



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESOS EN**

**LA ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS GAD'S**

**PARROQUIALES: MANGLARALTO, CHANDUY Y**

**JULIO MORENO, SANTA ELENA, 2023**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**Ramírez González María José**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2024**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESOS EN ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS GAD’S PARROQUIALES: MANGLARALTO, CHANDUY Y JULIO MORENO, SANTA ELENA, 2023”**, elaborado por la Srta. **MARÍA JOSÉ RAMIREZ GONZÁLEZ**, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente,**



Firmado electrónicamente por:  
**ISAURO HONORIO DOMO  
MENDOZA**

---

**Abg. Isauro Domo Mendoza, Mgs.  
Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de titulación denominado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESOS EN ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS GAD’S PARROQUIALES: MANGLARALTO, CHANDUY Y JULIO MORENO, SANTA ELENA, 2023”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **MARÍA JOSÉ RAMIREZ GONZÁLEZ** con cédula de identidad N° **2450570961**, declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

*Ramirez Maria J.*

---

**María José Ramírez González**

**C.C. No: 245057096-1**

## **Agradecimientos**

Agradezco a mis padres, quienes ocupan un lugar preeminente en mi vida, por el incondicional respaldo, dedicación, sabios consejos y valores que me han motivado a culminar con mi etapa universitaria, su constante apoyo ha sido fundamental para forjar no solo mi formación académica, sino también para impulsarme a convertirme en un persona destacada y comprometida.

Agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por proporcionarme una educación de calidad, para ser un profesional. Quiero destacar en particular mi reconocimiento hacia los distinguidos docentes de la Carrera de Administración Empresas por la excelencia académica y apoyo que han sido pilares esenciales en mi trayectoria académica.

Ramírez González María José

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

.....  
**Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.**

**Director de la Carrera  
Administración de Empresas**

.....  
**Ing. Jacqueline Bacilio, PDH.**

**Profesor Especialista**



Firmado electrónicamente por:  
**ISAURO HONORIO DOMO  
MENDOZA**

.....  
**Abg. Isauro Domo Mendoza, Mgs.**

**Profesor Tutor**

.....  
**Ing. Sabina Villon Perero, Mgtr.**

**Profesor Guía de la UIC**

.....  
**Lic. Julissa Gonzalez**  
**Secretaria de la Carrera**  
**Administración de Empresas**

## Índice General

Introducción .....	13
Capítulo I. ....	18
Marco Referencial.....	18
Revisión de Literatura.....	18
Desarrollo de teorías y conceptos .....	21
<i>GAD Parroquial</i> .....	21
Obra pública.....	22
Descentralización.....	22
<i>Gestión Administrativa</i> .....	22
Planificación .....	23
Conformidad Regulatoria.....	23
Organización .....	23
Cumplimientos de objetivos estratégicos.....	24
Dirección.....	24
Tiempos de respuesta para resolver problemas.....	25
Control .....	25
Clima organizacional .....	25
<i>Atención Ciudadana</i> .....	26
Servicio de Calidad .....	26
Eficiencia operativa .....	27
Comunicación en medios sociales .....	27
Participación Social .....	28
Velocidad de atención al cliente.....	28
Satisfacción del usuario .....	28
Fundamentos Legales.....	29

Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización .....	29
Art. 63.- Naturaleza jurídica. - .....	29
Art. 64.- Funciones. ....	29
Ley Orgánica De Participación Ciudadana. ....	31
Art. 4.- Principios de la participación. ....	31
Capítulo II .....	32
Metodología .....	32
Diseño de la Investigación .....	32
Métodos de la Investigación .....	33
Población.....	33
Muestra .....	33
Recolección y Procesamiento de Datos .....	35
Capítulo III.....	37
Resultados y Discusión .....	37
Análisis de datos .....	37
Análisis de entrevistas.....	37
Análisis de la Encuesta a los ciudadanos de las Parroquias: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno. ....	42
Discusión.....	56
Conclusiones .....	64
Recomendaciones .....	65
Referencias.....	66
Apéndice .....	70

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Población De Los GAD'S Parroquial</i> .....	33
Tabla 2	<i>Muestra</i> .....	34
Tabla 3	<i>Alfa de Cronbach</i> .....	36
Tabla 4	<i>GAD Parroquial al que pertenece</i> .....	42
Tabla 5	<i>Edad</i> .....	43
Tabla 6	<i>Género</i> .....	44
Tabla 7	<i>Nivel de Educación:</i> .....	45
Tabla 8	<i>Gestión administrativa realizada por el GAD Parroquial</i> .....	46
Tabla 9	<i>Mejorar en la atención ciudadana</i> .....	47
Tabla 10	<i>Evaluación de los objetivos estratégicos</i> .....	48
Tabla 11	<i>Queja o reclamo, por la atención</i> .....	49
Tabla 12	<i>Tiempos de respuestas para resolver problemas</i> .....	50
Tabla 13	<i>Calificación del servicio</i> .....	51
Tabla 14	<i>Servicio de Calidad</i> .....	52
Tabla 15	<i>Comunicación en los medios sociales</i> .....	53
Tabla 16	<i>Tiempo de Respuesta al Ciudadano</i> .....	54
Tabla 17	<i>Satisfacción al Usuario</i> .....	55
Tabla 18	.....	59
Tabla 19	<i>Análisis FODA</i> .....	61
Tabla 20	<i>Análisis CAME</i> .....	62

## Índice de Figura

Figura 1	<i>GAD Parroquial al que pertenece</i> .....	42
Figura 2	<i>Edad</i> .....	43
Figura 3	<i>Género</i> .....	44
Figura 4	<i>Nivel de Educación:</i> .....	45
Figura 5	<i>Gestión administrativa realizada por el GAD Parroquial</i> .....	46
Figura 6	<i>Mejorar en la atención ciudadana</i> .....	47
Figura 7	<i>Evaluación de los objetivos estratégicos</i> .....	48
Figura 8	<i>Queja o reclamo, por la atención</i> .....	49
Figura 9	<i>Tiempos de respuestas para resolver problemas</i> .....	50
Figura 10	<i>Calificación del servicio</i> .....	51
Figura 11	<i>Servicio de Calidad</i> .....	52
Figura 12	<i>Comunicación en los medios sociales</i> .....	53
Figura 13	<i>Tiempo de Respuesta al Ciudadano</i> .....	54
Figura 14	<i>Satisfacción al Usuario</i> .....	55

**Índice de Apéndice**

Apéndice 1 <i>Matriz de Consistencia</i> .....	70
Apéndice 2 <i>Matriz de Operacionalización de Variables - Entrevista</i> .....	71
Apéndice 3 <i>Matriz de Operacionalización de Variables - Encuesta</i> .....	72
Apéndice 4 <i>Solicitud de aprobación de tema</i> .....	73
Apéndice 5 <i>Solicitud de validación de documentos</i> .....	74
Apéndice 6 <i>Certificado de validación de instrumentos</i> .....	75
Apéndice 7 <i>Encuesta dirigida a los ciudadanos de los GAD'S Parroquiales</i> .....	76
Apéndice 8 <i>Guía de entrevista</i> .....	79
Apéndice 9 <i>Carta Aval por parte del GAD Parroquial Chanduy</i> .....	81
Apéndice 10 <i>Evidencia de las entrevistas</i> .....	82
Apéndice 11 <i>Certificado de Antiplagio</i> .....	83
Apéndice 12 <i>Cronograma de Actividades</i> .....	84



**Gestión Administrativa por procesos en Atención Ciudadana de los GAD'S  
Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno, Santa Elena, 2023**

**AUTOR**

Ramírez González María José

**TUTOR:**

Abg. Isauro Domo Mendoza, Msc.

**Resumen**

Los GAD'S Parroquiales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, cuyo objetivo es velar por el bienestar de la población. Como problemática, se establece la percepción generalizada de la ciudadanía sobre la ausencia de cumplimiento de responsabilidades por parte de los GAD'S. El Objetivo General consiste en describir estrategias para mejorar la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales de la Provincia de Santa Elena. La metodología refleja un estudio de tipo descriptivo, con un enfoque mixto, como técnica para la recolección de datos se recurrió al cuestionario dirigido a los 78 ciudadanos, además de las entrevistas estructuradas hacia al presidente y experto en la Gestión Administrativa del GAD'S Parroquial. El procesamiento de la información se realizó mediante el programa estadístico SPSS, donde se llevó a cabo la tabulación de los datos, comprendiendo las acciones administrativas para satisfacer las necesidades de la población. Entre los resultados, se encontró evidencia importante mediante la aplicación de las estrategias delineadas en la matriz FODA por parte de los GAD'S Parroquiales de la Provincia de Santa Elena para mejorar significativamente la calidad del servicio, generando confianza y satisfacción entre los ciudadanos. Con las estrategias establecidas en la Matriz CAME, los GAD'S Parroquiales podrán maximizar sus acciones con la finalidad de brindar una atención adecuada, reflejando su compromiso con la comunidad.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Atención Ciudadana, Estrategias.



**Administrative Management by processes in Citizen Assistance of the Parish GAD'S:  
Manglaralto, Chanduy and Julio Moreno, Santa Elena, 2023**

**AUTHOR:**

Ramírez González María José

**TUTOR:**

Abg. Isauro Domo Mendoza, Msc.

**Abstract**

The Parish GAD'S are legal entities governed by public law, with political, administrative and financial autonomy, whose objective is to ensure the well-being of the population. As a problem, the general perception of citizens regarding the lack of compliance with responsibilities by the GAD's is established. The General Objective is to describe strategies to improve citizen attention provided by the Parish GAD'S of the Province of Santa Elena. The methodology reflects a descriptive study, with a mixed approach, as a technique for data collection, the questionnaire addressed to the 78 citizens was used, in addition to structured interviews with the president and expert in the Administrative Management of the Parish GAD. The information processing was carried out using the SPSS statistical program, where the data was tabulated, understanding the administrative actions to satisfy the needs of the population. Among the results, important evidence was found through the application of the strategies outlined in the SWOT matrix by the Parish GAD'S of the Province of Santa Elena to significantly improve the quality of service, generating trust and satisfaction among citizens. With the strategies established in the CAME Matrix, the Parish GAD'S will be able to maximize their actions in order to provide adequate care, reflecting their commitment to the community.

Keywords: Administrative Management, Citizen Attention, Strategies.

## Introducción

El propósito de realizar esta investigación Titulado “Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD’S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno, Santa Elena, 2023”, se enfoca en analizar la gestión por procesos administrativos de la atención ciudadana ofrecidas por los GAD Parroquiales.

La gestión administrativa, es una herramienta fundamental para el progreso y desarrollo de las empresas de todos los niveles, para gestionar el proceso de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, en este caso, la gestión administrativa de procesos no sólo implica cambios en los procedimientos internos del GAD’S, sino que también contribuye a la formación de una cultura organizacional enfocada en la eficiencia y la satisfacción ciudadana.

En el Ecuador, se logra mejorar la calidad de la gestión y su productividad, además, la gestión administrativa consigue dirigir a la organización hacia soluciones para que los colaboradores gestionen bien las entidades y fijen metas específicas, aprovechando al máximo los recursos disponibles, para lograr los mejores resultados en la organización.

En la Provincia de Santa Elena, resulta fundamental comprender y analizar la gestión administrativa que realizan las instituciones públicas en este caso particular GAD’S Parroquiales, esto involucra establecer criterios específicos para recopilar información relevante y adquirir conocimientos necesarios que permitan favorecer mejorar o solucionar posibles inconvenientes que puedan surgir en el desarrollo de estas actividades económicas.

Los **GAD’S Parroquiales**, son organizaciones de derecho público con personería jurídica, autonomía política, administrativa y financiera que pertenecen al régimen autónomo descentralizado, su gestión administrativa es esencial porque se encarga de utilizar eficazmente sus recursos para lograr los objetivos planteados en un período de tiempo determinado, se debe mejorar en la atención ciudadana y cambios que sean necesarios, como sus funciones o actividades para lograr brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

El presente estudio aborda el siguiente **planteamiento del problema**: los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales se constituyen como personas jurídicas de derecho público, dotadas de autonomía política, administrativa y financiera. Su principal encomienda consiste en garantizar el bienestar de la ciudadanía, generando naturalmente expectativas en relación con la ejecución de obras públicas. Este compromiso se sustenta en el principio de descentralización, con la aspiración de llevar el desarrollo y la infraestructura pública incluso a las zonas más remotas.

No obstante, a pesar de esta premisa, emerge entre los ciudadanos la percepción de que los GAD'S Parroquiales no están cumpliendo de manera efectiva con las competencias asignadas por la Constitución y la ley. Esta desconfianza y duda entorno al cumplimiento de sus responsabilidades generan tensiones y descontento en la ciudadanía, que espera respuestas claras sobre el desempeño de estas entidades en relación con la ejecución de obras públicas.

Las **causas** corresponden a la ausencia de transparencia en la gestión y rendición de cuentas por parte de los GAD'S Parroquiales, dado que podrían generar desconfianza en la ciudadanía. Además, la escasez de coordinación entre las autoridades parroquiales y otros niveles de gobierno obstaculiza la eficiente ejecución de proyectos. Otro factor para considerar es la limitación de recursos financieros y técnicos, que afecta en la capacidad de los GAD'S Parroquiales para llevar a cabo obras de infraestructura de manera oportuna y efectiva. La ausencia de capacidades técnicas y de planificación también puede influir en la calidad de la ejecución de las obras.

Por otra parte, estas causas se encuentran relacionadas con la insuficiente comunicación y difusión de información dado que sin una comunicación clara y efectiva por parte de las entidades sobre los avances, proyectos y desafíos puede generar malentendidos y desconcierto en la ciudadanía. Asimismo, la ausencia de mecanismos eficientes para la participación ciudadana en la toma de decisiones locales puede llevar a la sensación de que la comunidad no está siendo debidamente consultada en asuntos que le conciernen directamente.

Entre los **efectos** está que los GAD'S Parroquiales no cumplen adecuadamente con sus competencias el cual puede tener diversos efectos negativos, como por ejemplo el descontento y desconfianza en la ciudadanía, erosionando la legitimidad de estas entidades. Esto afecta en la participación ciudadana y la colaboración en futuros proyectos. Además, la escasez de ejecución eficiente de obras públicas genera consecuencias directas en el desarrollo y bienestar de la población local. La carencia de infraestructuras adecuadas limita el acceso a servicios básicos y afecta la calidad de vida de los habitantes de las parroquias.

Una gestión deficiente genera un impacto negativo en la cohesión social, además, la insatisfacción generalizada puede interpretarse como un deterioro en la calidad de vida por la escasez de proyectos. Asimismo, la percepción de que los esfuerzos colectivos no se traducen en mejoras significativas puede minar la participación cívica y la colaboración comunitaria, elementos fundamentales para el desarrollo sostenible a nivel local.

Como **consecuencia** se encuentra la desconfianza ciudadana y la posible pérdida de legitimidad de los GAD'S que conllevan a diversas dificultades para la ejecución efectiva de políticas y proyectos a nivel local. La ausencia de respaldo y colaboración por parte de la población obstaculiza el logro de los objetivos y metas establecidos por estas entidades. Además, la percepción de una gestión ineficiente genera tensiones entre los distintos niveles de gobierno, afectando la coordinación y cooperación necesarias para abordar de manera integral los desafíos locales.

Esta desconfianza ciudadana puede manifestarse en una ausencia de participación activa de la población en iniciativas locales. La pérdida de legitimidad también puede traducirse en una disminución de la aceptación de las autoridades locales, lo que dificulta la implementación de medidas y políticas que podrían beneficiar a la comunidad. Además, las tensiones entre los diferentes niveles de gobierno derivadas de la gestión percibida como ineficiente pueden afectar negativamente la coordinación necesaria para abordar los problemas locales de manera integral. La ausencia de colaboración entre las instancias gubernamentales puede generar obstáculos significativos para la implementación de proyectos que requieren la cooperación de diversos actores.

**La formulación del problema** conforme lo expresado en líneas anteriores la presente investigación determina como pregunta central a dar una respuesta: **¿Cuáles son las estrategias más efectivas para mejorar la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno, Santa Elena, 2023?**

Al **sistematizar el problema**, es posible descomponer la pregunta general de investigación en preguntas más específicas, siempre que estén relacionadas con la pregunta central, se interpretan de la siguiente manera:

- ¿Cuáles son los principales procesos en la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales?
- ¿Cuál es el estado actual de la gestión administrativa por procesos en la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales, para ofrecer un buen servicio?
- ¿Qué estrategias influyen en los procesos de la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales?

**El Objetivo General es: Describir estrategias para mejorar la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno, Santa Elena, 2023.**

Los **Objetivos específicos**, a cumplir se identifican como:

- Identificar los principales procesos en la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales.
- Diagnosticar la gestión administrativa por procesos en la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales.
- Identificar estrategias para los procesos en la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales.

La presente investigación presenta su **justificación teórica** al analizar la situación actual de la gestión en la calidad del servicio brindado que se desarrolla en el área administrativa que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales, además para los GAD'S es primordial conocer cuáles son las herramientas de gestión de procesos y cómo aplicarlos en su administración para mejorar la calidad de los servicios prestados.

Es esencial realizar esta investigación porque las áreas administrativas deben guiarse, por una correcta gestión con la ayuda de procesos en la calidad del servicio; opciones ventajosas enfocadas a mejorar los servicios a la atención ciudadana.

Por lo tanto, **la justificación práctica**; en esta investigación es por medio de la gestión por procesos de los GAD'S Parroquiales que consiguen realizar estrategias administrativas que permitan un mejor servicio en atención y calidad del servicio. Es fundamental resaltar que las investigaciones sobre Gobierno Autónomo Parroquial Descentralizado, es lograr demostrar las estrategias para mejorar en calidad de los servicios a través de diversos medios.

Se plantea que la **Idea a defender** es: Analizar la Gestión Administrativa por procesos de los GAD'S Parroquiales en la Atención Ciudadana, implementando como propuesta, estrategias que logren favorecer a la ciudadanía con un servicio de calidad.

En esta investigación se obtiene el **mapeo**, donde se consigue un despliegue que detalla cómo se compone y se especifica de una manera ordenada:

**En el Capítulo I**, se desarrolla el **Marco Referencial**, que contiene una base teórica de literatura relevante sobre el problema de investigación planteada como estudios previos, artículos y otras fuentes para lograr un conocimiento profundo del tema, además, el desarrollo de teorías y conceptos está compuesta por información de gran importancia con diferentes autores, respecto a las variables de la investigación, se aborda los fundamentos legales para reconocer las normativas correspondientes a la investigación.

**En el Capítulo II**, se aplica la **Metodología**, adecuada para la realización de la investigación, en este capítulo su desarrollo está constituido por diseño de la investigación que trata sobre los métodos cualitativo, cuantitativo o mixto según el caso de estudio, sin embargo, el método de investigación se describe el método en específico que se utilizara para la realización de datos, se indica que la población y muestra, define el alcance de la investigación y permite que los resultados de la investigación tenga relevancia.

**En el Capítulo III**, se realiza los **Resultados y Discusión**, se detallan los análisis de resultados obtenidos con distintos implementos aplicados, se muestra una discusión con un contexto claro sobre los resultados, se contribuye la finalidad del trabajo con las conclusiones y Recomendaciones.

## Capítulo I.

### Marco Referencial

#### Revisión de Literatura

Según Erazo y Jurado (2022), quien en su trabajo de tesis titulado “Análisis del modelo de Gestión del GAD parroquial de Pioter y del GAD de Santa Martha de Cuba en relación a la satisfacción de necesidades colectivas de la población, periodo 2014-2019” de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, posee como objetivo, un análisis del modelo de Gestión Administrativa de los GAD Parroquiales de Pioter y de Santa Martha de Cuba, correspondencia a la satisfacción de necesidades de la población.

La metodología denominada en esta investigación es un enfoque cualitativo y cuantitativo permitiendo obtener información de la gestión administrativa para el desarrollo parroquial y satisfacción de necesidades de los ciudadanos, además con métodos inductivo y deductivo, para lograr una visión general de cómo se establece la gestión en las administraciones de los GAD'S Parroquiales para un mejor bienestar social.

Se pudo verificar que analizaron la población de los dos GAD'S Parroquiales como son los beneficiarios de las entidades públicas, utilizaron instrumentos de investigación para averiguar la cantidad de satisfacción de las personas sobre el servicio de los GAD'S Parroquiales, además, la parroquia de Santa Martha de Cuba tiene 2.366 habitantes, mientras que la parroquia de Pioter cuenta con 718 habitantes, con esta población lograr obtener una muestra.

Los resultados de la investigación fue recolectar información por parte de la ciudadanía de las Parroquias y autoridades de los GAD'S Parroquiales Rurales como presidentes, secretarios y vocales, obteniendo como resultado de entrevista por parte de GAD'S es que si han realizado acciones para satisfacer las necesidades de la población, en cuanto a las encuesta se indica que la Parroquia Pioter tiene 77% de conformidad, por lo que las peticiones de los ciudadanos son atendidos de buena manera, y la Parroquia de Santa Martha de Cuba, con un 63%, donde los ciudadanos se siente ser bien atendidos con autoridades.

En conclusión, los GAD'S Parroquiales, no contaban con un modelo de gestión estructurado y no lograban dirigir de manera eficiente y eficaz las acciones administrativas,

además los ciudadanos les calificaron de buena manera, en esta investigación se propone un manual de procedimientos administrativos con la finalidad de tener una planificación de manera ordenada y cronológica.

Citando a Gamboa (2022) con su tema de “La gestión administrativa y su incidencia en la competitividad de Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales” de la Universidad Técnica De Ambato, cuyo objetivo es determinar la incidencia de la gestión administrativa en la competitividad de gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales.

El tipo de investigación utilizada, es descriptiva para la medición de la gestión administrativa y su incidencia en la competitividad de los GAD'S Parroquiales Rurales y correlacional para realizar una prueba de hipótesis para si la gestión administrativa y su incidencia en la competitividad de los GAD'S Parroquiales Rurales se encuentran relacionados, este estudio tiene como población a 17 parroquias rurales, en las cuales en los GAD Parroquiales se integran por 5 vocales elegidos por votación popular, del total de los GAD'S Parroquiales se obtiene un total de 85 funcionarios (vocales) quienes son los responsables de cumplir con las competencias de la institución.

Los resultados obtuvieron 95% de confianza que existe una relación positiva moderada entre la Gestión Administrativa y la Competitividad de Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales. Creando así antecedentes sobre esta problemática, para los encargados de la emisión de directrices administrativas contribuyan soluciones que ayuden a mitigar el problema detectado y se genere una eficiente gestión administrativa que repercutirá positivamente en la competitividad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales y así mejorar la calidad de vida de estos sectores.

En conclusión, los procesos de gestión siempre están encaminados al logro de metas, la gestión administrativa siempre se basa en las normas legales y busca la competitividad positiva, sin embargo, la mayoría de los integrantes de los GAD Parroquiales opinan que muy rara vez existe una gestión administrativa efectiva y que las actividades que realizan no permiten el seguimiento y evaluación de los planes de los GAD Parroquiales a los que pertenecen, se permitió determinar que la gestión administrativa afecta la competitividad de los gobiernos autónomos descentralizados rurales

Mientras que el aporte de Camacho et al. (2019), en su artículo Publicado en la Revista Ciencia e Investigación titulado “Gestión Administrativa y su incidencia en el desarrollo institucional en los Gobiernos Parroquiales de Babahoyo, Ecuador: realidad y perspectivas” de la Universidad Técnica de Babahoyo, plantea como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo institucional en los Gobiernos Parroquiales de Babahoyo.

La investigación, aplica la metodología a partir de estudios exploratorios y descriptivos, por otra parte, los métodos utilizados en el desarrollo de la investigación, son los métodos de nivel teórico que eligieron con la finalidad de analizar la información obtenida, métodos de nivel empírico para completar la recopilación de información, por último métodos de matemáticos y estadísticos que sirvió para el procesamiento de los datos seleccionados por los métodos empíricos, tiene como población a expertos y miembros de las juntas parroquiales para la diagnosticar la gestión administrativa y desarrollo institucional en cuatro Gobiernos Parroquiales.

Los resultados están relacionado a la estructura y contenido de un modelo, enfocado a las perspectivas o propuesta derivada a la investigación realizada, con la elaboración del modelo se asumen las directrices establecidas por cada GAD en sus reglamentos internos aprobados por los respectivos registros oficiales, aunque se proporcionan acciones dirigidas a potenciar el funcionamiento institucional y mejorar la calidad de vida de la población.

En conclusión, este estudio en las parroquias demostró que la gestión administrativa desarrollada incide negativamente en el desarrollo institucional de las Parroquias Rurales del Cantón Babahoyo, Capital de la Provincia de Los Ríos, cuyas principales razones son: el bajo nivel de capacitación de funcionarios para realizar trabajos, así como una atención insuficiente a la población y un bajo nivel de solución de sus solicitudes, que en sentido general representaban necesidades sociales básicas.

Por último, Delgado et al. (2023), su trabajo titulado “La gestión administrativa en la calidad de atención al ciudadano en un Gobierno local” de la Universidad César Vallejo de Perú, presenta como objetivo elaborar un modelo teórico de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano en el Gobierno Local de Jaén.

Se implementó el tipo de metodología participativa, debido a la ejecución de la propuesta basada en la mejora del servicio de atención a la ciudadanía, con la finalidad de

cumplir con objetivos institucionales planteados; el muestreo es tipo probabilística, aplicando la fórmula de la muestra que salió conformada por 380 ciudadanos para aprobar los servicios de un gobierno local de Jaén.

Los resultados conseguidos, están ubicados en distintos niveles como el 88,5% de la ciudadanía siente insatisfacción, la otra parte de la ciudadanía un 7.37% obtiene un nivel de aceptación a expectativas y percepciones del servicio, esto quiere decir que si existe una prestación inadecuada del servicio de atención al ciudadano.

La conclusión de este presente trabajo se propone; una cultura de participación con los derechos y obligaciones para la calidad del servicio de atención a la ciudadanía que le pertenece a la gestión pública y al gobierno, una implementación mecanismo en los Gobiernos Locales de la Provincia Jaén sobre la socialización interinstitucionales con los servidores públicos para facilitar la actualización de los conocimientos para mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano, realizar un Plan Organizacional en los Gobiernos Locales de la Provincia de Jaén; con un análisis socio laboral y un plan de trabajo a nivel de gerencias y subgerencias, con el propósito de fomentar valores institucionales para combatir la insatisfacción a la calidad del servicio de atención a la ciudadanía.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

### ***GAD Parroquial***

El artículo 63 que establece COOTAD (2019), “Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera.”

Los GAD'S Parroquiales están vinculados con procesos y comportamientos de las autoridades parroquiales, funcionarios, organizaciones sociales, dirigentes de las comunidades y ciudadanía interesada; elaboran prácticas para la satisfacción de brindar un servicio público de calidad a la ciudadanía y consideran las decisiones de las autoridades, para el logro de los objetivos institucionales. Jaramillo (2018)

Por lo tanto, son instituciones representando a la sociedad desde hace un tiempo, está compuesto por personas capacitadas para ocupar las disposiciones que prevalecen en los reglamentos; están a disposición de la comunidad y su objetivo es realizar las actividades que están dentro del área que desempeñe, con una visión productiva orientada al bien común.

## **Obra pública**

Una obra pública da referencia al resultado procedente de unos diversos grupos de actividades destinadas a satisfacer necesidades públicas; se ejecuta por presupuestaria directa, a través de una administración directa y por ejecución presupuestaria indirecta, mediante un contrato o convenio. Carrillo (2019)

Favorece al desarrollo de un Estado; con un propósito social, capitalizando por medios del recurso público que no desean poseer ningún prototipo de beneficio, está compuesta por un desarrollado de complejidad de labores en el área de construcción; son ejecutadas por la administración pública, es decir que son promovidas por el estado, y que tienen como misión fundamental la de beneficiar a la comunidad en algún área: habitacional, espacio público, transporte, entre otras. Ochante (2023)

La obra pública hace referencia a los diversos bienes que son realizados por la administración de un gobierno para el beneficio público, realizado con los mismos recursos para su ejecución.

## **Descentralización**

En el Art. 105.- “La descentralización de la gestión del Estado consiste en la transferencia obligatoria, progresiva y definitiva de competencias con los respectivos talentos humanos y recursos financieros, materiales y tecnológicos, desde el gobierno central hacia los gobiernos autónomos descentralizados.” COOTAD (2019)

La descentralización como la transferencia obligatoria y progresiva de competencias hacia los GAD, estarán observadas para el manejo de recursos de los que serán responsables; el proceso de descentralizaciones es una forma moderna para que el gobierno sea capaz de solucionar todos los problemas de la comunidad. Redrobán Barreto (2021)

Se observa que es un proceso que enlaza lo político, social y administrativo de un determinado estado; en consideración a los grupos sociales de la localidad que responda a las competencias gubernamentales priorizando el avance y desarrollo del bienestar de la población.

## ***Gestión Administrativa***

En la gestión administrativa se utilizan distintas técnicas y operaciones para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización; el uso de los recursos se orienta en función de los objetivos que persigue la empresa. Quiroa (2020)

Desde el punto de vista de Peña et al. (2022), “Es la acción que se ejecuta para la consecución de algo; es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos.”

En otras palabras, la gestión administrativa está dirigida a la coordinación de recursos de una empresa, se debe implementar una buena organización, el tener que dirigir y controlar los recursos, con la finalidad de cumplir sus objetivos.

### **Planificación**

Como expresa Burdiles (2019) sugiere que “Es el desarrollo ordenado en etapas, definiéndose objetivos para cada una y los medios que se necesitan para llevar a cabo las acciones necesarias con el fin de alcanzar los objetivos deseados” (p.9).

Por otra parte, se menciona que la planificación permite organizar diferentes conocimientos y ocupaciones de representación atenta para conseguir objetivos en un lapso específico; medida entre las labores que la empresa puede coordinar y los contratiempos o dificultades que escapan a su control se debe confrontar porque interceptan en sus operaciones. Azkue (2023)

Esto quiere decir que la planificación, es la clave hacia el éxito de una empresa; proceso estratégico es importante para guiar a la organización con destino al cumplimiento de sus planificaciones, facilitando una toma de decisiones de manera eficaz.

### **Conformidad Regulatoria**

Hace referencia al conjunto de reglas y normativas que las agrupaciones deben seguir, las cuales pueden ser dictadas por entidades gubernamentales o reguladoras de sus respectivas industrias, se debe cumplir con la conformidad regulatoria por el hecho de evitar multas y sanciones financieras. Romero (2023)

Dentro de la gestión administrativa se debe tomar en cuenta la conformidad del cumplimiento normativo, por la razón de evitar incumplimientos, aplicando normativas en cada institución para llevar a cabo procesos adecuados, conforme a la legalidad.

### **Organización**

Según Gambino y Pungitore (2020), “La organización es una construcción social, es decir, algo que el ser humano crea en sociedad, al decidir reunirse con otros para abordar cuestiones o resolver problemas que en soledad no puede.”

Es importante señalar que la organización empresarial es un puesto administrativo que se concentra en la organización, cumpliendo la organización de las unidades orgánicas y los recursos de una empresa, de cualquier manera, sea: materiales, financieros, humanos y tecnológicos. Confort Business (2019).

La organización en la gestión administrativa es que cada individuo que posee un objetivo o actividad a realizar de manera ordenada se relacionan al seguimiento de una estructura establecida por la organización dentro de un determinado rango de tiempo.

### **Cumplimientos de objetivos estratégicos.**

Se refiere a la realización de la misión que la organización desea ejecutar en un lapso de tiempo determinado. Los objetivos permitirán decidir qué decisiones, actividades o acciones se deben emprender para guiar a nuestra organización por el rumbo que deseamos; fines o metas que se impone cumplir una empresa o entidad pública. Instituto Hegel (2021)

Los objetivos de cumplimiento buscan asegurar que tanto la dirección como el personal de una empresa cumplan con todas las leyes, normativas y estándares que son aplicables. Esto se logra mediante la creación, aplicación de políticas, procesos y procedimientos diseñados para garantizar el cumplimiento normativo. FCA (2023)

Cumplimiento de los objetivos estratégicos, alcanza los propósitos ya sean a largo o corto plazo que prioricen los beneficios de una institución, considerando la misión que la caracteriza, la planificación que se ejecuta, las directrices que se plantean y la preservación del valor y cultura de la compañía.

### **Dirección**

Como opina Rozo et al.. (2019), es la capacidad de emplear conocimientos en el momento de tomar rotunda decisión que implique el logro de los objetivos planteados; esto solo es posible, si los colaboradores están interesados en el mismo fin, así conseguirán las metas de la organización.

La dirección es un componente de la administración en el que alcanza una elaboración positiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, se lleva a cabo de decisiones, son relacionadas directamente o delegando por una autoridad y se atienden de una manera adecuada a cumplir con todas las órdenes emitidas. Ponce (1992)

La dirección se aplica de las decisiones o actividades que están destinadas en una organización y control; cada objetivo planteado a ejecutar, determinando cada persona y grupo al que se quiere llegar de manera adecuada.

### **Tiempos de respuesta para resolver problemas.**

Solucionar un problema demanda por lo general; tiempo y esfuerzo, hay que resistir la tentación de responder al problema impulsivamente. Es necesario estar capacitado para ser constante para manifestar un procedimiento de solución rápidamente. Bados & García (2014)

Resolver problemas implica hallar respuestas o soluciones a situaciones conflictivas o desafiantes. Dado que existen diversas formas de abordar un problema, es crucial seguir un proceso que nos guíe hacia la mejor solución posible. Laoyan (2022)

Los tiempos de respuesta para resolver problemas cambian según la dificultad que se plantea, como dificultades simples pueden encontrar soluciones en tiempos más cortos, los complejos pueden tardar un tiempo más considerable para una posible solución.

### **Control**

El control, demuestra que incluso si una empresa tiene una buena planificación, una estructura organizacional adecuada y una gestión efectiva, el control es la etapa inicial del proceso administrativo porque sin mecanismos de control los gerentes no pueden conocer el estado real de la organización. Persona que comprueba e informa sobre la conformidad del trabajo realizado. Cabrera (2021)

Cabe resaltar que se evalúa mediante los resultados adquiridos en relación a los objetivos planeados, con el propósito de corregir desviaciones y optimizar las operaciones de la empresa. Cuartin (2021); explica que es un proceso creado en administración para comprobar protocolos y objetivos de las empresas, con el fin de evitar desorden y tener eficiencia en la empresa.

El control en la gestión administrativa, se permite evaluar el cumplimiento de las áreas y mantener a la institución con un buen desempeño operativo, teniendo un control en todas las actividades para el mejoramiento de la institución.

### **Clima organizacional**

Empleando las palabras de González et al. (2014), “El clima organizacional es visto como un difusor a través del cual pasan los objetivos de una organización, generando

percepciones que, al ser percibidas por las personas que integran la organización; motivación y comportamiento.”

Es apreciado tanto en el sector público como en el privado como un conjunto de percepciones globales establecidas en emociones que presenta el colaborador en el trabajo, sin embargo, para conocer lo que significa esta variable investigada, se debe comprender el comportamiento humano, estructura y procesos organizacionales González et al. (2021)

El clima organizacional abarca una serie de actividades o impresiones medibles que poseen los empleados en un ambiente laboral, esto adquirido de manera directa o indirecta, tomando en consideración las normas, ideologías y valores de la institución, prolongando que se mantenga siendo positivo para así no provocar consecuencias negativas dentro de la productividad.

### ***Atención Ciudadana***

La atención ciudadana, describe a los medios instituidos en el gobierno para atender de manera directa a los particulares, específicamente para orientarlos en trámites y servicios para recibir, analizar para responder sus sugerencias, quejas o denuncias. Intersecretarial (2008)

Para tener una mejor atención ciudadana, sería necesario plantear una atención personalizada, la empatía, la simplificación de trámites, la formación del personal, el uso de la tecnología y el seguimiento son algunas de las medidas que pueden mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos y generar confianza entre el público. Hoffmeister (2023)

Es un grupo de medios conocido como un sistema de servicio ciudadano, que ayudan a administrar, organizar, comunicar toda información como un servicio público para toda la sociedad; está a disposición de toda organización como un derecho del ciudadano y su acceso a sus recursos como miembro social.

### **Servicio de Calidad**

Tal como menciona, Yoon y Cheon (2020), nos mencionan que “es juicio que realiza un usuario con respecto al estado de un servicio, la calidad de servicio implica la inexistencia de errores en la entrega del servicio.”

“El servicio de calidad es un apoyo a contribuir buenas relaciones y un ambiente positivo, que sea ventajoso y amigable que responda de una manera adecuada a los clientes dejándoles una buena impresión” Cardozo (2021)

Se refiere a facilitar experiencias o soluciones que logren superar las expectativas del cliente, es decir entienden las necesidades ofreciéndoles una atención personalizada, con servicios o productos de calidad; estableciendo una buena comunicación al resolver los problemas, provocando una experiencia positiva a los clientes.

### **Eficiencia operativa**

La eficiencia operativa tiene como clave influir en la rentabilidad para el éxito a largo plazo de una empresa, sin embargo, en el ámbito empresarial se destaca por la capacidad de una entidad para un mejor manejo de los recursos y procesos con el fin de cumplir resultados superiores. Naranjo (2023)

Como señala Azabache (2016), “La eficiencia operativa se conforma en tener que realizar mejores trabajos que la competencia, no solo puede restringirse a ser solo eficaz como empresa, sino que también debe ser capaz mejorar los recursos.”

En la eficiencia operativa se recomienda tener que mejorar la producción, descartando procesos innecesarios y así aplicar nuevas tecnologías que sean de gran ayuda, ir mejorando cada operación que se realiza en la organización.

### **Comunicación en medios sociales**

Es un instrumento indefectible de las empresas en su relación con los públicos, sirve para reforzar el vínculo con el público interno mediante la constante información de los procesos que vive una organización o grupo en un entorno cambiante lo que constata la importancia que se les concede en el desarrollo de la empresa. Velasteguí y Homero (2018).

El ambiente tecnológico y los cambios de tendencia en el consumo de medios fueron obligando a las administraciones públicas a adoptar nuevas modalidades de comunicación para el servicio a los ciudadanos. Los medios sociales, son herramientas indispensables para lograr mayor cercanía con los ciudadanos; las administraciones públicas son capaces de facilitar el acceso a los servicios, promover derechos, brindar transparencia a los actos de gobierno. Ure (2016)

Esto quiere decir que son un conjunto de plataformas de comunicación; presenta una segmentación de información para diversos individuos, destinados para dar a conocer e informar, facilitando la opinión externa de la sociedad, considerando las formas de expresión y organización.

## **Participación Social**

Se ha verificado que la participación social son aquellas iniciativas sociales, donde los ciudadanos tienen un espacio bien ejecutado, para posicionarse o sumándose a ciertos grupos para concluir causas que dependen para su formación en la práctica, del manejo de estructuras sociales de poder. Freie Universitat Berlin (2023)

Distintos significados han conseguido contribuir a una participación social por entidades internacionales y administraciones gubernamentales, el concepto se ha ido variando con sus objetivos en el marco de las recomendaciones de política y estrategia de desarrollo social en América Latina. Sánchez (2006)

La participación social es la oportunidad para expresar opiniones y decisiones dentro de organizaciones con el fin de cambios para mejorar o aclarar, situaciones que presenten complicaciones en las diversas instituciones o grupos sociales en general.

## **Velocidad de atención al cliente**

La velocidad de atención se relaciona con la rapidez de responder a los problemas o quejas, la atención al cliente es crucial, porque una atención contigua crea confianza, significa una relación más duradera con la empresa, la capacidad de respuesta al cliente va más allá de la rapidez en contestar. Diaz et al. (2021)

Para obtener un tiempo de respuesta adecuado se debe utilizar herramientas de medios sociales, es una buena opción, además las respuestas rápidas y efectivas te diferencian de tus competidores, creando confianza y satisfacción en los clientes; los clientes son importante para la empresa, se debe mantenerlos contentos. Bautista (2021)

Es importante la velocidad de atención, en este caso en el tiempo de respuesta al cliente ya sea una consulta o un problema, el cliente espera que las organizaciones le envíe respuesta de manera rápida y clara; tendría un impacto de satisfacción para el mejoramiento de la empresa.

## **Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios de las organizaciones, nos facilita conocer su nivel evitar errores y confirmar fortalezas para desarrollar un procedimiento que brinde la atención de calidad que demandan los usuarios, además la capacidad de satisfacer las perspectivas del usuario, es la clave entre la percepción y la expectativa. Hernández et al. (2022)

Por otra parte, se entiende que la satisfacción que es una solución que un sistema desea obtener y examina que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además se observa que hay otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, en caso del esfuerzo o sacrificio para desear una satisfacción al usuario. Martín (2000)

De hecho, se trata de las perspectivas que tienen los clientes en relación a un producto o servicio, porque depende aquí la superación de malas expectativas y necesidades de los clientes, se debe alcanzar comprender sus requerimientos y así obtener una agradable satisfacción del usuario.

### **Fundamentos Legales**

En las normativas legales y reglamentos contemplados en el:

#### **Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización**

El estado establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio; el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. En el Capítulo IV, Sección Primera, Naturaleza jurídica, sede y funciones; citaremos los siguientes artículos:

**Art. 63.- Naturaleza jurídica.** - Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Están integrados por los órganos previstos en este Código para el ejercicio de las competencias que les corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural. (COOTAD, 2019)

**Art. 64.- Funciones.** - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial parroquial para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas parroquiales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e impulsar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;

- c) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y avanzar en la gestión democrática de la acción parroquial:
- d) Elaborar el plan parroquial rural de desarrollo; el de ordenamiento territorial y las políticas públicas; ejecutar las acciones de ámbito parroquial que se deriven de sus competencias, de manera coordinada con la planificación cantonal y provincial; y, realizar en forma permanente el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- e) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley;
- f) Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y propiciar la organización de la ciudadanía en la parroquia;
- g) Fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados;
- h) Articular a los actores de la economía popular y solidaria a la provisión de bienes y servicios públicos;
- i) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad;
- j) Prestar los servicios públicos que les sean expresamente delegados o descentralizados con criterios de calidad, eficacia y eficiencia; y observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad previstos en la Constitución;
- k) Promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución, en el marco de sus competencias;
- l) Promover y coordinar la colaboración de los moradores de su circunscripción territorial en mingas o cualquier otra forma de participación social, para la realización de obras de interés comunitario;
- m) Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias; y,
- n) Las demás que determine la ley. COOTAD, (2019)

### **Ley Orgánica De Participación Ciudadana.**

**Art. 4.- Principios de la participación.** - La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria. Ley Orgánica De Participación Ciudadana, (2011)

## Capítulo II

### Metodología

#### Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación está enfocado en la “Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD’S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno, Santa Elena, 2023”, con el propósito de recopilar información valiosa.

El diseño de investigación es **no experimental**, porque busca comprender fenómenos sociales, en este caso, se puede comprender el funcionamiento de los procesos administrativos en los servicios de atención ciudadana sin interponerse directamente en ellos, este método está relacionado describir variables que sean relacionados con el contexto real de los procesos administrativos.

El proyecto de investigación está determinado por el **alcance exploratorio y descriptivo**, es significativo estos alcances puesto que nos ayuda identificar fortalezas, debilidades o áreas de mejora en la gestión administrativa, proporcionando una base concreta para futuras investigaciones para el mejoramiento en los procedimientos administrativos.

En este estudio, se aplica un **enfoque mixto**, porque consiste en obtener una visión más perfeccionada, enriquecedora de la situación de gestión administrativa y el servicio a la comunidad, permitiendo identificar, mejorar y proporcionar recomendaciones con una base de datos concretos.

El **enfoque cuantitativo**, nos accedió a elaborar datos numéricos necesarios para alcanzar el objetivo propuesto, lo cual permitió obtener información precisa sobre el problema de estudio, mientras que el **enfoque cualitativo**, se dirige más en analizar la información de prestación de servicios a los ciudadanos, ayudará a entender los problemas con más claridad y encontrar formas de resolverlos.

Esta combinación de métodos nos permitiría utilizar encuestas, entrevistas estructuradas para recopilar datos sobre el proceso de servicio comunitario en estas parroquias, esto aprobará describir cómo funcionan los procesos, identificar problemas y evaluar la efectividad de la gestión administrativa de los GAD’S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno.

## Métodos de la Investigación

El **método descriptivo**, que se orienta hacia el presente y actúa en los niveles de investigación aplicada y activa, intenta una observación sistemática estudiando la realidad educativa tal y como se desarrolla, con la finalidad de describir, analizar, registrar e interpretar las condiciones que se dan en una situación y momento determinado. Serrano (2023)

Este tipo de método sería favorable para aplicar en la “Gestión Administrativa Por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD’S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno”, esto nos accede a llegar a tener una visión más detallada sobre cada proceso en atención ciudadana, obtener una comprensión de cada paso de los servicios a la ciudadanía, por supuesto que no solo beneficia a los ciudadanos, al contrario también ayuda a los GAD’S Parroquiales, permitiéndole verificar en cómo garantizar una mejor calidad en los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

## Población

Es fundamental la población para nuestra investigación con su participación conseguimos recopilar información para entender las necesidades de la ciudadanía, para la investigación se utilizó una población conformada por la directiva de cada GAD Parroquial y la ciudadanía de cada Parroquia. Se detalla a continuación:

**Tabla 1**

*Población De Los GAD’S Parroquial.*

GADP	DIRECTIVA	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Manglaralto	7	37.167	60%
Chanduy	5	20.558	33%
Julio Moreno	5	4.384	7%
Total	17	62.109	100%

*Nota:* Registro de estructura de la población

## Muestra

La **Muestra** “Es un conjunto de personas u objetos sobre los cuales queremos saber algo en una investigación, existen procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica, además la muestra es una parte representativa de la

población.” López (2004), prevalece la representación de la población, ofreciendo una información clara y eficiente sobre los GAD’S Parroquiales.

El **método por conveniencia**, se considera que, “La muestra se selecciona a discreción del investigador, le permite decidir arbitrariamente cuántos colaboradores pueden participar en el estudio.” González (2021), se recomienda aplicar este **muestreo no probabilístico por conveniencia** en nuestra investigación porque accede a la información disponible de una manera más rápida y logra ser beneficioso.

- A los Habitantes de la Parroquia Manglaralto, se le aplicó la muestra por conveniencia a un total de 26 participantes.
- A los Habitantes de la Parroquia Chanduy, se le aplicó la muestra por conveniencia a un total de 26 participantes.
- A los Habitantes de la Parroquia Julio Moreno, se le aplicó la muestra por conveniencia a un total de 26 participantes.

Obteniendo una nueva estructura para las correspondidas encuestas de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Muestra*

ESTRUCTURA	INSTRUMENTO	CANTIDAD
HABITANTES DE LA PARROQUIA DE MANGLARALTO	Encuesta	26
HABITANTES DE LA PARROQUIA CHANDUY	Encuesta	26
HABITANTES DE LA PARROQUIA DE JULIO MORENO	Encuesta	26
TOTAL		78

*Nota.* Registro de estructura de la muestra

La población es de 62.109 personas, se determinó por el método de conveniencia una muestra de 78 habitantes de las Parroquias de Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno.

## **Recolección y Procesamiento de Datos**

Es importante indicar que técnicas para la recolección de información, que se implementó son: encuesta y entrevista.

Las Entrevistas son pláticas directas y estructurada a revelar información detallada, al personal de individuos o grupos de la población sobre los servicios y procesos de los GAD'S Parroquiales; proporcionan una visión más profunda, para el progreso de la calidad de servicios y reforzar la relación entre la gestión administrativa con la comunidad

Las encuestas tienen la finalidad de detallar información sobre las necesidades, opiniones y experiencias de la población en relación con los servicios, los procesos que ofrecen los GAD'S Parroquiales; favorece a identificar necesidades específicas como evaluar la satisfacción, indica la toma de decisiones para el mejoramiento a las necesidades de la comunidad.

Los instrumentos implementados para la obtención de información, son las guías de Guía de entrevista y Cuestionario:

### **Guía de entrevista:**

Las preguntas de la guía de entrevista están enfocadas al GAD Parroquial - Presidente Lic. Henry Rodriguez y experto en la Gestión Administrativa - Lic. Iván Tomalá, con un encuentro presencial para evaluar los servicios brindados a la ciudadanía con un formato que está conformado por 8 preguntas, respecto al título de investigación.

### **Cuestionario:**

El cuestionario se caracterizó a los habitantes de la Parroquias: Manglaralto, Chanduy, Julio Moreno de la Provincia de Santa Elena, está elaborada por el medio digital proporcionada por la plataforma en línea de Google Forms; se formuló preguntas en esta plataforma, generando un link para compartirlo a todos los colaboradores elegidos para las encuesta de manera rápida y verificar los resultados al instante que vaya ejecutando.

El **procesamiento de datos** obtenida tanto de las encuestas y de las entrevistas para gestionar la información de manera ágil y precisa, son analizados e interpretados se hace uso de la aplicación SPSS, donde se realizó la tabulación de los datos, accediendo a calcular el Alfa de Cronbach, además se recolecta información para comprender las acciones administrativas para satisfacer las necesidades de la población.

### Validación de los instrumentos

**Confiabilidad de instrumentos:** Se utilizó la aplicación estadística de SPSS.

**Prueba Piloto:** Se aplicó una prueba piloto al cuestionario a la ciudadanía, elaborada por 14 preguntas a un total de 26 personas de cada Parroquia: Manglaralto, Chanduy, Manglaralto; se calculó el Alfa de Cronbach, proporcionando un resultado de:

#### Tabla 3

*Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.784	14

*Nota:* Alfa de Cronbach realizado en SSPS.

## Capítulo III

### Resultados y Discusión

#### Análisis de datos

##### Análisis de entrevistas

Los datos presentados surgen de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, a través de entrevistas realizadas a responsables del GAD y experto en Gestión Administrativa se precisa en la problemática que presentan las entidades públicas.

Las entrevistas se aplicaron al Lic. Henry Rodríguez quien actualmente se desempeña en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial, así mismo al experto en Gestión Administrativa el Lic. Iván Tómalá.

#### **1. ¿Cuáles son las normativas relevantes para que la gestión administrativa que realiza el GAD Parroquial mejore la atención en los ciudadanos?**

Las normativas clave para mejorar la gestión administrativa del GAD Parroquial en la atención a los ciudadanos incluyen una distribución más eficiente de responsabilidades en áreas como proyectos, compras públicas y finanzas. Según el Lic. Henry Rodríguez, en el gobierno parroquial actual, se ha producido un cambio significativo en el entorno administrativo, con una mejor coordinación entre los departamentos. Se destaca la creación de un área dedicada a la productividad y la atención a problemas ambientales para abordar las necesidades de toda la ciudadanía.

El Lic. Iván Tomalá, experto en gestión administrativa, enfatiza que una gestión administrativa efectiva por parte del GAD Parroquial puede tener un impacto positivo considerable en la atención a los ciudadanos. Esto se logra al agilizar procesos, optimizar recursos y garantizar eficiencia en la prestación de servicios, contribuyendo así a mejorar la experiencia general de los usuarios.

#### **2. ¿Qué tipos de acciones se realizan para mejorar la atención brindada a los ciudadanos?**

Para mejorar la atención brindada a los ciudadanos, el Lic. Henry Rodríguez destaca cuatro puntos clave en el GAD Parroquial. En primer lugar, se enfoca en la atención al tema social, abordando las necesidades generadas en la comunidad. Luego, se menciona el tema de

infraestructura, relacionado con los servicios y bienes que la ciudadanía demanda. El aspecto productivo incluye actividades pesqueras, agrícolas y ganaderas, así como emprendimientos. Por último, se considera la atención al sector turístico, junto con otros temas para centrarse en satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Por su parte, el Lic. Iván Tomalá sugiere diversas acciones para mejorar la atención en un Gad Parroquial. Esto incluye la implementación de procesos eficientes de servicio a la ciudadanía, la digitalización de trámites para facilitar el acceso, la capacitación del personal en atención ciudadana y la participación de la comunidad en la toma de decisiones para adaptar los servicios a sus necesidades específicas.

### **3. ¿Cuál es el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial?**

El miembro del GAD Parroquial destaca que la planificación de actividades comienza con el plan de trabajo y administración, evaluando el nivel de atención de manera integral. En lugar de puntualizar directamente cada actividad, se abordan varios temas de forma macro, y al ejecutar, se van desarrollando cada aspecto del trabajo. Este enfoque se refleja en la evaluación a través del plan administrativo y el plan de ordenamiento territorial.

Por otro lado, el Lic. Iván Tomalá indica que el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial puede comprender un enfoque integral. Esto incluye indicadores clave de rendimiento, revisiones periódicas de metas establecidas, encuestas de satisfacción ciudadana, análisis de eficiencia en la asignación de recursos y evaluación de impacto social y económico. Al combinar estos elementos, se logra una evaluación holística que mide tanto el cumplimiento de objetivos como el beneficio tangible para la comunidad.

### **4. ¿Cómo garantiza que el personal tenga los recursos y el apoyo necesario para resolver problemas dentro de plazos razonables?**

Para garantizar que el personal del GAD Parroquial tenga los recursos y el apoyo necesario para resolver problemas dentro de plazos razonables, el Lic. Henry Rodríguez destaca la disposición de recursos económicos inmediatos para contratar servicios de emergencia en las comunidades.

Además, la planificación de solicitudes se aborda considerando la urgencia, priorizando aquellas con menor responsabilidad, mientras que obras o requerimientos más extensos se ejecutan en un plazo de aproximadamente 3 meses. Es esencial señalar que el GAD Parroquial cuenta con personal capacitado, incluyendo ingenieros civiles, ingenieros comerciales y especialistas en alimentos, lo que facilita la evaluación integral de los aspectos relacionados.

Por otro lado, el Lic. Iván Tomalá detalla que la resolución de problemas en el GAD Parroquial sigue un proceso que abarca la identificación clara del problema, el análisis de sus causas, la colaboración entre los miembros del GAD para proponer soluciones, la consulta con la comunidad afectada y la implementación de medidas correctivas. Destaca la importancia de la transparencia en la comunicación y la rendición de cuentas para asegurar una resolución efectiva y fortalecer la confianza de la comunidad en el GAD. Es preciso recalcar que ambas perspectivas resaltan la relevancia de contar con recursos inmediatos y procesos claros y transparentes para abordar y resolver problemas de manera eficiente.

#### **5. ¿Cuáles son los aspectos que inciden en la calidad de servicios?**

La calidad de los servicios en el contexto del GAD Parroquial está influenciada por diversos aspectos, según las perspectivas del Lic. Henry Rodríguez y el Lic. Iván Tomalá.

Según el Lic. Henry Rodríguez, aspectos como el proceso de contratación pública, regido por entidades como el Secop, inciden directamente en la calidad de los servicios, especialmente en proyectos de obras. Además, destaca la importancia de revisar aspectos logísticos y de productos en eventos como ferias, donde se maneja una mayor afluencia de personas. La contratación directa de servicios también es mencionada como un factor relevante para garantizar la calidad.

Por otro lado, el Lic. Iván Tomalá enfatiza diversos aspectos que influyen en la calidad del servicio en un GAD Parroquial. Esto incluye la eficiencia en la prestación de servicios, la accesibilidad y claridad de la información proporcionada a la comunidad, la capacidad de respuesta a las necesidades ciudadanas, la transparencia en la gestión administrativa, la participación ciudadana en la toma de decisiones y la capacitación continua del personal para asegurar un trato respetuoso y eficaz. Estos elementos combinados contribuyen a una experiencia de servicio de alta calidad para los ciudadanos.

## **6. ¿Se promueve el uso de medios digitales y foros participativos que promuevan la participación de los ciudadanos en las actividades de la institución?**

Ambos expertos, coinciden en la importancia de promover la participación ciudadana a través de medios digitales y foros participativos en el ámbito del GAD Parroquial. Según el Lic. Henry Rodríguez, la comunicación se lleva a cabo mediante redes institucionales y sociales, fusionando todas las actividades para difundirlas ampliamente. Se destaca el apoyo de comunas y la participación en entrevistas radiales o televisivas como medios para impulsar diariamente las actividades a niveles local y provincial, extendiendo la información tanto como sea posible.

Por su parte, el Lic. Iván Tomalá detalla que la comunidad interactúa en plataformas como Facebook, Twitter e Instagram, participando activamente al compartir información relevante, comentar publicaciones, expresar opiniones, participar en encuestas y colaborar en la creación de contenido. Esta interacción en medios sociales facilita una comunicación bidireccional efectiva entre la comunidad y el GAD Parroquial, permitiendo una conexión directa y accesible para compartir noticias, recibir retroalimentación y fomentar la participación ciudadana.

## **7. ¿En qué tiempo son resueltas las inquietudes de la comunidad?**

De acuerdo con la información proporcionada por el Lic. Henry Rodríguez y el Lic. Iván Tomalá, el tiempo de resolución de inquietudes en el GAD Parroquial puede depender de varios factores. En el caso del Lic. Henry Rodríguez, destaca que la capacidad de gestión del gobierno parroquial le permite atender la mayoría de las necesidades de la ciudadanía de manera pronta. Se enfoca en atender a diversas organizaciones civiles que lleguen organizadas, buscando abordar las inquietudes tan pronto como sea posible. Este enfoque refleja una orientación hacia la prontitud en la atención a las comunidades y organizaciones.

En la perspectiva del Lic. Iván Tomalá, se reconoce que el tiempo de resolución puede variar según la complejidad del problema y los procedimientos establecidos. Aunque no se especifica un plazo concreto, se destaca la importancia de abordar las inquietudes de manera oportuna para asegurar la satisfacción de la comunidad. La transparencia en la comunicación sobre el progreso y las acciones tomadas también se destaca como un componente esencial para mantener la confianza de la comunidad durante el proceso de resolución.

**8. De qué manera se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios brindados?**

Según el Lic. Iván Tomalá, la satisfacción de los ciudadanos con la atención brindada por el GAD Parroquial puede variar, pero destaca que un enfoque transparente, eficiente y receptivo a las necesidades de la comunidad generalmente contribuye a cumplir con sus expectativas. Se resalta la importancia de realizar una evaluación constante, recoger la retroalimentación ciudadana y llevar a cabo mejoras continuas para asegurar que la atención ofrecida esté alineada con las expectativas de la comunidad.

En este sentido, la transparencia en la comunicación, la eficiencia en la prestación de servicios y la capacidad de respuesta a las necesidades ciudadanas son elementos esenciales para construir y mantener la satisfacción de la comunidad. Además, el proceso de retroalimentación y mejora continua refuerza el compromiso del GAD Parroquial de adaptarse a las expectativas cambiantes de la comunidad.

**Análisis de la Encuesta a los ciudadanos de las Parroquias: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno.**

**Tabla 4**

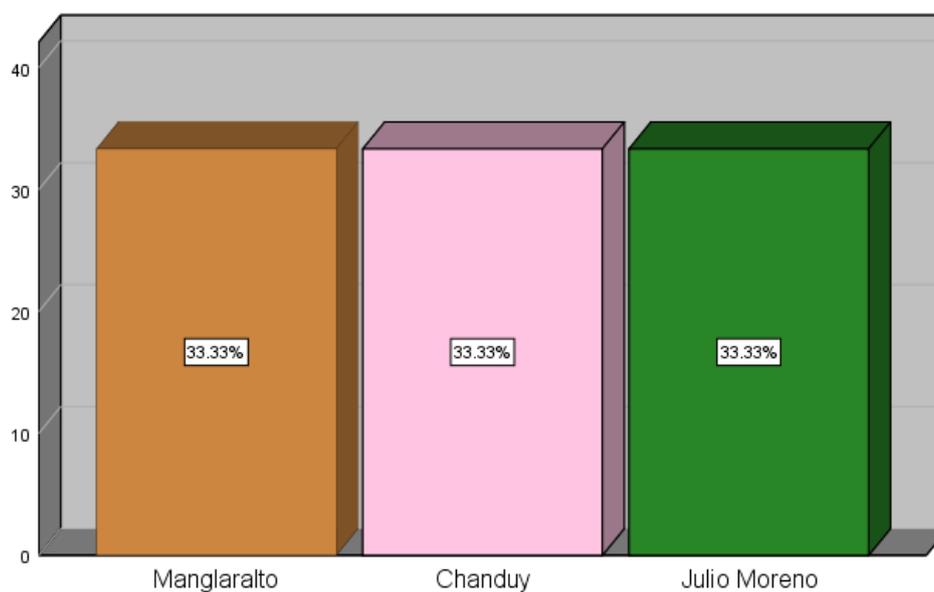
*GAD Parroquial al que pertenece*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Manglaralto	26	33.3	33.3	33.3
Chanduy	26	33.3	33.3	66.7
<b>Válido</b> Julio Moreno	26	33.3	33.3	100.0
Total	78	100.0	100.0	

*Nota:* Encuesta dirigida a los ciudadanos de cada Parroquia

**Figura 1**

*GAD Parroquial al que pertenece*



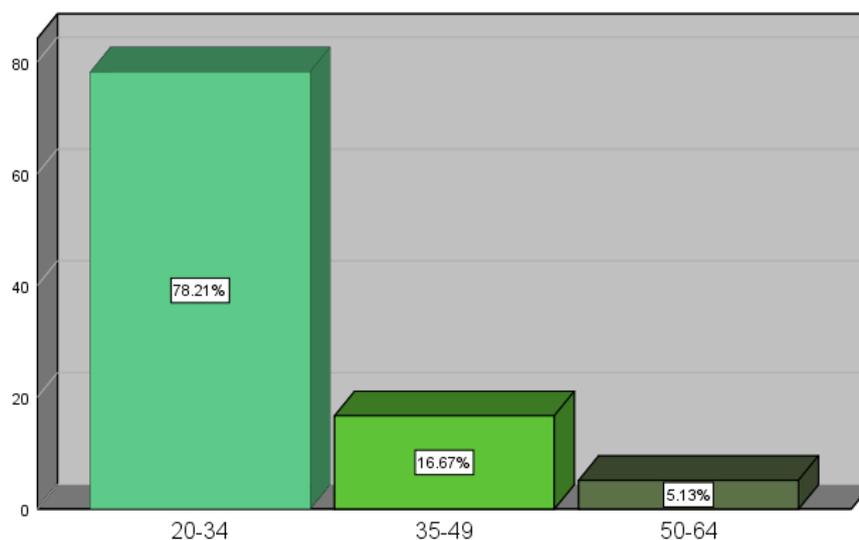
*Nota:* Encuesta dirigida a los ciudadanos de cada Parroquia

De acuerdo con los resultados obtenidos de la **Tabla 4** y **Figura 1**, se puede observar que la encuesta fue dirigida a ciudadanos de la parroquia de Manglaralto, el cual corresponde el 33,3%, de igual forma a la parroquia de Chanduy con el 33,33%. La última parroquia correspondió al 33,33% de la parroquia Julio Moreno.

**Tabla 5***Edad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	20-34	61	78.2	78.2
	35-49	13	16.7	94.9
	50-64	4	5.1	100.0
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota:* Encuesta dirigida a los ciudadanos de cada Parroquia

**Figura 2***Edad*

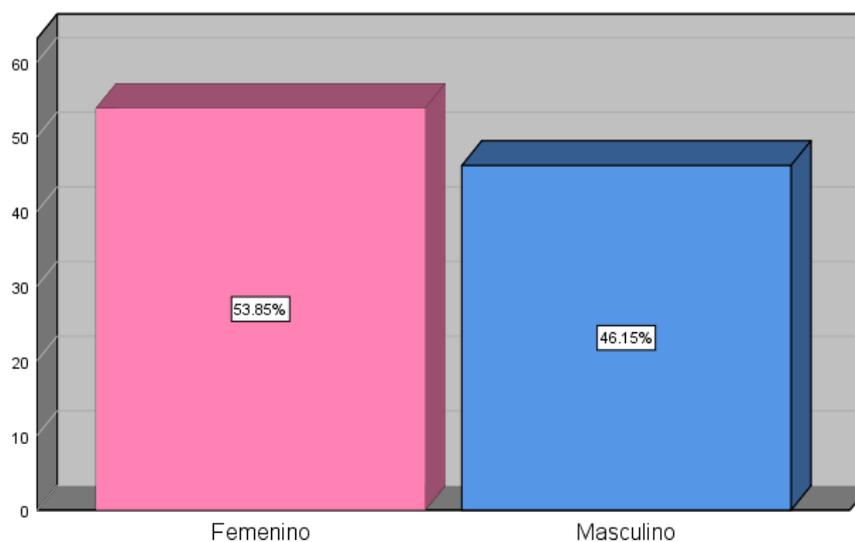
*Nota:* Encuesta dirigida a los ciudadanos de cada Parroquia

De acuerdo con los datos recolectados de la **Tabla 5** y **Figura 2** *¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.*, se puede conservar que la mayor cantidad de las personas encuestadas se encuentran entre el rango de 20-34 años con el 78,21%, mientras tanto el 16,67 se encuentra entre la edad de 35-49 años. Por último, hubo pocos encuestados de 50-64 años. En conclusión, estas son las personas que están familiarizados con el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena de Chanduy, Manglaralto y Julio Moreno.

**Tabla 6***Género*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	42	53.8	53.8	53.8
	Masculino	36	46.2	46.2	100.0
	<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota:* Encuesta dirigida a los ciudadanos de cada Parroquia

**Figura 3***Género*

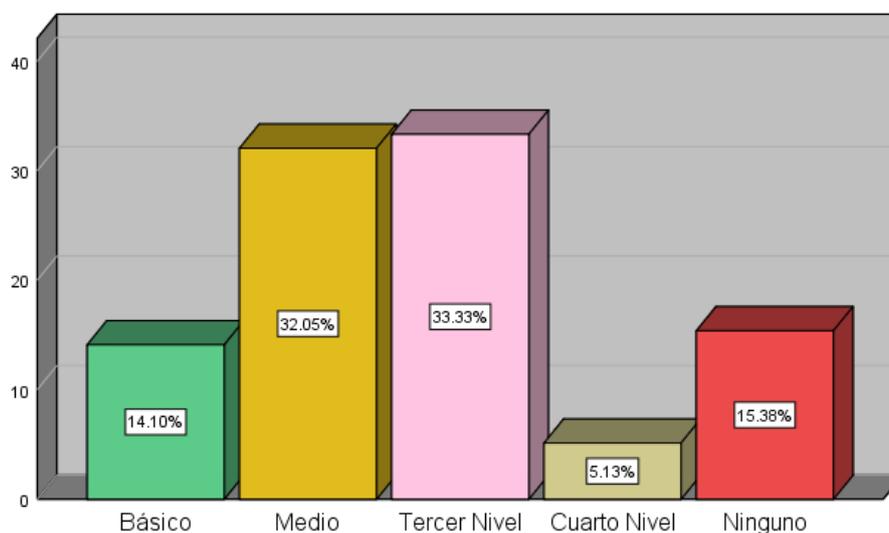
*Nota:* Encuesta dirigida a los ciudadanos de cada Parroquia

En referencia a los datos obtenidos de la **Tabla 6** y **Figura 3**, se evidenció que la mayoría de encuestados de las diferentes parroquias pertenece al sexo femenino con el 53,8%, dado que están centradas a la atención que les brinda el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena. El menor porcentaje corresponde del 46,15% del sexo masculino. En conclusión, la mayoría de ciudadanos son mujeres que pertenecen al GAD Parroquial de Chanduy, Manglaralto y Julio moreno.

**Tabla 7***Nivel de Educación:*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Básico	11	14.1	14.1
	Medio	25	32.1	46.2
	Tercer Nivel	26	33.3	79.5
	Cuarto Nivel	4	5.1	84.6
	Ninguno	12	15.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los ciudadanos de cada Parroquia.

**Figura 4***Nivel de Educación:*

*Nota:* Encuesta dirigida a los ciudadanos de cada Parroquia.

La información que se presenta en la **Tabla 7** y **Figura 4**, detalla que la mayoría de encuestados culminaron sus estudios de tercer nivel con el 33,33%, mientras tanto, el 32,05% corresponde al estudio medio. El 15,38%, no tuvo una educación apropiada, el 14,10% culminó la educación básica y el 5,13% se quedó hasta el cuarto Nivel. Se concluye que la mayor parte de los ciudadanos encuestados pertenecen al tercer nivel.

**1. ¿Considera que la gestión administrativa realizada por el GAD Parroquial mejora la atención en los ciudadanos?**

**Tabla 8**

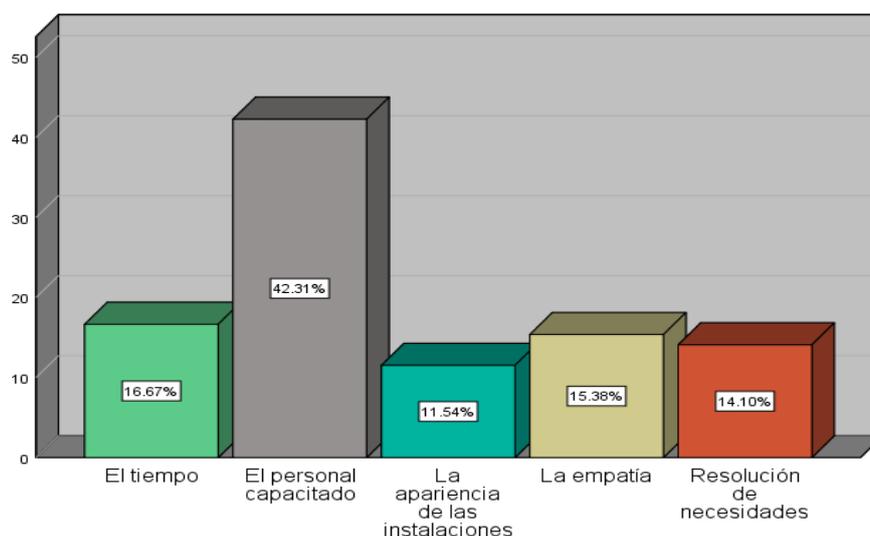
*Gestión administrativa realizada por el GAD Parroquial*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Muy de acuerdo	8	10.3	10.3
	De acuerdo	34	43.6	53.8
	Neutral	28	35.9	89.7
	En desacuerdo	6	7.7	97.4
	Muy desacuerdo	2	2.6	100.0
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota:* Encuesta dirigida a los ciudadanos de cada Parroquia.

**Figura 5**

*Gestión administrativa realizada por el GAD Parroquial*



*Nota:* Encuesta dirigida a los ciudadanos de cada Parroquia

A través de la información que se presenta en la **Tabla 8** y **Figura 5**, el 43% de los encuestados están de acuerdo que la gestión administrativa realizada por parte del GAD Parroquial de Chanduy, Manglaralto y Julio Moreno, mejora la atención de los ciudadanos. El 7,7% perciben que la gestión que realizan no es la correcta, puesto que la atención no es muy factible. Mientras que el 35,9% optaron por la respuesta Neutral, por no tener una opinión clara, se concluye que los ciudadanos tienen una opinión positiva en la gestión administrativa.

2. ¿Se realizan acciones de mejoras continua, como buzón de sugerencia, retroalimentación, entre otros?

**Tabla 9**

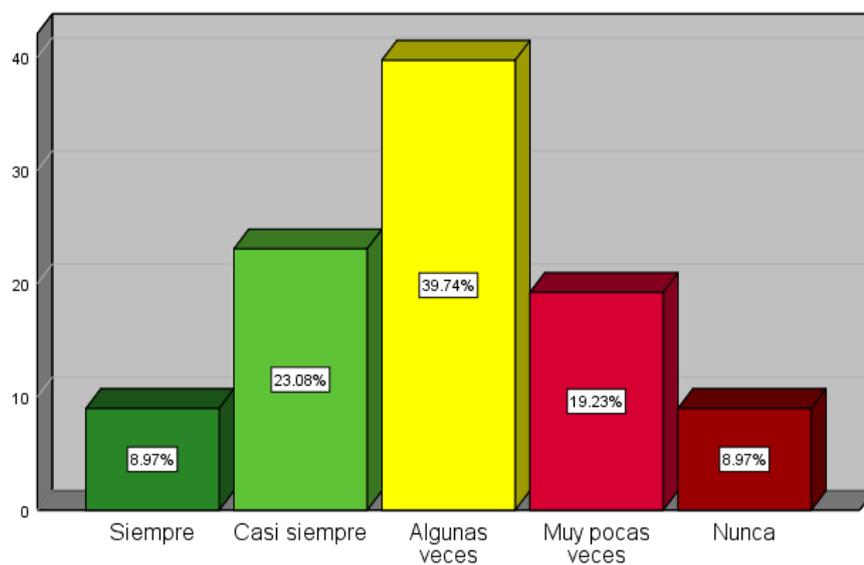
*Mejorar en la atención ciudadana*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	9.0	9.0	9.0
Casi siempre	18	23.1	23.1	32.1
Algunas veces	31	39.7	39.7	71.8
<b>Válido</b> Muy pocas veces	15	19.2	19.2	91.0
Nunca	7	9.0	9.0	100.0
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

**Figura 6**

*Mejorar en la atención ciudadana*



*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

En referencia a los datos obtenidos de la **Tabla 9** y **Figura 6**, se refleja que el 39,7% de los ciudadanos mencionan que algunas veces realizan acciones para mejoras, tanto en el buzón de sugerencia y retroalimentación. Mientras que el 23,1% casi siempre realizan acciones, por último, el 9% nunca han tomado en cuenta en realizar mejoras. En conclusión, la mayoría de encuestados indican que hacen lo mejor para que se realicen mejoras en las actividades.

### 3. ¿Conoce el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena?

**Tabla 10**

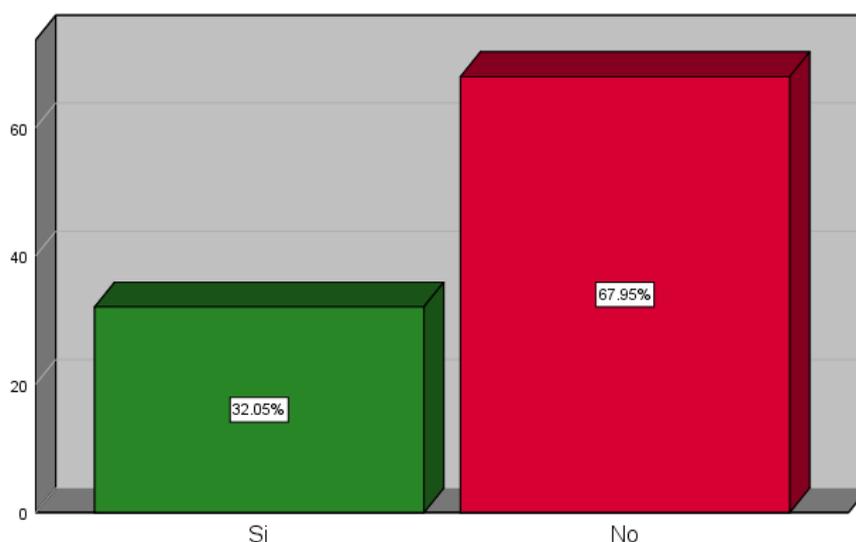
*Evaluación de los objetivos estratégicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	25	32.1	32.1	32.1
	No	53	67.9	67.9	100.0
<b>Total</b>		<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

**Figura 7**

*Evaluación de los objetivos estratégicos*



*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

Dentro de la información de la **Tabla 10** y **Figura 7**, se evidencia que el 67,9% no conoce los métodos de evaluación de los objetivos estratégicos que desarrollan los GAD de las parroquias estudiadas. Mientras el 32,1% están familiarizados con el método. En conclusión, todas las personas deben estar conscientes en la comprensión, por ello es fundamental que exista comunicación efectiva para que los ciudadanos conozcan el proceso de evaluación de objetivos estratégicos, permitiendo así mejorar la expansión de información y fortalecer la participación ciudadana en las parroquias.

**4. ¿En algún momento ha presentado un tipo de queja o reclamo, por la atención y el servicio prestado?**

**Tabla 11**

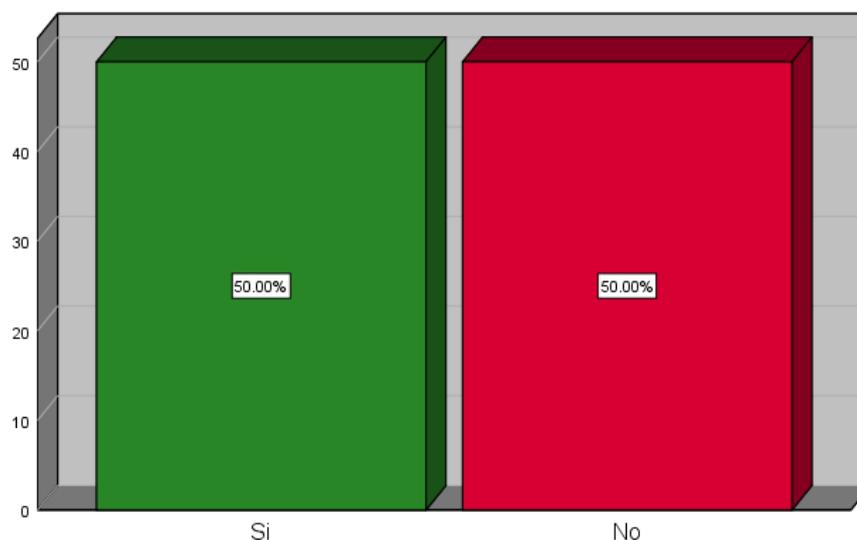
*Queja o reclamo, por la atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	39	50.0	50.0	50.0
	No	39	50.0	50.0	100.0
<b>Total</b>		<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

**Figura 8**

*Queja o reclamo, por la atención*



*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

De acuerdo con los datos obtenidos en la **Tabla 11** y **Figura 8**, el 50% de los encuestados han presentado quejas por la atención y servicio que les brinda el GAD parroquial, tanto de Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno, mientras el restante del 50% no han realizado ninguna clase de reclamos, dado que no presentan inquietudes. Por lo general, los ciudadanos presentan insatisfacción y satisfacción, cabe mencionar las quejas permiten mejorar la calidad del servicio, así mismo es esencial que se desarrollen mecanismos para la retroalimentación y mejora continua.

### 5. ¿Si se presenta algún problema, es resuelto de manera efectiva?

**Tabla 12**

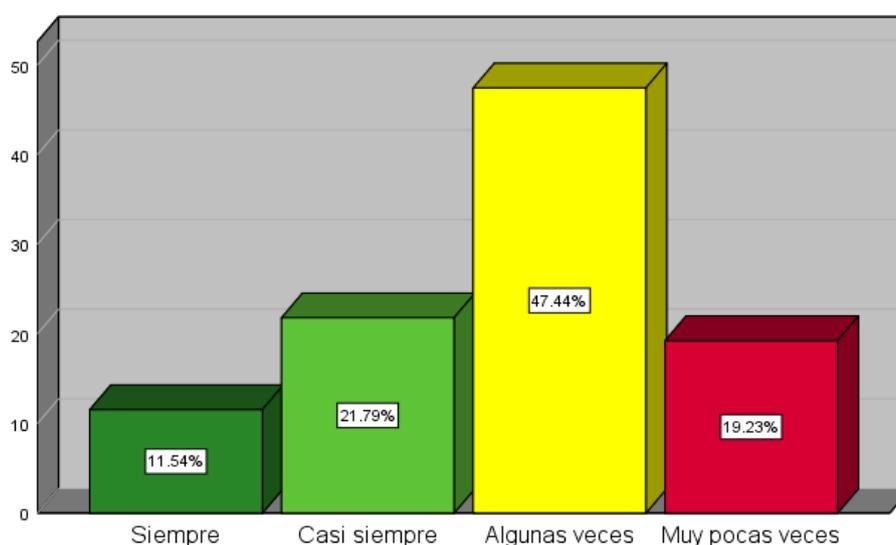
*Tiempos de respuestas para resolver problemas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	9	11.5	11.5	11.5
Casi siempre	17	21.8	21.8	33.3
<b>Válido</b> Algunas veces	37	47.4	47.4	80.8
Muy pocas veces	15	19.2	19.2	100.0
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

**Figura 9**

*Tiempos de respuestas para resolver problemas*



*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

De acuerdo con la información de la **Tabla 12** y **Figura 9**, el 47,44% de los ciudadanos encuestados expresaron que solo algunas veces se resuelven los problemas de forma efectiva y segura, pero no están conforme en su totalidad. Mientras que el 21,8% experimentan una resolución efectiva, el 19,2% recalcan que son pocas veces que los del GAD realiza resoluciones. Por lo general, se evidencia que existe algo de conformidad por parte de los ciudadanos, pero deben tomar en cuenta todos los problemas de las personas, ya que los ciudadanos necesitan ver mejoras con el propósito de fortalecer la confianza en la capacidad de abordar y solucionar las preocupaciones de las parroquias.

## 6. ¿Cómo calificaría el servicio recibido por el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena?

**Tabla 13**

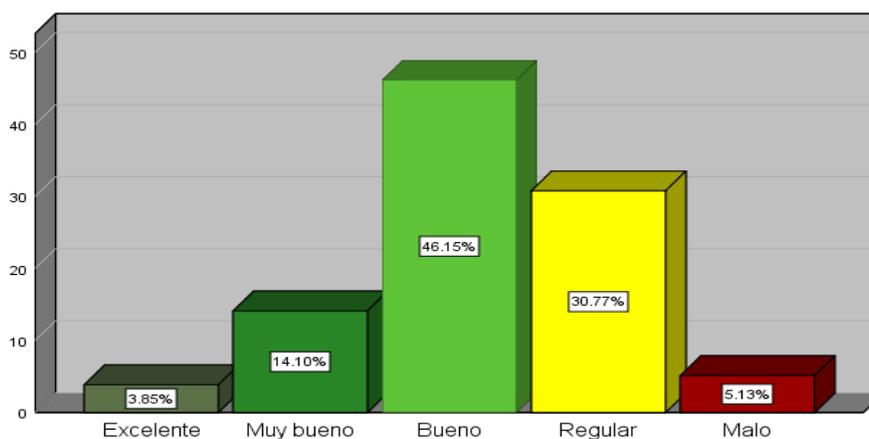
*Calificación del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Excelente	3	3.8	3.8	3.8
	Muy bueno	11	14.1	14.1	17.9
	Bueno	36	46.2	46.2	64.1
	Regular	24	30.8	30.8	94.9
	Malo	4	5.1	5.1	100.0
<b>Total</b>		<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

**Figura 10**

*Calificación del servicio*



*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

Acorde a la información que se presenta en la **¿Cómo** calificaría el servicio recibido por el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena?

Tabla 13 y **Figura 10**, la calificación que destaca los ciudadanos por el servicio recibido por el GAD es de 46,15% bueno. Mientras el 30,77% se presenta como regular, dado que no fue del todo agradable la atención y el 5,13% se percibe como malo, ya que no les gusta el servicio que ofrecen, esto refleja inconformidad de los ciudadanos de las diferentes parroquias.

En conclusión, la mayoría de los ciudadanos recalcan una percepción positiva, pero de igual forma se sugiere mejorar la calidad del servicio que brinda el GAD Parroquial.

### 7. ¿Cuál de estos aspectos inciden en la calidad de servicios?

**Tabla 14**

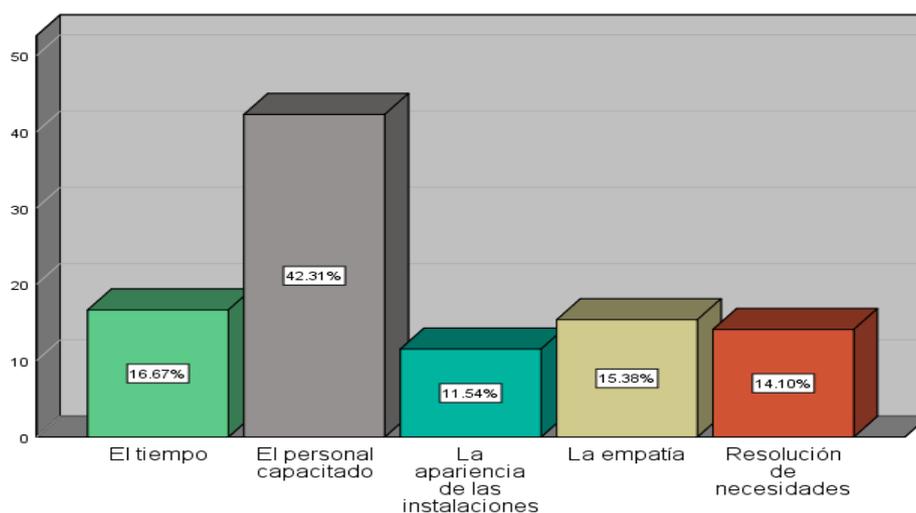
*Servicio de Calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
El tiempo	13	16.7	16.7	16.7
El personal capacitado	33	42.3	42.3	59.0
La apariencia de las instalaciones	9	11.5	11.5	70.5
La empatía	12	15.4	15.4	85.9
Resolución de necesidades	11	14.1	14.1	100.0
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

**Figura 11**

*Servicio de Calidad*



*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

En referencia a los datos obtenidos de la **Tabla 14** y **Figura 11**, los ciudadanos explican los aspectos que inciden en la calidad del servicio, por lo tanto, con el 42,3% el personal capacitado es el más importante puesto que estas personas capacitadas llegan a garantizar un servicio de calidad. Por otro lado, el 15,4% de la empatía resulta un factor relevante, ya que se fundamenta en la actitud. La apariencia de las instalaciones no es casi tomada en cuenta por el

11,5%. Se concluye, en fortalecer la calidad del servicio, para llegar fomentar la capacidad de comprensión y atención para mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

### 8. ¿En el GAD Parroquial, como considera que es la comunicación en los medios sociales?

**Tabla 15**

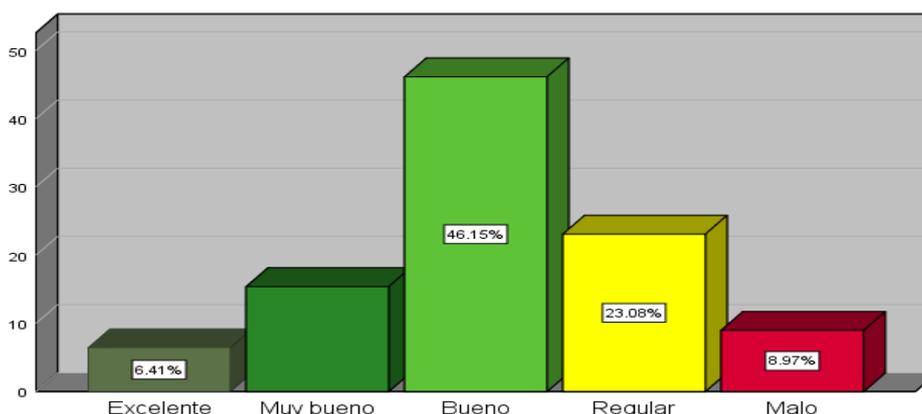
*Comunicación en los medios sociales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Excelente	5	6.4	6.4
	Muy bueno	12	15.4	21.8
	Bueno	36	46.2	67.9
	Regular	18	23.1	91.0
	Malo	7	9.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

**Figura 12**

*Comunicación en los medios sociales*



*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

De acuerdo con la información de la **Tabla 15** y **Figura 13**, el 46,15% de los encuestados consideran que la comunicación en los medios sociales es buena, mientras tanto, el 23,08% lo considera regular y, por último, un pequeño porcentaje con el 8,97% lo considera malo. Se concluye, que la comunicación en los medios sociales en el GAD Parroquial es percibida positivamente por la mayoría de los encuestados, con una calificación mayoritaria, sin embargo, es fundamental investigar más a fondo las áreas específicas que los encuestados

consideran "Excelentes", dado que esto podría ayudar a identificar prácticas exitosas y áreas de mejora.

### 9. ¿El tiempo de respuestas a solicitudes de la comunidad?

**Tabla 16**

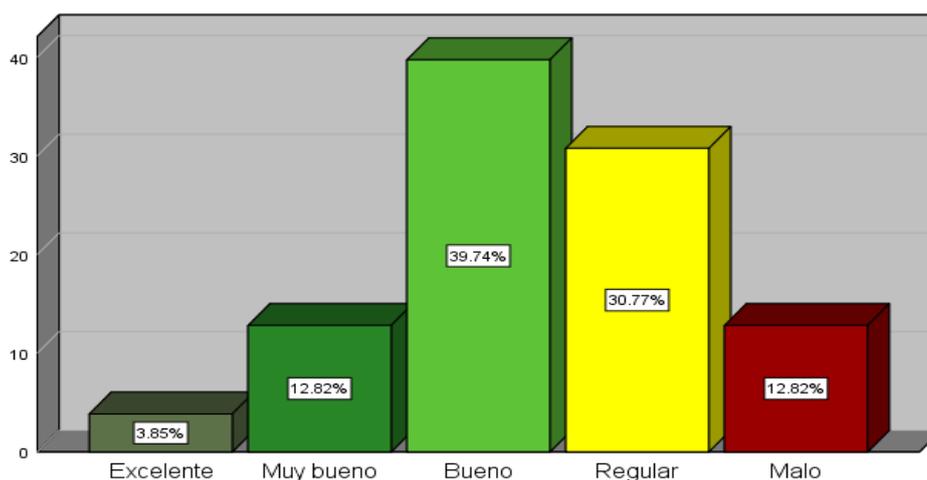
*Tiempo de Respuesta al Ciudadano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Excelente	3	3.8	3.8
	Muy bueno	10	12.8	16.7
	Bueno	31	39.7	56.4
	Regular	24	30.8	87.2
	Malo	10	12.8	100.0
	<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

**Figura 13**

*Tiempo de Respuesta al Ciudadano*



*Nota:* Encuesta dirigida a los ciudadanos de cada Parroquia.

En relación con la información de la **Tabla 16** y **Figura 13**, la mayoría de las respuestas se encuentran en las categorías de "Bueno" representando el 39,74%, a pesar de los aspectos positivos el 30,77% lo considera "regular" y por último un 12,8% de los encuestados calificaron el tiempo de respuesta como "Malo". Se concluye que, a pesar de existir aspectos positivos en el tiempo de respuesta, existe una proporción significativa de insatisfacción y

percepción de regularidad. Para mejorar la satisfacción de la comunidad, podría ser beneficioso revisar los procesos internos, asignar recursos de manera más eficiente y abordar posibles problemas de comunicación y capacitación del personal.

#### 10. ¿La atención que recibe del GAD Parroquial cumple con sus expectativas?

**Tabla 17**

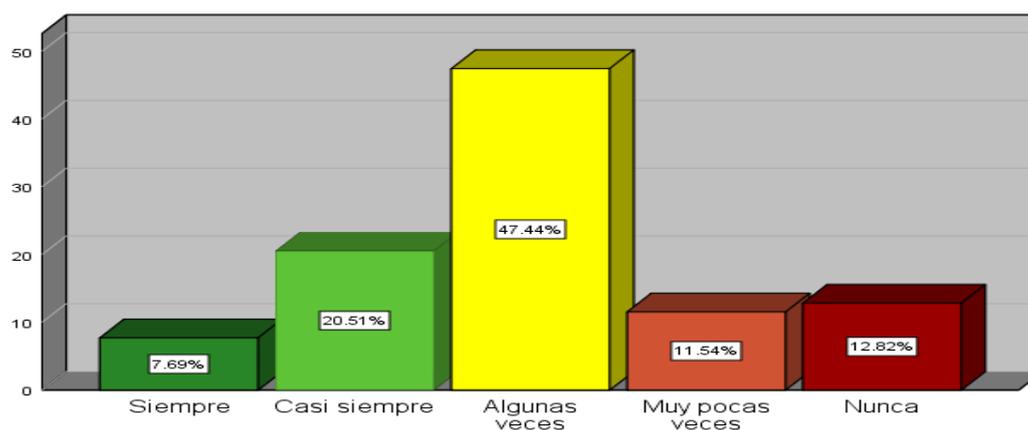
*Satisfacción al Usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Siempre	6	7.7	7.7
	Casi siempre	16	20.5	28.2
	Algunas veces	37	47.4	75.6
	Muy pocas veces	9	11.5	87.2
	Nunca	10	12.8	100.0
	<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

**Figura 14**

*Satisfacción al Usuario*



*Nota:* Encuesta dirigida a la ciudadanía de cada Parroquia.

La información que se presenta en la **Tabla 17** y **Figura 14**, detalla que la mayoría de las respuestas se encuentran en las categorías de "Algunas veces" y "Casi siempre", representando el 67.9% de encuestados. Un 12.8% de los encuestados indicaron que la atención nunca cumple con sus expectativas, mientras que el 11.5% señaló "Muy pocas veces". Esto sugiere que un considerable porcentaje de la comunidad no está satisfecha con la atención

recibida. Por tal razón, se concluye al existir la presencia de respuestas en las categorías de menor satisfacción existen áreas de mejora en la atención que el GAD Parroquial, es indispensable identificar las áreas específicas de insatisfacción, recopilar comentarios detallados y tomar medidas correctivas para mejorar la calidad de la atención

## **Discusión**

En la presente investigación, se analizó la gestión administrativa por procesos en la atención ciudadana de los GAD'S parroquiales, el cual se recopiló información mediante la aplicación de instrumentos, basándose en la parte teórica y legal.

De igual manera se procede a contrastar los datos de los antecedentes expuestos previamente y los obtenidos en este trabajo de investigación mediante la encuesta a los ciudadanos. En el trabajo de tesis de Erazo y Jurado (2022) se manifiesta que el 77% de los ciudadanos de la Parroquia Pioter y el 63% de la Parroquia Santa Martha de Cuba, se encontraron conformes con la atención brindada, debido a que sus peticiones son atendidas de manera adecuada. Mediante el estudio se resalta el 47,44% de los encuestados indican que solo algunas veces se resuelven los problemas de forma efectiva, el 21,8% experimenta una resolución efectiva. Esto sugiere discrepancias en la percepción de la efectividad de las resoluciones, el 12,8% expuso que nunca cumplen con sus expectativas.

Gamboa (2022), obtuvo un 95% de confianza en sus resultados, indicando que existe una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y la competitividad de los GAD'S Parroquiales Rurales. Es así que, este autor propuso la emisión de directrices administrativas con el propósito de brindar soluciones que mitiguen los problemas existentes. Por el contrario, en este trabajo se analizó la gestión administrativa y la atención ciudadana, dando como resultado que el 43,6% de los encuestados expresaron que se encuentran de acuerdo que la gestión administrativa realizada por el GAD Parroquial mejora la atención en los ciudadanos. Por esta razón, uno de los aspectos importantes a tomar en cuenta es el tiempo de respuesta, ya que en muchas ocasiones de este factor depende el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos.

Delgado et al. (2023), se enfocó en la atención al ciudadano, teniendo como resultados que el 88,5% de la ciudadanía siente insatisfacción por la atención brindada por parte del Gobierno local de Jaén, lo que indica que hay deficiencia en este proceso y se expone la insatisfacción de los ciudadanos. En la presente investigación se muestra que el 50% de los ciudadanos han presentado alguna queja o reclamo por la atención brindada en el Gobierno

Autónomo Descentralizado de su localidad, sin embargo, el otro 50% de los encuestados exponen que no han presentado ninguna queja o reclamo. Cabe recalcar que es importante, que estas instituciones públicas donde se atiende de manera diaria a la ciudadanía cuenten con un espacio donde puedan manifestar su percepción sobre la atención recibida, de esta manera se corregirán los errores y se aplicaría la mejora continua.

Los hallazgos de la presente investigación se mencionan que los ciudadanos afirmaron que una buena gestión administrativa influye de manera positiva en la atención que reciben por parte de los GAD'S, de esta manera se mejora la experiencia general de los usuarios.

De acuerdo con la encuesta realizada se expuso que la gestión administrativa mejora la atención en los ciudadanos, pero el 39,7% recalcan que algunas veces realizan acciones para mejorar el servicio, los ciudadanos no conocen con exactitud los métodos de evaluación de los objetivos estratégicos de los GAD'S parroquiales, por lo general se observó que los ciudadanos consideran que el servicio brindado por el GAD Parroquial al que pertenecen es "bueno", de igual forma indicaron, en su mayoría, que algunas veces se cumplen sus expectativas al momento de realizar algún trámite en los GAD'S Parroquiales. El 50% realizan quejas del servicio, por otra parte, muy pocas veces resuelven los problemas de manera efectiva.

La entrevista realizada al Lic. Iván Tomalá mencionó que una gestión administrativa efectiva por parte del GAD Parroquial permite que la atención brindada sea confortable y cumpla con las expectativas de los ciudadanos. De esta manera se asegura una experiencia positiva en la atención al usuario. Así mismo para mejorar la atención brindada a los ciudadanos se pueden ejecutar diversas acciones como la implementación de procesos eficientes en el servicio a la ciudadanía, la digitalización de trámites y la capacitación del personal, se necesita que en estas instituciones exista un enfoque transparente, eficiente y receptivo a las necesidades de la comunidad, de esta manera puede lograr cumplir con las expectativas de los ciudadanos.

De acuerdo con el Artículo 64 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización delineó las funciones esenciales del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, subrayando la importancia de promover el desarrollo sustentable, diseñar políticas de equidad, implementar sistemas de participación ciudadana y llevar a cabo la planificación y ejecución de proyectos parroquiales. La normativa legal establece claramente un enfoque orientado al bienestar comunitario, la inclusión y la rendición de cuentas. Al contrastar esta legislación con las entrevistas realizadas a expertos como el Lic. Henry Rodríguez y el Lic. Iván Tomalá, se observa una conexión directa en términos de

promoción del desarrollo y la atención social, ya que ambos resaltan la importancia de abordar las necesidades de la comunidad.

Sin embargo, las entrevistas introducen elementos adicionales como la atención a la infraestructura, el impulso de actividades productivas y el enfoque en el turismo, que, aunque no se mencionan explícitamente en la ley, reflejan las dinámicas específicas y las prioridades de la comunidad. En relación con las propuestas de mejora mencionadas por el Lic. Henry Rodríguez e Iván Tomalá, se evidencia una unión significativa con los principios establecidos en la legislación. Ambos expertos sugieren acciones que buscan eficiencia y mejora continua, tales como la implementación de procesos eficientes, la digitalización de trámites, la capacitación del personal y la participación ciudadana. Estas recomendaciones se alinean claramente con la necesidad de una gestión administrativa efectiva, tal como se prescribe en el marco legal. Por lo tanto, aunque las entrevistas introducen aspectos operativos específicos que no están explícitamente detallados en la ley, existe una fuerte correspondencia en términos de principios y objetivos generales entre la normativa y las sugerencias de los expertos para fortalecer la atención ciudadana en los GAD Parroquiales.

El Artículo 4 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana establece que la participación de la ciudadanía en asuntos de interés público es un derecho que puede ejercerse a través de mecanismos de democracia representativa, directa y comunitaria. En las entrevistas con el Lic. Henry Rodríguez y el Lic. Iván Tomalá, se destaca la importancia atribuida a la participación ciudadana en el ámbito del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial.

Ambos expertos coinciden en la relevancia de promover la participación ciudadana, y aquí es donde se encuentra una clara relación con la ley. Los medios digitales y foros participativos mencionados en las entrevistas, como redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) y entrevistas radiales o televisivas, representan mecanismos que facilitan la participación activa de la comunidad, permitiendo compartir información, expresar opiniones y colaborar en la creación de contenido. Estas plataformas digitales y los medios de comunicación tradicionales actúan como canales para ejercer la participación ciudadana de manera directa y accesible, en línea con los principios de la democracia representativa y comunitaria mencionados en la ley.

Con base en los datos recabados a través de encuestas y entrevistas, se han identificado procesos que guardan una relación directa con el servicio y la atención al ciudadano en los GAD'S Parroquiales. A continuación, se proporciona una descripción detallada de esta información y se presentan acciones específicas destinadas a mejorar cada uno de los procesos identificados.

**Tabla 18.**

*Procesos en la atención a la ciudadanía*

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN	MEJORAS SUGERIDAS	BENEFICIOS A LA CIUDADANÍA
1	Atención a las necesidades de la ciudadanía	Uno de los procesos destacados es la atención a las necesidades sociales de la comunidad. Esto implica la identificación y abordaje de problemáticas sociales específicas, con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos en la parroquia.	Mejorar el proceso de atención a las necesidades sociales podría lograrse mediante la implementación de plataformas digitales que permitan a los ciudadanos registrar y priorizar sus demandas de manera eficiente.	La ciudadanía se beneficiaría con respuestas más rápidas y efectivas a sus necesidades, fortaleciendo la confianza y fomentando una participación más activa en la toma de decisiones, lo que contribuiría al bienestar general de la comunidad.
2	Atención al Sector Turístico	Se destaca la atención al sector turístico como parte de los procesos de atención ciudadana. Esto implica la promoción y desarrollo de atractivos turísticos locales, así como la gestión de eventos y actividades para atraer visitantes.	Para mejorar el proceso de atención al sector turístico, se podría implementar una mayor digitalización de la información turística, facilitando el acceso de los visitantes a detalles sobre atracciones locales, eventos y servicios.	La comunidad experimentaría un aumento en el flujo de turistas. Esto generaría beneficios económicos directos al impulsar el sector turístico local, creando nuevas oportunidades de empleo y contribuyendo al desarrollo económico sostenible de la comunidad.
3	Procesos de Servicio y Digitalización	Esto incluye la optimización de los procedimientos para atender las consultas y necesidades de los ciudadanos de	Optimizar plataformas digitales para garantizar una experiencia más intuitiva y eficiente.	Permitirá una respuesta más rápida a las necesidades ciudadanas, contribuyendo a una administración más ágil y

	manera efectiva. Además, se destaca la importancia de la digitalización de trámites para facilitar el acceso a los servicios.	Además, la implementación de inteligencia artificial o chatbots, podría agilizar la atención a la ciudadanía y facilitar el acceso a información.	transparente, fortaleciendo la confianza de la comunidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial.	
4	Capacitación del Personal en Atención Ciudadana	Un proceso clave es la capacitación del personal en atención ciudadana. Este proceso busca garantizar que los funcionarios del GAD Parroquial estén debidamente preparados para interactuar de manera efectiva con la comunidad, ofreciendo un trato respetuoso y eficiente.	Es fundamental implementar programas regulares de formación que incluyan simulacros de situaciones reales de servicio a la ciudadanía.	El beneficio para la ciudadanía corresponde a una atención más efectiva y orientada al ciudadano por parte del personal capacitado, generando respuestas más satisfactorias a las inquietudes y necesidades de los ciudadanos, además, de crear un ambiente de servicio más positivo.
5	Participación Ciudadana en la Toma de Decisiones	Se destaca la importancia de la participación ciudadana en la toma de decisiones, según las sugerencias de Iván Tomalá. Este proceso implica involucrar a la comunidad en la definición de políticas y acciones, asegurando que los servicios y programas se adapten a las necesidades específicas de la población.	Implementar un sistema digital que facilite la votación y recolección de opiniones sobre temas importantes. Además, organizar reuniones periódicas abiertas a la comunidad para discutir proyectos y recoger sugerencias permitiría una participación más activa y directa de los ciudadanos en las decisiones que afectan a la parroquia.	Al tener la oportunidad de expresar sus opiniones y contribuir a la formulación de políticas locales, los ciudadanos se sentirían más empoderados y representados en la gestión de asuntos públicos. Esto fortalecerá la transparencia, la legitimidad de las decisiones y la confianza entre la comunidad y el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial.

**Propuesta de Estrategias para Potenciar la Gestión Administrativa por Procesos y Mejorar la Calidad del Servicio en los GAD Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno de la Provincia de Santa Elena.**

Es fundamental establecer estrategias para garantizar servicios eficientes, aumentar la satisfacción ciudadana, contribuir confianza, mediante este análisis FODA, se verán detalladas las situaciones actuales que presentan los GAD'S Parroquiales.

**Tabla 19**

*Análisis FODA*

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
F1. Compromiso y apoyo a la comunidad F2. Diversidad y especialización del personal F3. Participación en redes sociales F4. Iniciativas sociales. F5. Comunicación institucional efectiva. F6. Proceso estructurado para la solución de problemas.	D1. Desconocimiento de métodos de evaluación. D2. Limitaciones en infraestructura tecnológica D3. Escasa capacitación al personal D4. Baja participación ciudadana en proyectos. D5. Desconocimiento de Objetivos Estratégicos D6. Percepción de la comunidad respecto a la resolución de problema D7. Baja eficiencia en procesos D8. Complejidad en los procesos de Quejas y Reclamos
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
O1. Colaboración Interinstitucional O2. Implementación de Tecnologías de la Información (TIC) O3. Programas de Participación Ciudadana O4. Desarrollo de Programas de Bienestar Social O5. Programas de Capacitación Externa O6. Colaboración con Universidades y Centros de Investigación	A1. Riesgo de eventos naturales. A2. Crisis económica. A3. Conflictos sociales. A4. Cambios políticos. A5. Desigualdades sociales A6. Ciberseguridad y Amenazas Tecnológicas

Nota: Elaborado mediante la información obtenida en las entrevistas y encuestas.

Tabla 20

## Análisis CAME

ANÁLISIS EXTERNO  ANÁLISIS INTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O1. Colaboración Interinstitucional O2. Implementación de Tecnologías de la Información (TIC) O3. Programas de Participación Ciudadana O4. Desarrollo de Programas de Bienestar Social O5. Programas de Capacitación Externa O6. Colaboración con Universidades y Centros de Investigación	A1. Riesgo de eventos naturales. A2. Crisis económica. A3. Conflictos sociales. A4. Cambios políticos. A5. Desigualdades sociales A6. Ciberseguridad y Amenazas Tecnológicas
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS OFENSIVA (FO)	ESTRATEGIAS DEFENSIVA (FA)
F1. Compromiso y apoyo a la comunidad F2. Diversidad y especialización del personal F3. Participación en redes sociales F4. Iniciativas sociales. F5. Comunicación institucional efectiva. F6. Proceso estructurado para la solución de problemas	<b>F2 O5.</b> Identificar las habilidades especializadas del personal existente y complementarlas mediante programas de capacitación externa. Aprovechar la diversidad de conocimientos para mejorar la eficacia en la gestión.  <b>F1 O6.</b> Establecer programas conjuntos que beneficien tanto a la comunidad como a los objetivos de investigación. Involucrar a la comunidad en proyectos de investigación y desarrollo para abordar sus necesidades específicas y fomentar la participación ciudadana.	<b>F6 A2.</b> Implementar campañas de información transparentes sobre los recursos disponibles, los programas de apoyo y las medidas adoptadas para mitigar el impacto económico en la comunidad.  <b>F7 A4.</b> Establecer canales de comunicación eficaces con las nuevas autoridades políticas para asegurar la continuidad de los proyectos y la alineación con las políticas gubernamentales.
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN (DO)	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA (DA)
D1. Desconocimiento de métodos de evaluación. D2. Limitaciones en infraestructura tecnológica D3. Escasa capacitación al personal D4. Baja participación ciudadana en proyectos. D5. Desconocimiento de Objetivos Estratégicos D6. Percepción de la comunidad respecto a la resolución de problema D7. Baja eficiencia en procesos D8. Complejidad en los procesos de Quejas y Reclamos	<b>D1 O1:</b> Buscar asesoramiento de instituciones externas para desarrollar e implementar métodos efectivos de evaluación. Establecer acuerdos de colaboración para compartir buenas prácticas en evaluación.  <b>D2 O4:</b> Generar alianzas con empresas del sector tecnológico y programas gubernamentales de desarrollo para obtener recursos y apoyo en la implementación de mejoras tecnológicas.	<b>D3 A2.</b> Desarrollar programas de formación específicos para el personal del GAD Parroquial, enfocados en fortalecer habilidades clave que permitan una gestión más eficiente y efectiva, incluso en situaciones de limitaciones económicas.

Seguendo la Matriz CAME, se han establecido siete estrategias dirigidas a mejorar la calidad del servicio en los GAD Parroquiales.

### **Análisis Interno**

#### **Estrategias ofensivas (FO)**

- Identificar las habilidades especializadas del personal existente y complementarlas mediante programas de capacitación externa. Aprovechar la diversidad de conocimientos para mejorar la eficacia en la gestión.
- Establecer programas conjuntos que beneficien tanto a la comunidad como a los objetivos de investigación. Involucrar a la comunidad en proyectos de investigación y desarrollo para abordar sus necesidades específicas y fomentar la participación ciudadana.

#### **Estrategias Defensivas (FA)**

- Implementar campañas de información transparentes sobre los recursos disponibles, los programas de apoyo y las medidas adoptadas para mitigar el impacto económico en la comunidad.
- Establecer canales de comunicación eficaces con las nuevas autoridades políticas para asegurar la continuidad de los proyectos y la alineación con las políticas gubernamentales.

### **Análisis Externo**

#### **Estrategias de Reorientación (DO)**

- Buscar asesoramiento de instituciones externas para desarrollar e implementar métodos efectivos de evaluación. Establecer acuerdos de colaboración para compartir buenas prácticas en evaluación.
- Generar alianzas con empresas del sector tecnológico y programas gubernamentales de desarrollo para obtener recursos y apoyo en la implementación de mejoras tecnológicas.

#### **Estrategias de Supervivencia (DA)**

- Desarrollar programas de formación específicos para el personal del GAD Parroquial, enfocados en fortalecer habilidades clave que permitan una gestión más eficiente y efectiva, incluso en situaciones de limitaciones económicas.

## Conclusiones

En conclusión, los principales procesos identificados en la atención ciudadana brindada por los GAD'S Parroquiales abarcan desde la atención a necesidades sociales y el impulso al sector turístico hasta la digitalización de servicios y la participación ciudadana en la toma de decisiones. Mejorar estos procesos implica la implementación de plataformas digitales eficientes, capacitación continua del personal, y la promoción de la participación de la comunidad. Estas mejoras beneficiarán a la ciudadanía al proporcionar respuestas más rápidas y efectivas a sus necesidades, impulsar el desarrollo económico local, facilitar el acceso a servicios a través de la digitalización y fortalecer la democracia participativa.

El diagnóstico de la gestión administrativa por procesos en la atención ciudadana proporcionada por los GAD'S Parroquiales de la Provincia de Santa Elena revela un panorama exhaustivo. Una evaluación detallada de los procesos administrativos optimiza la eficiencia y efectividad en la atención a los ciudadanos. Se identifican fortalezas en el compromiso, transparencia y rendición de cuentas, pero también debilidades, como la baja eficiencia en los procesos, escasa capacitación al personal. Entre las oportunidades se encuentra el desarrollo de programas de bienestar social, colaboración Interinstitucional, por último las amenazas en riesgos de eventos naturales, cambios políticos y conflictos sociales. La ausencia de coordinación puede generar redundancias, retrasos y una distribución desigual de recursos, afectando la eficiencia operativa

Las estrategias en la Matriz CAME, sobre los GAD'S Parroquiales son importantes dado que permite maximizar acciones para brindar atención adecuada y óptima, reflejando el compromiso con la comunidad. La identificación de habilidades del personal conlleva a contar con oportunidades de alianza de universidades y centros de investigación, canales de comunicación para la continuidad de proyectos, asesoramiento de instituciones, programas de formación. Estas iniciativas potencian la capacidad operativa, promueven la innovación y colaboración intersectorial, fortaleciendo la capacidad de los GAD'S Parroquiales, estas estrategias no solo los posicionan para abordar desafíos de manera más eficaz, sino que también contribuyen de manera destacada a la provisión de servicios gubernamentales más efectivos y transparentes, consolidando así su compromiso con el desarrollo integral y sostenible de la comunidad a nivel local.

## **Recomendaciones**

Se sugiere implementar mejoras de manera gradual, priorizando las áreas identificadas en las entrevistas y encuestas. Además de involucrar activamente a la comunidad en el proceso, asegurando que sus opiniones influyan en los cambios, y establecer indicadores de desempeño para medir el impacto de las mejoras. Garantizar capacitación continua para el personal, comunicar de manera transparente los cambios y realizar evaluaciones periódicas con participación ciudadana. Este enfoque adaptativo permitirá no solo abordar las problemáticas identificadas, sino también mantener una atención al ciudadano eficiente y alineada con las necesidades cambiantes de la comunidad, fortaleciendo la relación entre el GAD Parroquial y la ciudadanía.

Es esencial que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales en la Provincia de Santa Elena lleven a cabo una exhaustiva revisión de sus procesos administrativos. El objetivo principal de esta revisión debe ser identificar áreas específicas que requieran mejoras y optimización. Se propone la implementación de sistemas más eficientes y la estandarización de procedimientos, factores clave que contribuirán de manera significativa a lograr una atención ciudadana más efectiva y satisfactoria.

Se recomienda a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales de la Provincia de Santa Elena que pongan en práctica las estrategias delineadas en la matriz CAME (Corregir, Afrontar, Mantener, Explotar). Además, es crucial implementar indicadores clave de desempeño para monitorear de cerca el progreso y los resultados en la identificación y fortalecimiento de habilidades. Este enfoque proporcionará información clara y detallada que será invaluable para mejorar las estrategias a largo plazo, destacando un impacto positivo y sostenible en las comunidades. La constante evaluación y ajuste basados en datos concretos garantizarán un crecimiento continuo y una atención ciudadana cada vez más efectiva.

## Referencias

- Azabache, J. (2016). Mayor eficiencia operativa a mayor grado de implementación de herramientas lean en empresa de energía. *Título Profesional de Ingeniero Industrial y Comercial*. Universidad San Ignacio de Loyola., Lima - Perú. USIL: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/362325ae-742e-482a-9a92-e065b8e3baed/content>
- Azkue, I. (Octubre de 3 de 2023). *Planificación*. Enciclopedia Humanidades.: <https://humanidades.com/planificacion/>
- Bados, A., & García, E. (2014). Resolución de Problemas. *Universidad de Barcelona*, 34.
- Bautista, I. (Abril de 20 de 2021). *¿Por qué es tan importante la capacidad de atención al cliente?* Servnet: <https://www.servnet.mx/blog/por-que-es-tan-importante-la-capacidad-de-atencion-al-cliente>
- Burdiles, P. (2019). Planificación y factibilidad de un proyecto. *Revista CLC*, 30(1), 8-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.004>
- Cabrera, E. (01 de Diciembre de 2021). *Control Empresa*. Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/control-como-funcion-administrativa-en-la-empresa/>
- Camacho, W., Ramírez, L., Gómez, D., Galarza, M., & Nagua, J. (04 de Octubre de 2019). Gestión Administrativa y su incidencia en el desarrollo institucional en los gobiernos parroquiales de Babahoyo, Ecuador: realidad y perspectivas. *Revista Ciencia e Investigación*, 4(4), 34 -50. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.3473538>
- Cardozo, L. (01 de Marzo de 2021). *Calidad del servicio*. Zenvia: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Carrillo, J. C. (2019). *Obras Públicas*. La Contraloría.
- COOTAD. (2019). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL*. Registro Oficial Suplemento.
- Cuartin, A. (22 de Noviembre de 2021). *Control de Empresa*. Lemontech : <https://blog.lemontech.com/elementos-de-control-de-una-empresa/>
- Delgado, V., Santos, E., Arbulú, C., Valiente, M., Hoyos, S., & Rojas, B. (2023). *La gestión administrativa en la calidad de atención al ciudadano en un Gobierno local de Perú*.

Universidad San Martín de Porres, Perú.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.64>

Díaz, R., Cajún, J., & Gómez, G. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes . *Digital Publisher*, 6(6), 264-277.  
<https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>

Erazo , N., & Jurado , E. (2022). Análisis del modelo de Gestión del GAD parroquial de Pioter y del GAD de Santa Martha de Cuba en relación a la satisfacción de necesidades colectivas de la población, periodo 2014-2019. (*Título de Administrador Público*). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán.  
<http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1625>

FCA. (21 de Noviembre de 2023). *Objetivos de Cumplimiento*. Financial Crime Academy :  
<https://financialcrimeacademy.org/es/objetivos-de-cumplimiento-leyes-regulaciones-y-estandares-adecuados-para-la-empresa/>

Freie Universitat Berlin. (2023). *Participacion Social*. Freie Universitat Berlin:  
[https://www.lai.fu-berlin.de/es/e-learning/projekte/frauen\\_konzepte/projektseiten/konzeptebereich/rot\\_partizipacion/video/index.html](https://www.lai.fu-berlin.de/es/e-learning/projekte/frauen_konzepte/projektseiten/konzeptebereich/rot_partizipacion/video/index.html)

Gambino, A., & Pungitore, J. L. (2020). El concepto de organización. *Ciencia y Técnica Administrativa*, 19(3 ), 22. <http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=190302>

Gamboa, L. L. (2022). “La gestión administrativa y su incidencia en la competitividad de Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales. (*Maestría en Administración Pública*). Repositorio Universidad Técnica de Ambato, Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36953>

González, A., Manríquez, C., & Venegas, M. (2014). Clima Organizacional en una Dirección de Administración. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 152-157.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300005>

González, J., Ramirez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina*, 14.

González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico. *ECIMED*, 37(3), 3. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-7230-9996>

- Hernández, L. L., León, C. A., Miranda, A., & Cary, L. (2022). Satisfacción de usuarios. *ECIMED*, 37(4), 23. <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Hoffmeister, M. (2023). *Consejos para mejorar la atención*. Habilidades Públicas: <https://habilidadespublicas.com/consejos-para-mejorar-la-atencion-al-ciudadano-en-el-servicio-publico/#:~:text=Brindar%20una%20atenci%C3%B3n%20personalizada%2C%20ser,y%20credibilidad%20con%20la%20poblaci%C3%B3n>.
- Instituto Hegel. (18 de Junio de 2021). *Plantamiento Esrtrategico* . Instituto de Ciencias Hegel: <https://n9.cl/47pno>
- Intersecretarial. (2008). *PARTICIPACIÓN CIUDADANA*. CITCC. COMISIÓN INTERSECRETARIAL PARA LA TRANSPARENCIA Y EL COMBATE A LA CORRUPCIÓN: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2938/1/Participaci%C3%B3n%20ciudadana.pdf>
- Jaramillo, P. (2018). Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales frente al ejercicio del derecho constitucional de participación ciudadana y su relación con la formulación de las políticas públicas locales. Análisis en las parroquiales rurales Tres de Noviem. *Tesis Maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/6121>
- Laoyan, S. (29 de Octubre de 2022). *Resolución de problemas*. Asana: <https://asana.com/es/resources/problem-solving-strategies>
- López, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Scielo*, 6. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Martín, C. (2000). LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. *ANALES DE DOCUMENTACIÓN*(3), 139-153. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Naranjo, P. B. (08 de Junio de 2023). *Eficiencia Operativa?* OBS: <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-la-eficiencia-operativa>
- Ochante, P. (2018). Ejecución de obras públicas y responsabilidad social en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. *Maestro en Gestión Pública*. Universid César Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29419/ochante\\_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29419/ochante_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Peña, D., Sanchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(1), 120-131. [https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Ponce, A. R. (1992). *Administración moderna*. Lisuma.
- Quiroa, M. (01 de Noviembre de 2020). *Gestión administrativa*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ramos, C. (Diciembre de 2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciAmérica*, 9 (3), 5. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Redrobán Barreto, W. E. (2021). La gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados ecuatorianos como protagonistas en el proceso de descentralización. *Sociedad & Tecnología*, 4(52), 723–736. <https://doi.org/https://doi.org/10.51247/st.v4iS2.181>
- Romero, M. (2023). *CUMPLIMIENTO REGULATORIO*. Nubhora: <https://www.nubhora.com/blog/cumplimiento-regulatorio/#:~:text=Definici%C3%B3n-,Conjunto%20de%20leyes%20y%20regulaciones%20que%20las%20empresas%20deben%20cumplir,y%20equidad%20en%20el%20mercado.&text=Evita%20multas%20y%20sanciones%20financieras,la%20confi>
- Rozo, A., Flórez, A., & Gutiérrez, C. (2019). <https://doi.org/10.15649/2346030X.543>. *Revista de Investigacion*, 7(2), 62 - 67. <https://doi.org/https://doi.org/10.15649/2346030X.543>
- Sánchez, A. (2006). La participación social en educación: un dilema por resolver. *Scielo*, 28(113), 64. <https://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v28n113/n113a4.pdf>
- Serrano, G. P. (2023). *Modelos de Investigación Cualitativa en Educación Social y Animación Sociocultural*. Narcea Ediciones.
- Ure, M. (2016). La comunicación de la administración pública en las redes sociales: los casos de las ciudades de Buenos Aires y Bolonia. *Universidad de La Sabana*, 19(1), 240-270. <https://doi.org/https://doi.org/10.5294/pacla.2016.19.1.10>
- Velasteguí, E., & Homero, P. (2018). Los Medios de Comunicación y el Impacto en las Redes. *Visionario Digital*, 1(1), 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i4.206>

Apéndice

Apéndice 1

Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Gestión administrativa por procesos en la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno, Santa Elena, 2023.	<b>FORMULACIÓN</b>	<b>GENERAL</b>	Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación</li> <li>Organización</li> <li>Dirección</li> <li>Control</li> </ul>	Conformidad regulatoria	Metodología para la matriz de consistencia:  Enfoque mixto  Diseño no experimental – transversa,  Alcance exploratorio descriptivo,  Método descriptivo,  Población/muestra finita, por método de conveniencia.  Instrumentos: entrevista y encuesta.
	¿Cuáles son las estrategias más efectivas para mejorar la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno, Santa Elena, 2023?	Describir estrategias para mejorar la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno, Santa Elena, 2023.			Cumplimiento de objetivos estratégicos	
	<b>SISTEMATIZACIÓN</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	Atención Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Calidad</li> <li>Participación Social</li> </ul>	Tiempos de respuesta de resolver problemas	
	¿Cuáles son los principales procesos en la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales.?	Identificar los principales procesos en la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales.			Clima Organizacional	
	¿Cuál es el estado actual de la gestión administrativa por procesos en la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales, para ofrecer un buen servicio?	Diagnosticar la gestión administrativa por procesos en la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales.			Velocidad de atención al cliente	
	¿Qué estrategias influyen en los procesos de la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales?	Identificar estrategias para los procesos en la atención ciudadana brindadas por los GAD'S Parroquiales.			Satisfacción del usuario	

## Apéndice 2

### Matriz de Operacionalización de Variables - Entrevista

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
Gestión Administrativa	Sánchez (2022) reafirma que “Es la organización de las acciones que se desarrollan día a día en la institución de manera eficiente, eficaz y sobre todo de calidad para los usuarios”.	Planificación	Conformidad regulatoria	- ¿Cuáles son las normativas relevantes para que la gestión administrativa que realiza el GAD Parroquial mejore la atención en los ciudadanos?	Entrevista
		Organización	Cumplimientos de objetivos estratégicos.	- ¿Qué tipos de acciones se realizan para mejorar la atención brindada a los ciudadanos?	Entrevista
		Dirección	Tiempos de respuesta para resolver problemas	- ¿Cuál es el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena?	Entrevista
		Control	Clima organizacional	- ¿Cómo garantiza que el personal tenga los recursos y el apoyo necesario para resolver problemas dentro de plazos razonables?	Entrevista
Atención Ciudadana	La atención ciudadana en el ámbito público se entiende como un medio en el que se pretende mejorar trámites y servicios con el fin de generar confianza y credibilidad ciudadana para con la Administración Pública. Patlán (2021)	Servicio de Calidad	Eficiencia operativa	- ¿Cuáles son los aspectos que inciden en la calidad de servicios?	Entrevista
			Comunicación en medios sociales	- ¿Se promueve el uso de medios digitales y foros participativos que promuevan la participación de los ciudadanos en las actividades de la institución?	Entrevista
		Participación Social	Velocidad de atención al cliente	- ¿En qué tiempo son resueltas las inquietudes de la comunidad?	Entrevista
Satisfacción del usuario	- ¿De qué manera se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios brindados?				

### Apéndice 3

#### Matriz de Operacionalización de Variables - Encuesta

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
Gestión Administrativa	González, et al. (2020) define, “La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control”.	Planificación	Conformidad regulatoria	¿Considera que la gestión administrativa realizada por el GAD Parroquial mejora la atención en los ciudadanos?	Encuesta
		Organización	Cumplimientos de objetivos estratégicos.	¿Se realizan acciones de mejoras, como buzón de sugerencia, retroalimentación, entre otros?	Encuesta
		Dirección	Tiempos de respuesta para resolver problemas	¿Conoce el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena?	Encuesta
		Control	Clima organizacional	En algún momento ha presentado un tipo de queja o reclamo, por la atención y el servicio prestado? ¿Si se presenta algún problema, es resuelto de manera efectiva?	Encuesta
Atención Ciudadana	“La atención ciudadana se refiere a los medios instituidos en el gobierno para atender de manera directa a los particulares, específicamente para orientarlos en trámites y servicios y para recibir, canalizar y responder sus sugerencias, quejas o denuncias” Intersecretarial (2020).	Servicio de Calidad	Eficiencia operativa	¿Cómo calificaría el servicio recibido por el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena? ¿Cuál de estos aspectos inciden en la calidad de servicios?	Encuesta
			Comunicación en medios sociales	En el GAD Parroquial, como considera que es la comunicación en los medios sociales:	Encuesta
		Participación Social	Velocidad de atención al cliente Satisfacción del usuario	El tiempo de respuestas a solicitudes de la comunidad es: ¿La atención que recibe del GAD Parroquial cumple con sus expectativas?	Encuesta

## Apéndice 4

### Solicitud de aprobación de tema



UPSE

**Facultad de  
Ciencias Administrativas**  
Administración de Empresas

Oficio No 011 ADE-JMCP- 2023

La Libertad, 26 septiembre de 2023

Licenciado

**José Xavier Tomalá Uribe, MSc.**

**Director de la Carrera Administración de Empresas**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho. -

De mi consideración:

Estimado director, informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante **RAMIREZ GONZALEZ MARIA JOSE**, del paralelo 8/2., denominado **"DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESOS EN LA ATENCIÓN CIUDADANA BRINDADAS POR LOS GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIALES (ANCÓN, ATAHUALPA, COLONCHE, MANGLARALTO, CHANDUY, JULIO MORENO, ANCONCITO, Y JOSÉ LUIS TAMAYO) DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA - ECUADOR"**, se ha considerado cambiar el título del mismo por: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESOS EN LA ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS GAD'S PARROQUIALES: MANGLARALTO, CHANDUY Y JULIO MORENO, SANTA ELENA, 2023"**.

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema modificado. Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

JACQUELINE  
DEL ROCIO  
BACILIO  
BEJEGUEN

Firmado digitalmente por JACQUELINE DEL ROCIO BACILIO BEJEGUEN. DN: cn=JACQUELINE DEL ROCIO BACILIO BEJEGUEN, o=UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA, c=ECUADOR. Fecha: 2023.09.26 09:22:13.05

Ramirez Maria J.

Ing. Jairo Cedeño, PHD.

Profesor Tutor

Ing. Jacqueline Bacilio, PHD.

Profesor Especialista

Ramirez Gonzalez Maria Jose

Estudiante

c/c Comisión de titulación CAE  
Archivo

## Apéndice 5

### Solicitud de validación de documentos



#### Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

La Libertad, 04 de diciembre de 2023

Ingeniero

**Álvaro Humberto Mejía Freire, MBA**

Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Yo, **Ramírez González María José** con C.I. **2450570961**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar a usted, su valiosa colaboración como experto en validación de los instrumentos de recolección de datos para su respectiva aplicación del área de competencia, importante para el desarrollo de la siguiente investigación: **“Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD’S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy Y Julio Moreno, Santa Elena, 2023”**, trabajo presentado como requisito para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, bajo la tutoría académica del **Abg. Isauro Domo Mendoza, Msc.** Adjunto la matriz tanto de consistencia y el formato de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.

Atentamente.

Ramírez María J.

C.I. 2450570961

*UPSE, crece sin límites*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)



## Apéndice 6

### Certificado de validación de instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

#### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

##### A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD’S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy Y Julio Moreno, Santa Elena, 2023.”** planteado por el estudiante **Ramírez González María José**, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 04 de diciembre de 2023

**ING. ÁLVARO HUMBERTO MEJÍA FREIRE, MBA**  
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)



## Apéndice 7

### Encuesta dirigida a los ciudadanos de los GAD'S Parroquiales



**Facultad de Ciencias Administrativas**  
Administración de Empresas

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Encuesta dirigida a los ciudadanos de las Parroquias: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno de la Provincia de Santa Elena.**

**Tema: Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD'S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno, Santa Elena, 2023.**

**Objetivo de la Encuesta: Recolectar información sobre la Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD'S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy Y Julio Moreno, Santa Elena, 2023.**

Estimado usuario, la presente encuesta tiene la finalidad de identificar los factores que influyen en los servicios que otorgan a la comunidad mediante las funciones y procesos administrativos que permitan el fortalecimiento de las gestiones que realizan los GAD'S Parroquiales de la Provincia de Santa Elena.

**Datos:**

**1. Identifique el GAD Parroquial al que pertenece:**

- Manglaralto
- Chanduy
- Julio Moreno

**2. Edad:**

- 20-34
- 35-49
- 50-64

**3. Genero:**

- Masculino
- Femenino
- Otro

**4. Nivel de Educación:**

- Básico
- Medio
- Tercer Nivel
- Cuarto Nivel
- Ninguno

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)





**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Administración de Empresas**

**Variable: Gestión Administrativa**

**Dimensión: Planificación**

**Indicador: Cumplimiento Normativo**

5. ¿Considera que la gestión administrativa realizada por el GAD Parroquial mejora la atención en los ciudadanos?
- Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Muy desacuerdo

**Dimensión: Organización**

**Indicador: Clima Organizacional**

6. ¿Se realizan acciones de mejoras, como buzón de sugerencia, retroalimentación, entre otros?
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca

**Dimensión: Dirección**

**Indicador: Cumplimiento de objetivos estratégicos**

7. ¿Conoce el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena?
- Sí
  - No

**Dimensión: Control**

**Indicador: Tiempos de respuestas para resolver problemas**

8. En algún momento ha presentado un tipo de queja o reclamo, por la atención y el servicio prestado?
- Sí
  - No
9. ¿Si se presenta algún problema, es resuelto de manera efectiva?
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces

**Variable: Atención Ciudadana**

**Dimensión: Servicio de Calidad**

**Indicador: Eficiencia Operativa**



**Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas**

10. ¿Cómo calificaría el servicio recibo por el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena?
- Excelente
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Regular
  - Malo
11. ¿Cuál de estos aspectos inciden en la calidad de servicios?
- El tiempo
  - El personal capacitado
  - La apariencia de las instalaciones
  - La empatía
  - Resolución de necesidades

**Dimensión: Participación Social**

**Indicador: Comunicación en medios sociales**

12. En el GAD Parroquial, como considera que es la comunicación en los medios sociales:
- Excelente
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Regular
  - Malo

**Dimensión: Satisfacción al Usuario**

**Indicador: Tiempo de Respuesta al Cliente**

13. El tiempo de respuestas a solicitudes de la comunidad es:
- Excelente
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Regular
  - Malo
14. ¿La atención que recibe del GAD Parroquial cumple con sus expectativas?
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
  -

## Apéndice 8

### Guía de entrevista



**Facultad de Ciencias Administrativas**  
Administración de Empresas

---

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Entrevista dirigida a los GAD'S Parroquial: Manglaralto, Chanduy Y Julio Moreno, Santa Elena, 2023**

**Tema: Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD'S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno, Santa Elena, 2023**

**Objetivo de la Entrevista: Recolectar información sobre la Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD'S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy Y Julio Moreno de la Provincia de Santa Elena, 2023.**

Estimado usuario, la presente entrevista tiene la finalidad identificar los factores que influyen en los servicios que otorgan a la comunidad mediante las funciones y procesos administrativos que permitan el fortalecimiento de las gestiones que realizan los GAD'S Parroquiales de la Provincia de Santa Elena.

**Datos:**

¿Cuál es la institución pública a la que pertenece?

**Variable: Gestión Administrativa**

**Dimensión: Planificación**

**Indicador: Cumplimiento Normativo**

1. ¿Cuáles son las normativas relevantes para que la gestión administrativa que realiza el GAD Parroquial mejore la atención en los ciudadanos?

**Dimensión: Organización**

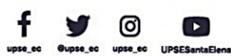
**Indicador: Clima Organizacional**

2. ¿Qué tipos de acciones se realizan para mejorar la atención brindada a los ciudadanos?

**Dimensión: Dirección**

**Indicador: Cumplimiento de objetivos estratégicos**

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)



[upse\\_ec](#) [@upse\\_ec](#) [upse\\_ec](#) [UPSESantaElena](#)



**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Administración de Empresas**

3. ¿Cuál es el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial?

**Dimensión: Control**

**Indicador: Tiempos de respuestas para resolver problemas**

4. ¿Cómo garantiza que el personal tenga los recursos y el apoyo necesario para resolver problemas dentro de plazos razonables?

**Variable: Atención Ciudadana**

**Dimensión: Servicio de Calidad**

**Indicador: Eficiencia Operativa**

5. ¿Cuáles son los aspectos que inciden en la calidad de servicios?

**Dimensión: Participación Social**

**Indicador: Comunicación en medios sociales**

6. ¿Se promueve el uso de medios digitales y foros participativos que promuevan la participación de los ciudadanos en las actividades de la institución?

**Dimensión: Satisfacción al Usuario**

**Indicador: Tiempo de Respuesta al Cliente**

7. ¿En qué tiempo son resueltas las inquietudes de la comunidad?  
 8. ¿De qué manera se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios brindados?

## Apéndice 9

### Carta Aval por parte del GAD Parroquial Chanduy



**CHANDUY**  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL

Chanduy, diciembre 07 del 2023  
Oficio-GADCH-0607-2023

Lcdo.

**José Xavier Tomalá Uribe, MSc.**

**Director de Carrera de Administración de Empresas**

**Facultad de Ciencias Administrativas**

**Universidad Estatal Península De Santa Elena.**

En su despacho.-

**Asunto:** Carta aval

De mis consideraciones.

Reciba un cordial y fraterno saludo de quienes conformamos el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Chanduy, tengo el honor de dirigirme a usted deseándole éxitos en sus funciones.

Por medio del presente documento, yo **Henry José Rodríguez Flores**, con cédula de ciudadanía No. **2400011744**, en calidad de **Presidente del GAD Parroquial Rural de Chanduy**, permito presentar a ustedes el aval correspondiente aceptando y autorizando a la señorita **Ramírez González María José**, portadora de la C.C. No. **2450570961**, a ejecutar el Trabajo de Integración Curricular con el tema "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESO EN LA ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS GADs PARROQUIALES: MANGLARALTO, CHANDUY Y JULIO MORENO, SANTA ELENA, 2023**", brindando todas las facilidades para el desarrollo del estudio y aceptación a que dicho trabajo sea publicado en la página de la UPSE.

Con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

  
Lcdo. Henry Rodríguez Flores  
PRESIDENTE  
GAD CHANDUY



*El Encanto*

📍 Calle Santa Elena y San Agustín  
📞 Contacto: 042-909124 - 0985388434  
📠 0994421810  
✉ e-mail: [imtachanduy@yahoo.es](mailto:imtachanduy@yahoo.es)

## Apéndice 10

### *Evidencia de las entrevistas*



**Nota:** Entrevista al Lic. Henry Rodriguez



**Nota:** Entrevista al Lic. Iván Tomalá

## Apéndice 11

### Certificado de Antiplagio



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No 133-ADE-IDOMO-2023-2

La Libertad, 7 de diciembre de 2023

Licenciado

**José Xavier Tomalá Uribe, MSc.**

**Director de la Carrera Administración de Empresas**

En su despacho.-

Estimado director:

Mediante el presente informo a usted que, se ha concluido con el Trabajo de Integración Curricular, cuyo título es: “ **Gestión Administrativa por procesos en Atención Ciudadana de los GAD’S Parroquiales: Manglaralto, Chanduy y Julio Moreno, Santa Elena, 2023** ”, mismo que ha sido desarrollado por la estudiante Ramírez González María José, de la Carrera de Administración de Empresas, razón por la que luego de haber asesorado y revisado el trabajo de investigación según el cronograma establecido, doy por culminada la tutoría de titulación. adjunto la siguiente documentación:

1. Trabajo de Integración Curricular
2. Ficha de Control de tutoría y Cronograma de tutoría.
3. Certificado de Antiplagio, el mismo que reporta el 3% de plagio.

Particular que comunico a usted para fines consiguientes.

**Atentamente,**



Firmado digitalmente por:  
ISAURO HONORIO DOMO  
MENDOZA

**Abg. Isauro Domo Mendoza, Mgs.**

c/c: Sabina Villón-Coordinadora de Comisión titulación

Archivo

