



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROYECTO DE DESARROLLO

Título:

**“Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD
Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de magíster en Administración
Pública

Autor

Mejía Herrera Diego Xavier Ing.

Tutora

Nancy Tapia PhD.

LATACUNGA-ECUADOR

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023” presentado por Ing. Diego Xavier Mejía Herrera para optar por el título magister en Administración Pública

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, febrero, 2023



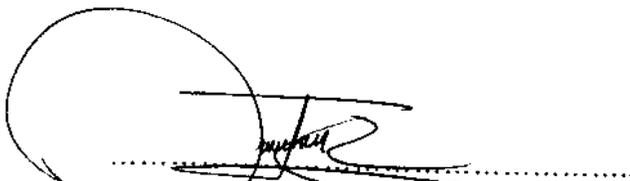
.....
PhD. Nancy Elizabeth Tapia Gaibor

CC: 050221285-5

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: "Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023" ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Latacunga, febrero, 2023

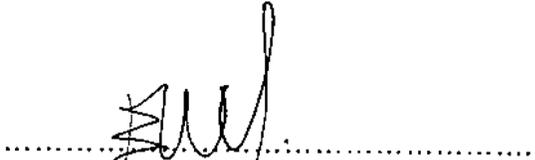


.....

MgC. Roberto Carlos Arias Figueroa

CC.: 0502123730

Presidente del tribunal

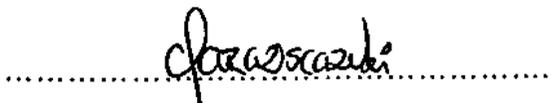


.....

Msc. Eric David Parra Trávez

CC.: 0503575789

Lector 2



.....

MSc. Clara Razo Ascazubi

CC.: 0502765316

Lector 3

DEDICATORIA

Este proyecto de titulación va especialmente dedicado a mi mamá Yolanda Herrera y a mi hermano David Mejía, que desde el inicio de este largo trayecto han observado mis tropiezos y avances y siempre supieron apoyarme ya sea con ánimos o algún consejo.

A mis padres que me han apoyado a lo largo de mi vida.

A mi familia y amigos que han estado a mi lado brindándome su apoyo.

Mejía Herrera Diego Xavier

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por haberme dado la vida y apoyado en toda mi trayectoria, no sólo de la tesis sino también académica, sin su apoyo y consejo no hubiese podido llegar a donde estoy ahora.

A mi hermano que en los momentos de dificultad me supo aconsejar y dar ánimo para seguir adelante.

A mis familiares más allegados que me han apoyado en el transcurso de toda mi carrera.

A mi familia y amigos que me han brindado sus ánimos para finalizar el proyecto.

A mi tutora que supo darme la mano cuando lo necesitaba una orientación.

Y finalmente a Dios ya que sin Él nada se podría hacer.

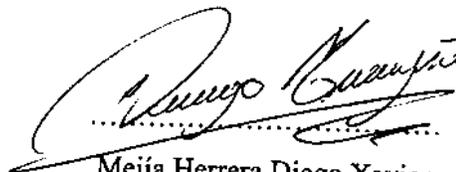
Mejía Herrera Diego Xavier

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Yo, **Mejía Herrera Diego Xavier**, declaro ser autor del presente trabajo de titulación “**Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023**” siendo la Ph.D. Nancy Elizabeth Tapia Gaibor Tutor del presente Trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos y acciones legales.

Además, certificó que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente Proyecto de desarrollo, es mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, febrero, 2023



Mejía Herrera Diego Xavier

CC.:050362890-1

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, febrero, 2023



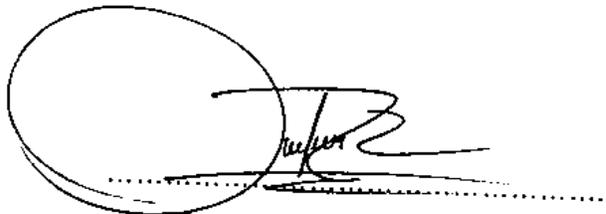
Mejía Herrera Diego Xavier

CC.:050362890-1

AVAL DEL PRESIDENTE

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: "Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023" contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los miembros del tribunal en la predefensa.

Latacunga, febrero, 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by 'C', 'A', 'F', and 'F'. The signature is written over a horizontal dotted line.

MgC. Roberto Carlos Arias Figueroa

CC.: 0502123730

Presidente del tribunal

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Título: “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023”

Autor: Mejía Herrera Diego Xavier

Tutora: PhD. Nancy Elizabeth Tapia Gaibor

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objeto analizar la gestión administrativa y la calidad del servicio del GAD Municipal de Pangua en el periodo administrativo 2019-2023; a través un análisis situacional y de indagación directa a los actores involucrados. Se realizó bajo los ejes temáticos de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, entendiendo que el propósito final y esencial del sector público es la calidad de servicio. La metodología se basó en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, realizada con visitas in situ a los departamentos pertenecientes al GAD municipal del cantón y sus parroquias, se aplicó encuestas a una muestra de 377 personas pertenecientes a las parroquias del cantón y 6 jefes departamentales. Los resultados reflejados en cuanto a la Gestión Administrativa son aceptables en un 73.44% y la Calidad de Servicio es admitido en un 88.72% de la población general del cantón; sin embargo, el 11.28% esta insatisfecho con la gestión administrativa y el 26.56% está en desacuerdo con la calidad de servicio que brinda la municipalidad, por lo tanto, existe una brecha que se sugiere fortalecer el comportamiento del capital humano profundizando el conocimiento de la función pública que permita interiorizar su importancia. Para lo cual se propone un plan de capacitación que eleve los criterios de calidad de servicio en el GAD Pangua.

PALABRAS CLAVE: Gestión Administrativa, Calidad de servicio, Gestión Pública, GAD Pangua.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Title: Administrative management and quality of service in the Municipal GAD of Pangua in the period 2019-2023

Author: Mejía Herrera Diego Xavier

Tutora: PhD. Nancy Elizabeth Tapia Gaibor

ABSTRACT

The purpose of this research work is to analyze the administrative management and the quality of the service of the Municipal GAD of Pangua in the administrative period 2019-2023; through a situational analysis and direct inquiry to the actors involved. It was carried out under the thematic axes of Administrative Management and Quality of Service, understanding that the final and essential purpose of the public sector is the quality of service. The methodology was based on the quantitative approach, of a descriptive type, carried out with on-site visits to the departments belonging to the municipal GAD of the canton and its parishes, surveys were applied to a sample of 377 people belonging to the parishes of the canton and 6 departmental heads. The results reflected in terms of Administrative Management are acceptable in 73.44% and the Quality of Service is admitted in 88.72% of the general population of the canton; however, 11.28% are dissatisfied with the administrative management and 26.56% disagree with the quality of service provided by the municipality, therefore, there is a gap that is suggested to strengthen the behavior of human capital by deepening knowledge of the public function that allows internalizing its importance. For which a training plan is proposed to raise the criteria of quality of service in the GAD Pangua.

Keywords: Administrative Management, Service Quality, Public Management, GAD Pangua.

PACHECO PRUNA EDISON MARCELO con cédula de identidad número:
0502617350 LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN
INGLÉS, con número de registro de la SENESCYT: 1020-12-1169234;
CERTIFICO haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen
del trabajo de investigación con el título: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GAD MUNICIPAL DE PANGUA EN EL
PERIODO 2019-2023" de MEJÍA HERRERA DIEGO XAVIER aspirante a
magister en Administración Pública.

Latacunga, febrero, 2023



Pacheco Pruna Edison Marcelo

CC: 0502617350

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN TRIBUNAL	II
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA	VI
RENUNCIA DE DERECHOS	VIII
AVAL DEL PRESIDENTE	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
ÍNDICE DE CONTENIDOS	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XV
ÍNDICE DE FIGURAS	XVI
INTRODUCCIÓN	17
Reseña histórica	18
Planteamiento del problema	21
Justificación	24
Objetivos de la Investigación	25
Objetivo General	25
Objetivos Específicos	25
CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	27
Estructura Organizacional	27
Antecedentes Investigativos	29
Administración	31

Administración Pública	31
Gestión	32
Planificación.....	34
Organización	35
Dirección.....	36
Control.....	37
Calidad	38
Calidad Total	39
Calidad del Servicio.....	39
Fiabilidad	40
Sensibilidad	40
Seguridad	40
Empatía	40
CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS	42
Ubicación	42
Enfoque de la Investigación.....	42
Tipo de investigación.....	42
Población o muestra	43
Muestra.....	43
Encuesta	44
Confiabilidad y Validez del instrumento.....	45
Recolección de información:.....	45
Procesamiento de Información.....	46
Análisis e interpretación de resultados.....	46
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	47
Encuesta Dirigida a los jefes Departamentales GAD Municipal de Pangua ...	47
Encuesta dirigida a los usuarios del cantón Pangua	55
PROPUESTA	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES	78
Conclusiones.....	78

Recomendaciones.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS	82
Anexo B. Fotografías.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sistema de tareas en relación a los objetivos específicos	25
Tabla 2. Habitantes del cantón por sus parroquias.	43
Tabla 3. Muestra de encuestas	44
Tabla 4. Servicios que brinda el GAD Municipal	47
Tabla 5. Programa de estrategias	48
Tabla 6. Realización de capacitaciones	49
Tabla 7. Proyectos que mejoren la calidad de servicio	50
Tabla 8. Presupuestos para mejoramiento	51
Tabla 9. Medios tecnológicos adecuados.....	52
Tabla 10. Políticas públicas en la gestión administrativa.....	53
Tabla 11. Servicio brindado por el GAD municipal.	55
Tabla 12. Interés en la calidad de servicio.	56
Tabla 13. Servicio del GAD a la Comunidad.....	57
Tabla 14. Gestión Administrativa y la calidad de servicio	58
Tabla 15. Calidad de servicio en el GAD.	59
Tabla 16. Estrategias del GAD.....	60
Tabla 17. Atención de los servidores públicos.	61
Tabla 18. Capacitación de los funcionarios	62
Tabla 19. Implementar capacitaciones.....	63
Tabla 20. Atención de los servidores públicos.	64
Tabla 21. Implementar capacitaciones.....	65
Tabla 22. Clasificación de preguntas según ejes temáticos	66
Tabla 23. Media de los resultados según los ejes temáticos.....	66
Tabla 24. Plan de capacitación.....	70
Tabla 25. Inversión	73
Tabla 26. Gastos de Capacitación gestión administrativa.....	73
Tabla 27. Presupuesto Total.....	74
Tabla 28. Cronograma y contenidos temáticos	75
Tabla 29. Contenidos temáticos	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Institucional del GAD Municipal de Pangua.....	28
Figura 2. Servicios que brinda el GAD Municipal.....	47
Figura 3. Programa de estrategias.....	48
Figura 4. Realización de capacitaciones.....	49
Figura 5. Proyectos que mejoren la calidad de servicio	50
Figura 6. Presupuestos para mejoramiento.....	51
Figura 7. Medios tecnológicos adecuados.	52
Figura 8. G Políticas públicas en la gestión administrativa.	53
Figura 9. Servicio brindado por el GAD municipal.....	55
Figura 10. Interés en la calidad de servicio.	56
Figura 11. Servicio del GAD a la Comunidad	57
Figura 12. Gestión Administrativa y la calidad de servicio	58
Figura 13. Calidad de servicio en el GAD.....	59
Figura 14. Estrategias del GAD	60
Figura 15. Atención de los servidores públicos.	61
Figura 16. Capacitación de los funcionarios.....	62
Figura 17. Implementar capacitaciones	63
Figura 18. Atención de los servidores públicos.	64
Figura 19. Implementar capacitaciones	65
Figura 20. Capacitación de Gestión Administrativo y Calidad de servicio	72

INFORMACIÓN GENERAL:

Título del Proyecto:	“Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023”
Línea de investigación:	Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.
Proyecto de investigación asociado:	
Grupo de Investigación:	
Red nacional o internacional:	

INTRODUCCIÓN

La temática de la investigación “Gestión Administrativa y Calidad del Servicio al usuario en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023”, se elaboró dentro de los ejes temáticos de gestión administrativa y calidad de servicio. El presente trabajo de investigación cuenta con tres capítulos detallados de la siguiente manera: en el primer capítulo se aborda la fundamentación teórica conociendo la estructura organizacional del cantón Pangua, Procesos del Gobierno Municipal del Cantón Pangua, así también temas generales de estudio como: Administración, Administración Pública, Gestión, Gestión Pública, Gestión Administrativa, Planificación, Organización, Dirección, Control, Calidad, Calidad Total, Calidad del Servicio, Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, posterior a ello se establece el capítulo dos, donde se enfatiza la metodología utilizada que fue de tipo cuantitativo, el levantamiento de la investigación fue a través de la aplicación de un instrumento, utilizando 2 cuestionarios con escala de Likert previamente validados, se midieron bajo las categorías de: Gestión Administrativa y Calidad de servicio, para finalizar el capítulo tres trata sobre los resultados, observamos que: en cuanto a la Gestión Administrativa son aceptables en un 73.44% y la Calidad de Servicio es admitido en un 88.72% de la población general del cantón, la gestión administrativa se considera buena porque permite al Municipio alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Esto incluye la planificación, organización, dirección y control de los recursos

humanos, financieros y materiales. Una buena gestión administrativa también ayuda a maximizar la productividad, reducir los costos, mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los clientes y empleados.

Sin embargo, el 11.28% está insatisfecho con la gestión administrativa y el 26.56% está en desacuerdo con la calidad de servicio que brinda la municipalidad; una mala gestión administrativa puede conducir a una reducción de la productividad, un aumento de los costos, una baja calidad del servicio, una baja satisfacción de los clientes y empleados.

Por lo que, para subsanar esta brecha, con los indicadores que se generó en la investigación de campo se sugiere dejar planteada una propuesta de capacitación. Esta investigación busca proporcionar una comprensión más profunda de cómo la gestión administrativa municipal afecta a la satisfacción del usuario y proporcionar recomendaciones prácticas para mejorar la eficacia de la gestión administrativa municipal en el servicio al usuario.

Reseña histórica

El primero de junio de cada año los panguenses celebran sus fiestas de cantonización (esta se realizó el 31 de mayo de 1938), hecho ocurrido gracias a las gestiones del entonces mandatario latacungueño Gral. Alberto Enríquez Gallo, cargo que casi le costó la vida, pues los reclamos de los estanquilleros hicieron que estos se levantaran en contra del entonces capitán Enríquez, que se parapetó en la iglesia del pueblo y lograr escapar de una segura tragedia, salvó su vida el cura Isaías Montúfar, quien paradójicamente años después celebraría el segundo matrimonio del Gral. Enríquez en la Iglesia de San Sebastián en Latacunga.

Lo cierto es que Pangua cumplirá ya 85 años de vida cantonal, y que aparte de festejar cada 1º de junio tal acontecimiento con desfiles, sesión solemne, comparsas, misas, entre otros actos., de igual manera cada 10 de agosto se realiza el “reencuentro panguense” donde coterráneos radicados en todo el país se reúnen en la cabecera cantonal. El Corazón para realizar una serie de actos sociales y culturales. En días movibles del mes de diciembre se realizan los ya famosos “pases del niño”, donde la

fe de los panguenses se pone a prueba, este acto cuenta con gran concurrencia de fieles, especialmente del centro parroquial. Todas las provincias de la República deben sus nombres a antecedentes étnicos, históricos y geográficos, ¡prevalciendo en ellas la toponimia derivada de montañas y de ríos; ¡Que es necesario conservar en la referida toponimia la denominación indígena, como un homenaje a la tradición y a la raza de los pueblos andinos; Que la provincia de León, por la Convención del año 1851, mediante el Decreto Legislativo de 26 de Mayo del propio año, fue creada con el nombre de provincia de "Cotopaxi"; Que la nomenclatura de las provincias ecuatorianas en nada afecta la gloria de don Vicente León, cuyo nombre ostenta el Colegio Nacional de Latacunga y se perpetúa en el monumento que se destaca en esa capital; Que es favorable el informe de la Comisión designada para el estudio de este asunto; y, En uso de las atribuciones de que se halla investido.

Art. 1.- Cambiase el nombre de la provincia de "León" con el de "Cotopaxi".

Art. 2.- Créase, a partir del 1 de Junio próximo el cantón "Pangua", en la provincia de Cotopaxi, con los siguientes linderos: Por el Oriente, lindado con la parroquia Angamarca, comienza en el puente del río Mindina, yendo de allí, en línea recta, a "Romerillos" , de este lugar a la desembocadura del río Cariaco en el Angamarca, continuando en línea recta a los páramos de Apagua; por el Occidente, con la parroquia Zapotal (provincia de los Ríos), desde el punto en que el río Juntas toma el nombre de Balcería y comienza la manga jalonada que delimita las haciendas de "Quinsaloma" pertenecientes a los señores Seminario hermanos con la hacienda "Juntas" de propiedad del señor Mauro A. Sotomayor, hasta el río Calaví Chico, de este lugar, en línea recta, hasta el río Chuquirahuas; por el Norte, con la parroquia Pilaló desde el río Chuquirahuas, siguiendo los linderos de la hacienda del mismo nombre, en línea recta, hasta dar con los páramos de Apagua; por el Sur, con el río Piñanatug, desde el puente de Mindina hasta el río Balcería.

El Art. 3.- de este decreto señala que el nuevo cantón "Pangua" se compondrá de estas parroquias: ¡El Corazón, que será la cabecera; Moraspungo y Ramón Campaña que se originen en parroquias rurales con los caseríos Moraspungo y San Antonio, respectivamente en homenaje al señor doctor Ramón Campaña que fue el fundador de

esas florecientes poblaciones. Las linderas de estas dos nuevas parroquias serán fijados por el correspondiente Concejo Cantonal, cuya organización se hará por Decreto posterior, suscrito el 31 de mayo de 1938.

la historia de estas tierras comienza con anterioridad a la colonización. En su folleto coloca un relato en el que se cuenta una lucha sangrienta entre dos nacionalidades étnicas: los Panyátug y los Colorados, en el primer asentamiento humano, ubicado en el sector Corcovado alto, hoy parte de Pangua. Los primeros, según él, son los herederos ancestrales del territorio, que tuvieron que luchar con los colorados para alejarlos de sus tierras. Según este relato la guerra no terminó aquí, pues los Colorados, a pesar haber sido vencidos, huyeron, pero incendiaron el caserío Angamarca.

Planteamiento del problema

Conceptualización

La Administración Pública es esencial para el éxito de cualquier organización. Sin embargo, a menudo se enfrentan problemas administrativos que pueden afectar negativamente el desempeño de la organización. Es importante identificar y abordar estos problemas de manera eficaz para garantizar el éxito de la organización.

- **Contexto macro**

Los principales problemas de la gestión pública en el Ecuador que se pueden observar son: falta de transparencia y rendición de cuentas, corrupción, falta de planificación estratégica, ineficiencia en la gestión de recursos, falta de colaboración y coordinación, falta de capacitación y desarrollo del personal, falta de tecnología y automatización, y polarización política. Estos problemas pueden afectar negativamente la eficiencia de la gestión administrativa y la calidad de servicio generando desconfianza en las instituciones públicas.

La Gestión Administrativa comprende la necesidad de una revisión completa, para el alcance de objetivos con base en los niveles jerárquicos de la entidad u organización, en cuanto a su estructura, y enfocarse también en la cooperación individual de sus integrantes, ayudando así, al fortalecimiento administrativo y así brindar una buena calidad del servicio al usuario. (González & Viteri, 2020).

Actualmente, el poder ejecutivo está integrado por el Presidente de la República del Ecuador, quien es responsable de la administración pública del Ecuador, y está integrado por el Presidente y Vicepresidente de la República, ministerios de estado y otros organismos e instituciones, los cuales son necesarias para otorgar facultades para la administración, organización, ejecución y evaluación de las políticas públicas nacionales y de los planes elaborados para su ejecución dentro de los límites de sus competencias en el marco legal administrativo. (Asamblea Nacional, 2008)

La estructura del gobierno según la Constitución ecuatoriana es unitaria, descentralizada y de carácter presidencialista. Esto significa que el poder ejecutivo es ejercido por el Presidente de la República, quien es el jefe de Estado y de gobierno. El

poder legislativo está a cargo del Congreso Nacional, mientras que el poder judicial es independiente y es ejercido por los tribunales y jueces. Además, existe un sistema de control y equilibrio de poderes entre las diferentes ramas del gobierno.

Una de las falencias principales que tienen el gobierno ecuatoriano en ejercicio de la administración pública es la corrupción ya que se ubica en el puesto 94 del ranking mundial de corrupción, otra problemática es el tráfico de influencias ha convertido a la administración en un medio para conseguir objetivos personales, más que en beneficio de la comunidad. (Vásconez, 2021)

- **Contexto meso**

Según el COOTAD en sus artículos Art. 238-241 (2010) el Consejo Provincial de Cotopaxi es una organización de derecho público, el cual cuenta con soberanía y representa a la provincia. Es una entidad de mucha trascendencia, encargada de velar por los inconvenientes y demandas de la población, los mismos son parte de su responsabilidad territorial, y que, para su justo cumplimiento requiere de la eficiencia y efectividad del Concejo Provincial, así como todos los gobiernos seccionales su trabajo debe ser de manera óptima en la cual el recurso humano es importante cumpliendo el logro de metas a fines de la organización.

Pero de la misma manera ha salido a la luz varias inconsistencias por parte del Concejo Provincial que han sido el detonante para que las autoridades pertinentes realicen las investigaciones necesarias para detectar los problemas internos dentro de la institución. El Concejo Provincial tiene un papel importante en garantizar la calidad de servicio a la población, y puede hacerlo enfocándose en establecer políticas claras, proporcionar recursos, capacitar al personal.

- **Contexto micro**

En cada provincia del Ecuador según el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) establece los niveles de gobierno y el sistema de competencias con el fin de garantizar la autonomía política, administrativa y financiera, los niveles de gobierno se dividen en GAD Regional, GAD Provincial, GAD Municipal, GAD Parroquial Rural, siendo el GAD Municipal el objeto de estudio. (Asamblea Nacional, 2010)

El COOTAD fue creado con el fin de regular la descentralización territorial de los diferentes niveles de gobierno, Existe criterios constitucionales para definir el ámbito de competencias que le corresponde a cada GAD, los cuales son: tamaño de la población, densidad poblacional, necesidades básicas insatisfechas, logros en el mejoramiento de los niveles de vida, capacidad fiscal, esfuerzo administrativo, cumplimiento de metas del plan nacional de desarrollo y del plan de desarrollo del GAD así lo establece el artículo 192 del COOTAD; dichos parámetros son evaluados por la Secretaría Técnica Planifica Ecuador. El enfoque de esta investigación se realizó en el nivel de Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal, siendo nuestro objeto de estudio el GAD Pangua.

Los principales problemas de gestión administrativa en los municipios incluyen: falta de planificación estratégica, ineficiencia en la gestión de recursos, falta de transparencia y rendición de cuentas, falta de colaboración y coordinación, falta de capacitación y desarrollo del personal, falta de tecnología, y falta de control y seguimiento. Estos problemas pueden afectar negativamente la eficiencia de la gestión administrativa y generar desconfianza en las instituciones municipales.

Los principales problemas de atención al usuario en los municipios incluyen: falta de personal, falta de capacitación, procesos ineficientes, falta de comunicación y colaboración, así como la falta de transparencia y acceso a la información. Estos problemas pueden afectar negativamente la calidad del servicio al usuario y generar frustración y descontento entre los ciudadanos.

Caracterización del Cantón Pangua

Este cantón es relativamente joven, cumpliendo una vida cantonal de 85 años de su creación, se encuentra ubicado al sur oriente de la provincia de Cotopaxi, limitando al norte con La Mana y Pujilí, al sur con Bolívar, al este con Pujilí, y al oeste con Los Ríos; actualmente la Administración del Cantón Pangua está siendo encabezada por la máxima autoridad el Sr. Saúl Mejía Pérez, Alcalde periodo 2019/2023.

De la observación directa y varias visitas al GAD de Pangua se observa la necesidad de elevar la calidad de servicio a través de una buena Gestión Administrativa por parte de los funcionarios.

¿Es deficiente la gestión administrativa y la calidad de servicio en el periodo administrativo 2019-2023 del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua?

Justificación

Este trabajo colabora con conocimientos y antecedentes para la elaboración de futuras investigaciones y de esta manera servirá para mejorar el concepto de calidad del servicio en las instituciones públicas incluyendo al personal que labora en la municipalidad, de esta manera enfatizar con mayor seguridad el cumplimiento de sus funciones y demás labores brindadas en el GAD Municipal de Pangua.

Por medio de esta investigación utilizaremos instrumentos de recolección de información, basados en la validez y confiabilidad para la ejecución del presente trabajo, debido a que se aplica una encuesta sobre la gestión administrativa y calidad del servicio, y se utilizará como guía a otros investigadores ya que se obtendrán datos, información y recomendaciones, frente las dificultades detectadas en la presente administración. Por consiguiente, los resultados obtenidos servirán para mejorar el proceso administrativo. Con el fin de recalcar la importancia del análisis, control de la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua, y con ello comprobar que los objetivos que persiguen elevar el nivel gestión administrativa y calidad de servicio brindada a la comunidad.

Los principales beneficiarios de este trabajo es la ciudadanía, autoridades, funcionarios, ya que, con una adecuada gestión administrativa comprometida a la calidad del servicio, permite ofrecer servicios eficientes, enfocándose en la información relevante para la toma de decisiones acertadas y así usando como sugerencia al personal directivo y administrativo para practicar y realizar análisis necesarios para el desarrollo del trabajo. Las estrategias que actualmente aplica el GAD Municipal de Pangua son poco efectivas al momento de realizar trámites administrativos, afectando negativamente a los usuarios en la calidad de servicio.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua.

Objetivos Específicos

- Investigar los aspectos teóricos que intervienen en la gestión administrativa y en la calidad del servicio por medio de fuentes bibliográficas.
- Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario GAD Municipal de Pangua.
- Generar sobre los resultados obtenidos una propuesta para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio.

Tabla 1. Sistema de tareas en relación a los objetivos específicos

Objetivos específicos	Actividad	Resultado de Actividad	Descripción de la Actividad
Investigar los aspectos teóricos que intervienen en la gestión administrativa y en la calidad del servicio por medio de fuentes bibliográficas.	Recolección de información de varias fuentes confiables. Análisis de información bibliográfica. Fundamentación teórica de la información.	Marco teórico.	Revisión bibliográfica. Citas y referencias bibliográficas
Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario GAD Municipal de Pangua.	Elaboración de instrumento de investigación. Recolección de información sobre la satisfacción del usuario ante el servicio ofertado por la municipalidad de Pangua Análisis e interpretación de resultados.	Análisis del grado de satisfacción. Instrumentos.	Investigación de campo. Encuesta. Población Muestra
Generar sobre los resultados obtenidos una propuesta para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio.	Generar una propuesta con base a lo investigado	Propuesta	Dar a conocer la propuesta

Elaborado por: Mejía, 2022

El sistema de tareas es el proceso de monitorear las tareas del proyecto a lo largo de las distintas etapas, desde el inicio hasta el final. Esto involucra tomar decisiones activamente para que las tareas se adapten a los cambios que puedan ocurrir en tiempo real, teniendo como objetivo la finalización exitosa de estas. Realizar un sistema de tareas en relación con los objetivos es útil porque ayuda a priorizar las acciones, mantener el enfoque, maximizar la productividad, motivar y medir el progreso hacia los objetivos específicos. La tabla 1 hace referencia al sistema de tareas en relación a los objetivos específicos los cuales ayudan a tener una percepción más clara de la proyección secuencial del proyecto empleando los instrumentos necesarios de recolección de datos. Así también la metodología utilizada para la recopilación de información, de la misma manera en la parte de análisis de la información.

CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Estructura Organizacional

Para el presente trabajo de investigación se ha visto necesario recopilar información esencial para una mejor comprensión de la estructura organizacional del GAD municipal de Pangua que fue proporcionada por las autoridades vigentes de la actual Administración y que consta en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos aprobado en noviembre del 2015. Dicha estructura organizacional se alinea con su misión y se sustenta en la filosofía y enfoque de servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

Procesos del Gobierno Municipal del Cantón Pangua. - Los procesos que elaboran los productos y servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pangua, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

- Los Procesos Gobernantes, orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.
- Los Procesos Habilitantes, implementan políticas y generan productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, contribuyendo a la consecución de la misión institucional.
- Los Procesos Habilitantes de Asesoría, asesoran y fortalecen con sus conocimientos especializados a los procesos, en el momento que estos lo requieran.
- Los Procesos Habilitantes de Apoyo, permiten que los procesos se ejecuten, su función es proveer y administrar los recursos, facilitando todo lo necesario para la operatividad de los procesos, lo que facilita el cumplimiento de la misión de la organización. (GAD Cantón Pangua, 2015)

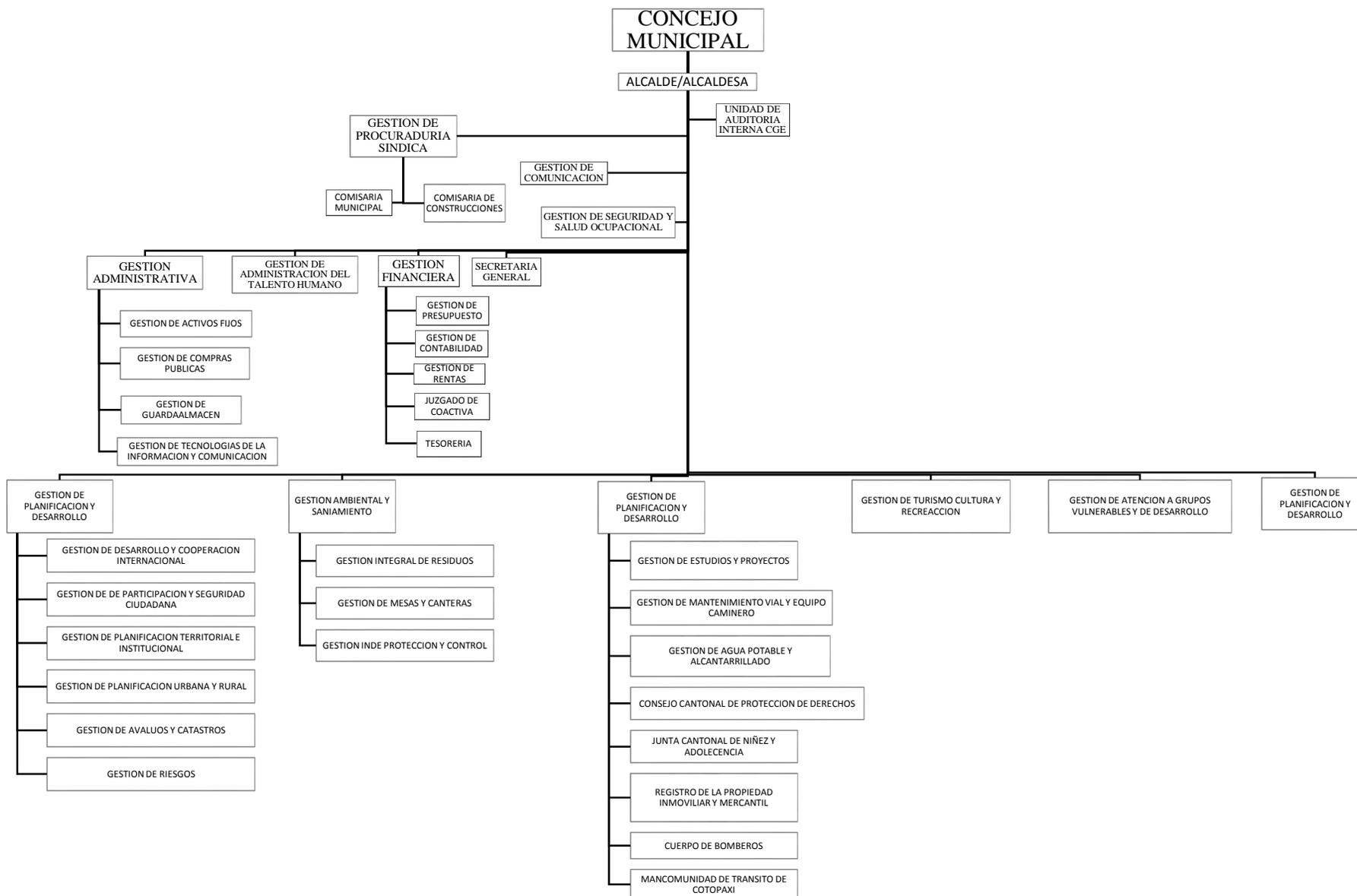


Figura 1. Organigrama Institucional del GAD Municipal de Pangua

Fuente: Datos Municipio Pangua

Elaborado por: Mejía, 2022

Antecedentes Investigativos

Para establecer la relación con estudios en la misma área se ha tomado en cuenta las siguientes investigaciones que servirán de antecedentes en este trabajo.

Según Bao (2020) en su estudio “La gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios” de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú utiliza un enfoque cuantitativo, diseño correlacional, prospectivo y transversal; donde la muestra estuvo conformada por 147 estudiantes, las que fueron seleccionadas por el método de muestreo probabilístico y se aplicó la fórmula para población finita. Para la recolección de información, se utilizó un cuestionario por cada variable. Cuyo resultado fue que ofrecer una buena calidad de servicio en la gestión administrativa local con la finalidad de que exista una cierta satisfacción en los usuarios ante la prestación de servicios de la institución.

Es necesario recalcar que la funcionalidad de la institución es ofrecer un servicio de buena calidad con un grado de satisfacción a todos los usuarios, es decir, con un trato sin discriminación como: color, raza, identidad, entre otros. Por lo que merece el mismo respeto, el mismo trato frente a la atención. Con la garantía de que la gestión administrativa está directa y significativamente relacionada a la calidad del servicio según los trabajadores de la institución.

Además, es necesario evidenciar y analizar las alternativas innovadoras de cómo se encuentra en la actualidad la administración pública. Puntos claves a tener en cuenta dirigidos a el servicio de calidad, según el estudio de Menoscal & Galarza, (2016) indican en su proyecto de investigación titulado: “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Maná”, a través de un estudio no experimental, en donde se aplicó el método inductivo, mediante el cual se observaron las características esenciales del objeto de estudio, para identificar y evaluar la calidad del servicio que se brinda al usuario mediante técnicas como la encuesta. Los resultados obtenidos en la investigación señalan deficiencias administrativas como: instalaciones inadecuadas, tecnología obsoleta, personal no capacitado, que no permite ofrecer un

servicio de calidad al usuario, por lo cual el nivel de satisfacción de los usuarios es bajo.

Todos estos parámetros permiten calcular la eficiencia en la gestión administrativa haciendo referencia al mal funcionamiento de equipos y la falta de capacitación a los funcionarios públicos.

Siguiendo la misma línea de investigación de GAD, según González & Flores (2017) en su propuesta de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo turístico del GAD parroquial del Quinche, indica: “La gestión administrativa optimiza la ejecución de los procesos, con el fin de hacer más eficientes los servicios.” La integración de este modelo de gestión en el procedimiento permite una reducción del tiempo dedicado a trámites y consultas, así como una mejor calidad del servicio prestado y así beneficiar a la población en el desarrollo para que ésta sea óptima para la atención de la comunidad.

Por lo que esta investigación es importante para conocer las eficiencias administrativas en los gobiernos regionales y locales de la provincia.

Para Vasquez & Intriago (2018) la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Río Chico del cantón Portoviejo consiste en mejorar la calidad de vida de los habitantes. Su investigación se realizó en la modalidad de campo y descriptiva, en conjunto se planteó una propuesta de modelo de gestión administrativa para paliar la problemática, consiste en el desarrollo de capacitaciones sobre la plantilla global para miembros del GAD. Se recopiló información de ciudadanos y funcionarios a través de una encuesta y entrevistas.

Por otro lado, Morales & Paredes, (2020) en su trabajo “La gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas”, diagnostica el estado actual de la gestión administrativa y los factores relacionados con el servicio óptimo. El enfoque aplicado fue cuantitativo; Este estudio cumplió con las condiciones metodológicas de una encuesta descriptiva.

Para mayor entendimiento es necesario hacer una aproximación epistemológica de algunas categorías conceptuales referentes a esta investigación, cuya finalidad es lograr

una buena gestión pública, con resultados de calidad, y atención a las necesidades del ciudadano.

Administración

La administración también conocida como gestión, nos permite planear, organizar, ejecutar, con el fin de aportar al desarrollo, crecimiento y fortalecimiento de las empresas o instituciones, además genera diversos cambios en la sociedad, como es su bienestar, innovación, sostenibilidad y eficacia. Por tanto, también se identifica cómo se aplican los métodos procedimentales en la organización para el desarrollo de los recursos humanos administrativos, la práctica administrativa debe involucrar a cada proceso, particularmente al elemento humano, considerado como el mayor recurso para el desarrollo y permanencia de la organización (Montoya & Boyero, 2016). Cuando la gestión administrativa cumple con éxito su labor se debe al correcto funcionamiento de los procedimientos ya sea en el ámbito público o privado.

Elementos de la administración según García & Münch, (2005)

- **Proceso:** La administración sigue las etapas: planeación, organización, dirección y control.
- **Coordinación:** Se requiere analizar y sistematizar los diferentes recursos.
- **Eficacia:** Logro de objetivos satisfaciendo los requerimientos en cantidad y tiempo.
- **Organización formal:** Debe existir un grupo social.
- **Objetivo:** Enfocada al logro de resultados.
- **Colaboración:** Para que las actividades sean eficientes.

Administración Pública

La administración pública se centra en el deber del administrador, particularmente en las funciones ejecutivas del servidor público, que consisten en conocer y saber para ejercer las facultades y deberes del gobierno ante la sociedad, tanto general como local. Este promueve la orientación y seguimiento de las tareas y necesidades de los administrados para satisfacerlas, lo que mejora los servicios y mejora la eficiencia,

protege los derechos, la seguridad de las personas con base en la bienestar, prosperidad y progreso (Tabares, 2020).

La gestión administrativa en las diferentes perspectivas se enfoca en la búsqueda de una solución a las necesidades de los habitantes, utilizando todas las herramientas que están a su alcance. De acuerdo con el escrito Maya (2016) “Los retos de la administración pública en el marco de la globalización y la integración económica”; ratifica que: La administración pública afronta grandes retos frente a la globalización, pues han desarrollado patrones de desigualdad dentro de la ejecución de las mismas afectando de una forma indirecta a la ciudadanía, dado que no se ha logrado hacer una distribución adecuada de lo económico, tampoco se ha logrado un manejo sostenible de lo ambiental, y mucho menos un balance político que tenga en cuenta las características de los países desarrollados y en vía de desarrollo. Las malas prácticas de la administración pública venían a expresar el descontento de los ciudadanos, provocando un desconocimiento de la gestión nacional, regional y local.

Gestión

Para Mora, et al., (2016), Gestión es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, esto puede ser empresarial o personal, lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar en el comercio.” El objetivo de la gestión es asumir y cumplir con responsabilidad los diferentes procesos, con el fin de satisfacer las necesidades de la sociedad.

- **Gestión Pública**

La administración pública se enfoca en el manejo eficiente de los recursos con que cuenta un país, con el fin de satisfacer las demandas de sus habitantes, asegurando al mismo tiempo la nación. (Máttar & Perrotti, 2014). Estos recursos son netamente para solucionar las necesidades de la población tomando en cuenta el uso responsable de todas las herramientas con las que cuenta la organización pública.

La gestión pública y la gestión administrativa tienen similitudes en cuanto a los procesos y técnicas utilizadas, pero la gestión pública se enfoca en el bien común mientras que la gestión administrativa se enfoca en los objetivos de la organización.

La Nueva Gestión Pública tiene distintos niveles de implementación en la región. Con el transcurrir del tiempo la administración pública se ve obligada a intensificar el uso de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación en su gestión, lo cual abre las puertas a lo que se denomina gobierno abierto (CEPAL, 2021). Todo esto con la finalidad de generar mejores condiciones para la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la responsabilidad en general.

La administración pública en el Ecuador no ha sido ajena a estas transformaciones. Es así que en el año 2007 se inicia con el diseño e implementación de una política de modernización de la administración pública, que busca por una parte fortalecer las capacidades del Estado y priorizar el ejercicio de planificación centralizada y por otra parte mantener una gestión eficaz, eficiente, de calidad y enfocada al ciudadano.

- **Gestión Administrativa**

En la gestión administrativa, tenemos varias técnicas y procedimientos los cuales son para el uso adecuado de los recursos humanos, financieros y de los que dispone una organización. La gestión administrativa se basa en la teoría de la gestión pública actual que apareció a principios de los años sesenta de varios pensadores franceses, este modelo define los mecanismos dictados por el sector público para las cuestiones sociales. (Montoya & Boyero, 2016).

La investigación promovida por Natalie & González, (2019) especifica la gestión administrativa como la práctica de cada proceso administrativo, en un aspecto vinculante y sistémico, que ha sido el soporte para el desarrollo comercial, económico, social y planetario en los últimos años, para decisión -realización y acciones adecuadas para la realización de las instituciones. La gestión administrativa comprende cuatro funciones fundamentales: organización, dirección y control.

- **Planificación:** “primera función administrativa, radica en definir metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y actividades que se desarrollarán en un determinado período de tiempo”.
- **Organización:** “distribución oportuna de los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar un excelente trabajo, y poder alcanzar los objetivos planteados”.

- **Dirección:** “incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos planteados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación”.
- **Control:** “verifica que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planeadas, con la finalidad de corregir cualquier inconveniente y evaluar los resultados, para una adecuada toma de decisiones”. (González, et al., 2020).

Toda organización necesita para su pertinente funcionamiento de una correcta y adecuada gestión administrativa, al respecto Ramirez & Calderon, (2017) sostienen que la gestión administrativa “asegurar que los procesos se lleven a cabo de manera efectiva y eficiente, para cumplir con una serie del proceso es oportuno, el proceso debe minimizar el proceso debe ser riguroso y seguro”. La administración debe centrarse en cumplir los procesos de una manera eficiente reduciendo los costes y optimizando recursos necesarios.

En la opinión de Chávez, et al., (2020) la gestión administrativa incluye todas las actividades que tienen por objeto coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la manera en que intenta alcanzar metas u objetivos con las ayudas a personas y cosas a través de la ejecución de ciertos elementos esenciales tales como Planifican, organizan, dirigen y controlan.

Planificación

La planificación cumple dos propósitos principales en las organizaciones: el protector y el afirmativo. El propósito protector consiste en reducir la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada. El propósito afirmativo consiste en elevar el nivel de éxito organizacional. Un propósito adicional de la planificación consiste en coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones. La planificación es como una locomotora que arrastra el tren de las actividades de la organización, la dirección y el control dentro de una entidad, conjuntamente con el logro de los objetivos de la empresa. Implica tomar en cuenta la naturaleza del ámbito futuro en el cual deberán ejecutarse las acciones planificadas (Salazar & Enrique, 2006).

Para obtener una buena planificación es de suma importancia trazar tácticas en relación de las funciones de las organizaciones. En el mismo contexto Amador (2002) precisa a la planeación como la fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos; es decir como el patrón que incide en las funciones de la empresa. Clasificando en tres grupos:

- **Planificación Estratégica:** “Proceso en donde se establece metas, estrategias, sobre la misión, visión y políticas a mediano y largo plazo”.
- **Planificación Táctica:** “Las gerencias y altos directivos determinan en los mandos medios de la organización, teniendo como base a la planeación estratégica”.
- **Planificación Operativa:** “Es la asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas de cada una de sus unidades operativas con lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y táctica”.

Organización

La organización es la acción en sí, hacia el logro de metas. Para realizar la función de organización, para que las tareas se realicen de manera lógica y eficiente. Para Amador, (2002) la organización es una función de la gestión administrativa que persigue un fin, que es definido a través de la planeación, la administración debe crear una manera ordenada de reunir recursos físicos y humanos efectivos para alcanzar las metas de la empresa. La organización es la relación de las personas entre si con el fin de lograr determinados objetivos en común. Según Jiménez & Cruz, (2021) en su estudio gestión administrativa y la calidad de servicio mencionan la clasificación de la organización:

- **Organización Formal:** “Es la organización que se presenta en escritos de forma estructurada como en los organigramas también conocido como manuales de organización”.
- **Organización Informal:** “Alianzas que se generan a través de las relaciones colectivas que no son incluidas en los manuales de la organización formal”.

Dirección

A lo largo del tiempo, gestión incluye el término, es decir, trata de influir, liderar y liderar para lograr las metas de la organización, a través de la motivación de los subordinados, interactuando de manera efectiva con ellos en las situaciones que se presenten. para cumplir con sus tareas y lograr las instituciones (Torres, 2011). Es importante el parámetro de dirección para así cumplir los objetivos planteados de cada institución brindando un servicio de calidad.

Dentro de la gestión administrativa tenemos el fundamento dirección que, según González & Flores, (2017) incluye “la ejecución de las estrategias descritas, dirigiendo los esfuerzos hacia objetivos definidos, mediante el liderazgo, la motivación y la comunicación”. La ejecución y el liderazgo van de la mano porque estos nos permiten llegar a los objetivos planteados en la gestión administrativa.

En el mismo contexto según Amador (2002), la gestión es el corazón de la administración; ya que él dirige, guía, manda, ejecuta todos los movimientos para que los demás trabajen en sinergia. La importancia nace en la realización de la motivación del ser humano de la organización aplicando el proceso de comunicación, se basa en un buen clima entre todos los y directivos para una decisión correcta para un futuro exitoso.

Según la investigación de College, (2020) mencionan las etapas de esta fase:

- **Supervisión:** seguimiento constante a los integrantes de nivel inferior de la organización detectando fallas y reconocimientos.
- **Comunicación:** actividad entre el emisor receptor lo cual debe llevarse adecuadamente en toda la organización sin barreras y con claridad, en algunos casos pueden se deberá llevarse por escrito.
- **Liderazgo:** proceso de estimulación positivamente lo cual la mayoría de los casos será el gerente o jefes al mando.
- **Motivación:** proceso de impulsar a los demás mediante incentivos, reconocimiento para que así trabajen con entusiasmo y se llegue a cumplir con la meta planificada.

- **Toma de decisiones:** accionar oportunamente mediante varias opciones, aprovechando las oportunidades que se puedan presentar.
- **Trabajo en equipo:** unir esfuerzos sinérgicamente trabajando en coordinación entre líderes y subordinados para lograr armonía y un buen desempeño.

Control

Desde el punto de vista de College, (2020), el control implica la regulación de actividades y conductas; es decir la responsabilidad que tienen los administradores mediante el control garantiza el ajuste o la conformidad de los objetivos. El control es parte de un flujo de retroalimentación de planificación, organización y gestión que ayuda a los gerentes a adaptarse a circunstancias y condiciones cambiantes.

Como administradores públicos es esencial realizar inspecciones donde esto ayuda a tener un mejor control de la gestión administrativa y publica. El control según Amador, (2002) es la última fase del proceso administrativo y primordial en la administración, ya que detecta los vacíos que se dan en las anteriores fases, determinando las medidas correctivas con la capacidad para el análisis de las variaciones y determinar soluciones. El propósito del control es producir los resultados que se han planteado en tanto a los objetivos de la gestión administrativa, además se mencionara los tipos de control que se utiliza:

- **Control Preliminar:** “Factor previo, se orienta hacia el futuro, su objetivo consiste en evitar problemas antes que surjan”.
- **Control Concurrente:** “Es la fase de acción, es decir ejecutar los planes e incluye dirección, vigilancia y sincronización de actividades según vayan ocurriendo”.
- **Control de Retroalimentación:** “Esta etapa se enfoca sobre el uso de la información de los resultados obtenidos anteriores para corregir posibles desviaciones futuras”.

Calidad

Calidad es un término completamente ligado a los valores y virtudes de las personas que integran una organización. La evaluación es necesaria para saber si el usuario está satisfecho si por el contrario no lo está buscar soluciones alternativas.

College, (2020) define a la calidad como “la búsqueda constante de la perfección en un servicio, el producto y en el ser humano. Para ellos es necesaria la participación, responsabilidad, perfección y servicio.”

Características de la calidad según: Arias, (2004)

- La calidad debe ser una filosofía de dirección y se ha de considerar como herramienta de gestión de alto impacto.
- La calidad se basa en un enfoque estructurado y con visión hacia la identificación y solución de problemas.
- La calidad es coherencia y consiste en el direccionamiento estratégico de la organización.
- La calidad debe ser liderado por la alta dirección.
- La calidad siempre se soportará en el control estadístico y en las herramientas administrativas, técnicas y de servicio.
- La calidad se debe adaptar a todos los miembros de la organización.
- La calidad busca conseguir que las organizaciones aprendan y generen conocimientos para trascender en un mundo tan complejo y dinámico.
- La calidad se consiste en la suma de atributos.
- La calidad cuenta con normas y estándares que se ajustan cada día a las necesidades.
- La calidad siempre está orientada al cliente.

Según González, et al., (2020) La calidad es el conjunto de características que tiene un o un servicio, así como su capacidad para satisfacer los requerimientos de los usuarios, lo que significa que debe estar en las funciones y especificaciones para las que ha estado y que debe cumplir con los requisitos. El concepto de calidad ha evolucionado

con ampliando los objetivos y variando la orientación; evoluciona de un simple control o inspección para convertirse en la estrategia general del negocio.

Calidad Total

La calidad total según González & Flores, (2017) Es el conjunto de las características y características de un producto o que se basan en su capacidad para satisfacer lo establecido o implícito, además trata de eliminarlas antes de que no aparezcan; Intenta crear un entorno en el negocio que satisfaga rápidamente las necesidades y requisitos del usuario o cliente. Por lo tanto, es importante que todos los miembros sepan cómo crear valor y cumplan adecuadamente su rol en este proceso. Por lo tanto, es importante que todos los miembros creen valor y cumplan adecuadamente su rol en este proceso. Pilares de calidad total:

- **Ajustarse a los requerimientos del usuario.** Toda la actividad de la organización involucrada está orientada a satisfacer el destino del producto o servicio.
- **Eliminación total de los despilfarros.** Realizar procesos con mínima actividad y recursos en general, los costos y tiempos de entrega también serán mínimos.
- **Mejora continua.** La organización permite la mejora continua y aumenta la calidad.
- **Participación total de todas las personas.** Integran a todas las personas que participan en la organización, única forma de que alcancen ópticamente sus objetivos los pilares antes mencionados.

Calidad del Servicio

Según Tipián, (2017) La calidad de servicio implica tener una estrategia para garantizar el soporte, ofrecer productos de calidad, procesar cambios y devoluciones, para lo cual un servicio rápido al momento de pagar y brindar al usuario un servicio de calidad. Servicio de calidad es toda la facilidad que brinda el servidor hacia una atención personalizada del cliente. La calidad del servicio es muy importante para competir con otras empresas o instituciones que prestan los mismos servicios, medir la calidad de servicio es un elemento estratégico que concede una ventaja (Arellano, 2017). Para

saber si se brinda un servicio de calidad siempre ese se derriba de la aceptación del cliente o usuario.

Fiabilidad

“Se refiere a la capacidad de realizar el servicio de manera confiable y cuidadosa. Es decir, la empresa cumple sus promesas en términos de prestación de servicios, resolución de problemas y fijación de precios.” Nishizawa, (2014). La fiabilidad en si es la capacidad de respuesta para solucionar los problemas o requisitos dispuestos por la colectividad.

“Se trata de cumplir con los plazos y especificaciones requeridas”. Fiabilidad terminó estimado por Nishizawa, (2014) como en necesario durante de la prestación de una empresa de servicios que se compromete a cumplir su misión o su objeto en el cual su objetivo es enviar la solución de problemas. Al contar con un servicio de calidad no tiene que alejarse del compromiso de establecido por la empresa siendo este enmarcado por misión visión y objetivos administrativos.

Sensibilidad

“Es el deseo de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud en la respuesta a las consultas y quejas de los clientes resolución de problemas” Nishizawa, (2014). Algo muy importante es el servicio rápido y adecuado teniendo una atención oportuna y eficiente para solucionar las demandas de la población.

Seguridad

“Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” Nishizawa, (2014). La seguridad es la evidencia natural de la atención ya que inspira confianza del usuario, este percibe la capacidad y confía en la atención brindada por el servidor.

Empatía

“Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del

cliente” Nishizawa, (2014). La empatía está relacionada con el fin de realizar una atención personalizada adaptándose a las necesidades de los clientes.

Consolidando el capítulo I, se realiza una breve interpretación sobre este; toda la información recopilada en este capítulo sirve para tener una fundamentación teórica de gestión administrativa en cuanto a políticas públicas para después dar una percepción más clara de calidad de servicio que es fundamental en resolver la problemática de este presente trabajo.

CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS

Ubicación

La presente investigación se realizó con visitas in situ a los departamentos municipales que pertenecen al GAD Municipal del cantón Pangua, provincia de Cotopaxi; esta entidad ofrece un servicio público a la ciudadanía bajo su filosofía institucional, lo que busca es la prestación de servicios accesibles, óptimos, y la implementación de estrategias de mejora continua e innovación de sus procesos administrativos, el uso de tecnologías, y el fomento de la participación ciudadana, mediante la opinión; para brindar buena calidad de servicio.

Enfoque de la Investigación

Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional en el contexto de las variables: gestión administrativa y calidad de servicios en el GAD Municipal de Pangua. “Enfoque cuantitativo utiliza la recopilación de datos para probar hipótesis, basándose en mediciones y análisis numéricos para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” Amaiquema, et al., (2019).

Tipo de investigación

La investigación aplicada en el trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, Para González & Flores, (2017) la investigación descriptiva es “También llamadas investigaciones diagnósticas, consisten básicamente en caracterizar un determinado fenómeno o situación, indicando sus características más particulares o diferenciadoras.”. Consiste en llevar a cabo el procesamiento de los datos con la finalidad de obtener un análisis, para luego identificar el comportamiento de los usuarios en cuanto al servicio ofertado en los departamentos municipales del cantón Pangua. La investigación correlacional es la que asocia las variables de estudio enfocado en un grupo o población de investigación. Mediante este tipo de estudio el investigador puede visualizar la relación o el vínculo de diversos fenómenos entre sí, o por el contrario la no relación entre ellos (Tapia, 2018). En este caso conocer la dependencia que existe entre: gestión administrativa y calidad del servicio usando el instrumento de encuestas.

Población o muestra

Para la presente investigación se recopiló información de los 6 principales departamentos municipales y a una población de 19.877 habitantes. Para Morales, (2003): La Población es el conjunto de elementos donde los individuos reúnen las características que nos proponemos estudiar.

Tabla 2. Habitantes del cantón por sus parroquias.

PARROQUIAS DEL CANTÓN PANGUA	POBLACIÓN
El Corazón	6.193
Ramon Campaña	1.827
Pinllopata	908
Moraspungo	10.949
TOTAL:	19.877 habitantes

Fuente: Datos Municipio Pangua

Elaborado por: Mejía, 2022

Muestra

La muestra es una pequeña porción tomada del total de la población con la cual se va a trabajar en la investigación. Se utiliza por optimizar de tiempo como de recursos, mediante la delimitación de la población en la muestra se generaliza resultados en parámetro (López, 2004). Una vez aplicada la fórmula se determinó que la muestra es de 377 personas a encuestar en las parroquias del Cantón Pangua, para la ejecución de las técnicas de investigación con la finalidad de recabar información de todas aquellas personas sectorizadas en el cantón Pangua y sus parroquias.

La fórmula para aplicar será la siguiente:

N= Tamaño de la Población.

Z= Nivel de Confianza.

P= Porcentaje de característica de la muestra

Q= Porcentaje que no tiene característica de la muestra.

e= Error estándar.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{N * e^2 + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{19.877 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{19.877 * 0.05^2 * 0.96}$$

$$n = \frac{190898708}{10096925}$$

$n = 377$ encuestas a realizar a la población del Cantón Pangua

Con valores de acuerdo a las parroquias siendo estas las siguientes.

Tabla 3. Muestra de encuestas

PARROQUIAS DEL CANTÓN PANGUA	Muestra	Porcentaje %
El Corazón	117	31,16
Ramon Campaña	35	9,19
Pinllopata	17	4,57
Moraspungo	208	55,08
TOTAL:	377	100

Elaborado por: Mejía, 2022

Recolección de información

Es muy importante poder contar con la información de calidad necesaria al momento de procesar los datos obtenidos, por esto se siguió precavidamente los siguientes pasos:

- Revisión minuciosa de la información.
- Estudio estadístico de los datos.
- Representaciones gráficas.
- Análisis para la interpretación de los resultados.

Encuesta

“Es una técnica de investigación cuantitativa que recaba información mediante la aplicación de un cuestionario en el que consta de información bien estructurada y homogénea con el fin de obtener conclusiones numéricas” Monje, (2017). Para lo cual se realizó la aplicación de la encuesta en el ámbito administrativo a los jefes departamentales del GAD Municipal de Pangua, entre los departamentos están: Director de Obras Públicas, Director de Gestión Ambiental y Saneamiento, Director de

Gestión Administrativa, Director de La Gestión de Planificación y Desarrollo, Director de Gestión Financiera, Director de Procuraduría Sindica.

Confiabilidad y Validez del instrumento

De conformidad lo expuesto por Aravena, (2014). Menciona que “La validez corresponde al grado en que una medida refleja la realidad de un fenómeno o la capacidad de medir o clasificar un método o un instrumento para lo que se propuso, es decir, mide”; Para ello se determina que la herramienta óptima para recolectar la información es mediante la encuesta.

Además, se procedió a validar el instrumento por un experto que en este caso fue el PhD. Marlon Tinajero.

Recolección de información:

La información que se recolectó fue a través de encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad del Cantón Pangua con el fin de conocer su vínculo con la calidad de servicio ofertado por el Municipio de Pangua.

La entrevista fue aplicada a los jefes departamentales del GAD Municipal de Pangua. Se realizaron encuestas a los jefes departamentales para conocer de manera directa la situación en cuanto a la participación ciudadana.

La técnica que se utilizó para poder llegar a las respuestas fue a través de escalas, estructurando las preguntas con diferentes indicadores para poder encontrar un resultado exacto, entre las opciones de respuesta tenemos varias opciones:

4 Siempre
3 A veces
2 Casi Nunca
1 Nunca

Las opciones serán marcadas con una X por parte de los encuestados, con esto se obtendrá una mayor rapidez en la recolección de datos y su posterior análisis.

Procesamiento de Información

El proceso de la información se la realizó de la siguiente manera:

- Se elaboró una tabla, para poder tabular los datos de manera entera y porcentual.
- Mediante un gráfico de pastel, consideramos los resultados de cada pregunta para su mejor comprensión.
- Por último, mediante un análisis se detalla y analiza el total de las respuestas, así como su interpretación.

Análisis e interpretación de resultados

La encuesta fue dirigida a los jefes departamentales GAD Municipal de Pangua. Se realizó preguntas estructuradas que fueron contestadas de acuerdo a su criterio, permitiendo tener la información necesaria en base a la gestión administrativa y calidad de servicio por la municipalidad de Pangua. Así también se aplicó el instrumento de cuestionarios a los usuarios de las parroquias del Cantón siendo estas: El Corazón, Ramon Campaña, Pinllopata, Moraspungo, se realizó 377 encuestas a los usuarios, y 6 encuestas a los jefes departamentales del GAD Municipal de Pangua. Con los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos, en este caso la encuesta, se realizó el análisis con la respectiva interpretación utilizando la base de datos Excel con lo que se verifico la confiabilidad del instrumento.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Encuesta Dirigida a los jefes Departamentales GAD Municipal de Pangua

1.- En el ámbito referente a calidad de servicio usted como funcionario público ¿Cómo ha evidenciado los servicios que brinda el GAD Municipal de Pangua a la comunidad?

Tabla 4. Servicios que brinda el GAD Municipal

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy bueno	4	66,67
Bueno	2	33,33
Regular	0	0
Malo	0	0
TOTAL	6	100

Elaborado por: Mejía, 2022

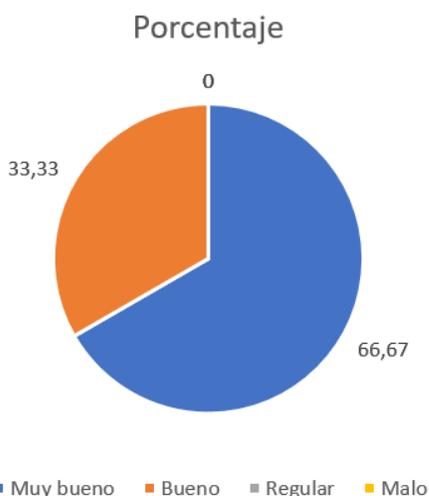


Figura 2. Servicios que brinda el GAD Municipal

Elaborado por: Mejía, 2022

El 66,67% afirma muy bueno el servicio que brinda el GAD municipal el 33,33% afirma que es bueno el servicio que brinda el GAD municipal.

El GAD Municipal de Pangua debe prestar más atención al tema de gestión administrativa enfocada a calidad de servicio, por ello es necesario conocer el punto de vista de los jefes departamentales que laboran en el GAD Municipal de Pangua, que se

relaciona con los objetivos y la Gestión Administrativa para cumplir los requerimientos de la comunidad.

2.- ¿En su criterio se han programado estrategias para mejorar la calidad de servicio, a fin de lograr los objetivos planteado por la actual Administración?

Tabla 5. Programa de estrategias

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si se programa	5	83,33
A veces se programa	1	16,67
Casi nunca se programa	0	0
Nunca se programa	0	0
TOTAL	6	100

Elaborado por: Mejía, 2022



Figura 3. Programa de estrategias.

Elaborado por: Mejía, 2022

El 83,33% menciona que, si se programa estrategias para mejorar la calidad de servicio, el 16,67% de los encuestados afirman que a veces se programa estrategias para mejorar la calidad de servicio y el valor del 0%. casi nunca y nunca se programa estrategias para mejorar la calidad de servicio.

La gestión Administrativa debe estar enfocada a los planes y proyectos que se realizan buscando el bienestar de la colectividad, por ello debe programarse estrategias para mejorar la calidad de servicio.

3.- ¿Usted considera que el GAD Municipal de Pangua ha realizado capacitaciones en el ámbito de Gestión Administrativa y calidad de servicio?

Tabla 6. Realización de capacitaciones

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	4	66,67
A veces	2	33,33
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	6	100

Elaborado por: Mejía, 2022

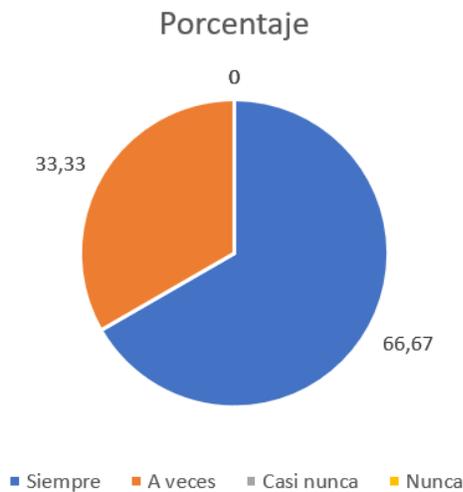


Figura 4. Realización de capacitaciones

Elaborado por: Mejía, 2022

Es necesario poder resaltar la opinión de los encuestados por parte del personal administrativo lo que él 66,67% de ellos afirman que siempre es necesaria las capacitaciones en el ámbito de Gestión Administrativa y calidad de servicio, un 33,33% que a veces requieren de capacitaciones en el ámbito de Gestión Administrativa y

calidad de servicio, lo que hace entender que el GAD Municipal de Pangua requiere de capacitaciones más frecuentes.

Los servicios a los que está dirigido el GAD Municipal de Pangua, debe enfocarse en la eficiencia por lo tanto debe existir capacitaciones periódicas, en el ámbito de gestión administrativa y calidad de servicio.

4.- ¿Se elaboran presupuestos para proyectos que mejoren la calidad de servicio en el actual período administrativo?

Tabla 7. Proyectos que mejoren la calidad de servicio

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	1	16,67
Frecuentemente	5	83,33
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	6	100

Elaborado por: Mejía, 2022

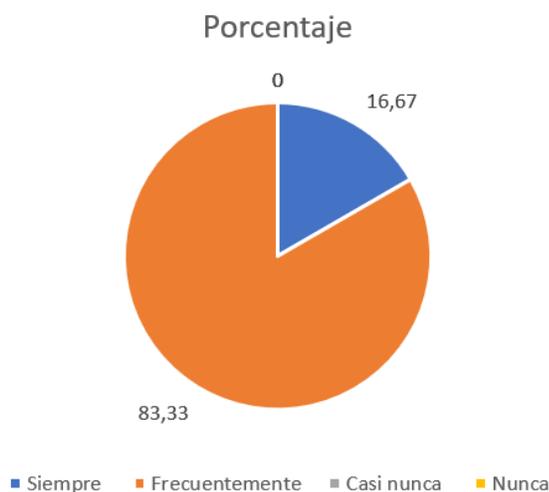


Figura 5. Proyectos que mejoren la calidad de servicio

Elaborado por: Mejía, 2022

El 83,33% de los encuestados consideraron que frecuentemente se establece una programación de presupuestos que mejoren la calidad de servicio, y el 16,67% dice que siempre establece una programación de presupuestos que mejoren la calidad de

servicio, lo cual podemos observar que se necesita fortalecer estos proyectos que tienen como finalidad mejorar la calidad de servicio.

Debe existir una Programación estratégica en el GAD Municipal de Pangua, sin descuidar proyectos para mejorar la calidad de servicio.

5.- ¿Usted considera que la gestión administrativa incide significativamente con la calidad de servicios y atención a los usuarios?

Tabla 8. Presupuestos para mejoramiento

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	66,67
No	2	33,33
TOTAL	6	100

Elaborado por: Mejía, 2022

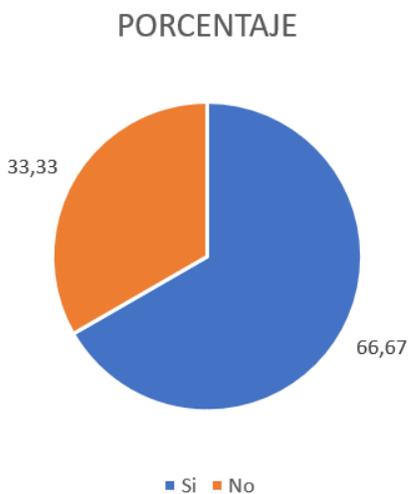


Figura 6. Presupuestos para mejoramiento

Elaborado por: Mejía, 2022

El 66,67% opino que, si se relacionan entre sí, mientras que el otro 33,33% considera que, no se relacionan entre sí para mejorar la calidad de servicios.

Como hemos analizado anteriormente la incidencia entre calidad de servicio y atención a los usuarios, no son las esperadas para tratar de solventar las necesidades de la comunidad.

6.- ¿Cree usted que, en la gestión administrativa del GAD Municipal de Pangua, se utiliza medios tecnológicos adecuados a nuestra realidad?

Tabla 9. Medios tecnológicos adecuados.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	5	83,33
A veces	1	16,67
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	6	100

Elaborado por: Mejía, 2022

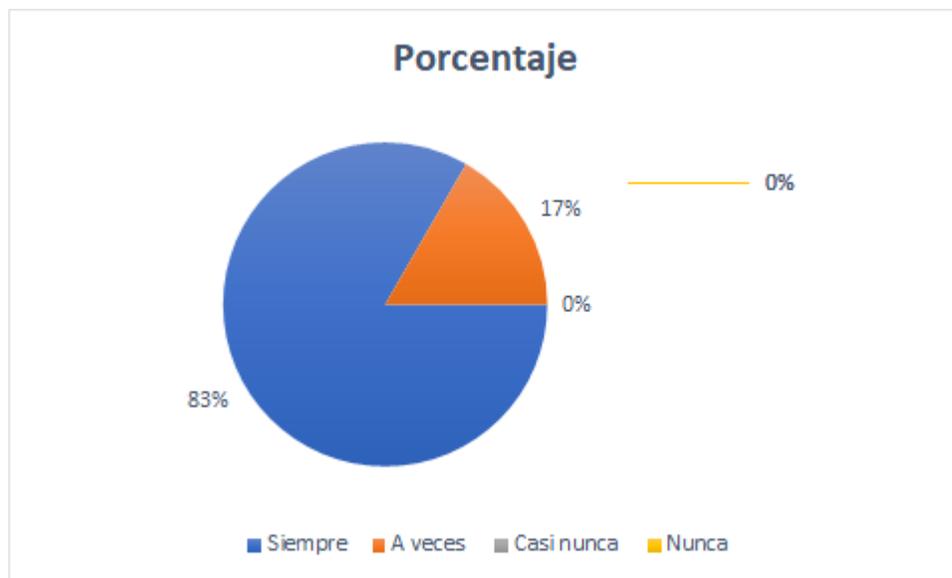


Figura 7. Medios tecnológicos adecuados.

Elaborado por: Mejía, 2022

El 83,33% comentó que utilizan las herramientas tecnológicas que dispone la municipalidad y el 16,67% de los encuestados no utilizan esta tecnología, pero requieren de una mejora de las herramientas tecnológicas.

La organización empleada por la municipalidad labora con las herramientas tecnológicas disponibles, no obstante, hay que seguir actualizándose en herramientas tecnológicas.

7.- ¿Cree usted que el Gad municipal de Pangua utiliza políticas públicas en la gestión administrativa que beneficie la atención y calidad de servicio a los usuarios?

Tabla 10. Políticas públicas en la gestión administrativa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	3	50
A veces	3	50
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	6	100

Elaborado por: Mejía, 2022

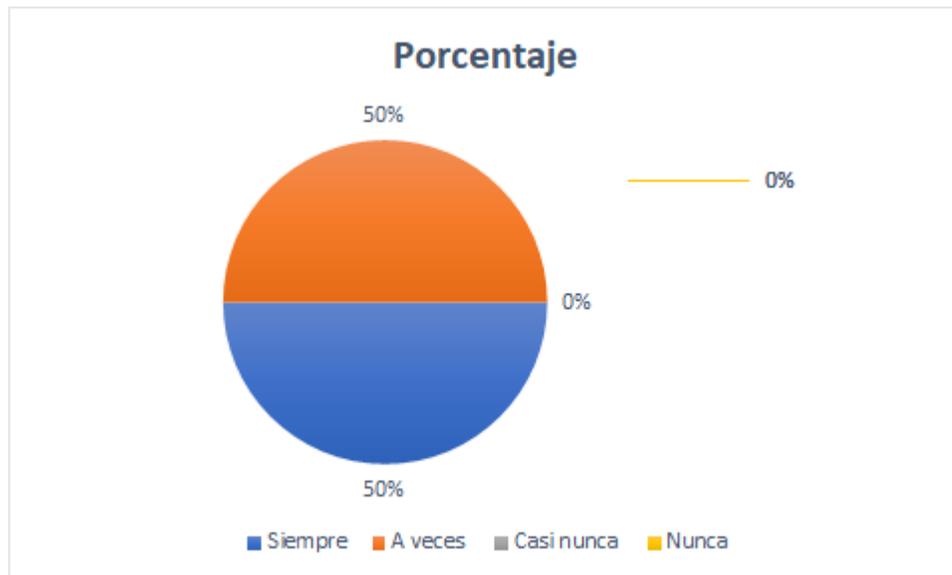


Figura 8. G Políticas públicas en la gestión administrativa.

Elaborado por: Mejía, 2022

El 50% de los encuestados afirman que utilizan políticas públicas en la gestión administrativa y el 50% cometen que no conocen si se utilizan políticas públicas en la gestión administrativa para bienestar de la comunidad.

La gestión que se debe aplicar en los Gobiernos Autónomos Descentralizados debe ir encaminada a satisfacer las necesidades de la comunidad a quien está dirigida, y es

preciso que los que están involucrados en ellas tengan bien en claro los procesos de gestión y enfocarlas a la calidad de servicio.

8.- ¿Qué estrategias implementaría usted para mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicio?

Los resultados obtenidos de esta pregunta fueron:

- Planificación estratégica
- Gestión de recursos
- Transparencia
- Rendición de cuentas
- Capacitan y desarrollo personal
- Tecnología y automatización
- Control y seguimiento

Análisis: La mayoría de los encuestados han determinado que es importante realizar frecuentemente capacitaciones en el tema de gestión administrativa y calidad de servicio.

9.- ¿Qué aspectos de la Administración del GAD Pangua, usted cree que debería mejorarse y cómo lo haría?

Los resultados obtenidos de esta pregunta fueron:

- Tener transparencia real
- Comprometer a los empleados públicos
- Lucha contra la corrupción
- Escuchar las demandas de los ciudadanos

En su totalidad los encuestados señalan la importancia de planificar y diseñar actividades donde la gestión administrativa podrá fortalecer el servicio con la comunidad.

La interpretación de los resultados nos permite visualizar que existe un nivel aceptable de gestión administrativa que brinda el GAD municipal pero no obstante no se encuentra enmarcada en la calidad de servicio y atención al usuario.

Encuesta dirigida a los usuarios del cantón Pangua

1. ¿Se siente satisfecho con el servicio que brinda el GAD Municipal de Pangua?

Tabla 11. Servicio brindado por el GAD municipal.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	93	24,67
A veces	234	62,07
Casi nunca	26	6,9
Nunca	24	6,37
TOTAL	377	100

Elaborado por: Mejía, 2022

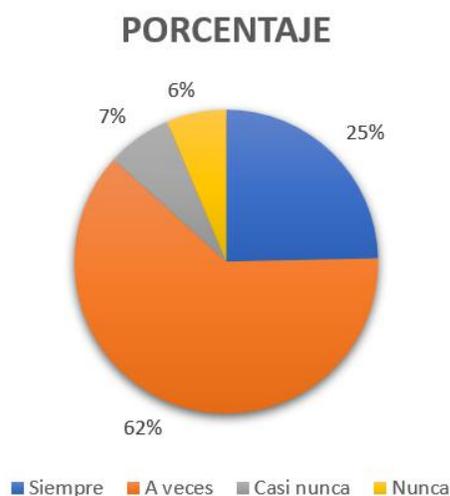


Figura 9. Servicio brindado por el GAD municipal.

Elaborado por: Mejía, 2022

La opinión de los usuarios frente al servicio que tiene el GAD Municipal de Pangua, se pudo identificar que el 62,07% de los encuestados asegura que a veces se siente satisfecho por la labor que ejecuta el Municipio, el 24,67% deduce que siempre está satisfecho con la labor que realiza. Un 6,9% que casi nunca está satisfecho con la labor que ejecuta el municipio, y 6,37% señala que nunca está satisfecho con la labor que ejecuta el municipio, lo que en comparación de análisis porcentual podemos observar un bajo grado de desacuerdo entorno a la labor que ejecuta el GAD Municipal.

El punto de vista que tiene la comunidad frente al servicio brindado por la labor que ejecuta la municipalidad de Pangua siempre será un factor de indicador esencial ya que representa el pensamiento de la población.

2.- ¿Considera usted que es importante que el GAD Municipal de Pangua se interese en la calidad de servicio que brinda a los usuarios?

Tabla 12. Interés en la calidad de servicio.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy importante	117	31,03
Importante	242	64,19
Poco importante	15	3,98
Nada importante	3	0,8
TOTAL	377	100

Elaborado por: Mejía, 2022

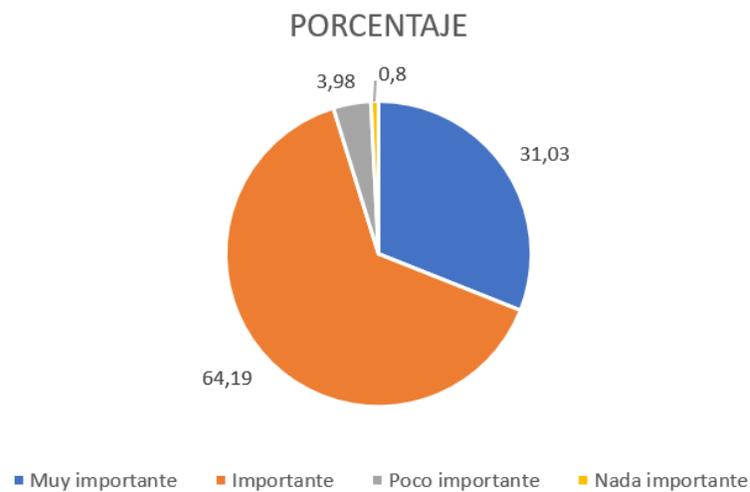


Figura 10. Interés en la calidad de servicio.

Elaborado por: Mejía, 2022

El 64,19% indicó que en ocasiones se considera importante servicio de calidad ofertado, el 31,03% considera de mucha importancia que exista calidad de servicio con la comunidad, 3,98 poco importante que exista calidad de servicio con la comunidad y el 0,8 nada importante que exista calidad de servicio con la comunidad.

La calidad de servicio que brinda a los usuarios el GAD Municipal de Pangua, es muy importante, ya que de acuerdo a ello se puede establecer el conocimiento de las necesidades de la población.

3.- ¿El servicio que brinda el GAD Municipal de Pangua a la comunidad es eficiente?

Tabla 13. Servicio del GAD a la Comunidad

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy eficiente	87	23,08
Eficiente	264	70,03
Poco eficiente	19	5,04
Nada eficiente	7	1,86
TOTAL	377	100

Elaborado por: Mejía, 2022

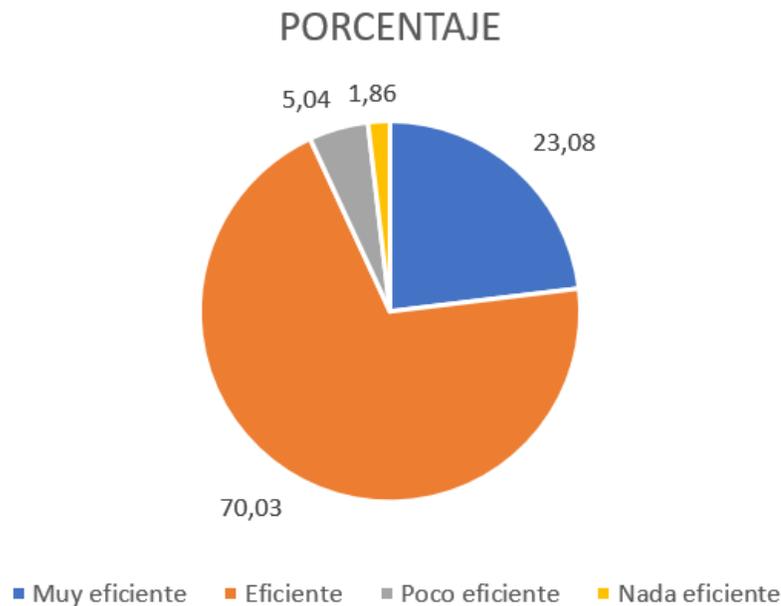


Figura 11. Servicio del GAD a la Comunidad

Elaborado por: Mejía, 2022

En este tema el 70,03% considera que es eficiente el servicio que brinda la municipalidad, 23,08 % afirma que es muy eficiente el servicio que se brinda la municipalidad, 5,04% que es poco eficiente el servicio que brinda la municipalidad, y

1,86% considera que es nada eficiente el servicio que brinda la municipalidad, lo que se puede identificar que existe un alto porcentaje de usuarios que considera optimo el servicio que presta el GAD Municipal de Pangua a la comunidad.

El servicio que presta el GAD Municipal de Pangua, se basa en el cumplimiento de las necesidades de la población, por ende, los criterios de la población en base a este tema son importantes para conocer el grado de eficiencia que tiene el GAD al brindar los servicios hacia la comunidad.

4.- ¿Cómo considera usted la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en función a las necesidades que debe cubrir el GAD Municipal de Pangua?

Tabla 14. Gestión Administrativa y la calidad de servicio

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	93	24,67
Buena	217	57,56
Regular	39	10,34
Mala	28	7,43
TOTAL	80	100

Elaborado por: Mejía, 2022

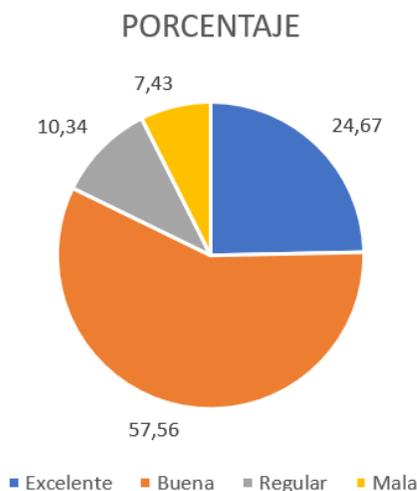


Figura 12. Gestión Administrativa y la calidad de servicio

Elaborado por: Mejía, 2022

El 57,56% considera que el servicio se encuentra en un nivel medio o bueno lo que refleja un nivel aceptable de administración, el 24,67% lo considera que es excelente se puede identificar que el 10,34% de los encuestados afirma que el servicio del Municipio es regular, y el 7,43%, es malo, pero este servicio se puede mejorar.

El servicio que el GAD Municipal de Pangua debe brindar a la comunidad, tiene que ser un servicio de calidad, considerando la eficiencia que se debe tener al momento de aplicar programas en beneficio de la colectividad.

5.- ¿Cómo considera usted la calidad de servicio en el GAD Municipal de Pangua?

Tabla 15. Calidad de servicio en el GAD.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	113	29,97
Buena	217	57,56
Regular	36	9,55
Mala	11	2,92
TOTAL	377	100

Elaborado por: Mejía, 2022

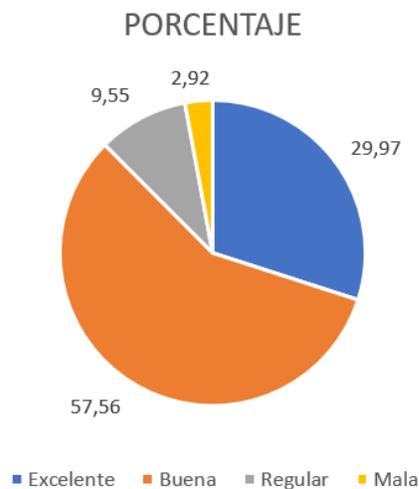


Figura 13. Calidad de servicio en el GAD.

Elaborado por: Mejía, 2022

EL 57,56% indico que es buena la calidad de servicio en el GAD municipal de Pangua, el 29,97% de los encuestados han tenido un excelente servicio al realizar sus trámites

en el GAD municipal de Pangua, y tan solo el 9,55% dice que es regular la calidad de servicio del GAD Municipal de Pangua, mientras que el 2,92% que es mala la calidad de servicio en el GAD municipal de Pangua.

Es sumamente importante que los planes y programas que ejecuta el GAD Municipal de Pangua, se enmarque en la satisfacción de las necesidades de la comunidad para la mejora de servicios.

6.- ¿Cree usted que los departamentos del GAD Municipal de Pangua utilizan estrategias para facilitar los trámites requeridos por la comunidad?

Tabla 16. Estrategias del GAD

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	251	66,58
No	126	33,42
TOTAL	377	100

Elaborado por: Mejía, 2022

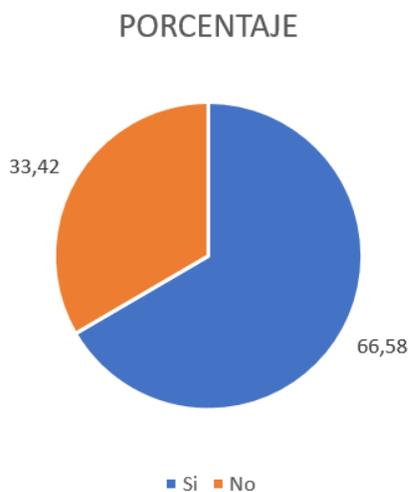


Figura 14. Estrategias del GAD

Elaborado por: Mejía, 2022

El 66,58% de los encuestados cree que la municipalidad consta con estrategias para facilitar los trámites, 33,42% el desconoce si el GAD municipal tiene estrategias para cubrir las necesidades de la población.

Los recursos que el GAD Municipal de Pangua utiliza para el desarrollo de la comunidad deben ser bien manejados pensando en satisfacer las necesidades de la población utilizando estrategias.

7.- ¿En su criterio, es ágil la atención de los servidores públicos del GAD Municipal de Pangua?

Tabla 17. Atención de los servidores públicos.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	149	39,52
Bueno	184	48,81
Regular	25	6,63
Malo	19	5,04
TOTAL	377	100

Elaborado por: Mejía, 2022

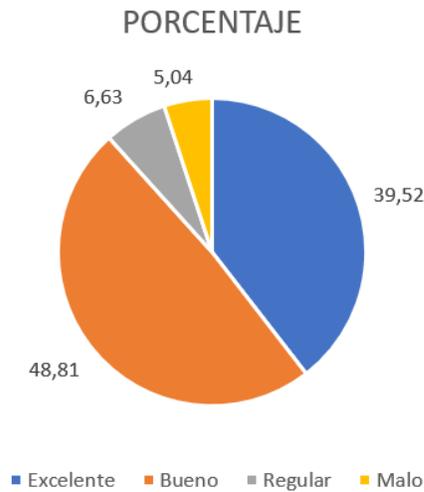


Figura 15. Atención de los servidores públicos.

Elaborado por: Mejía, 2022

El 48,81% cree que es buena y ágil la atención al usuario, el 39,52% afirmó que es excelente la atención, el 6,63% denota que es regular ya que ha tenido retrasos en tramitar su documentación y el 5,04% no está de acuerdo con la atención, con esto se puede identificar que existen diferencias de opinión.

Una atención ágil y personalizada faculta el hecho de poder brindar un buen servicio a la colectividad, por ende, cubrir la satisfacción de los usuarios.

8.- ¿Considera usted que los funcionarios están capacitados para una oportuna y adecuada atención en del GAD Municipal de Pangua?

Tabla 18. Capacitación de los funcionarios

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	157	41,65
No	220	58,35
TOTAL	377	100

Elaborado por: Mejía, 2022

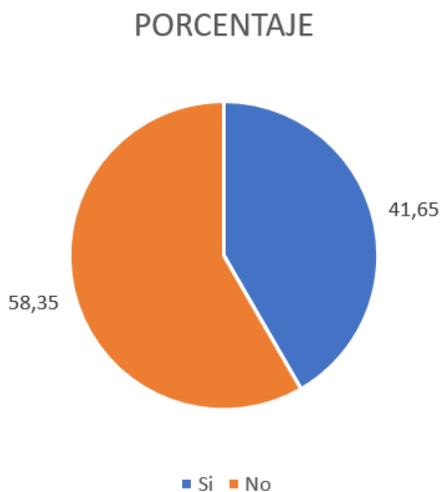


Figura 16. Capacitación de los funcionarios

Elaborado por: Mejía, 2022

El 58,35% de la población encuestada afirma que se necesita capacitaciones para tener una buena calidad de servicio por parte de del GAD Municipal de Pangua, el 41,65% opina que, si están capacitados para dar una buena calidad de servicio en el GAD municipal.

La mayoría de los encuestados opinan que los funcionarios deben estar capacitados para brindar un buen servicio de calidad a la ciudadanía del Cantón Pangua.

9.- ¿Cree usted que al implementar capacitaciones de calidad de servicios ayudará a mejorar la eficiencia en el GAD Municipal de Pangua para la comunidad?

Tabla 19. Implementar capacitaciones

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	221	58,62
No	156	41,38
TOTAL	377	100

Elaborado por: Mejía, 2022

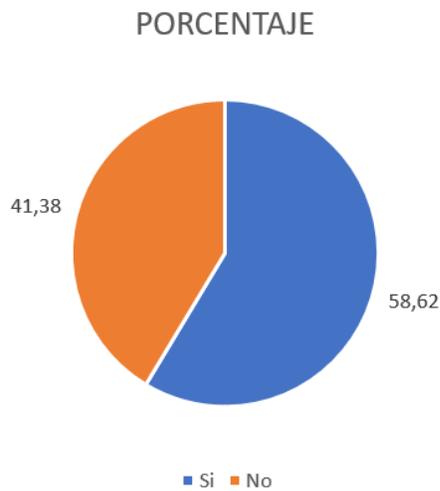


Figura 17. Implementar capacitaciones

Elaborado por: Mejía, 2022

El 58,62% de la población encuestada afirma que se necesita implementar capacitaciones para una buena calidad de servicio por parte de del GAD Municipal de Pangua, el 41,38% opina que, no se necesita implementar capacitaciones ya que no han tenido mayormente dificultades al solicitar atención en las ventanillas del municipio. La mayoría de los encuestados opinan que, al implementar capacitaciones, generara un buen servicio de calidad a la ciudadanía del Cantón Pangua.

10.- ¿Catalogue que tan eficiente es la Administración actual del GAD Municipal de Pangua en cuanto a la calidad de servicio brindado en el actual período de gestión?

Tabla 20. Atención de los servidores públicos.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	149	39,52
Bueno	184	48,81
Regular	25	6,63
Malo	19	5,04
TOTAL	377	100

Elaborado por: Mejía, 2022

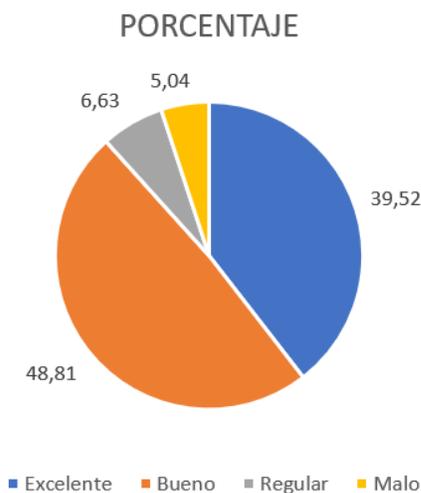


Figura 18. Atención de los servidores públicos.

Elaborado por: Mejía, 2022

El 48,81% cree que es buena y eficiente la atención al usuario, el 39,52% afirmó que es excelente y eficiente la atención al usuario, el 6,63% denota que regular e ineficiente la atención al usuario y el 5,04% no está de acuerdo con la atención, con esto se puede identificar que existen diferencias de opinión acerca de la atención de los servidores públicos.

Esta pregunta nos permite conocer que tan eficiente es la Administración actual del GAD Municipal de Pangua en cuanto a la calidad de servicio brindado en el actual período de gestión.

11.- ¿Qué servicios considera usted que debe mejorar el GAD Municipal de Pangua?

- Servicios básicos
- Servicios de salud
- Servicios de transporte
- Servicios de seguridad

La mayoría de los encuestados señala que debe mejorar la calidad de servicio y también tema de gestión administrativa por parte de los funcionarios.

12.- ¿Considera que la ubicación geográfica del municipio de Pangua, afecta en la atención de algún servicio?

Tabla 21. Implementar capacitaciones

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	253	67,11
No	124	32,89
TOTAL	377	100

Elaborado por: Mejía, 2022

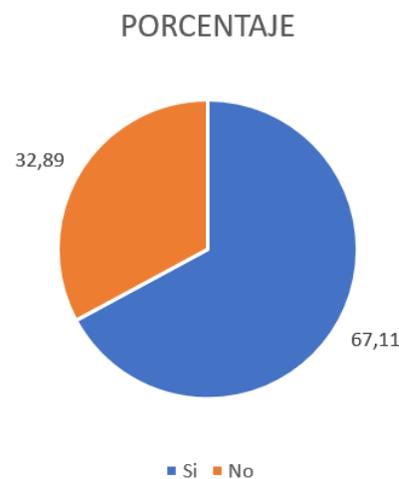


Figura 19. Implementar capacitaciones

Elaborado por: Mejía, 2022

El 67,11% opina que, la ubicación geográfica si afecta la atención de los servicios, el 32,89% de la población encuestada no tiene problema por la ubicación geográfica del GAD Municipal de Pangua.

La mayoría de los encuestados opinan que si afecta la geografía y la ubicación de los departamentos ya que está muy centralizado todo en la municipalidad.

La interpretación de los resultados nos permite visualizar que la ciudadanía requiere de una mejora significativa en cuanto a servicios de calidad y atención al cliente, por ello se determina que la solución más óptima es realizar capacitaciones abordando temas esenciales en políticas públicas como son la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Tabla 22. Clasificación de preguntas según ejes temáticos

Ejes temáticos	Jefes departamentales	Usuarios
Gestión Administrativa	3,5,6	4,6,8,9,12
Calidad de servicio	1,2,3,4,5,7	1,2,3,4,5,7,9,10

Elaborado por: Mejía, 2022

Tabla 23. Media de los resultados según los ejes temáticos

CALIDAD DE SERVICIO		GESTION ADMINISTRATIVA	
Jefes	Usuarios	Jefes	Usuarios
100,00%	86,74%	100,00%	82,23%
100,00%	95,22%	66,67%	66,58%
100,00%	93,11%	100,00%	41,65%
100,00%	82,23%		58,62%
66,67%	87,53%		67,11%
100,00%	88,33%		
	58,62%		
	88,33%		
93,47%	84,22%	87,36%	61,74%
Resultados de aceptación por ejes temáticos			
Aceptable en Calidad de Servicio		Aceptable en Gestión Administrativa	
88,72%		73,44%	

Elaborado por: Mejía, 2022

El análisis y la interpretación de los resultados ayudo a tener una idea de las opiniones, percepciones y el punto de vista de los encuestados sobre los ejes temáticos abordados en esta investigación. Estos resultados son utilizados para tomar decisiones, identificar temas de interés, o requerimientos. Entre los indicadores detectados se encontró:

Gestión Administrativa. Para determinar los resultados respecto a esta temática se incluyó en el instrumento esta variable en las preguntas (3,5 y 6) (Jefes departamentales) con un porcentaje favorable de 87,36%, mientras que la percepción de los (usuarios) en el instrumento (4,6,8,9,12) con un porcentaje de 61,74% de aceptación.

Dentro de este eje temático se ha valorado la incidencia de: Organización interna, cobertura de necesidades, Herramientas tecnológicas, Políticas públicas.

Calidad de Servicio. Analizando los resultados respecto a esta temática se incluyó en el instrumento esta variable en las preguntas (1,2,3,4,5,7) (Jefes departamentales) con un porcentaje favorable de 93,47%, mientras que la percepción de los (usuarios) en el instrumento (1,2,3,4,5,7,9,10) con un porcentaje de 84,22% de aceptación.

Para este eje temático se valoró la incidencia de: Calidad de Servicio, capacitación, proyectos y presupuestos para este fin-calidad de servicio.

Para mejorar la atención al usuario en la municipalidad de Pangua se determina utilizar un plan de capacitación dirigida a los servidores públicos enfocándose en los ejes temáticos propuestos, mejorando habilidades de atención al cliente, resolución de problemas y elevando la calidad de servicio, estableciendo procesos claros y eficientes para la atención de las necesidades y demandas de los usuarios, aplicar tecnologías para mejorar tiempos de atención, fomentar la colaboración interdepartamental para garantizar una excelente atención a la población.

La capacitación de funcionarios públicos es necesaria para garantizar una Gestión Administrativa efectiva y eficiente, así de esta manera mejorar la calidad de servicios que ofrecen a la población; permitiendo que los funcionarios públicos adquieran nuevos conocimientos, habilidades y aptitudes que les ayude a desempeñarse mejor en

su trabajo. Además, la capacitación puede mejorar la motivación, la satisfacción y el compromiso de los servidores públicos, contribuyendo de manera directa e indirecta a la calidad de servicio, ya que el propósito principal de la municipalidad es resolver los requerimientos de la sociedad, de una manera ágil y sin tanta burocracia, esto es esencial para mantener a los usuarios complacidos con el servicio, asegurando la reputación positiva del GAD Municipal de Pangua. Un servicio de calidad es brindar asistencia, apoyo, responder preguntas y solucionar requerimientos de la población.

PROPUESTA

Título de propuesta

Plan de capacitación “Gestión Administrativa y calidad de servicio en el GAD municipal de Pangua.”

Institución Beneficiaria

GAD Municipal de Pangua, Provincia de Cotopaxi, Cantón Pangua.

Beneficiarios

Beneficiarios directos son empleados del municipio, como los funcionarios, los trabajadores administrativos y los empleados de servicios públicos, para mejorar sus habilidades y conocimientos en áreas específicas relacionadas con su trabajo.

Beneficiarios indirectos son los usuarios de las parroquias del Cantón Pangua.

Justificación de la Propuesta

La Gestión Administrativa y la calidad de servicio son elementos muy importantes que debe tener todo organismo, se basa en los procedimientos tienen que efectuar al momento de ejecutar los planes y programas para poder tener un buen servicio con eficiencia y a su vez con el cumplimiento de las metas y proyectos a lo que están enfocados, por ello es que el GAD Municipal de Pangua debe regirse bajo parámetros de eficiencia en todos los procesos Administrativos y calidad de servicio, ya que depende mucho que tales procesos se deriven de forma ordenada y con una estructura eficiente.

La propuesta es una capacitación dirigida a la gestión administrativa y calidad de servicio que es factible por cuanto se impulsará un plan de capacitación para mejorar la atención, así como involucrar a los servidores públicos para que mediante procesos puedan originar satisfacción, mejorar la atención a los usuarios y cumplir con la Gestión Administrativa.

Por ello, se plantea la siguiente propuesta de capacitación que es de suma importancia y su trascendencia se basa en la necesidad vista en los resultados obtenidos, los procesos que desarrolla el GAD para mejorar los niveles de eficiencia en Gestión Administrativa y calidad de servicio.

Esta propuesta es producto de haber detectado dicha necesidad, manifestado en el levantamiento de información del presente estudio. Así como de la revisión del instrumento se establece la capacitación como alternativa de solución.

Plan de capacitación

Tabla 24. Plan de capacitación

P L A N D E C A P A C I T A C I O N	Título de propuesta	Plan de capacitación para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio en el GAD municipal de Pangua.
	Institución Beneficiaria	GAD Municipal de Pangua, Provincia de Cotopaxi, Cantón Pangua.
	Beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Directos • Indirectos
	Antecedentes de la propuesta	Con base a los resultados de la encuesta realizada los jefes departamentales referente a Gestión Administrativa y a calidad de servicio ofertado por el GAD Municipal de Pangua a los usuarios.
	Justificación de la Propuesta	Ejecutar planes y programas para poder tener un buen servicio con eficiencia en el GAD Municipal de Pangua.
	Descripción de la Propuesta	La propuesta tiene como finalidad la elaboración de una capacitación poniendo a disposición las herramientas a cargo de los servidores públicos.
	Objetivo General	Transferir conocimientos sobre la Gestión Pública y la calidad de servicio el GAD municipal de Pangua.
	Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Impartir. • Concientizar. • Brindar.
	Ámbito de Aplicación	Será aplicado a los funcionarios del GAD municipal.
	Estrategia de la capacitación de calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar. • Mantener. • Atención. • Realización.
	Mecanismos de Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y consecución de objetivos. • Capacidades de orientación y consulta. • Cultura organizacional.
	Presupuesto de la Propuesta	Proyección económica
Conclusiones de la propuesta	<ul style="list-style-type: none"> • La capacitación de gestión pública • Desempeño de servicio de calidad. • Se ofrece una estructura organizativa. 	
Recomendaciones de la propuesta	Cumplir con los objetivos establecidos Análisis de calidad de servicio	

Elaborado por: Mejía, 2022

Descripción de la Propuesta

La propuesta tiene como finalidad la elaboración de una capacitación poniendo a disposición las herramientas de conocimiento y reflexión a cargo de los servidores públicos, para garantizar un adecuado servicio y logra la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas. El diseño está dirigido al GAD Municipal de Pangua con la finalidad de tener un eficiente desarrollo en los procesos administrativos y calidad de servicio.

Objetivo General

Transferir conocimientos sobre la Gestión Pública y la calidad de servicio el GAD municipal de Pangua.

Objetivos Específicos

- Impartir conocimientos teóricos y prácticos de la Gestión Pública en los Gobiernos Autónomos Descentralizados.
- Concientizar a los funcionarios del GAD municipal sobre la importancia de una buena gestión pública.
- Brindar capacitación específica y técnica por departamentos administrativos en el Municipio de Pangua.

Metas

Capacitar al 100% a los funcionarios dedicados a la atención a los usuarios.

Capacitación de calidad de servicio para el GAD municipal de Pangua.

El GAD municipal de Pangua rige sus actividades por aspectos sociales, culturales, territoriales y económicos, su impacto se refleja en la calidad de servicio, con este plan de capacitación permite establecer parámetros de atención al usuario que son necesarios para que la institución pueda desarrollarse en el marco de la eficiencia, eficacia y celeridad.

Ámbito de Aplicación

Esta capacitación de gestión pública y calidad de servicio se desarrollará en el GAD municipal de Pangua, que respalda el desarrollo de la gestión administrativa. Su ámbito de aplicación es determinar los niveles de eficiencia que se deben considerar al

momento de poder establecer los programas y proyectos que benefician a la comunidad, sobre la realidad del GAD se genera esta propuesta para que de ser el caso las autoridades incluyan en el Plan Operativo Anual (POA).

El siguiente organigrama, están basado en las necesidades del GAD Municipal de Pangua, el mismo que fue elaborado a través de la investigación realizada, se tomará en cuenta los puntos más vulnerables que se ha visualizado por medio de la opinión de las personas encuestadas en cada una de las parroquias pertenecientes al cantón Pangua y así también a los jefes departamentales de la municipalidad.

Capacitación de Gestión Pública y Calidad de servicio



Figura 20. Capacitación de Gestión Administrativo y Calidad de servicio

Elaborado por: Mejía, 2022

Metodología

La presente propuesta de capacitación será presentada por el autor, se lo realizará cronológicamente y con horarios establecidos, de acuerdo a lo autorizado por el GAD.

Presupuesto de la Propuesta de capacitación

Se han establecido los siguientes valores para la ejecución de esta capacitación:

Tabla 25. Inversión

Descripción	Cantidad	Costos unitarios	Costo	Depreciación
Equipos de computación				
Computadora	1	600	600,00	16.66
Impresora Tinta continua	1	100	100	2.77
Equipos de oficina				
Perforadora	2	1,5	3,00	
grapadora	2	2	4,00	
Muebles de oficina				
Escritorio ejecutivo	2	300	600,00	10.00
Silla giratoria	2	60	120,00	2.00
Archiveros	4	10	40,00	0.66
Materiales para capacitación				
Resmas de papel bond A4	12	4	48,00	
Bolígrafos	25	0,30	7,50	
Carpetas folders	20	1	20,00	
Cajas de clips	12	1	12,00	
Agendas	2	5	10,00	
Total				136,59

Elaborado por: Mejía, 2022

Tabla 26. Gastos de Capacitación gestión administrativa

Capacitadores	Departamentos	Área	Valor total
Capacitador 1	Políticas Públicas	Administración	600,00
Capacitador 2	Gestión de Procuraduría Sindica	Gestión Pública	200,00
Capacitador 3	Gestión Administrativa	Gestión Pública	200,00
Capacitador 4	Gestión Financiera	Gestión Pública	200,00
Capacitador 5	Gestión de Planificación y Desarrollo	Gestión Pública	200,00
Capacitador 6	Gestión Ambiental y Saneamiento	Gestión Pública	200,00
Capacitador 7	Gestión Talento Humano	Gestión Pública	200,00
Total			1.800,00

Elaborado por: Mejía, 2022

Tabla 27. Presupuesto Total

	PRESUPUESTO	TOTAL
Inversión		136,59
Gastos de Capacitación		1.800,00
Total		1.936,59

Elaborado por: Mejía, 2022

Cronograma contenidos temáticos

Cronograma de capacitación, plan detallado que establece la fechas, así como temas que se abordarán en cada una de ellas, en una semana de capacitación. Es importante asegurar que se cubran todos los temas necesarios y mantener un orden y organización en el proceso de capacitación. Cumpliendo las exigencias de los capacitados y dando la facilidad de entendimiento y comprensión sobre los temas impartidos, haciendo uso de herramientas tecnológicas como pedagógicas.

Las salas del GAD municipal de Pangua pueden ser utilizadas para impartir la capacitación. Algunos ejemplos de lugares que pueden ser utilizados son:

- Sala de reuniones municipal
- Sala de conferencias municipal
- Sala de exposiciones municipal

Es importante tener en cuenta que algunas de estas opciones pueden requerir reservar con antelación y cumplir con ciertas regulaciones, como obtener permisos. Además, es importante considerar las necesidades específicas de la capacitación, como el tamaño de la sala y la disponibilidad de equipo de presentación.

Cronograma y contenidos temáticos

Tabla 28. Cronograma y contenidos temáticos

Técnico especializado	Capacitación gestión administrativa y calidad de servicio.	Temas	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7
Capacitador 1 Políticas Públicas	Gestión Administrativa	Panificación Gestión Administrativa Definición y formulación de las políticas públicas Organización Administración Pública y Gestión Dirección Calidad en el servicio de la gestión administrativa Gestión Administrativa y procesos documentales Control Administración de relaciones públicas							
	Calidad de servicio	Estrategias para la Calidad de Servicio Alcances de Servicio y de Calidad Elementos en la atención al cliente Atención al usuario en el entorno laboral Efectos de la insatisfacción Buenas prácticas de atención al cliente La empatía en la atención al cliente							
Capacitador 2	Gestión de Procuraduría Sindica	Tema específico por departamento							
Capacitador 3	Gestión Administrativa	Tema específico por departamento							
Capacitador 4	Gestión Financiera	Tema específico por departamento							
Capacitador 5	Gestión de Planificación y Desarrollo	Tema específico por departamento							
Capacitador 6	Gestión Ambiental y Saneamiento	Tema específico por departamento							
Capacitador 7	Gestión Talento Humano	Tema específico por departamento							

Elaborado por: Mejía, 2022

Contenidos temáticos

Tabla 29. Contenidos temáticos

FECHA	Capacitación gestión administrativa y calidad de servicio.	LUGAR	TEMA	HORA
Día 1	<ul style="list-style-type: none"> . Gestión Administrativa . Procesos de gestión administrativa . Funciones, elementos y objetivos . Planificación . Organización . Dirección y liderazgo . Control 	GAD municipal de Pangua	“Políticas Públicas”	10h00
			“Gestión Pública”	11h30
			“Atribuciones y competencias de los GAD’S”	14h00
Día 2	<ul style="list-style-type: none"> . Calidad de servicio . Importancia de la calidad de servicio . Organigrama . Estrategias para mejorar la calidad de servicio 	GAD municipal de Pangua	“Elementos en la atención al cliente”	10h00
			“Atención al usuario en un entorno laboral”	11h30
			“Efectos de la insatisfacción”	14h00
Día 3	<ul style="list-style-type: none"> . Papel de los funcionarios públicos en la calidad de servicio . Satisfacción del cliente y su impacto en la calidad de servicio . Uso de tecnologías para mejorar la calidad de servicio . Beneficios de las estrategias apoyadas en la Calidad de Servicio 	GAD municipal de Pangua	“Formas de gobierno”	
			“El sistema administrativo de gestión de recursos humanos”	10h00
			“Capacidad de organizar y planificar”.	11h30
			“Conocimientos y herramientas necesarios para mejorar la calidad en el servicio”	14h00
			“Gobierno por resultados”	

Elaborado por: Mejía, 2022

Recursos

- Internet, salón para impartir la capacitación, proyector, sillas, escritorios.
- Apoyo de comunicación institucional en la difusión y en la presentación de cada conferencia.
- Invitaciones a los servidores públicos que deseen participar de la capacitación.
- Difusión en redes sociales
- Formulario de inscripción

Requisitos para los Participantes

Inscribirse para la capacitación llenando formulario con Google Forms:

<https://docs.google.com/forms/d/1DIoDwuqjeYpJAaEdnZHsMms1fouB7FSjGG-ZaJ8U1Y/edit?hl=ES>

- Nombres completos
- Cédula
- Teléfono
- Correo Electrónico
- A qué departamento pertenece
- Cuáles serían las temáticas de interés para una futura conferencia.
- Registro de asistencia
- Criterios de evaluación

Conclusiones de la propuesta

- La capacitación de políticas públicas propuesto se enmarca en poder fortalecer el capital humano y así ayudar al GAD Municipal de Pangua, a desarrollar aptitudes y actitudes que se enmarquen en atención al usuario y de esta manera lograr la misión de la institución.
- La propuesta ofrece técnicos especializados para capacitar los departamentos administrativos del GAD municipal.
- Esta capacitación favorece a la comunidad y a su vez se fortalece la Gestión Administrativa.

Se llega a determinar en el capítulo III, a teniendo un panorama más claro de la situación actual que atraviesa la ciudadanía. En tanto a la calidad de servicio ofertada por el GAD municipal de Pangua, siendo este visualizado por la aceptación o el desacuerdo de la comunidad, lo que para subsanar este escrito se genera a través de la propuesta de capacitación señalada se quiere mejorar la gestión administrativa enfocada a la calidad de servicio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Conclusiones

De acuerdo con la investigación desarrollada, se establecen las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- Mediante la interpretación de los resultados, se pudo detectar un nivel aceptable en cuanto a servicio de calidad y gestión administrativa, estos procesos son fundamentales ya que ayudan a una correcta percepción de las necesidades de la población del Cantón Pangua.
- El GAD Municipal de Pangua posee un sistema de gestión administrativa, pero se visualiza que aún falta cubrir las necesidades de la comunidad en cuanto a calidad de servicio y atención a los usuarios.
- Las tácticas que actualmente aplica el Gobierno Autónomo Descentralizado no son representativas en servicios de calidad, por ello se propone un plan de capacitación.

Recomendaciones

- Se recomienda que se indague más a profundidad en futuras investigaciones, aspectos que afecten a la calidad de servicio en el GAD municipal de Pangua.
- Recomiendo se considere la propuesta de capacitación generada en el presente trabajo a fin de concientizar al personal sobre la importancia e impacto de su servicio a la comunidad panguense.
- Recomiendo que el plan que se ofrece en la siguiente propuesta de capacitación deben ser puestas a consideración a las autoridades del GAD municipal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, F. (2002). *La planeación estratégica en el proceso administrativo*. Tegucigalpa.
- Amaiquema , F., Vera, J., & Zumba , I. (2019). *Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica*. Babahoyo: Conrado.
- Aravena, P. (2014). *Validez y Confiabilidad en Investigación*. Temuco: Rudloff .
- Arellano, H. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. Riobamba : Dominio de las Ciencias .
- Arias, A. (2004). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD*. México.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitucion de la República del Ecuador*. Montecristi: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2010). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, AUTONOMIA Y DESCENTRALIZACION*. Quito: LEXIS FINDER.
- Bao, C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. Huánuco: Universidad Nacional Hemilio Valdizan.
- CEPAL. (2021). *Acerca de Gestión pública*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Chávez, M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador*. Riobamba : FIPCAEC.
- College, D. (2020). *El control como fase del proceso administrativo*. México: Continental.
- GAD Cantón Pangua. (2015). *Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos* . Pangua.
- García, J., & Münch, L. (2005). *Fundamentos de administración*. Trillas.
- González , S., Viteri , D., & Izquierdo , A. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Quevedo: Revista Universidad y Sociedad.
- González, L. G., & Flores, J. G. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo turístico del GAD parroquial de el Quinche*. Quito:: Quito: UCE.

- González, S., & Viteri, D. (2020). *MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA*. Quevedo: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- Jiménez, V., & Cruz, J. (2021). *Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. México: Universidad del Sur.
- López, P. (2004). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. Cochabamba: Punto Cero.
- Máttar, J., & Perrotti, D. (2014). *Planificación, prospectiva y gestión pública*. Santiago de Chile: Naciones Unidas .
- Maya, A. L. (2016). *Los retos de la administración pública en el marco de la globalización y la integración económica*. Rioja: UNIRIOJA.
- Menoscal, E., & Galarza, M. M. (2016). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón la Maná Año 2015*. Quevedo: Quevedo UTEQ.
- Monje, C. (2017). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA*. NEIVA: UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA.
- Montoya, C. A., & Boyero, M. R. (2016). *EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL*. Misiones: Universidad Nacional de Misiones.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). *EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL*. Posadas: Universidad Nacional de Misiones.
- Mora, L., Duran, M., & Zambrano, J. (2016). *Consideraciones actuales sobre gestión empresarial*. Manta: Dominio de las Ciencias .
- Morales. (2003). *Fundamentos de la Investigación Documental y la Monografía*. Mérida: Norelkys.
- Morales, D. C., & Paredes, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.
- Natalie, M., & González, A. (2019). *Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle*. Chile: Revista Scientific.

- Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa*. Cochabamb: Universidad Católica Boliviana San Pablo.
- Ramirez, A., & Calderon, E. (2017). *LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL*. Riobamba: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.
- Salazar, D., & Enrique, G. (2006). *Planificación. ¿Éxito Gerencial?* Cabimas: Universidad del Zulia.
- Tabares, L. (2020). *Administración Pública: conceptos y realidades*. Cuba: Editorial Universitaria.
- Tapia, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. México: Edamsa Impresiones.
- Tipián, S. M. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. Lima: Lima Norte.
- Torres, P. (2011). *LIDERAZGO Y DIRECCIÓN: DOS CONCEPTOS DISTINTOS CON RESULTADOS DIFERENTES*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Vásconez, L. (2021). *Ecuador se ubica en el puesto 94 del ranking mundial de corrupción*. Quito: El Comercio.
- Vasquez, G., & Intriago, V. (2018). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO SOCIO ECONÓMICO DE LA PARROQUIA RIO CHICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO*. JIPIJAPA: JIPIJAPA-UNESUM.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta a los jefes Departamentales del GAD Municipal de Pangua

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA

FECHA: _____

Nota: El propósito de la siguiente encuesta es conocer la gestión administrativa y la calidad de servicio ofertada por el GAD municipal de Pangua en el periodo 2019-2023 con el objetivo de conseguir resultados cuantitativos sobre la investigación, con fines únicamente académicos.

Edad	Sexo	Departamento de trabajo	
	Masculino	Director de Obras Públicas	
	Femenino	Director de Gestión Ambiental Y Saneamiento	
		Director de Gestión Administrativa	
		Director de La Gestión de Planificación Y Desarrollo	
		Director de Gestión Financiera	
		Director de Procuraduría Sindica	

Escoja la opción según su criterio marcando con una X

1.- En el ámbito referente a calidad de servicio usted como funcionario público ¿Cómo ha evidenciado los servicios que brinda el GAD Municipal de Pangua a la comunidad?

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

2.- ¿En su criterio se han programado estrategias para mejorar la calidad de servicio, a fin de lograr los objetivos planteado por la actual Administración?

Si se programa	
A Veces se programa	
Casi Nunca se programa	
Nunca se programa	

3.- ¿Usted considera que el GAD Municipal de Pangua ha realizado capacitaciones en el ámbito de Gestión Administrativa y calidad de servicio?

Siempre	
A Veces	
Casi Nunca	
Nunca	

4.- ¿Se elaboran presupuestos para proyectos que mejoren la calidad de servicio en el actual período administrativo?

Siempre	
Frecuentemente	
Casi Nunca	
Nunca	

5.- ¿Usted considera que la gestión administrativa incide significativamente con la calidad de servicios y atención a los usuarios?

Si	
No	

6.- ¿Cree usted que, en la gestión administrativa del GAD Municipal de Pangua, se utiliza medios tecnológicos adecuados a nuestra realidad?

Siempre	
A Veces	
Casi Nunca	
Nunca	

7.- ¿Cree usted que el Gad municipal de Pangua utiliza políticas públicas en la gestión administrativa que beneficie la atención y calidad de servicio a los usuarios?

Siempre	
A Veces	
Casi Nunca	
Nunca	

8.- ¿Qué estrategias implementaría usted para mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicio?

9.- ¿Qué aspectos de la Administración del GAD Pangua, usted cree que debería mejorarse y cómo lo haría?

10.- ¿Qué aspectos considera que son afectados por la ubicación geográfica en la que se encuentra Pangua y que quizá afecta al buen desenvolvimiento del GAD Pangua?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo B. Encuesta a los Usuarios
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA

FECHA: _____

Escoja la opción según su criterio marcando con una X

Nota: El propósito de la siguiente encuesta es conocer la gestión administrativa y la calidad de servicio ofertada por el GAD municipal de Pangua en el periodo 2019-2023 con el objetivo de conseguir resultados cuantitativos sobre la investigación, con fines únicamente académicos.

Edad	Sexo	Parroquias del Cantón Pangua	
	Masculino	El Corazón	
	Femenino	Ramon Campaña	
		Pinllopata	
		Moraspungo	

1. ¿Se siente satisfecho con el servicio que brinda el GAD Municipal de Pangua?

Siempre	
A Veces	
Casi Nunca	
Nunca	

2.- ¿Considera usted que es importante que el GAD Municipal de Pangua se interese en la calidad de servicio que brinda a los usuarios?

Muy importante	
Importante	
Poco importante	
Nada importante	

3.- ¿El servicio que brinda el GAD Municipal de Pangua a la comunidad es eficiente?

Muy eficiente	
Eficiente	
Poco eficiente	
Nada eficiente	

4.- ¿Cómo considera usted la Gestión Administrativa en función al servicio que debe cubrir el GAD Municipal de Pangua?

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

5.- ¿Cómo considera usted la calidad de servicio en el GAD Municipal de Pangua?

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

6.- ¿Cree usted que los departamentos del GAD Municipal de Pangua utilizan estrategias para facilitar los trámites requeridos por la comunidad?

Si	
No	

7.- ¿En su criterio, es ágil la atención de los servidores públicos del GAD Municipal de Pangua?

Excelente	
Bueno	
Regular	
Malo	

8.- ¿Considera usted que los funcionarios están capacitados para una oportuna y adecuada atención en del GAD Municipal de Pangua?

Si	
No	

9.- ¿Cree usted que al implementar capacitaciones de calidad de servicios ayudará a mejorar la eficiencia en el GAD Municipal de Pangua para la comunidad?

Si	
No	

10.- ¿Catalogue que tan eficiente es la Administración actual del GAD Municipal de Pangua en cuanto a la calidad de servicio brindado en el actual período de gestión?

Excelente	
Bueno	
Regular	
Malo	

11.- ¿Qué servicios considera usted que debe mejorar el GAD Municipal de Pangua?

12.- ¿Considera que la ubicación geográfica del municipio de Pangua, afecta en la atención de algún servicio?

Si afecta	
No afecta	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

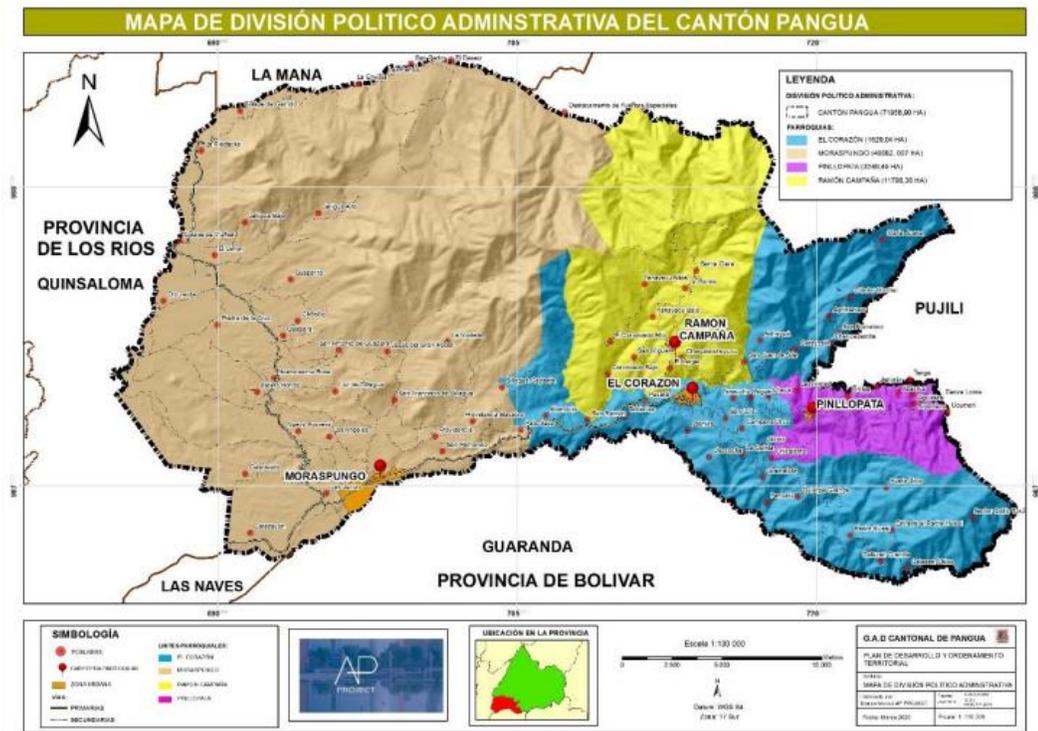
Anexo B. Fotografías

Infraestructura del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua Fotografía N° 1



Mapa de división político administrativa del cantón Pangua

Fotografía N° 2



ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

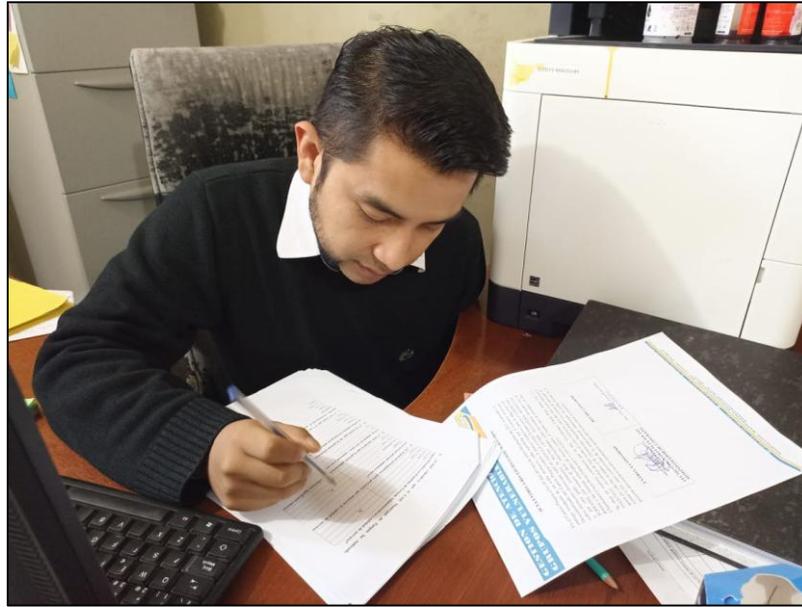
Fotografía N° 3



Fotografía N° 4



Fotografía N° 5



ENCUESTA A LOS USUARIOS

Fotografía N° 6



Fotografía N° 7



Fotografía N° 8



Fotografía N° 9

