión administrativa a través de las encuestas (moradores) y entrevista (presidente) del GAD Parroquial Guangaje, con esos resultados se realizó la tabulación de datos para el análisis estadístico, estos resultados ayudaran a mejorar la gestión administrativa para que los pobladores sean atendidos y escuchados de mejor manera.

En el GAD Parroquial de Guangaje los proyectos que se realizan para la sociedad deben ser encaminados a satisfacer las necesidades del usuario, el uso de la calidad se puede determinar a través de mecanismos que ayuden a evaluar la calidad del servicio desde un punto específico, sin embargo, al momento de solicitar el servicio no es dado de la mejor manera, puesto que no existe el suficiente personal para cumplir con todas las áreas que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial (GAD) Guangaje.

El GAD Parroquial tiene la obligación de emitir sus planes de desarrollo territorial alineados al Plan Nacional de Desarrollo y gestionar dentro de sus facultades, bienes y servicios para los ciudadanos.

Según (Cedeño & Chesme ) en su investigación realizada en el GAD

parroquial Quiroga maniesta que;

La gestion administrativa es mala ya que no tiene una buena aceptacion de la poblacion por que no ha realizado obras ni proyectos en durante un año, esto afecta gravemente a las personas de la parroquia haciendo que estas personas migren a la ciudad para buscar mejores vidas (2022).

### **Formulación del problema o pregunta de investigación**

¿De qué manera influye la falta de un plan de mejoras en la Calidad de Servicio en la Gestión Administrativa del GAD Parroquial Guangaje?

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1 Objetivo General**

- Evaluar la calidad del servicio de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Guangaje del año 2022.

### **3.2 Objetivos Específicos**

- Fundamentar sobre las bases teóricas de la Gestión Administrativa.
- Aplicar instrumentos de recolección de datos que permitan Evaluar la Calidad del Servicio de la Gestión Administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Guangaje en el año 2022.
- Proponer un plan de mejora que incluyan estrategias para la Calidad de Servicio de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial.

## Actividades A Desarrollarse

**Tabla 1** *Actividades a desarrollarse*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Productos</b>
Fundamentar sobre las bases teóricas de la Gestión Administrativa.	Consultar los elementos teóricos de la gestión administrativa.	Consulta bibliográfica sobre la gestión administrativa.	Marco teórico sobre la gestión administrativa.
Aplicar instrumentos de recolección de datos que permitan Evaluar la Calidad del Servicio de la Gestión Administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Guangaje en el año 2022.	Evaluar los niveles de aceptación del manejo de recursos públicos.	Ejecución de una encuesta estructurada a los usuarios del GAD Parroquial con el fin de diagnosticar la calidad de servicio sobre la gestión administrativa.	Encuesta aplicada a los usuarios del GAD Parroquial Guangaje.
Proponer un plan de mejora que incluyan estrategias para la Calidad de Servicio de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial.	Realizar una propuesta para el plan de mejora GAD parroquial.	Creación de la propuesta de un plan de mejora con los resultados encontrados.	Plan de estratégico eficaz.

**Elaborado por:** La investigadora

### 4. Beneficiarios Del Proyecto

La investigación tiene como beneficiarios directos a los funcionarios de GAD parroquial Guangaje; y como beneficiarios indirectos a los Moradores de la parroquia Guangaje, lugar donde se realizó la investigación.

*Tabla 2 Beneficiarios del proyecto*

<b>DIRECTOS</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>INDIRECTOS</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJERES</b>
GAD parroquial Guangaje.	4	6	Moradores de la parroquia Guangaje.	1050	1500
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>Total</b>	<b>2550</b>	

Elaborado por: La investigadora

## 5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TEÓRICA

### 5.1 Antecedentes de la investigación

Para entender de mejor manera la presente investigación que tiene por objetivo analizar la gestión administrativa en el GAD parroquial de Guangaje, se ha recopilado varios referentes que respalda la investigación.

Según (Cedeño Buenaventura & Guillen Valenzuela) en su investigación expresa que:

Teniendo como problemática la falta de un estudio que muestre el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Bachillero del cantón Tosagua en el Período 2012 – 2015 se realizará dicha evaluación, la cual contribuirá con aportes positivos para los funcionarios de la institución, quienes a través de los resultados podrán orientar la toma de decisiones en las actividades a realizarse a futuro.

La principal función del gobierno central es llevar a cabo una política pública, cumpliendo objetivos de estabilización y redistribución de los fondos recaudados, por lo tanto, es la institución que se encarga de regular y controlar la asignación del dinero

a los determinados Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) y constatar su inversión social que se encuentra estipulada dentro del Presupuesto General de Estado por el período de un año. (2015)

Según (Cedeño & Chesme ) En su investigación realizada en el GAD Parroquial de Quiroga manifiesta que;

En este sentido, la evaluación del GAD parroquial Quiroga busca la identificación del estado actual de la gestión administrativa asociada a la calidad de los servicios que prestan a la sociedad civil, y las deficiencias que pudiesen existir y que podrían afectar el desempeño de las operaciones diarias, con el fin de analizar si se da el uso inadecuado de los recursos humanos, materiales y económicos de los cuales están dotados. Tomando como base lo antes mencionado se plantea la detección de las problemáticas asociadas y la obtención de información que le permita tomar decisiones prácticas a partir de resultados que buscan generar soluciones reales respecto al logro de la calidad en la prestación de los servicios. (2022).

Según (Solórzano Macías ) en su investigación realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia San Antonio del Cantón Chone manifiesta que:

En la actualidad el GAD parroquial San Antonio del Cantón Chone no cuenta con un modelo de gestión administrativo estructurado adecuadamente, donde cada proceso y actividad se encuentre definido de una manera clara y comprensible para cada responsable, lo cual deja en evidencia que existen problemas a nivel operativo respecto de la calidad de la prestación

de serviciosa la comunidad en muchas ocasiones al no ofrecer respuestas ante los reclamos y solicitudes formuladas día a día, poniendo en manifiesto una deficiente gestión. (2021)

Según (Torres D.) en su investigación realizada de la parroquia Ambatillo manifiesta que;

La parroquia Ambatillo se encuentra en bajo desarrollo tanto económico como social esto se debe a la mala administración por parte de los gobernantes del ahora existente GAD de la Parroquia Ambatillo que se encarga de gestionar las obras y servicios para el bienestar de la población de la parroquia, pero no se ha conseguido mayor logro porque no hay una correcta forma de llevar a cabo los procesos administrativos dentro de la institución. La parroquia Ambatillo es una demarcación territorial integrada al cantón Ambato, se halla en la cordillera occidental de los andes, localidad parroquial ubicada en la provincia de Tungurahua, Ecuador, posee una superficie de 12.89 km<sup>2</sup>, una topografía variable que se va desde los 2808 a 4100 m.s.n.m.

## **5.2 Bases Teóricas.**

### **5.2.1 Concepto de la gestión administrativa.**

#### **La gestión.**

Gestión es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, esto puede ser empresarial o personal, Según trabajo de grado realizado por (Aranda) nos manifiesta que:

La gestión es el modo de administrar en una entidad pública o privada, es un medio y es un fin, resultado una gestión de calidad, quienes administran en equipo deberán administrar, gestionar, direccionar las actividades destinada a instaurar los planes de gobierno mediante metas a un plazo determinado, en un estudio sobre aproximación al concepto de gestión, demuestra que el vocablo Management en su expresión poliédrica de naturaleza anglosajona, empleando la motivación en la gestión de naturaleza empresarial.

En la traducción en el idioma español, indistintamente considera dentro de la gestión el acto de administrar en los organismos públicos y privados: Gerencia, Dirección, Gestión, Administración, gestión por procesos y dirección unida. En el medio institucional y administrativo estos sinónimos se adecúan a la producción, generación de empleo, progreso, servicios de calidad, inversión, progreso y desarrollo. La Gestión es la acción y efecto de gestionar, administrar, dirigir, coordinar a favor de los objetivos de la gestión a largo, mediano o corto plazo”. (2018)

### **Elementos de la Gestión**

Según (Galarza) nos manifiesta toda institución requiere de una planificación estratégica, de parámetros e indicadores en razón de sus necesidades de carácter social, de la rendición de cuentas, de demostrar su gestión, de sus resultados y la del auditor a evaluar la gestión en cuanto a las cinco “E” estas son:

**Economía.** Es el costo de educación en relación con otras instituciones,

teniendo en cuenta la adecuada calidad de educación.

**Eficiencia.** La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de alumnos aprenden utilizando materiales, de allí sale la calidad.

**Eficacia.** Es la relación entre los objetivos y metas programados, es decir entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades.

**Ecología.** Son las condiciones, operación y prácticas relativas a los requerimientos ambientales a su vez el impacto en el que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional de un proyecto, programa o actividad.

**Ética.** Es la identidad de una institución expresada en la moral y en el comportamiento individual y grupal de los funcionarios de la institución, basada en sus deberes, en su ética, en las leyes, en las normas constitucionales de la ley de educación. (2018)

### **Evaluación de la Gestión**

Se refiere que para medir la eficiencia y eficacia es necesario hacer un proceso de evaluación de la gestión, entendida ésta como los métodos que la dirección de una institución establece en forma periódica y sistemática para medir el resultado de sus actividades y la responsabilidad del funcionario en relación con unos estándares de resultados esperados proyectando acciones a futuro en busca de un mejoramiento continuo. (Galarza, 2018)



## **Control de Gestión**

(Galarza, 2018) menciona que:

El control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización, es decir el control debe servir de modelo para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.). Por ello se define como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa a fin de lograr los objetivos planteados. (p,19)

El control de la gestión pone su foco en la recopilación de información que ayude a optimizar la toma de decisiones en la dirección de la institución.

### **5.2.2 Gestión Administrativa**

Son conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos, Según (Santillán) nos define que;

En su libro Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos, refiere que la gestión administrativa “es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de su organización”. (2018)

La gestión administrativa nos ayuda a organizar de la mejor manera las empresas públicas o privadas. Según (Castañeda & Vásquez) en su investigación realizada manifiesta que;

La Gestión Administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. En tanto que Gestión, es la segunda función de una organización después del proceso de planeación, la cual basada en este, dirige los recursos y ejecuta las acciones que llevan al logro de los objetivos predeterminados. La Administración se inició al mismo tiempo que el hombre, surgió en la época primitiva. Se mostraron fenómenos administrativos en la forma de organizar, recolectar alimentos, la caza, construcción de pirámides. (2016)

### **Importancia de la gestión administrativa**

Es importante que nos permite desarrollar competencias que aumenta la productividad, para la consecución de los objetivos, que ayudará a invertir de mejor manera los recursos asignados por el Gobierno Nacional, Según lo expuesto por los autores, (Valencia & Hidalgo) expresa que;

La importancia de la gestión administrativa se basa en cuatro funciones que deben llevar a cabo los gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control. Tiene alto impacto porque las actividades que se realizan van en función de metas y objetivos planteados por la organización. (2018)

### **5.2.3 Evaluación de la Gestión Administrativa**

La evaluación de la gestión administrativa determina una correcta utilización de los recursos, normas y procedimientos con objetivos a un mejor funcionamiento de GAD mediante el logro de sus objetivos, Según (Torres D.) nos indica que;

Los cambios propuestos en los últimos años en la gestión pública han

impulsado a los gobiernos a iniciar procesos de modernización y reformas en el aparato público, a fin de estar en sintonía con la idea de lograr gobiernos más eficientes por esta razón las instituciones del sector público deben desarrollar sus actividades eficiente y eficazmente, manejando de forma adecuada los recursos públicos asignados en beneficio y bienestar de la comunidad. Por tal razón la garantía del funcionamiento de los gobiernos parroquiales es la constitución política de la república del Ecuador, el código orgánico territorial, autonomía y descentralización y el Plan Nacional del Buen Vivir, que permite el cumplimiento de las respectivas, funciones y atribuciones y a la vez hacen posible que se brinden servicios de calidad y calidez.

La principal función de los gobiernos parroquiales emitida por el COOTAD menciona que se debe promover el desarrollo sustentable de sus circunscripciones territoriales parroquiales, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas parroquiales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales. (2018)

### **Indicadores de gestión administrativa**

Consideran como un dispositivo sistemático para el monitoreo del cumplimiento de la gestión, en especial de la planeación y en general del que hacer la calidad de la institución, Según (Samaniego) en su investigación manifiesta que;

Los indicadores de gestión son parte integral del sistema de planeación y autoevaluación institucional, son un mecanismo sistemático para monitorear si la gestión se está cumpliendo de acuerdo a lo planificado.

No se puede hablar de calidad si no se ha evaluado una gestión, por lo cual, contar con herramientas de medición del cumplimiento de las actividades de la organización, es buscar la mejora continua.

La búsqueda constante de mejoras tiene como fin la satisfacción del cliente y se basa en su percepción de la calidad y está influenciada por las acciones que tome una organización. Estas acciones deben derivarse de indicadores, los que evalúan la calidad de los procesos permitiendo la toma de decisiones oportunas por parte de la administración de la empresa. (2017)

### **La Administración Pública**

Según (Intriago) en su investigación la administración pública manifiesta que:

La administración pública es un elemento básico del estado. Está formada por un conjunto de organismo que actúan bajos las órdenes del Poder Ejecutivo. Estos organismos son los encargados de dictar y aplicar las disposiciones necesarias para que se cumplan las leyes, fomentar los intereses públicos y resolver las reclamaciones de los ciudadanos. (2018)

#### **5.2.4 Etapas de la Gestión Administrativa**

Lo importante es ayudar a la empresa hacer un mejor uso de sus recursos y alcanzar sus objetivos de forma más eficiente. Según (Quilumbaquin) el modelo de gestión administrativa involucra diversas etapas a desarrollar en la secuencia descrita a continuación:

#### **5.2.4.1 Análisis de la estructura funcional**

Descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio, así como de las interrelaciones y los flujos de información entre ellas.

#### **5.2.4.2 Análisis de las relaciones con terceros.**

Identificar y caracterizar las entidades con las que interactúa el servicio y el objeto de dicha interacción. Identificación de los procesos de la empresa: establecer los circuitos funcionales y los servicios que se prestan. (2020)

#### **5.2.5 Fases del Procesos Administrativo**

Según, (Montoya) nos define estas funciones tan importantes para la administración también hacen parte del proceso de gestión y abarcaremos cada una de ellas a continuación:

**La Planeación:** Dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno de la empresa, planteamiento de objetivos, estrategias, políticas, así como acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.

**La Organización:** Consiste en el diseño de estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimación del trabajo. comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa.

**La Dirección:** Dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.

El proceso de dirección consiste en realizar las actividades planeadas, que implican un gasto de energía física e intelectual. La naturaleza de las actividades varía mucho de un caso a otro, de acuerdo con el tipo de organización, los objetivos, lo establecido en los planes, la competencia de las personas, la disponibilidad de recursos y otros factores.

**El Control:** Es la función que se encarga de evaluar el desarrollo de lo planeado y lo ejecutado. El proceso de control está vinculado a la realización de objetivos, lo que implica disponer de información sobre ellos y sobre las actividades encaminadas a lograrlos. Este proceso produce y utiliza información para tomar decisiones. La información y las decisiones de control permiten mantener cualquier sistema orientado hacia el objetivo. (2017)

### **5.2.6 Planificación Estratégica**

La planificación estratégica es lo que orienta a las empresas en la toma de decisiones y en la distribución de sus recursos en el período que viene a continuación. Según (Arteaga) nos define que;

La Planificación estratégica es un proceso básico el cual establece objetivos, determinando la manera en la cual se va a alcanzar, partiendo desde un antecedente cuando se planifica existe una motivación que marca un futuro visualizando metas importantes que se quieren alcanzar. Si entonces se relaciona la palabra planificación con estrategia la cual tiene que ver con el conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un Determinado fin o misión.

La implementación de la planificación estratégica se realiza del proceso de

decisión del direccionamiento organizacional, fijar el objetivo general y específicos a largo y mediano plazo; y trazar trayectorias para consolidar lo mencionado; se entiende de dicho concepto, que la planificación estratégica en las empresas es un proceso sistemático que va ayudar a las empresas alcanzar sus propósitos y objetivos que se hayan trazado para un periodo. (2021)

Se desarrollan planes estratégicos, los administradores o propietarios deben tomar en cuenta un enfoque que abarque a toda la empresa, Según (Merino) en su investigación nos expone que;

La planificación estratégica hace referencia a la toma deliberada y sistemática de decisiones que incluyen propósitos que afectan o deberían afectar toda la empresa durante largos períodos, es una planeación que incluye pasos más largos, es más amplio y se desarrolla en los niveles jerárquicos más elevados de la empresa, es decir, en el nivel institucional. (2020)

### **5.2.7 Calidad de la Administración Pública**

La administración pública debe satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos, Según (Rodríguez & Zambrano) nos manifiesta que;

La calidad de la administración pública es el conjunto de propiedades de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresas o implícitas. Actualmente ha variado la forma de concebir la calidad, de modo que ya no refiere las características personales que diferencian a un producto o servicio de otro de la misma especie, sino trasciende esta cualidad para identificarla

con la capacidad del producto o servicio para satisfacer un propósito, una necesidad o una expectativa. En síntesis, la calidad solía referir una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a un objeto o servicio, que permiten juzgar su valor; mientras, el concepto moderno la entiende como la totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que se refiere a la habilidad de satisfacer una necesidad. (2016)

### **Calidad de Servicio**

Se trata de un conjunto de estrategias y labores que buscan mejorar el servicio que se refiere al cumplimiento de las expectativas que tienen los individuos, (Torres Guamanquispe) nos manifiesta que;

La calidad de servicio debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la institución. Así cada organización desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que trabaja y el tipo de actividades que desarrolla. Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la institución.

La calidad de servicio se ha convertido en otra arma más para lograr posicionarse en el medio. Su relevancia abarca ámbitos más allá de lo económico, impactando en la calidad de vida de las personas que se ven involucradas en una relación de servicio. Ser capaz de reconocer los factores que influyen en este desempeño, abre las puertas para comenzar a gestionar nuevos caminos de acción en torno al tema, permitiendo dar un verdadero salto de calidad. (2018)

### **Servicio Público**



El servicio público son actividades permitidos y legislados por la administración pública, Según (Macias & Zambrano,) en su investigación expresa que;

El servicio público proporcionado de manera directa incluye la gestión indiferenciada, es decir cuando la administración procede mediante sus órganos ordinarios y su propia sociedad; las secciones creadas específicamente para la prestación del servicio, como el caso de agencias específicas sin personalidad jurídica propia, aunque habitualmente con autonomía financiera; y, el servicio representado que consiste en la creación de personas jurídicas, aun de derecho privado pero que pertenecen a la administración pública, representantes de la gestión del servicio público, lo cual no involucra que estas entidades tengan competencia para el ejercicio de autoridad.

En Ecuador, como se explicará más adelante, a partir de la expedición de la Constitución de la República en el año 2008 y la Ley Orgánica de Empresas Públicas en el año 2009, se creó un modelo de empresas estatales de derecho público, sujetas a un régimen jurídico específico. Cuando la administración cede la gestión a particulares sea a personas naturales o jurídicas de derecho privado, existe lo que la doctrina menciona prestación indirecta del servicio público. En ese caso, lo que existe es una representación por parte de la administración al particular o una relación establecida, que supone la mediación del personal en el que hacer de la administración que es el titular del servicio, mediante una relación jurídica definida. Al respecto, como el mismo apuesto señala: la titularidad se mantiene en manos de la administración quien solo accede a la gestión; el riesgo económico corre a cargo de los particulares; y, se fundamenta en instrumentos jurídicos específicos. (2020)

### **Calidad de Servicio Público**

La calidad del servicio público es una habilidad de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas, Según (Torres Y.) nos define que;

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación absoluta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos valores.

Un servicio público es aquel que promete el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna. El mismo que ofrecen todas entidades públicas como es, los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales, programas sociales a nivel nacional, asimismo a esto debe sumarse que todo prestador público deberá ser además agradable, amable, y respetuoso. (2021)

### **Gestión de Servicios Públicos**

La gestión pública está enfocada en la administración eficiente de todos los recursos con la finalidad de dar respuesta a las peticiones de sus habitantes, a la vez que garantizar el desarrollo del país, Según (Saltos) en su estudio maniesta que;

“La actividad administrativa desarrollada por entidades estatales o por su delegación, que tienen por finalidad satisfacer necesidades propias de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales en especie, habituales y metódicas, que

constituyen el objeto esencial de una concreta relación jurídica con el administrador.”  
(2017)

### **Características del Servicio Público**

Analizaremos a continuación, en forma más detenida, los principales caracteres del servicio público, Según (Saltos) en su análisis menciona que;

- a) **Eficiencia.**- La eficiencia en la prestación de servicios públicos constituye la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles que, en condiciones ordinarias, propende a la optimización; la eficiencia de la prestación del servicio público, depende de seguir estrictamente los lineamientos de la planificación, pero es conocido que la planificación debe ser flexible, pues existen variables influyentes, especialmente las del entorno que producen cambios que de no poderse actuar en ellos podrían conducir al fracaso, a una prestación deficiente del servicio público.
- b) **Responsabilidad.** - La responsabilidad del Estado en la dotación de servicios públicos, alude a las obligaciones específicas impuestas por los poderes públicos a los prestadores de los servicios con el fin de garantizar la consecución de determinados objetivos de interés público.
- c) **Universalidad o generalidad.** - Esto quiere decir que el servicio público es para todos, no para determinada persona. Todos los habitantes tienen derecho al servicio con arreglo a la Ley y a los reglamentos que lo regulan. Esta característica de generalidad del servicio público, puede estar condicionado con la utilización necesaria

del servicio por los administrados, cuando el orden jurídico así lo establezca.

- d) **Accesibilidad.** - El concepto de accesibilidad, en mi opinión, se circunscribe, en lo principal, a considerar que un servicio público de interés general debe prestarse u ofrecerse a un precio factible de manera que sea accesible para todos.
- e) **Continuidad.** - Los servicios públicos de interés general deben garantizar una prestación permanente de los mismos, dado que la continuidad del servicio contribuye a la eficiencia del servicio y a la satisfacción efectiva de la obligación pública, todo lo cual permitirá, además, disponer en forma oportuna del servicio esperado.
- f) **Calidad.** - La definición, supervisión y ejecución de los requisitos en elemento de calidad se ha convertido en uno de los elementos claves de la regulación de los servicios de interés general por parte de las autoridades públicas, es decir por el Estado. (2017)

### **Elementos esenciales del servicio público**

Los servicios públicos están dirigidos al beneficio general del público, por ello el interesado tenga derecho abstracto a la prestación del servicio público. Según (Valencia & Hidalgo) en su estudio menciona que;

Los servicios públicos están encaminados a la utilidad general del público, por ello el usuario tenga derecho indeterminado a la prestación del servicio público. Los tres elementos esenciales en los servicios públicos son:

- La Administración Pública
- La entidad gestora
- El usuario, habiendo una relación de dependencia generadora de derechos y obligaciones.

Estos tres elementos son principales, ya que mediante la administración pública se brinda un servicio de eficiencia y calidad a los usuarios disponiendo de la misión de administrar recursos públicos para atender y satisfacer las necesidades de los ciudadanos, así mismo la entidad administradora es la parte donde se encarga de gestionar numerosas gestiones; entre el usuario y el servicio público debe de haber un estrecho trato por lo que el usuario hace la institución.

El servicio público se caracteriza por brindar la facilidad a la sociedad de parte del estado mostrando elementos esenciales que permiten tanto a la entidad como las personas cumplir con sus derechos u obligaciones a través de lo que estipula la ley, para una mejor conexión entre la sociedad y gobierno lo que admite un mejoramiento en la calidad de la prestación de los servicios para el desarrollo de la sociedad y el país.

Las Administraciones Públicas pueden gestionar los servicios públicos que son de su competencia de forma, directa o indirecta; algunos escritores reconocen la de tipo mixta. Bajo la definición de gestión directa se comprenden todas aquellas formas de prestación en los cuales la Administración territorial brinda el servicio directamente con sus propios medios: se trata de la gestión enteramente pública. La Administración actúa a través de su propia estructura y organización administrativa, por lo que se elimina cualquier intervención de los particulares en la prestación del servicio. (2018)

### **Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales**

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales Corresponden a las parroquias rurales que pertenecen al territorio nacional integradas a un cantón con la ordenanza respectiva del concejo Municipal del que forma parte.

De acuerdo al artículo 63 del COOTAD (2012) se define a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los órganos previstos en este Código para el ejercicio de las competencias que les corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural.

El artículo 25 del COOTAD (2012), establece que Corresponde al respectivo concejo metropolitano o municipal la creación o modificación de parroquias rurales, mediante ordenanza que contendrá la delimitación territorial y la identificación de la cabecera parroquial. El proyecto contendrá la descripción del territorio que comprende la parroquia rural, sus límites, la designación de la cabecera parroquial y la demostración de la garantía de cumplimiento de sus requisitos. En caso de modificación, el concejo metropolitano o municipal actuará en coordinación con el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, garantizando la participación ciudadana parroquial para este efecto.

#### **5.2.8 Plan de Mejora**

En el contexto académico un plan de mejora es “un instrumento que implica una planificación orientada al aumento de la calidad de los procesos y de los resultados. Estos planes suelen estar precedidos por la identificación de las fortalezas

y de las debilidades”.

Por otro lado, (Cueva) indica que el plan de mejora compone un objetivo del proceso de mejora continua y por tanto es una de las principales fases a desarrollar dentro del mismo. Para ello integra la decisión estratégica de identificar aquellos cambios que deben implantarse en el proceso de las organizaciones para que el resultado sea de un mejor servicio percibido. Por lo cual se determina el plan de mejora como a que el elemento del proceso de mejora continua que a través de análisis situacional del objeto de estudio, permite realizar decisiones estratégicas que faciliten el logro de la eficiencia en los procesos. Formando, por ello, acciones a tomar y flujos de actividades para analizar, para mejorar recursos y capitales. (2021)

### **Requerimientos del Plan de Mejora**

Un plan de mejora requiere que se desarrolle en la empresa un sistema que permita: según (Cisneros Terán & Ruíz Bucheli) nos menciona que;

- Contar con empleados habilidosos, entrenados para hacer el trabajo bien, para controlar los defectos, errores y realizar diferentes tareas u operaciones.
- Contar con empleados motivados que pongan empeño en su trabajo, que busquen realizar las operaciones de manera óptima y sugieran mejoras.
- Contar con empleados con disposición al cambio, capaces y dispuestos a adaptarse a nuevas situaciones en la organización.

El efectivo mejora en la empresa solo se ha logrado cuando el ejecutivo de más

alta jerarquía decide que él personalmente liderará el cambio. (2018)

### **Elementos de un plan de mejora**

Un plan de mejora debe formar un calendario y, aspecto muy importante, tener previsto un sistema para comprobar si se ha cumplido cada objetivo, Según (Benítez) nos define que;

- a) **Objetivos:** Aquello que se desea alcanzar en un tiempo determinado. Suelen expresarse mediante un verbo en infinitivo.
- b) **Actuaciones:** Acciones concretas que deben realizarse para alcanzar el objetivo. Cada objetivo puede resumir en una o más actuaciones. Por ejemplo, si el objetivo es desarrollar en todas las áreas de la competitividad de “Aprender a aprender”, habrá que pergeñar algún tipo de actividad para ese fin.
- c) **Responsable:** Persona a la que se le encomienda la tarea de diseñar las actuaciones, ocuparse de su seguimiento, fichar el cumplimiento de los plazos.
- d) **Recursos:** Medios que se disponen para desarrollar un hecho. Puede tratarse de documentación, normativas, bibliografía, esquemas de trabajo.
- e) **Procedimiento de trabajo:** Es la manera en que se va a desarrollar la actuación prevista. Debe detallar, por ejemplo, en qué momentos se va a realizar esta actuación, qué métodos de trabajo se va a seguir trabajo individual, puesta en común, uso del correo electrónico.



- f) **Calendario:** Precisa cuánto tiempo se va a dedicar a cada actuación o a cada fase de ella. Puede incluir también momentos de seguimiento de las actuaciones.
- g) **Indicadores:** Son medios para comprobar de forma justa si nos acercamos al objetivo previsto y si las actuaciones se han desarrollado según lo previsto. Hay indicadores de diferente tipo. Unos se refieren a cosas muy concretas como, por ejemplo, entregar en plazo un documento con propuestas concretas. (2019)

### **Ventajas del plan de mejora**

Nos ayuda a incrementar el rendimiento del equipo, Según (Valencia & Hidalgo, 2018) considera lo siguiente:

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.
- Incrementar la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- Permite eliminar procesos repetitivos.

## **6 METODOLOGÍA EMPLEADA**

### **6.1 Enfoque de la Investigación**

La investigación es de enfoque cuantitativo debido a que se utilizó la recolección de datos para identificar y dar solución a la problemática, el mismo permitió medir la variable de objeto de estudio.

### **6.2 Modalidades básicas de la investigación**

#### **6.2.1 Investigación Bibliográfica**

La investigación bibliográfica permitió realizar una búsqueda minuciosa de información necesaria de diferentes textos, publicaciones científicas y documentación oficial del GAD Parroquial para fundamentar teóricamente los conceptos relacionados con la gestión administrativa.

#### **6.2.2 Investigación de Campo**

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurre los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (Torres Guamanquispe, 2018)

La Investigación consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se muestra.

### **6.3 Nivel o tipo de investigación**

#### **6.3.1 Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva consiste en la determinación de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o conducta. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2012)

Esta investigación permitió examinar y detallar la problemática del GAD Parroquial Guangaje, y a partir de esto recolectar información que permitió conocer la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y su impacto social en las comunidades de esta manera se logró demostrar de forma clara y precisa la información compilada

#### **6.3.2 Método Inductivo**

Con este método se utiliza el razonamiento que parten de hecho particulares aceptados como para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y de terminaciones universales que se postulan como leyes principios o de una teoría. (Bernal Torres, 2006)

Este método se utilizó como herramienta de observación el cual permitió conocer los argumentos que afectan a la gestión administrativa del GAD Parroquial logrando las conclusiones debidas como un apoyo principal en la elaboración de la presente investigación.

### **6.3.3 Método descriptivo**

Según (Valle, 2022) nos menciona que el método descriptivo consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Este método nos permite comprobar la conducta y actitudes de las autoridades y ciudadanos de la Parroquia Guangaje, a modo de costumbres y tradiciones de la comunidad de Guangaje se reconocen como Indígenas, kichwa hablantes. Además, facilita conocer la gestión de los procesos administrativos dentro del Gad parroquial.

## **6.4 Técnicas de la Investigación**

Se aplicaron las siguientes técnicas de investigación que permitieron obtener información esencial sobre la gestión administrativa del GAD Parroquial Guangaje

### **6.4.1 Entrevista**

La entrevista consiste en un dialogo entre dos personas. El entrevistador y el entrevistado, se realizan con el fin de obtener información de parte de este, es por lo general una persona entendida en la materia de la investigación. (Huamán Valencia, 2005)

Se aplicó al presidente del GAD Parroquial quien, de acuerdo a sus respuestas, permitió recopilar información de los procesos internos que se llevan a cabo en la gestión administrativa.

### **6.4.2 Encuesta**

La encuesta es una técnica propuesta a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interpersonales interesan al investigador. Se utiliza un listado de

preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Este listado se denomina cuestionario. (Huamán Valencia, 2005)

Instrumento validado por el juicio de expertos, se aplicó con el propósito de indagar sobre el grado de aceptación que tiene los habitantes de la Parroquia Guangaje en relación a la Gestión Administrativa en el GAD Parroquial durante el año 2022. La encuesta estuvo estructurada por una serie de preguntas que fueron dirigidas a los habitantes de esta comunidad.

## **6.5 Población**

Población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Arias, 2012). La población de la Parroquia Guangaje es de 9700 está dividida en las siguientes comunidades y número de habitantes:

**Tabla 3** Comunidades y número de habitantes de la parroquia.

No	Comunidad	No Familias
1.	Cochumbo	65
2.	Tingo	25
3.	Guayama Grande	40
4.	Anchi Quilotoa	115
5.	Ocho de septiembre	65
6.	Chilcanchi	40
7.	Cashapata	60
8.	Cola tipo	27
9.	San José de Rumipamba	73
10.	Curingue	45
11.	Chugchilan Pamba	30
12.	Guayama Chuquirapamba	21
13.	Hospital	84
14.	Comuna Guangaje	115
15.	Candela Faso	50
16.	Rompe Inga pirca	40
17.	Veinticinco de diciembre	180
18.	San José de Cuadra pamba	26
19.	Centro Guangaje	128
20.	Salamálag Chico	170
21.	Calera pampa	63
22.	Casa Quemada	155
23.	Chame Cooperativa	250
24.	Niño Loma	260
25.	Pactapungo	132
26.	Quiloa	120
27.	Sunirrumi	95
28.	Tigua Centro	200
29.	Ugshaloma Chico	280
30.	Ugshaloma Grande	230
31.	Yahuartoa	120
32.	Yatapungo	250
33.	Pactapungo	220
34.	Guayrapungo	85
	<b>TOTAL</b>	<b>\$9.700</b>

**Fuente:** GAD Parroquial Guangaje

**Elaborado por:** La investigadora

## 6.6 Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la

población accesible. (Arias, 2012)

### **Tamaño de muestra**

El tamaño de muestra permite a los investigadores saber cuántos individuos son necesarios estudiar, para poder estimar un parámetro determinado con el grado de confianza deseado, o el número necesario para poder detectar una determinada diferencia entre los grupos de estudio, suponiendo que existiese realmente. En la Parroquia de Guangaje existe una población aproximada de 9.700 habitantes, la parroquia es grande y por ende no se puede hacer las encuestas y entrevistas a todos, para ello se hizo el tamaño de muestra.

N= Población

n = muestra

p = probabilidad a favor = 0.5

q = probabilidad en contra = 0.5

z= nivel de confianza = 95 %

e = error de muestra = 0.05

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 9700}{0.05^2 (9700 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 369$$

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Encuesta efectuada a los moradores de la parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

### Encuesta realizada

## EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUANGAJE EN EL AÑO 2022.

La encuesta fue el instrumento de evaluación que se utilizó para coleccionar información respecto a la calidad del servicio de la gestión administrativa, en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

### 1. ¿Cómo evaluaría usted la gestión administrativa del GAD Guangaje?

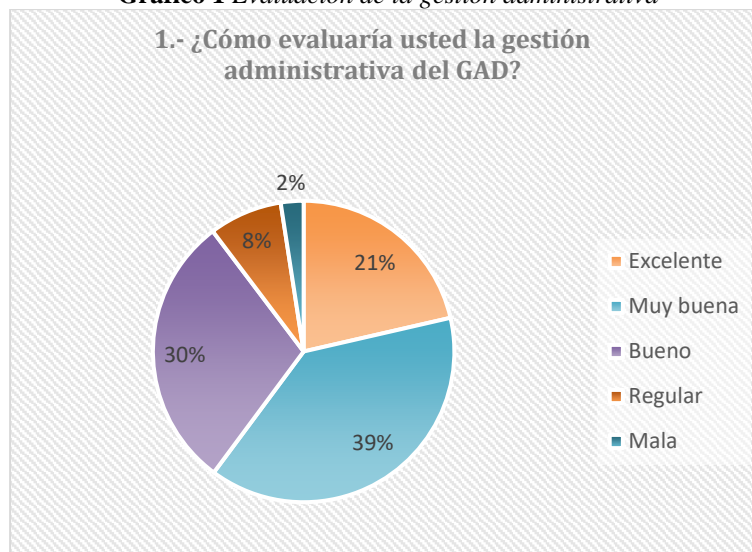
*Tabla 4* Cómo evaluaría usted la gestión administrativa del GAD

<b>Alternativa Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	79	21%
Muy buena	29	8%
Buena	109	30%
Regular	143	39%
Mala	9	2%
TOTAL	369	100%

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora



**Gráfico 1** Evaluación de la gestión administrativa

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

### **Análisis e interpretación:**

En el gráfico 1, se puede identificar que de las 369 (100%) personas encuestadas 29 (8%) respondieron con muy buena, 109 (30%) personas respondieron con buena, 79 (21%) personas respondieron con excelente, sin embargo, el 143 (39%) personas respondió con regular y el 9 (2%) personas respondieron con mala. La gestión administrativa, desde punto de vista de los funcionarios de la institución, es evaluada como aceptable con muy buena y buena.

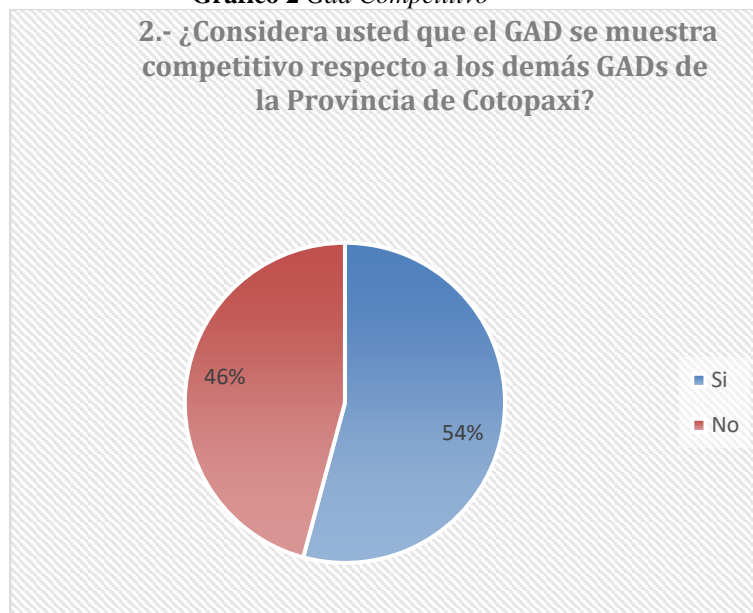
### **2. ¿Considera usted que el GAD se muestra competitivo respecto a los demás GADs de la Provincia de Cotopaxi?**

*Tabla 5* Competitividad respecto a otros GADS

Alternativa Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	200	54%
No	169	46%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico 2** *Gad Competitivo*

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

### **Análisis e Interpretación:**

En la Grafica 2 se puede observar los resultados de la segunda pregunta, de las 369 (100%) personas encuestadas 200 (54%) personas respondieron que sí y 169 (46%) respondieron que no. El GAD Parroquial, desde la vista de los funcionarios de la institución, considera que es competitivo respecto a las administraciones similares.

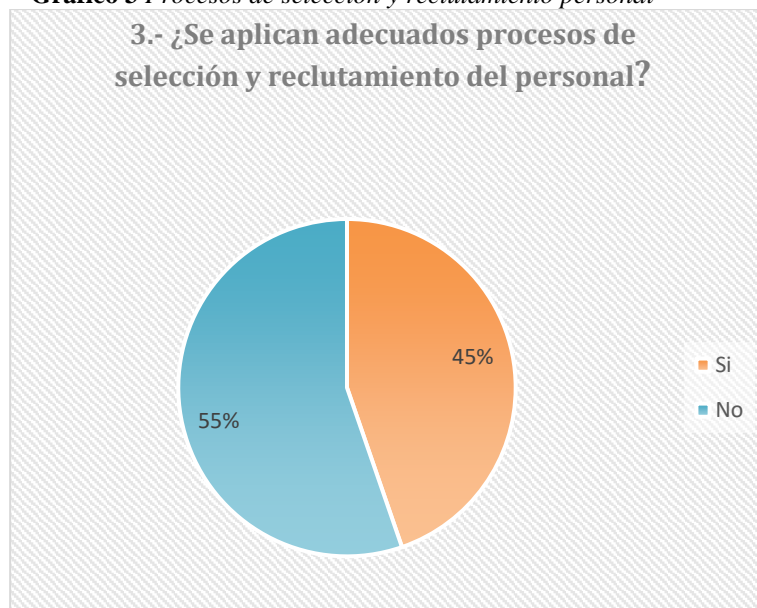
### **3. ¿Se aplican adecuados procesos de selección y reclutamiento del personal?**

**Tabla 6** *Se aplican adecuados procesos de selección y reclutamiento del personal*

<b>Alternativa Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	165	45%
<b>No</b>	204	55%
<b>TOTAL</b>	369	100%

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico 3** *Procesos de selección y reclutamiento personal*

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

#### **Análisis e Interpretación:**

En la Grafica 3 se puede evidenciar los resultados de la tercera pregunta de las 369 (100%) personas encuestadas 204 (55%) personas respondieron que no y 165 (45%) respondieron que sí. Esto debido a que el presidente del GAD ubica personas de fuera de la Parroquia y sin experiencia.

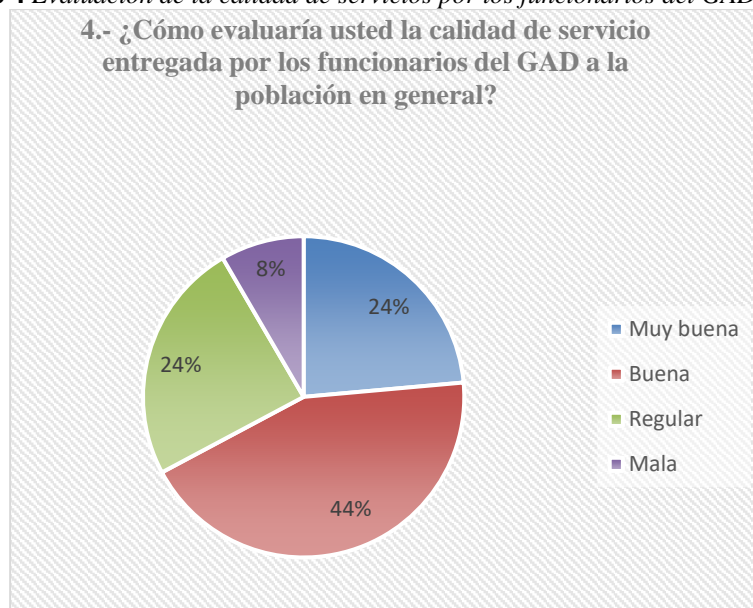
#### **4. ¿Cómo evaluaría usted la calidad de servicio entregada por los funcionarios del GAD a la población en general?**

**Tabla 7** *Evaluación la calidad de servicio entregada por los funcionarios del GAD*

<b>Alternativa Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy buena</b>	87	24%
<b>Buena</b>	161	44%
<b>Regular</b>	90	24%
<b>Mala</b>	31	8%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico 4** Evaluación de la calidad de servicios por los funcionarios del GAD.

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

#### **Análisis e Interpretación:**

En el gráfico 4 se puede identificar que de las 369 (**100%**) personas encuestadas 161 (**44%**) respondieron con buena, sin embargo 90 (**24%**) personas respondieron regular, 87 (**24%**) personas respondieron con muy buena, y el 31 (**8%**) personas respondieron mala. Desde la perspectiva de los usuarios encuestados, la calidad de la atención que se brinda al usuario es buena.

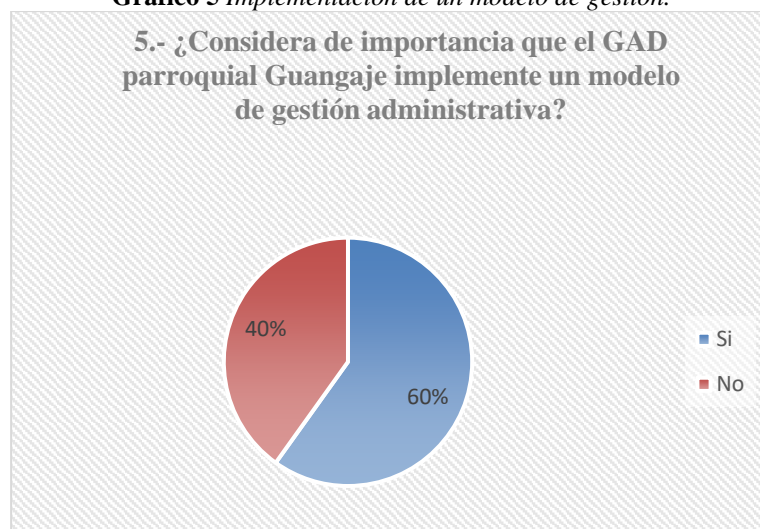
#### **5. ¿Considera que es de importancia que el GAD Parroquial Guangaje implemente un modelo de gestión administrativa?**

**Tabla 8** Implementación de un modelo de gestión administrativo.

Alternativa Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	221	60%
<b>No</b>	148	40%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico 5** Implementación de un modelo de gestión.

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

#### **Análisis e Interpretación:**

En la gráfica 5 se puede demostrar los resultados encuestados, de las 369 (100%) personas encuestadas (60%) personas respondieron que sí (40%) respondieron que no. Desde el punto de vista los usuarios de la parroquia consideran que se implemente un modelo de gestión administrativa para el GAD, ya que con esa actividad y procedimiento se llevara a cabo dentro de la institución se cumplan de forma oportuna mejorando los servicios prestados por la institución.

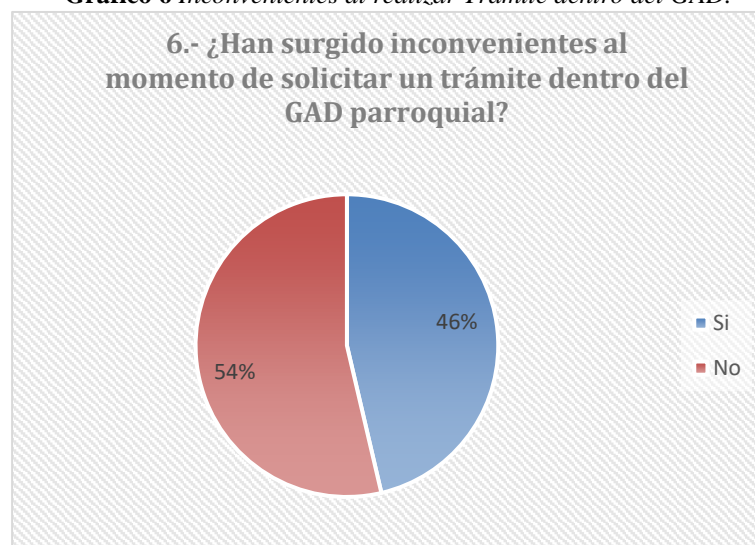
#### **6. ¿Han surgido inconvenientes al momento de solicitar un trámite dentro del GAD parroquial?**

**Tabla 9** Inconvenientes al momento de solicitar un trámite dentro del GAD parroquial.

Alternativas Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	171	46%
No	198	54%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico 6** *Inconvenientes al realizar Tramite dentro del GAD.*

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.  
**Elaborado por:** La investigadora

### **Análisis e Interpretación:**

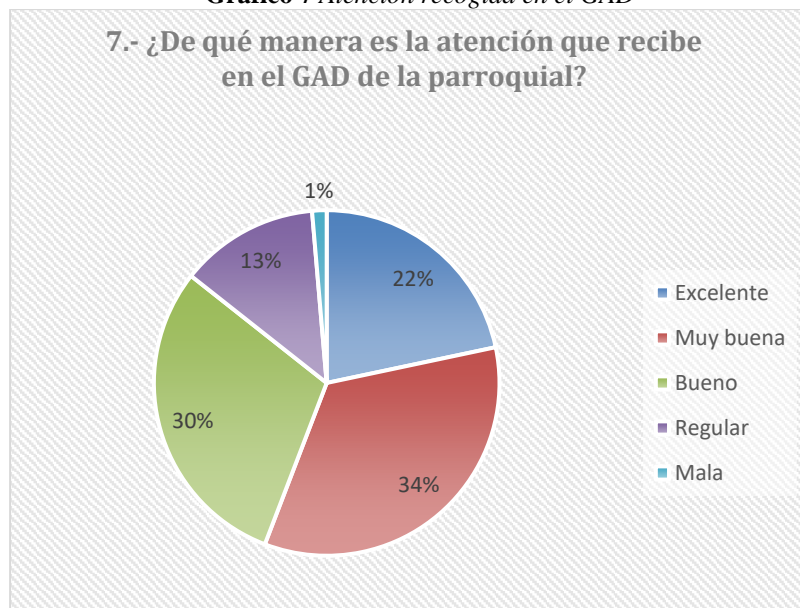
En la Grafica 6 se puede indicar los resultados encuestados, de las 369 (100%) personas encuestadas 198 (54%) personas respondieron que no y 171 (46%) personas respondieron sí. Se puede observar que dentro de los requerimientos no existen falencias al momento de ofrecer información relacionada al servicio de parte del servidor.

### **7. ¿De qué manera es la atención que recibe en el GAD de la parroquial?**

**Tabla 10** *Atención que recibida en el GAD de la parroquial*

<b>Alternativa Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	80	22%
<b>Muy buena</b>	126	34%
<b>Bueno</b>	110	30%
<b>Regular</b>	48	13%
<b>Mala</b>	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.  
**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico 7 Atención recogida en el GAD**

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.  
**Elaborado por:** La investigadora

#### **Análisis e Interpretación:**

De 369 (**100%**) encuestados, en la séptima pregunta que se trata de qué manera es la atención que recibe en el Gad el 126 (**34%**) de las personas respondieron muy buena, el 110 (**30%**) personas respondieron buena, el 80 (**22%**) personas respondieron que están totalmente excelente, el 48 (**13%**) respondieron que es regular y el 5 (**1%**) respondieron que están totalmente de mala. La mayoría de las personas encuestadas expresan que es muy buena la atención que recogen con el servicio que brinda el GAD Parroquial.

**8. ¿Considera usted que el GAD ha contribuido con el mejoramiento de su parroquia?**

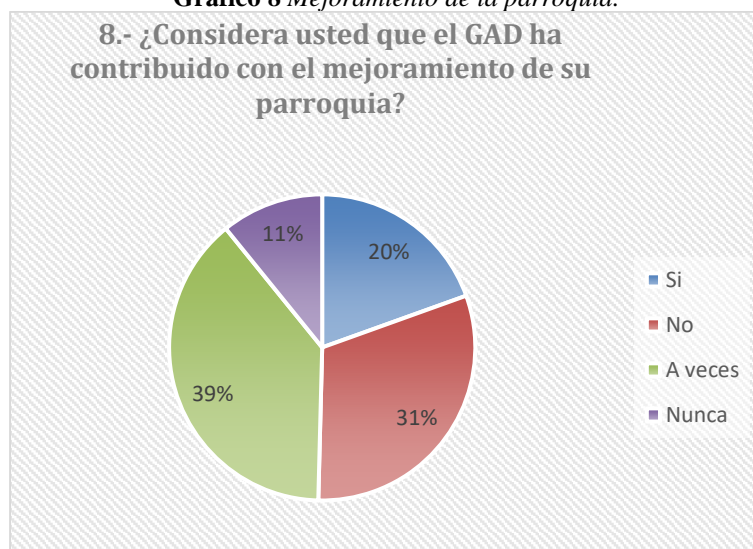
**Tabla 11** *Contribución con el mejoramiento de su parroquia.*

<b>Alternativa Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	72	20%
<b>No</b>	114	31%
<b>A veces</b>	143	39%
<b>Nunca</b>	40	11%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico 8** *Mejoramiento de la parroquia.*



**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

**Análisis e Interpretación:**

Del presente gráfico de los 369 (100%) encuestados manifiestan que el 143 (39%) de personas encuestadas reconocen A veces, mientras que el 114 (31%) de personas encuestadas consideran que no, el 72 (20%) de las personas encuestadas consideran que, y el 40 (11%) de las personas encuestadas consideran que nunca. Los usuarios encuestados consideran que en ocasiones contribuye el mejoramiento de su parroquia.



**9. ¿En qué área cree usted que debe mejorar el GAD Parroquial de Guangaje?**

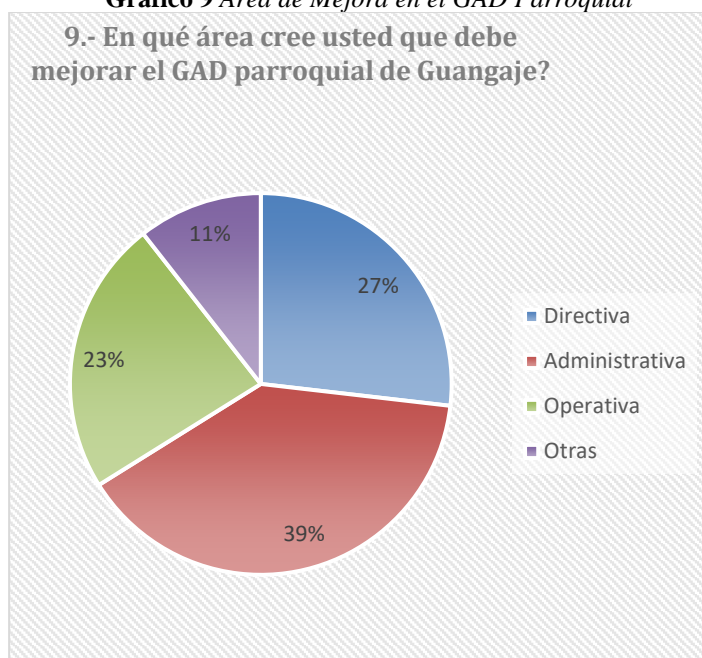
**Tabla 12** Áreas de mejora en el GAD Parroquial de Guangaje.

Alternativa Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Directiva	99	27%
Administrativa	145	39%
Operativa	86	23%
Otras	39	11%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.  
**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico 9** Área de Mejora en el GAD Parroquial

9.- En qué área cree usted que debe mejorar el GAD parroquial de Guangaje?



**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.  
**Elaborado por:** La investigadora

### Análisis e Interpretación:

De 369 (100%) encuestados, en la novena pregunta que se trata de que área se debe mejorar el GAD el 145, (39%) de las personas respondieron el área Administrativa, el 99 (27%) respondieron que el área Directiva, el 86 (23%) respondieron que el área Operativa, y el 39 (11%) respondieron otras. Por lo cual la mayoría de las personas de la Parroquia Guangaje considera que el área Administrativa exige mejorar dentro del GAD.

### 10. ¿Considera usted que el GAD requiere estrategias de mejora en sus procesos?

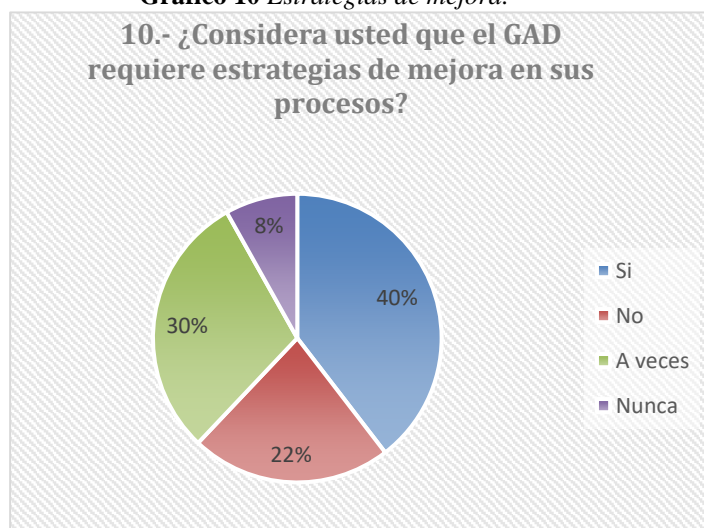
**Tabla 13** Requerimiento de estrategias de mejora en procesos.

Alternativa Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	146	40%
No	83	22%
A veces	110	30%
Nunca	30	8%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico 10** Estrategias de mejora.



**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

### Análisis e Interpretación:

En la Grafica 10 se puede indicar los resultados encuestados, de las 369 (100%) personas encuestadas 146 (40%) personas consideran que Sí, el 110 (30%) personas consideran A veces, el 83 (22%) personas consideran que No, y el 30 (8%) personas consideran que nunca. Se puede notar los resultados indican que si requiere estrategia de mejora en el proceso de la gestión.

### 11. El desarrollo vial de la gestión administrativa del GAD Parroquial es:

**Tabla 14** *El desarrollo vial de la gestión administrativa del GAD Parroquial.*

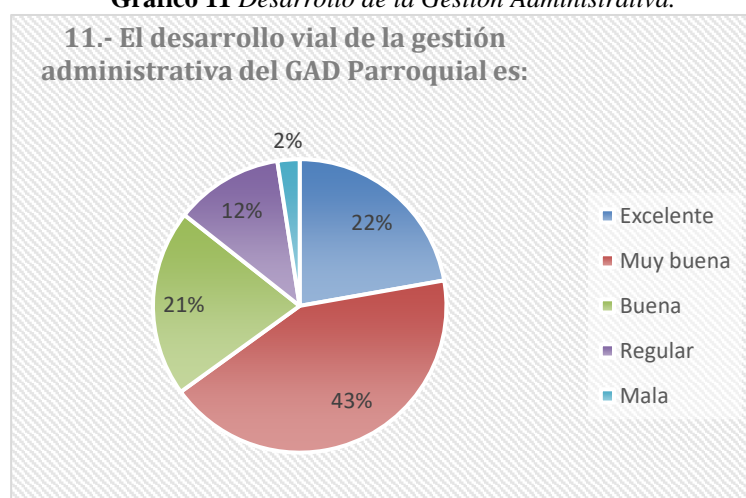
<b>Alternativa Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	82	22%
<b>Muy buena</b>	158	43%
<b>Buena</b>	76	21%
<b>Regular</b>	44	12%
<b>Mala</b>	9	2%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico 11** *Desarrollo de la Gestión Administrativa.*

**11.- El desarrollo vial de la gestión administrativa del GAD Parroquial es:**



**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

### Análisis e Interpretación:

En la Grafica 11 se puede indicar los resultados encuestados, de las 369 (100%) el 158 (43%) de los encuestados responden que es muy buena el 82 (22%) de los encuestados responden que es excelente el 76 (21%) de los encuestados responden que es buena el 44(12%) de los encuestados responden que es regular y el 9 (2%) de los encuestados responden que nunca. Se puede observar los resultados del desarrollo vial en el GAD Parroquial es importante para la mayoría de la población de la parroquia.

### 12. ¿Cree usted que las obras realizadas por el GAD satisfacen las necesidades de los habitantes?

**Tabla 15** Obras realizadas por el GAD satisfacen las necesidades de los habitantes.

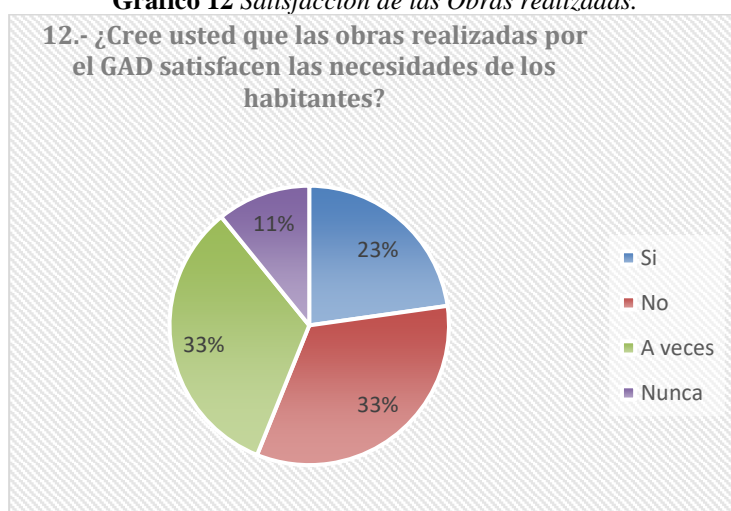
Alternativa Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	84	23%
<b>No</b>	123	33%
<b>A veces</b>	122	33%
<b>Nunca</b>	40	11%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico 12** Satisfacción de las Obras realizadas.

12.- ¿Cree usted que las obras realizadas por el GAD satisfacen las necesidades de los habitantes?



**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

### Análisis e Interpretación:

De 369 (100%) encuestados, en la pregunta 12 se trata de las obras realizadas el Gad, el 123 (33%) de los encuestados indica que no, mientras que el 122 (33%) de los encuestados indica que a veces, el 84 (23%) de los encuestados indica que sí, y el 40 (11%) de los encuestados indica que nunca. La totalidad de las personas encuestadas no están gustosas con las obras realizadas ya que no cumplió con lo propuesto.

### 13. ¿Cree usted que el presupuesto asignado al GAD Parroquial ha sido utilizado correctamente para beneficio de la parroquia y sus comunidades?

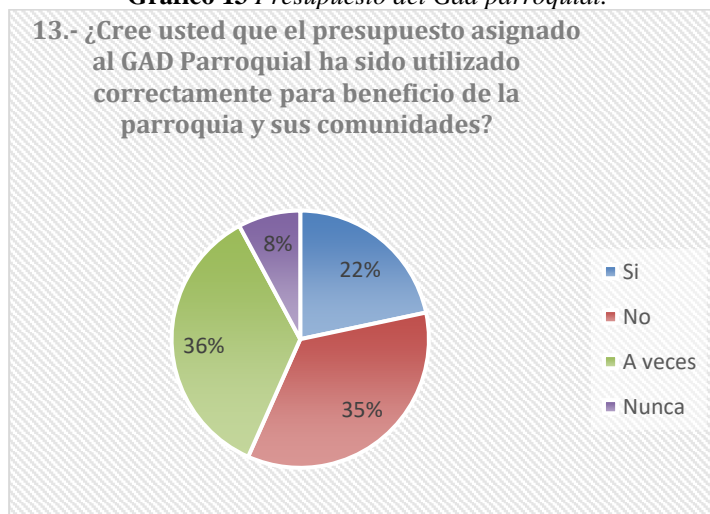
**Tabla 16** Presupuesto del GAD Parroquial para beneficio de la parroquia y sus comunidades.

Alternativa Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	22%
No	129	35%
A veces	131	36%
Nunca	29	8%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico 13** Presupuesto del Gad parroquial.



**Fuente:** Usuarios de la Parroquia Guangaje, Cantón Pujilí.

**Elaborado por:** La investigadora

### **Análisis e Interpretación**

De 369 (100%) encuestados, en la pregunta 13 se trata de presupuesto del Gad, el 131 (36%) de los encuestados supone que a veces, el 129 (35%) de los encuestados indican que no, mientras que el 80 (22%) de los encuestados indican que sí, y el 29 (8%) de los encuestados indican que nunca. La población encuestada cree que a veces es utilizado correctamente el presupuesto en el GAD Parroquial, los usuarios encuestados no confían en las autoridades.

## 7 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En el diagnóstico desarrollado se presentan los siguientes resultados: en relación de cómo se evalúa la calidad de servicio entregada por los funcionarios del GAD a la población en general, se manifiesta que la Área Administrativa tiene una calificación mayoritaria de Regular, lo que significa que los moradores de la parroquia de Guangaje, no están satisfechos con el servicio que brinda este GAD Parroquia. En este sentido (Torres Guamanquispe) nos manifiesta que, la calidad de servicio debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la institución. Así cada organización desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que trabaja y el tipo de actividades que desarrolla.

En cuanto a los procesos de selección y reclutamiento del personal, los encuestados expresan en su mayoría que no se desarrollan procesos adecuados de selección y reclutamiento de funcionarios y que más bien se establece un escogimiento de funcionarios externos a la Parroquia generando malestar debido a que se relega a profesionales locales que son capaces de cumplir sus funciones eficientemente. Según (Tomato Santillan) en su investigación concluye que: Implementar el sistema de selección de talento humano basado en competencias permite un empoderamiento de los usuarios, su ejecución determinará transparencia en el Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales, el proceso o sistema de selección de Talento Humano basado en competencias permite mejorar las actividades internas de cada área, porque estarían debidamente seleccionados y con conocimientos y habilidades esperados. (2015)

En relación a las obras realizadas por el GAD Parroquial existe insatisfacción en cuanto a la dotación de obras a los habitantes de la Parroquia esto es a causa de que no existe una planificación y estudio adecuado sobre las necesidades que tiene el sector y se priorizan obras que no poseen relevancia y tampoco cubren las necesidades de los moradores del sector. Según ( Vázquez Cabezas), En el Ecuador son varios los cantones que han optado por aplicar los Presupuestos Participativos, así existen casos de: Cayambe, Cotacachi, Cuenca, Cascales, Guamote, Ibarra, Nabón, Orellana, Otavalo, Suscal, Pelileo, Pindal, Quijos, Taisha, Montufar, Píllaro, Azogues, entre otros, donde el proceso de construcción evidencia como se da la participación ciudadana y que concretamente parte, en un primer momento, de la deliberación ciudadana a nivel comunal para llegar a establecer consensos, luego se eleva lo consensuado a la Asamblea parroquial en donde a través de diferentes mecanismos se prioriza los requerimientos de cada una de las comunidades. (2012)

El presupuesto asignado al GAD Parroquial no es el suficiente lo que dificulta que se ejecuten obras de prioridad para los habitantes del sector y en consecuencia el malestar de los moradores siempre será permanente porque ven que sus aspiraciones de desarrollo se la vean truncadas. Según (Cedeño Buenaventura & Guillen Valenzuela) en su investigación expresa que: Teniendo como problemática la falta de un estudio que muestre el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Bachillero del cantón Tosagua en el Período 2012 – 2015, se realizará dicha evaluación, la cual contribuirá con aportes positivos para los funcionarios de la institución, quienes a través de los resultados podrán orientar la toma de decisiones en las actividades a realizarse a futuro. La principal función del gobierno central es llevar a cabo una política pública,



cumpliendo objetivos de estabilización y redistribución de los fondos recaudados, por lo tanto, es la institución que se encarga de regular y controlar la asignación del dinero a los determinados Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) y constatar su inversión social que se encuentra estipulada dentro del Presupuesto General de Estado por el período de un año. (2015)

En cuanto a qué si se considera implementar estrategias de mejora en los procesos en el GAD Parroquial los encuestados en su gran mayoría expresan que es importante el planteamiento de estas estrategias que permitan desarrollar procedimientos distintos para mejorar la gestión administrativa en beneficio de los usuarios. Por tanto, la investigadora propone llevar a la práctica lo siguiente: Estrategia; 1.- Capacitar al personal administrativo en cuanto a gestión administrativa y manejo de recursos económicos, 2.- Mejorar la atención a los usuarios, 3.- Motivar a los funcionarios con procesos de reclutamiento y selección local de personal, 4.- Generar un buen ambiente laboral. En su investigación (Cedeño & Chesme) manifiesta que: al implementar el plan de acción propuesto para corregir las falencias encontradas en cada una de las dimensiones evaluadas, además se debe proponer la actualización permanente del plan, mediante el seguimiento de los logros alcanzados haciendo uso de los indicadores de desempeño propuestos. De ser necesario, ampliar los elementos evaluados para garantizar se potencie la calidad de los servicios, entendiendo que el entorno de la gestión administrativa es cambiante y por lo tanto, las estrategias deben adaptarse a la realidad vivida. (2022).

## **8 IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, ECONÓMICOS)**

### **8.1 TÉCNICO**

Como aspecto técnico se puede mencionar que la propuesta permite favorecer la gestión administrativa y brindar la posibilidad de generar bienestar a los usuarios y a los colaboradores que forman parte del GAD Parroquial de Guangaje.

### **8.2 SOCIAL**

En el ámbito social al aplicar la presente propuesta permitirá agilizar los procesos, brindar servicios oportunos y de calidad a los usuarios que acuden frecuentemente al GAD Parroquial de Guangaje.

### **8.3 ECONÓMICO**

En el ámbito económico, permitirá que los funcionarios sean más eficientes al momento de dar respuestas a los distintos requerimientos que realizan los usuarios generándoles ahorro en tiempo y dinero. De ejecutarse las estrategias propuestas, el GAD Parroquial de Guangaje tendría que invertir recursos económicos, cuya ejecución se reflejara en la mejora del servicio que presta esta institución.

## **9 PROPUESTA**

### **9.1 Nombre De La Propuesta**

Estrategias para la mejora en la calidad de servicio dirigido al GAD Parroquial Guangaje que ayuda a la satisfacción de la población.

### **9.2 Introducción De La Propuesta**

En el GAD Parroquial Rural de Guangaje se identificó que el principal

problema es la mala atención de parte de los funcionarios hacia la población de la parroquia Guangaje, por aquello se presenta una propuesta que contribuirá para mejorar la calidad de atención que ofrece el GAD Parroquial logrando conseguir la satisfacción de la población considerando que este plan de mejoras que se plantea a continuación sea aplicado en dicha institución.

En esta propuesta se plantea puntos específicos en los cuales se debe tomar acción inmediata como; preparar al personal administrativo, mejorar la atención a los moradores, motivar a los funcionarios para que estén comprometidos y mantener un buen ambiente laboral entre funcionarios y la población, para lo cual se encomienda a las autoridades competentes se lleve a cabo capacitaciones del personal constantemente de tal manera que el servicio que brinden a los moradores sean eficaces y correctos.

El plan de mejora intenta establecer estrategias para optimizar la calidad de servicio en la atención a la población de la parroquia, vistos desde una perspectiva muy práctica e interactiva con actividades colaborativas entre las autoridades y los moradores de la Parroquia Guangaje.

### **9.3 Justificación**

Mejorar la actitud y el conocimiento de los servidores públicos en relación con sus competencias. La capacidad de respuesta es importante para los trabajadores del GAD Parroquial porque el conocimiento y la actitud son los valores centrales de la institución, cuyo desempeño la gestión administrativa depende de la calidad percibida por los usuarios, por lo tanto, es muy importante contar con empleados motivados que trabajen en equipo para que la institución sea exitosa y que respalden sus resultados,

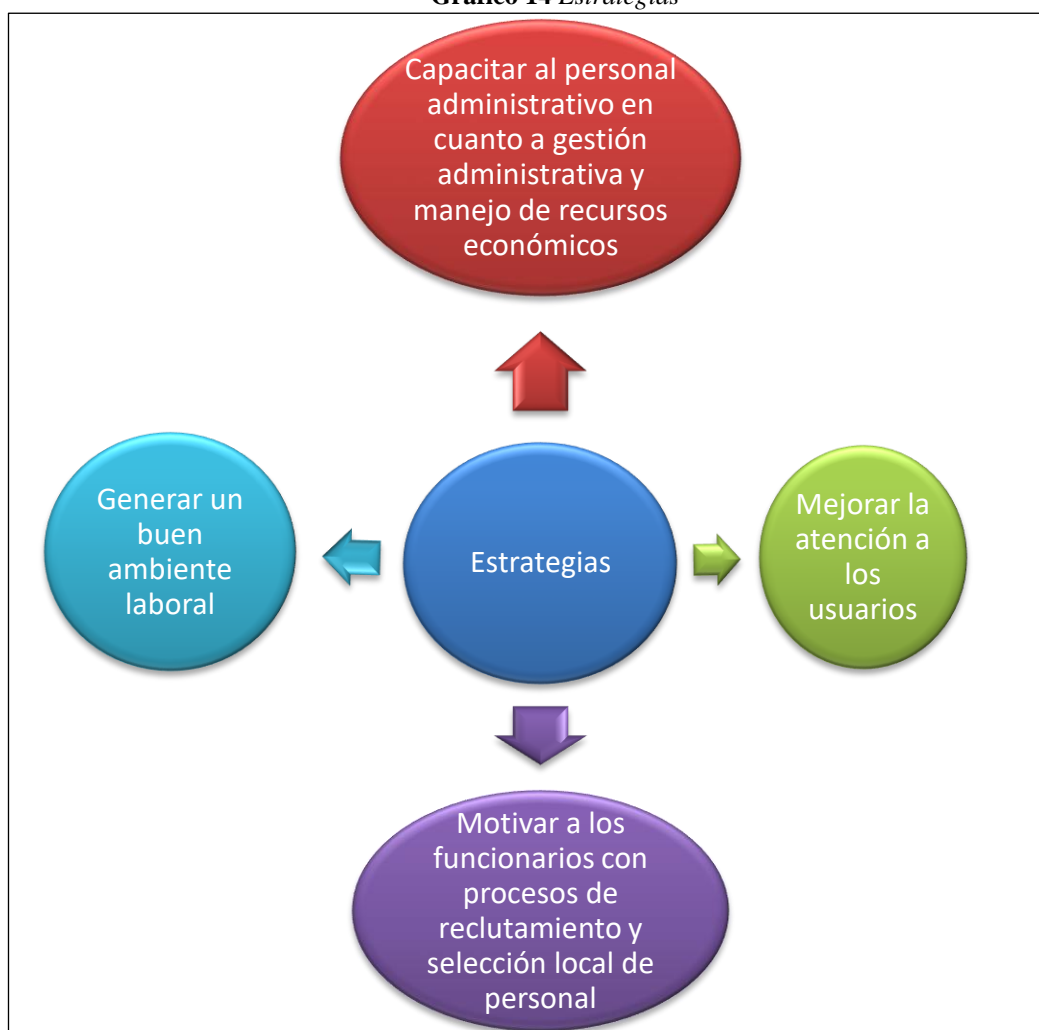
fortaleciendo así, eliminar sus deficiencias y con ello mejorar la gestión natural del trabajo. A los moradores les motiva la calidad del trato que reciben en sus relaciones personales, al tratar con funcionarios públicos, debe confiar, respetar y considerar a sus superiores.

#### 9.4 Objetivo De La Propuesta

Proponer estrategias de gestión administrativa que fomenten la buena atención a la población de la parroquia Guangaje.

#### 9.5. Estructura De La Propuesta

Gráfico 14 Estrategias



Elaborado por: La investigadora

### **9.5.1 Capacitar al personal administrativo en cuanto a gestión administrativa y manejo de recursos económicos.**

La capacitación del personal constituye un proceso organizacional estratégico para impulsar un proyecto de gestión del desempeño que incorpore lo personal, laboral, social y de gestión económica, en las actividades de capacitación, por lo tanto, se requiere que el personal esté informado y participe en las políticas de personal de la empresa. Al respecto, Werther y Daivis señalan que, los objetivos de la capacitación deben:

“Estipular claramente los logros que se deseen y los medios de que se dispondrá. Deben utilizarse para comparar con ellos, el desempeño individual. Si los objetivos no se logran, el departamento de personal adquiere una valiosa retroalimentación acerca del programa y los participantes para obtener éxito en una próxima ocasión”. (2000)

Para una mejor capacitación en la atención a los moradores, es necesario revisar el código orgánico territorial del GAD Parroquial Guangaje en caso de poseer, de este modo se conocerá el procedimiento para resolver las futuras problemáticas de la población que se pueda presentar.

Para esto se coordinará con las autoridades encargadas del personal un horario de capacitación sobre temas administrativos y económicos, que permitirá solucionar los problemas que se presente en el GAD Parroquial, con el fin de brindar una respuesta clara, correcta y acertada a la población.

### **9.5.2 Mejorar la atención a los usuarios**

Según Corrales en su investigación manifiesta que, la atención a la población es una herramienta de presentación, que se encarga de establecer puntos de contacto con la población, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la atención.

Entre sus principales objetivos, se encuentran: garantizar que el servicio llegue a su público objetivo, que sea usado de la forma correcta y que genere la satisfacción del usuario. Para lograr estos objetivos, es importante brindar apoyo, asesoría, orientación, instrucciones y todo aquello que facilite este proceso. (2020),

Se considera que la calidad de servicio favorece en la satisfacción de la población en el GAD Parroquial de Guangaje, por lo que se recomienda al presidente establecer normas y políticas orientadas a mejorar la calidad del servicio con el propósito de lograr satisfacer a la población.

Se debe revisar y hacer énfasis en las normas y políticas que están orientadas a mejorar la calidad de servicio, para lograr una cultura de calidad, direccionada a los habitantes de la parroquia y establecer que el tema sobre la calidad de servicio es importante en la actualidad en las administraciones públicas.

Con el fin de lograr mejorar, se propone ofrecer capacitaciones sobre atención al usuario, en temas como el saludo, la amabilidad, las distintas formas de dar una respuesta a los moradores. De esta manera el personal actuará de modo eficiente y los moradores tendrán una perspectiva diferente de los funcionarios.

### **9.5.3 Motivar a los funcionarios con procesos de reclutamiento y selección local de personal.**

Según Méndez manifiesta que: la motivación a los empleados, es un factor determinante dentro de la sociedad, es donde el hombre puede interactuar y obtener satisfacción propia, es donde el mismo descubre retos y pone en juego sus capacidades para mostrar su intelecto y así también donde las organizaciones laborales pueden crecer y dar a conocer grandes equipos laborales, capaces de competir en diversos ámbitos y ocupar lugares de primer orden, es por eso que es importante que la empresa, reconozca al empleado como parte importante de la misma y que el empleado sea un firme representante de la misma, con confianza y libertad para una participación eficiente y activa. (2017)

Es necesario incentivar y motivar al personal constantemente para generar el compromiso del empleado con el trabajo. Para lo cual se recomendará a las autoridades competentes en primera instancia protagonizar procesos de reclutamiento y selección de personal, que tenga en cuenta a los profesionales y gente del sector; así mismo organizar capacitaciones sobre la comunicación efectiva y horizontal, desarrollo laboral y personal, liderazgo.

### **9.5.4 Generar un buen ambiente laboral**

Según Mandes en su investigación realizada manifiesta que; Conseguir tener un excelente ambiente laboral en la oficina lo asociamos a la comunicación existente entre los empleados y los jefes, así como su nivel de bienestar en un tiempo determinado. Un buen entorno laboral puede cambiar según las condiciones del día.

El concepto de ambiente laboral se emplea en el momento que surgen imprevistos o problemas o incluso conflictos laborales, es entonces cuando ese entorno del que hablamos puede verse influido negativamente durante un tiempo o hasta que se soluciona el problema. (2017)

Un buen ambiente de trabajo hace que los funcionarios del GAD sean un equipo favorable. Un buen ambiente laboral creara una mayor productividad en beneficio a los moradores de la parroquia Guangaje.

## **9.6 Áreas De Mejora**

El diseño de las estrategias para el área de administración del GAD Parroquial Guangaje, tiene como propósito fundamental mejorar la Gestión Administrativa.

A continuación, se detalla la planificación establecida del plan de mejora con cada una de sus actividades y acciones ante las falencias encontradas, como también los responsables de realizar la ejecución de las mismas y su duración. Con el objetivo de mejorar la de calidad del servicio de la gestión administrativa del GAD parroquial Guangaje.



**Tabla 17** *Capacitación al personal administrativo en cuanto a gestión administrativa y manejo de recursos económicos.*

**Nombre propuesto: Capacitar al personal administrativo en cuanto a gestión administrativa y manejo de recursos económicos.**

**Objetivo: Planificar el buen manejo de la institución pública.**

<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Plazo</b>
<b>Desarrollar un estudio previo de la gestión administrativa.</b>	Analizar los procesos administrativos y económicos para recolectar los de mayor estado crítico.	Material físico y digital.	GAD Parroquial	100\$	3 meses
<b>Identificar el rol administrativo de los colaboradores.</b>	Analizar el ámbito laboral en que se desempeñan los colaboradores.	Sistemas Informáticos, consultora, coach.	GAD Parroquial	100\$	3 meses
<b>Establecer buenas prácticas de gestión administrativa.</b>	Desarrollar un plan de capacitación en áreas administrativas y económicas.	Sistemas Informáticos, consultora, coach.	GAD Parroquial	200\$	3 meses
<b>Determinar las competencias de cada uno de los colaboradores.</b>	Capacitaciones constantes del personal en áreas establecidas.	Sistemas Informáticos, consultora, coach.	GAD Parroquial	200\$	3 meses

**Elaborado por:** La investigadora

**Tabla 18** *Motivación a los funcionarios con procesos de reclutamiento y selección local del personal.*

**Nombre propuesto: Motivar a los funcionarios con procesos de reclutamiento y selección local de personal.**

**Objetivo: Animar a los funcionarios del GAD Parroquial Guangaje.**

<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Plazo</b>
<b>Ubicar a los colaboradores en el puesto correcto.</b>	Identificar los perfiles en los que se desempeñan cada funcionario.	Sistemas Informáticos, consultora, coach.	GAD Parroquial	150\$	3 meses
<b>Dotarles de herramientas necesarias para cumplir sus funciones.</b>	Implementar un plan de dotación de herramientas apropiadas para mejorar el rendimiento de los funcionarios.	Sistemas Informáticos, consultora, coach.	GAD Parroquial	100\$	5 meses
<b>Ofrecerles oportunidades de crecimiento.</b>	Desarrollar un plan de incentivos general para los funcionarios.	Sistemas Informáticos, consultora, coach.	GAD Parroquial	100\$	2 meses

**Elaborado por:** La investigadora

**Tabla 19** *Generar un buen ambiente laboral*

**Nombre propuesto: Generar un buen ambiente laboral.**

**Objetivo: Facilitar la comunicación y la relación entre los funcionarios del GAD parroquial.**

<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Plazo</b>
<b>Generar confianza, a partir de la transparencia</b>	Crear un plan de difusión para informar a los trabajadores de los buenos y malos resultados para conocer la realidad.	Sistemas Informáticos, consultora, coach	GAD Parroquial	200	3 meses
<b>Fomentar el respeto y la igualdad</b>	Generar un plan de igualdad para erradicar el acoso laboral.	Sistemas Informáticos, consultora, coach.	GAD Parroquial	300	3 meses
<b>Impulsar medidas saludables</b>	Crear un plan de medicación preventiva, alimentación y ejercitación.	Sistemas Informáticos, consultora, coach.	GAD Parroquial	300	3 meses
<b>Crear un plan de comunicación interna</b>	Crear un plan de comunicación interna.	Sistemas Informáticos, consultora, coach.	GAD Parroquial	300	2 meses

**Elaborado por:** La investigadora

**Tabla 20** *Mejorar la atención a los usuarios*

**Nombre propuesto: Mejorar la atención a los usuarios**

**Objetivo: Fortalecer la buena atención para lograr la satisfacción de los usuarios**

<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Plazo</b>	<b>P</b>
<b>Investigar las causas de los problemas más frecuentes</b>	Aplicar instrumentos de recolección de datos para identificar los problemas	Sistemas Informáticos, consultora, coach	GAD Parroquial	50\$	mes	1
<b>Identificar a los usuarios insatisfechos</b>	Aplicar encuestas para recabar información sobre las necesidades de los usuarios	Sistemas Informáticos, consultora, coach	GAD Parroquial	50\$	mes	1
<b>Brindar soporte a los usuarios en tiempo real</b>	Organizar mesas de ayuda que proporcione información relevante a los usuarios	Sistemas Informáticos, consultora, coach	GAD Parroquial	50\$	meses	3
<b>Fomentar la empatía en los funcionarios</b>	Capacitar a los funcionarios en temas ligados a relaciones humanas	Sistemas Informáticos, consultora, coach	GAD Parroquial	150\$	meses	1

**Elaborado por:** La investigadora

## 10 Total Presupuesto

Tabla 21 *Total presupuesto.*

<b>Estrategias</b>	<b>Costo</b>
Capacitar al personal administrativo en cuanto a gestión administrativa y manejo de recursos económicos.	\$600
Motivar a los funcionarios con procesos de reclutamiento y selección local de personal.	\$350
Generar un buen ambiente laboral.	\$1100
Mejorar la atención a los usuarios.	\$300
<b>Total</b>	<b>\$2.350</b>

**Elaborado por:** La investigadora

## 10 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 10.1 Conclusiones

Tomando en cuenta la información recabada en los anteriores capítulos y basándose en los objetivos planteados del presente proyecto de investigación se concluye que:

- Para identificar las falencias en la calidad de Gestión Administrativa se desarrolló un estudio bibliográfico minucioso que permitió obtener una visión más profunda de los aspectos esenciales relacionados a la Gestión Administrativa para luego aplicarlos en el desarrollo de la presente investigación.
- Mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos se obtuvieron indicadores que señalan que si existe deficiencias referentes a los procesos de la gestión administrativa y económica y otros aspectos relevantes en el ambiente laboral como la falta de experticia y falencias en el proceso y selección de reclutamiento del personal, el área administrativa con personal desmotivado en el GAD parroquial, obras inconclusas realizadas, presupuesto que no abastece para el cumplimiento de todos los requerimientos de la parroquia.
- Se elaboró estrategias de mejora para el GAD Parroquial Guangaje, las que proponen las estrategias: capacitar al personal administrativo en cuanto a gestión administrativa y manejo de recursos económicos; mejorar la atención a los usuarios; motivar a los funcionarios con

procesos de reclutamiento y selección local de personal; generar un buen ambiente laboral; esto lleva a aumentar la calidad de los servicios y la confianza de los usuarios, además se concluye que con su correcta aplicación se obtendrán indicadores positivos en cuanto a la capacitada de repuesta en la prestación de servicios.

## **10.2 Recomendaciones**

- Es necesario realizar un análisis comparativo sobre estudios previos en relación a la Gestión Administrativa pues permitirá recopilar experiencias con el propósito de aplicarlos al nuevo entorno de estudio y con ello promover la modernización de los procesos asociados a la calidad de servicio a los usuarios del Gad Parroquial Guangaje
- Realizar una adecuada recolección de información permitirá emitir la valoración del estado de la calidad de los servicios brindados por el GAD parroquial Guangaje; realizar análisis rutinarios al menos una vez al año, permitirá determinar y encontrar errores asociados de forma oportuna garantizando de esta manera la aplicación de los correctivos necesarios, para la mejora de la experiencia de los usuarios.
- Implementar estrategias de mejora permitirá corregir las falencias encontradas en la aplicación de la encuesta a los moradores, y la entrevista al presidente de la parroquia Guangaje del Cantón Pujilí, además se sugiere la actualización permanente de las estrategias de mejora, lo cual permitirá el seguimiento de los logros alcanzados haciendo uso de los indicadores de desempeño.

## 11 BIBLIOGRAFÍA

Vázquez Cabezas, F. A. (s.f.). *ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO EN LA PARROQUIA COJITAMBO*. (2012).

Aranda, E. (2018). <http://repositorio.uladech.edu.pe/>. Obtenido de  
GESTION\_ADMINISTRATIVA\_IMPUESTO\_ARANDA\_CORAL\_ESTELISTA:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3447/GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_IMPUESTO\\_ARANDA\\_CORAL\\_ESTELISTA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3447/GESTION_ADMINISTRATIVA_IMPUESTO_ARANDA_CORAL_ESTELISTA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Arias, F. G. (2012). Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

Arteaga, R. (2021). Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3185/1/TESIS-%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N-%20ARTEAGA%20RENNI.%20%281%29.pdf>

Benítez, A. (2019). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11331/1/T-UCE-0003-CA252-2016.pdf>

Bernal Torres, C. A. (2006). Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=h4X\\_eFai59oC&pg=PA113&dq=inve](https://books.google.com.ec/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA113&dq=inve)



stigacion+descriptivo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjo-  
dOJ9Mn7AhXISjABHTzqDFsQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=investigaci  
on%20descriptivo&f=false

Burga, G., & Wiese, S. (2018). Obtenido de  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM\\_BurgaVasquezGuisela\\_WieseEslavaSandra.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf)

Castañeda, Y., & Vásquez, J. (2016). Obtenido de  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1>

Cedeño Buenaventura , M. A., & Guillen Valenzuela, V. E. (s.f.). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE BACHILLERO DEL CANTÓN TOSAGUA EN EL*.

Cedeño, M., & Chesme , M. (Junio de 2022). *Repositorio Espam*. Obtenido de  
[https://repositorio.esпам.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1824/TIC\\_AP23D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esпам.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1824/TIC_AP23D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cisneros Terán, B., & Ruíz Bucheli , W. (2018). Obtenido de  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260.pdf>

Cueva, J. (2021). Obtenido de  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>

Fabbri , M. (2020). Obtenido de <http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2020/03/Las-t%C3%A9cnicas-de-investigaci%C3%B3n.pdf>

- Galarza, M. (2018). *repositorio.uteq.edu.ec*. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1823/1/T-UTEQ-0049.pdf>
- Hernández Rodríguez, C. (2013). Obtenido de <https://www.uv.mx/iesca/files/2013/04/11CA201201.pdf>
- Huamán Valencia, E. (2005). Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=OEHABAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwibjYfC7cn7AhUkmIQIHRR5BuoQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=tecnicas%20de%20la%20investigacion&f=false>
- Intriago, V. (2018). *UNESUM-ECUADOR-ECO-2018-09*. Obtenido de [repositorio.unesum.edu.ec](http://repositorio.unesum.edu.ec):  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1100/1/UNESUM-ECUADOR-ECO-2018-09.pdf>
- Macias, & Zambrano. (JULIO de 2020). *Repositorio Espam*. Obtenido de <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1292/1/TTAP25D.pdf>
- Macias, G., & Zambrano, G. (2020). Obtenido de <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1292/1/TTAP25D.pdf>
- Merino, F. (2020). Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12703/1/TESIS%20SRTA.%20VALERIA%20MERINO.pdf>
- Montoya, L. (2017). Obtenido de <https://docplayer.es/66485143-La-administracion-su-relacion-e-importancia-en-la-gestion-cultural.html>

- Quilumbaquin, W. (2020). Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5189/1/Tesis-Wilian-Quilumbaquin.pdf>
- Rodríguez Monguel, E. A. (2005). Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA25&dq=tipo+de+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwig6bY6cn7AhWLRDABHfMWDdoQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=tipo%20de%20investigacion&f=false>
- Rodríguez, J., & Zambrano, M. (2016). Obtenido de <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/469/1/TAP71.pdf>
- Saltos, H. (2017). Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2806/1/T490-MDE-Saltos-La%20responsabilidad.pdf>
- Samaniego, I. (2017). Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1068/1/SAMANIEGO%20GARC%c3%8dA%20KARLA%20JOHANNA.pdf>
- Santillán, M. M. (2018). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a\\_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tomato Santillan, D. F. (s.f.). *PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LAS MODALIDADES DE CONTRATO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO*

*PARROQUIAL RURAL DE CONOCOTO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA AÑO 2015.*

- Torres Guamanquispe, D. V. (2018). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27973/1/485%20O.E..pdf>
- Torres, D. (2018). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27973/1/485%20O.E..pdf>
- Torres, D. (2018). *Repositorio Uta*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27973/1/485%20O.E..pdf>
- Torres, V. (2011). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1409/1/269%20Ing.pdf>
- Torres, Y. (2021). Obtenido de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/51048005-2cf4-49df-8910-193ffcd2778f/content>
- Valencia, G., & Hidalgo, L. (2018). Obtenido de <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/900/1/TTAP3.pdf>
- Valenzuela, I. (2018). Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/4847/CLIMA%20LABORAL%20DEL%20AREA%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LA%20ORGANIZACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valle, A. (2022). Obtenido de <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>

## 12 ANEXOS

### Anexo N°1: Carta aval de aceptación



GAD PARROQUIAL  
**GUANGAJE**



### CARTA AVAL

GuangaJE, 03 noviembre del 2022

**Señorita**  
Estefanía Araceli Pallo Pilalumbo  
**ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

De mis nuestras consideraciones.

Por la presente se complace en extenderle su aval a la solicitud de la señorita. Estefanía Araceli Pallo Pilalumbo, para la realización de Proyecto de Tesis "Evaluación de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial GuangaJE, Cantón Pujilí, 2022.", a realizarse.

Su participación en esta actividad nos compromete colaborar en el desarrollo del proyecto a apoyar la iniciativa en nuestra institución a demás de brindar la información necesaria, ***bajo estas consideraciones y condiciones certificamos nuestra aceptación y compromiso por parte de nuestra institución para el desarrollo y seguimiento de la presente actividad.***

Por participación con nuestra institución, saludos cordiales.

Atentamente;




Sr. Luis Toaquiza  
CI. 050371412-6  
**PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL RURAL DE GUANGAJE**



Dirección: Parroquia GuangaJE – Baraje central  
Tel: 061024694  
email: gadguangaJE@hotmail.com

Anexo N3: Hoja de vida

## HOJA DE VIDA

### DATOS PERSONALES

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Estefanía Araceli Pallo Pilalumbo



**ESTADO CIVIL:** Soltera

**CÉDULA DE CIUDADANÍA:** 050443714-6

**FECHA DE NACIMIENTO:** 04 de julio del 1998

**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** Urbanización Merizalde, Pujilí

**TELÉFONO CONVENCIONAL:**

**TELÉFONO CELULAR:** 0993863389

**E-MAIL RESPALDO:** [estefania.pallo7146@utc.edu.ec](mailto:estefania.pallo7146@utc.edu.ec)

### ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

**INSTRUCCIÓN PRIMARIA:** Escuela “Unidad Educativa Cacique Tumbalá”

**INSTRUCCIÓN SECUNDARIA:** “Unidad Educativa Vicente León”

**TÍTULO DE BACHILLER:** Bachiller Ciencias

**ESTUDIOS SUPERIORES:** Universidad Técnica de Cotopaxi

**TÍTULO:**

Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial (cursando)

**Anexo N°4** *Anexos fotos de evidencias*

**Imagen N°1:** Realización de entrevista al presidente del GAD parroquial Guangaje.



**Imagen N°2:** Ejecución de encuestas los moradores de la parroquia Guangaje.



**Anexo N°5:** Modelo de entrevista al presidente del GAD parroquial Guangaje.

### Modelo de entrevista



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

## UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

**OBJETIVO:** Estimado señor presidente, la finalidad de la presente entrevista es evaluar la Gestión Administrativa en el GAD parroquial Guangaje, del cantón Pujilí del año 2022, para facilitar la información de los ciudadanos dentro de sus actividades.

**¿Se ha realizado una auditoría interna para evaluar la calidad de la prestación de servicios en la Gestión Administrativa del GAD parroquial Guangaje?**

Si, se hizo la auditoría interna por el presidente y la funcionaria de talento humano a todos los funcionarios del Gad parroquial Guangaje y como resultado no se encontró ninguna falencia.

**¿Considera que la institución cumple con los estándares de calidad en cuanto a la prestación de Servicios Públicos en el GAD parroquial Guangaje? ¿Por qué?**

Si, porque si no se cumpliera con los estándares de calidad de prestación de servicio público la Contraloría General del Estado aría su respectiva sanción a la institución y como presidente puedo ser destituido.

**¿Cada qué tiempo usted recomendaría evaluar la gestión administrativa? ¿Por qué?**

Recomiendo evaluar cada año para ver si se cumplió con las expectativas propuestas.

**¿Cuáles son los procesos administración dentro del GAD parroquial Guangaje?**

Los procesos administrativos que se llevan dentro del Gad parroquial Guangaje son:  
Planeación, organización, dirección y control.

**¿Qué expectativas tienen los ciudadanos respecto a la calidad de servicio que reciben del GAD?**

Existe expectativas positivas y negativas por parte de la población: expectativas positivas de personas que si reconocen el buen servicio que se les brinda cuando se acercan al Gad parroquial por otra parte, las personas que tiene expectativas negativas son aquellos que viven fuera de la parroquia y no conocen la realidad de la administración y del servicio que se les ofrece dentro de la parroquia.



**Anexo N°6:** Modelo de encuesta a la población de la parroquia Guangaje.

**Modelo de encuesta**



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

**UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**Estimados Usuarios:** Evaluar la Gestión Administrativa del GAD parroquial Guangaje, del Cantón Pujilí del año 2022 por su amable colaboración gracias.

**1.- ¿Cómo evaluaría usted la gestión administrativa del GAD?**

Excelente  Muy buena  Buena  Regular  Mala

**2.- ¿Considera usted que el GAD se muestra competitivo respecto a los demás GADs de la Provincia?**

Si  No

**3.- ¿Se aplican adecuados procesos de selección y reclutamiento del personal?**

Si  No

**4.- ¿Cómo evaluaría usted la calidad de servicio entregada por los funcionarios del GAD a la población en general?**

Muy buena  Buena  Regular  Mala

**5.- ¿Considera de importancia que el Gad parroquial Guangaje implemente un modelo de gestión administrativa?**

Si  No

**6.- ¿Han surgido inconvenientes al momento de solicitar un trámite dentro del GAD parroquial?**

Si  No

**7.- ¿De qué manera es la atención que recibe en el GAD de la parroquial?**

Excelente  Muy buena  Buena  Regular  Mala

**8.- ¿Considera usted que el GAD ha contribuido con el mejoramiento de su parroquia?**

Si  No  A veces  Nunca

**9.- En qué área cree usted que debe mejorar el GAD parroquial de Guangaje?**

Directiva  Administrativa  Operativa  Otras

**10.- ¿Considera usted que el GAD requiere estrategias de mejora en sus procesos?**

Si  No  A veces  Nunca

**11.- El desarrollo vial de la gestión administrativa del GAD Parroquial es:**

Excelente  Muy buena  Buena  Regular  Mala

**12.- ¿Cree usted que las obras realizadas por el GAD satisfacen las necesidades de los habitantes?**

Si  No  A veces  Nunca

**13.- ¿Cree usted que el presupuesto asignado al GAD Parroquial ha sido utilizado correctamente para beneficio de la parroquia y sus comunidades?**

Si  No  A veces  Nunca