



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: Ancón, Atahualpa y Colonche, Santa Elena, 2023.**

**PROYECTO PARA TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

María José Cruz Rocafuerte

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD’S Parroquiales: Ancón, Atahualpa y Colonche, Santa Elena, 2023.**”, elaborado por la Srta. **María José Cruz Rocafuerte**, 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,



Ing. Carola Alejandro Lindao; MGS.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD`S Parroquiales: Ancón, Atahualpa y Colonche, Santa Elena, 2023.**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **María José Cruz Rocafuerte** con cédula de identidad número **2450282294** 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.

María Cruz R

Cruz Rocafuerte María José

C.C. No.: 245028229-4

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a mis padres, Sra. María Rocafuerte Rocafuerte por apoyarme y confiar en mí, al Sr. Anelio Cruz Limon, quien estuvo presente durante toda mi formación académica y me impulsó a culminar esta etapa brindándome los recursos que necesite a lo largo de este proceso.

A mi familia en general que de alguna manera contribuyó en mi formación académica, ya sea con palabras de aliento, consejos valiosos o momentos de motivación, les dedico este esfuerzo.

Este logro es resultado de una comunidad que creyó en mí y en mi capacidad para llevar a cabo este proyecto.

Cruz Rocafuerte María José

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios, quien me permitió terminar esta etapa de manera satisfactoria, por guiar mi camino y darme cada día un motivo para alcanzar mi meta propuesta.

Agradezco a mis padres quienes me motivaron y me impulsaron a seguir adelante, gracias a su apoyo constante y sacrificio que me permitieron culminar esta etapa.

A mi familia y amistades cuya colaboración y compañerismo que fueron fundamentales para superar obstáculos brindándome apoyo en las adversidades que se presentaron, agradezco su amistad y confianza.

Cruz Rocafuerte María José

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

.....

Lic. José Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
Administración de Empresas

.....

Ing. Jacqueline Bacilio Bejeguen, PhD.
PROFESOR ESPECIALISTA



Firmado electrónicamente por:
CAROLA ANNABELL
ALEJANDRO LINDAO

.....

Ing. Carola Alejandro Lindao, MGS.
PROFESOR TUTOR

.....

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

.....

Lic. Julissa González G.
SECRETARIA DE LA CARRERA
Administración de Empresas

Índice general

Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Índice de tabla.....	8
Índice de figuras.....	9
Índice de Apéndice.....	10
Resumen.....	11
Introducción.....	13
Capítulo I.....	19
Marco Referencial.....	19
Revisión de literatura.....	19
Desarrollo de teorías y conceptos.....	21
Gestión Administrativa.....	21
Atención Ciudadana.....	24
Fundamentos legales.....	28
Capítulo II.....	30
Metodología.....	30
Diseño de la investigación.....	30
Enfoque de la investigación.....	30
Métodos de la investigación.....	30
Población y muestra.....	30
Recolección y procesamiento de datos.....	31
Instrumentos de investigación.....	32
Capítulo III.....	33
Resultados y discusión.....	33
Análisis de los resultados de la entrevista.....	33
Análisis de los resultados de la encuesta.....	36
Discusión.....	51
Conclusiones.....	58
Recomendaciones.....	59
Referencias.....	60
Apéndice.....	66

Índice de tabla

Tabla 1: <i>Población</i>	31
Tabla 2: <i>Identifique la parroquia a la que pertenece</i>	36
Tabla 3: <i>Edad</i>	37
Tabla 4: <i>Género</i>	38
Tabla 5: <i>Nivel de educación</i>	39
Tabla 6: <i>¿Considera que la gestión administrativa realizada por el GAD parroquial mejora la atención en los ciudadanos?</i>	40
Tabla 7: <i>¿Se realizan acciones de mejoras, como buzón de sugerencia, retroalimentación, entre otros?</i>	41
Tabla 8: <i>¿Conoce el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD parroquial de la provincia de santa elena?</i>	42
Tabla 9: <i>¿En algún momento ha presentado un tipo de queja o reclamo, por la atención y el servicio prestado?</i>	43
Tabla 10: <i>¿Si se presenta algún problema, es resuelto de manera efectiva?</i>	44
Tabla 11: <i>¿Cómo calificaría el servicio recibido por el GAD parroquial de la provincia de santa elena?</i>	45
Tabla 12: <i>¿Cuál de estos aspectos inciden en la calidad de los servicios?</i>	46
Tabla 13: <i>En el GAD parroquial, como considera que es la comunicación en los medios sociales:</i>	47
Tabla 14: <i>El tiempo de respuestas a solicitudes de la comunidad es:</i>	48
Tabla 15: <i>¿La atención que recibe del GAD Parroquial cumple con sus expectativas?</i>	49
Tabla 16: <i>Análisis FODA</i>	53
Tabla 17: <i>Matriz CAME</i>	54
Tabla 18: <i>Procesos de la Gestión Administrativa GAD Parroquial</i>	56

Índice de figuras

Figura 1: <i>Parroquia en la que reside</i>	36
Figura 2: <i>Edad</i>	37
Figura 3: <i>Género</i>	38
Figura 4: <i>Nivel de educación</i>	39
Figura 5: <i>¿Considera que la gestión administrativa realizada por el GAD parroquial mejora la atención en los ciudadanos?</i>	40
Figura 6: <i>¿Se realizan acciones de mejoras, como buzón de sugerencia, retroalimentación, entre otros?</i>	41
Figura 7: <i>¿Conoce el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD parroquial de la provincia de santa elena?</i>	42
Figura 8: <i>¿En algún momento ha presentado un tipo de queja o reclamo, por la atención y el servicio prestado?</i>	43
Figura 9: <i>¿Si se presenta algún problema, es resuelto de manera efectiva?</i>	44
Figura 10: <i>¿Cómo calificaría el servicio recibido por el GAD parroquial de la provincia de santa elena?</i>	45
Figura 11: <i>¿Cuál de estos aspectos inciden en la calidad de los servicios?</i>	46
Figura 12: <i>En el GAD parroquial, como considera que es la comunicación en los medios sociales:</i>	47
Figura13: <i>El tiempo de respuestas a solicitudes de la comunidad es:</i>	48
Figura 14: <i>¿La atención que recibe del GAD parroquial cumple con sus expectativas?.....</i>	49

Índice de Apéndice

Apéndice 1: <i>Matriz de consistencia</i>	66
Apéndice 2: <i>Matriz de operacionalización - encuesta</i>	67
Apéndice 3: <i>Matriz de operacionalización – entrevista</i>	68
Apéndice 4: <i>Solicitud de aprobación del tema</i>	69
Apéndice 5: <i>Instrumentos - Encuesta</i>	70
Apéndice 6: <i>Instrumentos - Entrevista</i>	74
Apéndice 7: <i>Solicitud de validación de instrumentos</i>	76
Apéndice 8: <i>Certificado de validación de instrumentos</i>	77
Apéndice 9: <i>Informe de opinión de experto- encuesta</i>	78
Apéndice 10: <i>Informe de opinión de experto- entrevista</i>	79
Apéndice11: <i>Carta Aval – GAD Parroquial Ancón</i>	80
Apéndice 12: <i>Cronograma de actividades</i>	81
Apéndice 13: <i>Certificado antiplagio</i>	83
Apéndice 14: <i>Evidencia de las entrevistas</i>	84



**Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD`S
Parroquiales: Ancón, Atahualpa y Colonche, Santa Elena, 2023.**

AUTOR:

Cruz Rocafuerte María José

TUTOR:

Ing. Alejandro Lindao Carola, MGS

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el fin de examinar la gestión administrativa en la atención ciudadana de los GAD`S Parroquiales de Santa Elena. Cuyo objetivo principal es analizar la situación actual de la gestión administrativa por proceso en la calidad del servicio brindado por los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena. La metodología que se emplea tiene un enfoque exploratorio descriptivo, utilizando métodos cualitativos y un diseño no experimental - transversal. Se selecciona una muestra de 120 habitantes de las Parroquias de Ancón, Atahualpa y Colonche mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La recolección de datos se realiza principalmente a través de encuestas diseñadas para evaluar la percepción del usuario sobre la calidad del servicio dirigida a los habitantes de las parroquias, de esta manera se realizó con una entrevista al presidente del GAD Parroquial y a un experto en el tema que complementan la investigación. Los resultados obtenidos en el estudio demuestran un análisis situacional de los GAD`S Parroquiales, permitiendo destacar mejoras significativas en la atención ciudadana, con una participación activa de los ciudadanos en los procesos y un seguimiento efectivo de las solicitudes, implementando acciones. En conclusión, la gestión administrativa se centra en fortalecer la transparencia en la comunicación de objetivos estratégicos, analizar detalladamente los factores que afectan la experiencia del usuario, consolidar la participación ciudadana y expandir métodos de mejora continua, implementando estrategias que permitan cumplir con las expectativas del ciudadano y mejorar la percepción del servicio brindado.

Palabras claves: *Gestión Administrativa – Atención Ciudadana – Calidad de Servicio.*



**Administrative Management by processes in the Citizen Services of the GAD`S
Parroquiales: Ancón, Atahualpa and Colonche, Santa Elena, 2023.**

AUTHOR:

Cruz Rocafuerte María José

TUTOR:

Ing. Alejandro Lindao Carola, MGS

Abstract

The present research work was developed with the purpose of examining the administrative management in the citizen attention of the GAD'S Parroquiales de Santa Elena. Its main objective is to analyze the administrative management in the quality of service provided by the Autonomous Decentralized Parochial Government of Ancon, Atahualpa and Colonche of the Province of Santa Elena. The methodology used has a descriptive exploratory approach, using qualitative methods and a non-experimental - transversal design. A sample of 120 inhabitants of the parishes of Ancon, Atahualpa and Colonche was selected through non-probabilistic convenience sampling. The data collection is done mainly through surveys designed to evaluate the user's perception of the quality of the service directed to the inhabitants of the parishes, and an interview with the president of the GAD Parroquial and an expert on the subject complemented the research. The results obtained in the study demonstrate a situational analysis of the Parish GAD'S, allowing to highlight significant improvements in citizen attention, with an active participation of citizens in the processes and an effective follow-up of the requests, implementing actions. In conclusion, administrative management focuses on strengthening transparency in the communication of strategic objectives, analyzing in detail the factors that affect the user experience, consolidating citizen participation and expanding methods of continuous improvement, implementing strategies to meet citizen expectations and improve the perception of the service provided.

Keywords: *Administrative Management - Citizen Service - Quality of Service.*

Introducción

Actualmente la calidad del servicio enfrenta grandes desafíos en la sociedad, dejando de ser una opción para convertirse en una obligación, un derecho para todos los que buscan un servicio de calidad en el que se implementan alternativas y estrategias que mejoren el servicio ofrecido.

Según Cardozo (2021), define la calidad de servicio como un conjunto de acciones y estrategias cuya finalidad es mejorar el servicio que se brinda a los clientes al cliente. La clave se centra en la construcción de buenas relaciones y ambiente servicial positivo en el que garantiza a los clientes buena percepción del servicio.

La administración pública tiene compromiso con la sociedad en brindar un servicio de calidad y mejorar sus procesos con la finalidad de satisfacer las expectativas de la ciudadanía, debido a la constante innovación y evolución del sistema. No obstante, la calidad de los servicios que brindan los gobiernos locales es deficiente generando así insatisfacción al ciudadano.

La gestión administrativa por procesos se enfoca fundamentalmente en la administración pública, además se centra en la atención ciudadana brindada por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales. Estas entidades son los responsables de brindar servicio de calidad que impactan directamente con los ciudadanos, convirtiéndose en una herramienta que mejora la eficiencia y la satisfacción de los ciudadanos.

El gobierno local tiene denominaciones diferentes en muchos países a nivel global, sin embargo, el sistema de gobierno local o regional es similar. Pues, su terminología y estructura varía dependiendo del lugar.

Los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales en Ecuador son instituciones públicas que realizan la administración y gestión de asuntos locales.

Los Gobierno Autónomo Descentralizado son administraciones descentralizadas que poseen autonomía política, administrativa y financiera. Se rigen por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, Inter territorialidad, integración y participación ciudadana. Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo (s.f.).

Estas instituciones Parroquiales se enfocan en brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, atienden sus necesidades y gestionan las mismas en conjunto con organizaciones/instituciones que se están en nivel jerárquico mayor.

Están instituciones se encargan de dar solución a las necesidades de los habitantes que se presentan en los GAD'S Parroquiales, esto se debe a la deficiencia de recursos que poseen los GAD'S Parroquiales por ser instituciones de rango menor, las cuales gestionan sus procesos con las instituciones que poseen los recursos necesarios para satisfacer las necesidades locales.

Para el **planteamiento del problema** se aborda la calidad del servicio, ya que es un factor relevante en la sociedad, actualmente el servicio brindado por los Gobiernos Autónomos Descentralizados es deficiente. A pesar de los esfuerzos por mejorar la atención ciudadana, persisten problemas y deficiencias que afectan la satisfacción de los ciudadanos y la eficacia de los servicios ofrecidos.

Los GAD'S Parroquiales son instituciones públicas, cuyo objetivo se enfoca en el bienestar del ciudadano. Una gestión administrativa deficiente influye en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos, dado que los GAD'S Parroquiales desempeñan un papel crucial en las comunidades locales, por lo que es importante abordar los problemas y mejorar la calidad del servicio en la gestión administrativa procesos, además satisfacer de manera más efectiva tanto las necesidades como las expectativas de la ciudadanía. Se busca analizar en profundidad la calidad del servicio en los GAD'S Parroquiales y proponer estrategias de mejora en la gestión administrativa, brindando así un servicio más eficiente orientado al ciudadano.

Los GAD'S Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la provincia de Santa Elena tienen carencia en personal capacitado, recursos tecnológicos, maquinaria y presupuesto para un adecuado desempeño de las actividades, esto presenta dificultad al momento de brindar un buen servicio, por lo que el tiempo de resolución de las necesidades del ciudadano puede ser tardado.

En la **formulación del problema** se realiza la siguiente pregunta: *¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa por proceso en la atención ciudadana brindada por los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena?*

De tal manera que las interrogantes propuestas en la **sistematización del problema** que se describen a continuación se relacionan en la formulación del problema.

- ¿Cuáles son los procesos en la atención ciudadana de los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención ciudadana proporcionada por los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena?
- ¿Qué estrategias fortalecen la gestión administrativa y la atención ciudadana que brindan los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales de la Provincia de Santa Elena?

De esta manera se plantea el **objetivo general** en relación con lo anterior. *Analizar la situación actual de la gestión administrativa por proceso en la atención ciudadana brindada por los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena.*

Los **Objetivos específicos** se establecen de acuerdo con el objetivo general, las mismas que darán cumplimiento con lo planteado.

- Identificar los procesos en la atención ciudadana de los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención ciudadana proporcionada por los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena.
- Proponer estrategias que fortalezcan la gestión administrativa y la atención ciudadana que brindan los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales de la Provincia de Santa Elena.

La **justificación teórica** de esta investigación tiene como referencias bibliográficas aportes sobre la gestión administrativas en las instituciones públicas que brindan servicio en la atención ciudadana, de igual manera se obtuvo información de trabajos investigativos que aportan en el desarrollo conceptual, así también se obtuvo referencia de TIC y artículos científicos que sirvieron como contribución en la gestión administrativa.

Lamuca & Aguilar (2019) expresan que los servicios que ofrecen las organizaciones en calidad de los usuarios deben evaluarse desde la perspectiva del beneficiario, en la que se considere su opinión como parte de la gestión con el fin de satisfacer las necesidades.

Es fundamental comprender las necesidades de los usuarios y satisfacer la misma ofreciendo un servicio de calidad que cumpla con sus expectativas, mejorar el sistema enfocándose en la perspectiva del beneficiario.

Según Mendoza (2021) La gestión administrativa es un sistema integral que implica llevar a cabo acciones consistentemente alineadas con el logro de los objetivos, mediante el cumplimiento de las funciones fundamentales de la gestión en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.

La gestión administrativa comprende el proceso administrativo como herramienta importante en la ejecución de las actividades en que sigue de manera adecuada y estructurada un orden evitando así conflictos e inconvenientes que se presenten en la organización e institución.

La **justificación práctica** se fundamenta en el análisis la situación actual de la gestión administrativas en la atención ciudadana ofrecida por los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales, es importante que los GAD'S conozcan las herramientas que conlleva la gestión por procesos y como implementarlas en la administración con la finalidad de mejorar la calidad del servicio brindada.

Es fundamental realizar esta investigación ya que se orientar al área administrativo una correcta gestión por procesos en la calidad del servicio y buscar alternativas útiles que pretendan mejorar la atención ciudadana, en la que se cumplan las expectativas de los usuarios.

La investigación resalta la gestión por procesos de los GAD Parroquiales pueden implementar estrategias administrativas que permitan una mejor atención y calidad del servicio. Es importante resaltar que la investigación en los Gobierno Autónomo Descentralizados Parroquiales evidenciara la propuesta de estrategias administrativas de mejora a la calidad del servicio. De esta manera la **idea a defender** se enfoca en el: *Mejoramiento de la atención ciudadana y eficiencia en el uso de recursos, analizando los procesos y la evaluación de la satisfacción de usuarios fortaleciendo la relación entre la administración local y la comunidad, contribuyendo al desarrollo y bienestar de la población parroquial.*

A continuación, se presenta un **mapeo** o resumen de los aspectos que se tratarán en el siguiente trabajo de investigación:

El **capítulo I** desarrolla el marco referencial que proporciona una base teórica sólida para el estudio de la gestión administrativa por proceso en la atención ciudadana brindada por los GAD'S Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la provincia de Santa Elena. Este capítulo se estructura en las siguientes secciones:

En la revisión de literatura se realiza una revisión exhaustiva de fuentes relevantes relacionadas con la gestión administrativa y la atención ciudadana, en el que se analizan estudios previos, investigaciones, artículos y otras fuentes para obtener una comprensión profunda de los conceptos y tendencias relacionados al tema de investigación.

Se abordan los aspectos legales y normativos que son relevantes para la gestión administrativa por proceso en la atención ciudadana de los GAD'S Parroquiales. Se examinan las leyes y regulaciones legales que se deben tener en cuenta para garantizar el cumplimiento normativo en la atención ciudadana.

El **capítulo II** presenta el marco metodológico a utilizar para llevar a cabo la investigación sobre la gestión administrativa por procesos en la atención ciudadana de los GAD'S Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena. Este capítulo se estructura en las siguientes secciones:

El diseño de la investigación describe el enfoque mixto con alcance exploratorio descriptivo. Se justifica la elección del diseño y se explica cómo ese lleva a cabo la investigación.

Se describe el método de la investigación y se aplica las técnicas e instrumentos utilizados en la recolección y análisis de datos. Estos incluyen entrevistas y encuestas, aplicadas al área administrativos y a los habitantes.

El diseño de muestreo define la población objetivo de la investigación selecciona la muestra de estudio, justifica el tamaño de la muestra y como esta representa adecuadamente la población. En la recolección y procesamiento de datos, describe el proceso de la recopilación de datos, incluyendo la forma en que se lleva cabo la encuesta, así también, el proceso de obtención de información relevante y sus resultados significativos.

En el **capítulo III** se presentan los resultados y la discusión de la investigación sobre la gestión administrativa por procesos en la atención ciudadana de los GAD'S Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena. Este capítulo aborda lo siguiente:

El análisis de datos se realiza tanto de los resultados cualitativos como cuantitativos, obtenidos a través de la encuestas y entrevista.

La sección de Discusión se muestra un resumen y comparación de resultados obtenidos en la investigación con los resultados de la revisión de literatura con relación a la realidad actual basado en estudios relevantes. Este capítulo se centra en presentar y analizar críticamente los resultados de la investigación.

Capítulo I.

Marco Referencial

Revisión de literatura

Mendoza, et al. (2018) en el artículo titulado “El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público” cuyo objetivo de la investigación es analizar el control interno como herramienta para el cumplimiento de los objetivos institucionales. La metodología que presenta el artículo es el método inductivo – deductivo, además emplea el método analítico – sintético con la finalidad de obtener información relevante relacionada al tema de investigación, analizando diferentes aspectos informativos que permiten la sistematización de la información. Los resultados encontrados muestran que el sector público que poseen control interno mantiene balance en valores tradicionales como la legalidad, integridad y transparencia, así también en los valores gerenciales como la eficacia y eficiencia. Por lo que se concluye que el control interno que se manejan en las instituciones del sector público influye en la gestión administrativa ya que permite un mejor control e influye en el cumplimiento de los objetivos, mostrando transparencia en la gestión de forma eficaz.

Mientras que en el artículo científico de Moreira & Orozco, (2020) titulado “Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública” cuyo objetivo es interpretar el concepto de calidad desde la perspectiva de la gestión pública ecuatoriana. La metodología que presenta es mixto, en el que sostiene la observación directa y analítica, además presenta un nivel de investigación descriptiva. Los resultados obtenidos demuestran la existencia deficiente conceptual de la calidad en la que no se presenta la importancia que debería tener desde la cultura organizacional. Se concluye que la calidad en la gestión pública como concepto presenta déficit, dando como resultado deficiencia en la práctica de la calidad en el ámbito cultural, por consiguiente, se obtiene una calidad de gestión insatisfactoria hacia el usuario.

Así también Pérez, et al. (2022) en el artículo científico titulado “Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de acuerdo con lo Normativa Legal” cuyo objetivo es: determinar acercamiento teóricos y sistemáticos de la gestión administrativa y la calidad del servicio. En la metodología se aplica un análisis cuantitativo descriptivo correlacional entre artículos científicos y trabajos de investigación cuya finalidad es relacionar el contenido desde perspectivas metodologías apegadas al tema de investigación. Los resultados demuestran correlación entre actividades administrativas y calidad del servicio que otorga. Concluyendo

de esta manera que la gestión administrativa y la eficacia del servicio se rigen a la normativa legal, en el que se ambos se relacionan con la finalidad de brindar un buen servicio, que cumpla con las expectativas del cliente en el servicio prestado y la atención recibida.

Ruiz, (2017) en su artículo científico titulado “Los órganos autónomos como espacios para el gobierno abierto” presenta como objetivo: analizar de qué manera se lleva a cabo la participación ciudadana en los órganos autónomos en México. La metodología se basó en revisión de literatura de artículos relacionados al tema en mención, teniendo como referencia esto, se realizó entrevistas al personal de los organismos autónomos, cuyo objetivo fue analizar la implementación de los principios del gobierno abierto en el ámbito de los órganos constitucionales autónomos. Los resultados obtenidos suponen un intenso proceso de ciudadanización, no sólo en el sentido de garantizar los derechos y los intereses de la ciudadanía, sino también de incorporarla en tanto actor, contraparte, en un proceso de diálogo, cuyo fin es establecer agendas consensuadas que sirvan de base a políticas públicas más inclusivas, democráticas y responsivas a las aspiraciones de los ciudadanos. De este modo se concluye que, el gobierno autónomo maneja la participación ciudadana garantizando los derechos de forma transparente y democrático.

Desarrollo de teorías y conceptos

Gestión Administrativa

González, et al. (2020) lo define como un proceso que contempla cuatro elementos principales del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Sánchez, (2022) menciona 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.

La gestión administrativa consta de 4 procesos claves: la planificación, organización, dirección y control, los cuales son primordiales en el proceso administrativo para garantizar un buen desarrollo y buena una gestión en la organización, aprovechando los recursos disponibles de manera eficiente.

Planificación

Ramírez, (2019) se refiere a la planeación como un proceso indispensable, en el que a través del diseño de un plan se establecen los objetivos, se designan las tareas y actividades, se representan las proyecciones futuras y los recursos disponibles para lograr los objetivos.

Sánchez, (2022) menciona que la planificación tiene como objetivo diseñar estrategias que logren diferenciarse de otras organizaciones cuya planificación se trabaja de forma totalmente distinta a la competencia, teniendo en cuenta las perspectivas del personal administrativo, como parte de la planificación estratégica.

Como primer pilar del proceso administrativo, la planificación permite determinar lo que se pretende obtener a través de los objetivos establecidos, además diseña los planes estratégicos que se llevaran a cabo en la organización, sin dejar de lado las opiniones del personal en cuanto a la planificación organizacional.

Organización

Sánchez, (2022) expresa que la organización incluye el diseño e implementación de estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como la implementación de métodos y la aplicación de técnicas encaminadas a simplificar el trabajo.

Marín & Atencio, (2008) menciona que organizar implica agrupar y estructurar las actividades esenciales para lograr los objetivos establecidos. Lo cual se logra a través de la creación de unidades administrativas, la asignación de funciones, autoridad y responsabilidad.

La organización es el proceso en el que se pretende establecer e implementar los sistemas y técnicas necesarias en la gestión administrativa en el que se establezcan relaciones administrativas.

Dirección

Marín & Atencio, (2008) la dirección consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización, en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

Reyes, (2022) expresa que la dirección es aquella función administrativa cuya función es orientar e indicar el proceder de los individuos cuyo fin es lograr los objetivos deseados, a nivel global, departamental y operacional.

Se considera a la dirección como uno de los procesos dinámicos e importantes dentro del proceso administrativo que en relación con la planificación y organización permite coordinar y dirigir los procesos cuyo fin está enfocado en direccionarlos para la obtención y logro de objetivos.

Control

Layme, (2018) sostiene que el control se percibe como la vigilancia del cumplimiento de todas las actividades planificadas y organizadas por la entidad. En este momento se evidencian los logros del personal a cargo de las diferentes áreas de trabajo.

Zamora, Et, al. (2018) menciona que el control tiene como finalidad lograr las metas propuestas por las entidades u organizaciones por lo que se plantea el ejercicio del control interno.

El control permite mantener en orden los procesos que se manejan dentro de la organización implementando técnicas de control interno cuyo objetivo se centra en el cumplimiento de las metas propuestas.

Cumplimiento Normativa

Melchior, (2019) señala que el cumplimiento normativo, se rige a las normas establecidas por la organización de manera interna y externa. En que el cumplimiento de estas normas establecidas por y para las empresas es una forma de prevenir y evitar cualquier conducta ilícita.

Bancoldex, (s.f.) lo define como una responsabilidad y compromiso que tienen las instituciones cuya prioridad se enfoca en avalar el acatamiento de la normatividad vigente de forma transparente y legal que resulta aplicable a su tipo societario y actividad.

El cumplimiento normativo se rige a las normas de la empresa en el que se pretende prevenir y evitar conducta ilícita, con el fin de garantizar el cumplimiento normativo de formal legal.

Clima organizacional

Según, SAP Concur, (2021) el clima organizacional influye de forma directa e indirecta a los empleados, de esta manera afecta en su motivación y comportamiento, puesto que el clima organizacional es un conjunto de propiedades medibles del entorno laboral.

Según, Morales & Tirapé, (2013) son las percepciones individuales respecto a los atributos del ambiente de trabajo, es la forma en que los individuos perciben la organización.

El clima organizacional incide en el individuo pues esta es la apreciación que se percibe en el ambiente de trabajo de la institución e influye en el desempeño que realiza, es lo que percibe de la organización en la cual cumple su función laboral, de esta manera, se forma el clima organizacional en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.

Cumplimiento de objetivos estratégicos

Roncancio, (s.f.) menciona que los objetivos estratégicos representan los propósitos o logros establecidos a nivel estratégico, buscando su consecución en un período específico. Estos objetivos se consideran cruciales para definir las prioridades fundamentales dentro de la estrategia organizacional de la entidad.

Moreno, (2019) Plantea que los objetivos estratégicos sirven como un vínculo intermedio esencial entre la visión y la misión de la organización. Su formulación debe ser clara, precisa y comprensible, reflejando las metas fundamentales que guían a la organización hacia el logro de su misión y visión corporativa. Estos objetivos estratégicos se materializarán a través de líneas estratégicas de acción específicas.

Los objetivos estratégicos son metas fundamentales que, de manera clara y precisa, conectan la visión y misión de la organización, guiando su dirección y logrando su consecución mediante líneas estratégicas de acción.

Tiempos de respuestas para resolver problemas

Zendesk, (2023) El tiempo de respuesta al cliente se describe como el lapso medio que requiere tu equipo para contestar a una solicitud, abarcando el intervalo desde que el cliente se comunica hasta que se proporciona una respuesta.

Ortega, (2022) La métrica de tiempo de resolución en el servicio al cliente cuantifica el promedio de tiempo que transcurre desde el inicio de la interacción con el cliente hasta que esta se clasifica como resuelta.

El tiempo de resolución en servicio al cliente es la métrica que evalúa el lapso promedio desde el inicio de la interacción hasta que se considera que la solicitud del cliente ha sido adecuadamente resuelta.

Atención Ciudadana

Intersecretarial, (2020) menciona que la atención ciudadana se refiere a los medios establecidos en el gobierno para atender de manera directa a las solicitudes expuestas por los usuarios, además de orientarlos en trámites y servicios, así mismo en recibir, canalizar y responder sus sugerencias, quejas o denuncias.

Patlán, (2021) expone que la atención ciudadana en el ámbito público se concibe 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, obteniendo de esta manera una buena percepción del servicio por parte del usuario.

La atención ciudadana es que brinda el gobierno, se enfoca en atender las solicitudes y orientar a los usuarios a una mejor apreciación de los procesos que se manejan en la institución para la resolución de las necesidades, de esta manera el usuario percibe un buen servicio que cumple con su expectativa.

Servicio de Calidad

Requena & Serrano, (2018) definen la calidad de servicio como la diferencia que existe entre lo que espera el usuario/cliente y lo que recibe en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Atencio & González, (2020) plantean que la calidad de un producto/servicio es la caracterización del artículo o servicio obtenido en el proceso de producción o servicio que

determina el grado de su correspondencia con el conjunto de exigencias establecidas por la documentación técnica y los consumidores.

La calidad del servicio es un elemento importante para las relaciones comerciales, esto se debe a que un servicio de calidad deficiente afecta negativamente al usuario, perjudicando la imagen, el servicio y atención recibida.

Participación Social

Freie Universitat Berlin, (s.f.) Se entiende por participación social a aquellas iniciativas sociales en las que las personas toman parte consciente en un espacio, posicionándose y sumándose a ciertos grupos para llevar a cabo determinadas causas que dependen para su realización en la práctica, del manejo de estructuras sociales de poder.

Canales, (2021) Examina que la variación del significado atribuido a la participación social por organismos internacionales y administraciones gubernamentales, el concepto ha ido variando y con él sus objetivos en el marco de las recomendaciones de política y estrategia de desarrollo social en América Latina.

La participación social es la actividad en la que se involucra a la sociedad a que participe en un espacio social en el que se toma en cuenta sus necesidades y punto de vista distinto, de esta manera se toma decisiones en base a lo expresado con el fin de dar respuesta a las solicitudes expuestas generando impacto positivo.

Satisfacción del usuario

Morillo & Morillo, (2016) mencionan que la satisfacción se centra en el cumplimiento de las expectativas del usuario; básicamente involucra principalmente el sentimiento de bienestar y placer al obtener lo deseado y esperado de un producto o servicio.

Morillo & Morillo, (2016) expresan que la satisfacción del cliente es el criterio principal al evaluar la calidad de un producto o servicio, como un factor crucial para la sostenibilidad de la empresa, ya que influye en la decisión del cliente de volver a experimentar el servicio y tiene un efecto multiplicador en la recomendación a otros usuarios.

La satisfacción del usuario es una representación directa de medir la satisfacción de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios, por lo que hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La misma que se ve reflejada si la expectativa deseada fue alcanzada.

Eficiencia Operativa

Zambelli, (2023) menciona que la eficiencia operativa es el conjunto de habilidades que se ejecutan en la empresa para que los recursos se manejen de la mejor manera posible.

Zambelli, (2023) expresa que la eficiencia activa de una empresa es un reflejo de las operaciones que se ponen en práctica, en el día a día, con el objetivo de manejar los recursos mínimos para entregar productos/servicios de calidad.

La eficiencia operativa se da cuando los recursos disponibles son manejados de forma correcta con la finalidad de ofrecer un servicio que cumpla las expectativas de usuario utilizando el mínimo de recursos.

Comunicación en medios sociales

Pérez, (2019) expresa que la comunicación en redes sociales tiene mayor auge en la actualidad, y por ello se debe tener en cuenta en todo plan de marketing online. Para esto se definen estrategias que mejor se adapten a cada caso, en que se desee aplicar las comunicaciones en medios sociales.

Eustat, (s.f.) define que los medios sociales tienen por objeto establecer relaciones sociales dentro y alrededor de la empresa. La utilización de los medios sociales permite conectar, conversar y crear contenido online con clientes, proveedores, otros socios, o dentro de la empresa.

La comunicación en los medios sociales implica el desarrollo de estrategias que permitan obtener un mayor crecimiento en reconocimiento del producto/servicio brindado por la organización, además esta forma de comunicación ayuda tanto al personal administrativo como cliente, usuarios y proveedores a tener conocimiento de las actividades y procesos que se manejan.

Tiempo de respuesta al cliente

Zendesk, (2023) define el tiempo de respuesta al cliente como el período promedio que tarda el personal en responder una solicitud, el tiempo que pasa desde que el usuario entra en contacto hasta que responden o dan solución a la inquietud expuesta.

Masip, (2023) menciona que el tiempo de respuesta al cliente se refiere al lapso que los operadores tardan en proporcionar una respuesta a aquellos que se comunican con el servicio de atención al cliente.

El tiempo de respuesta se refiere a ese transcurso de tiempo que pasa desde que se emite la solicitud hasta que se recibe una respuesta de la misma, de esta manera el lapso de tiempo que dura en dar respuesta se genera experiencia positiva o negativa, esto se debe o depende del tiempo que tarde en dar con la solución.

Fundamentos legales

En las normativas legales y reglamentos contemplados en el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización, donde 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. Estarán integrados por los órganos previstos en este Código para el ejercicio de las competencias que les corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural. (Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, 2015)

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. (Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, 2015)

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, 2010) (LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, 2010)

Capítulo II.

Metodología

Diseño de la investigación

En cuanto al diseño, la investigación es **no experimental** en el que la observación es base para analizar los fenómenos que se presentan en el entorno, las cuales no se pueden manipular.

Enfoque de la investigación

El **enfoque mixto**, por un lado, **cualitativo** ya que permite la comprensión y descripción de argumentos conceptuales, que se da a través de la recopilación e interpretación de resultados obtenidos no numéricos, dando importancia al contexto en el que se desarrolla, de esta manera se comprenden los resultados encontrados y se analizan los aspectos relevantes e importantes durante la recolección de información. Por otro lado, **cuantitativo** debido a que se usó la recolección de datos con base en la medición numérica y en el análisis estadístico para describir y explicar la situación.

Métodos de la investigación

Es de **método descriptivo** en la investigación se centra en la descripción detallada y sistemática de un fenómeno, evento, proceso o situación. El objetivo principal del método descriptivo es presentar una representación precisa y objetiva de lo que se está estudiando. Este tipo de investigación se utiliza para observar y registrar fenómenos tal como ocurren, sin realizar manipulaciones experimentales.

En cuanto al **alcance es exploratorio descriptivo**, en el que se examinan los aspectos de importancia en el que se identifican debilidades en la organización, las mismas que ayudan en la formulación de alternativas de solución basándose en los datos obtenidos.

Población y muestra

La población de estudio del presente trabajo de investigación es finita en la que obtiene un número determinado de los ciudadanos de las Parroquias de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena. La correcta selección de una muestra representativa es esencial para generalizar los resultados y obtener conclusiones válidas, comprender la dinámica y características de la población es crucial para abordar desafíos presentes y futuros del GAD Parroquial.

Tabla 1*Población*

	Técnica	Cantidad
Habitantes de la Parroquia Ancón	Encuesta	7.918
Habitantes de la Parroquia Atahualpa	Encuesta	4.004
Habitantes de la Parroquia Colonche	Encuesta	40.058
Presidente del GAD Parroquial de Ancón	Entrevista	1
Presidente del GAD Parroquial de Atahualpa	Entrevista	1
Presidente del GAD Parroquial de Colonche	Entrevista	1
Total		51.983

Nota: La población presente corresponde a los GAD'S Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche, teniendo como base los datos del INEC

Para la recolección de información se utilizó la técnica de **muestreo no probabilístico por conveniencia**, por la facilidad de acceso y la disponibilidad de los habitantes que forman parte de la muestra, en la que se eligió a 120 habitantes de las Parroquias de Ancón, Atahualpa y Colonche.

Esta técnica de muestreo por conveniencia se realizó por la cantidad excesiva en la población, al ser una cantidad alta en población se dificulta la recolección de información en la población total. De esta manera el muestreo por conveniencia es más rápido, sencillo y accesible.

Recolección y procesamiento de datos

Las técnicas de investigación son herramientas o métodos utilizados para recopilar datos, obtener información y realizar análisis en el contexto de una investigación.

Estas técnicas se utilizan para recolectar información de manera sistemática y rigurosa, con el objetivo de responder a preguntas de investigación y alcanzar los objetivos planteados.

La técnica que se implementa en la presente investigación es la encuesta, dado que se requiere saber la percepción del cliente sobre la calidad del servicio prestado y proponer mejoras. De igual manera se aplicó una entrevista al presidente del GAD Parroquial de Ancón y al experto en gestión administrativa que complementa el tema.

Instrumentos de investigación

La guía de encuesta fue un instrumento que se compuso con 14 preguntas que se encuentran relacionadas con las variables a investigar. De la misma manera la guía de entrevista contiene 9 preguntas que están relacionadas con las variables y orientadas a la gestión administrativa y la atención ciudadana que se brinda en los GAD'S Parroquiales.

Para la obtención de respuestas se utilizó Google forms, cuya herramienta en línea es gratuita y fácil de utilizar que permite crear formularios y encuestas interactivas, por tal motivo que se optó por utilizar este medio para la obtención de información de una manera más práctica y sencilla. Otra herramienta que permitió el análisis de los datos fue SPSS, este programa estadístico proporciona una cantidad de opciones que se pueden implementar para un correcto y adecuado procesamiento de los datos recopilados.

La validación de los instrumentos de recolección de información constituye un paso crucial en cualquier estudio de investigación. En la presente investigación se llevó a cabo un riguroso proceso de validación para garantizar la fiabilidad y validez de los instrumentos utilizados. En el que los cuestionarios y guías de entrevistas, fueron revisado por expertos en el campo, quienes evaluarán la claridad, coherencia y relevancia de las preguntas.

Capítulo III.

Resultados y discusión

Análisis de los resultados de la entrevista

Entrevista al experto en gestión administrativa ING. Eveling Ricardo.

Entrevista al presidente Parroquial del GAD de Ancón, Ldo. Samuel Rendón.

1. ¿Cuál es la institución pública a la que pertenece?

Gobierno Autónomo Descentralizado de Ancón.

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

Los GAD'S Parroquial están sujetos a normativas que buscan brindar una mejor atención ciudadana, como lo establece el COOTAD este proporciona las bases para la autonomía y la descentralización. Así también la Ley de Participación Ciudadana que promueve la participación de los habitantes en la planificación y toma de decisiones.

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

Las actividades que se realizan con el propósito de mejorar la atención brindada, es incluir a los habitantes como parte del proceso de participación activa en la que manifiesten inquietudes, necesidades y expectativas, de esta manera se fomenta la comunicación por ambas partes.

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

Los objetivos estratégicos están enmarcados en un proceso, que permite su cumplimiento. Cabe mencionar que los objetivos propuestos para ser alcanzados y realizados deben estar dentro de la ley, los mismo que una vez elaborados y establecidos serán realizables en el lapso propuesto. A través de informes se resume los resultados obtenidos en base a los objetivos presentados.

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

Los GAD'S Parroquiales en algunos casos no cuenta con los recursos necesarios para la resolución de las necesidades de los habitantes, por lo que se emite una solicitud a las instituciones que cuentan con estos recursos, de esta manera no se puede determinar un plazo específico en el que se dará solución. Cabe mencionar que si el GAD cuenta con los recursos que se necesita se da solución de forma inmediata a la solicitud.

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

La calidad del servicio brindada puede estar influenciada por el tiempo, esto se debe al corto tiempo de administración y posesión en el que aún se está manejando procesos y solicitudes que se generaron durante la administración anterior. Otro aspecto es la capacitación del personal, al no contar con recursos necesarios no se cuenta con capacitación constante del personal.

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

El uso de los medios digitales proporciona información de las actividades que se realizan en el GAD, a través de las redes sociales se da a conocer los temas relevantes y se permite a la ciudadanía participar activamente, creando transparencia y brindando acceso fácil a la información.

8. ¿En qué tiempo son resueltas las inquietudes de la comunidad?

El tiempo de resolución a la inquietud o solicitud de la comunidad va a depender del tipo de solicitud, como antes se mencionó, si el GAD dispone de los recursos necesarios la solución es inmediata, caso contrario se trabaja en conjunto con otras instituciones que poseen los recursos que darán solución a la solicitud, para esto se lleva un proceso que pasa por diferentes áreas o departamentos quienes dan la aprobación a la solicitud.

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

Los GAD posee buzón de sugerencia en el que usuario expresa y da opinión acerca de la atención recibida, además tienen participación en reuniones públicas en las que expresan sus experiencias y dan a conocer sus expectativas.

Análisis de los resultados de la encuesta

Tabla 2

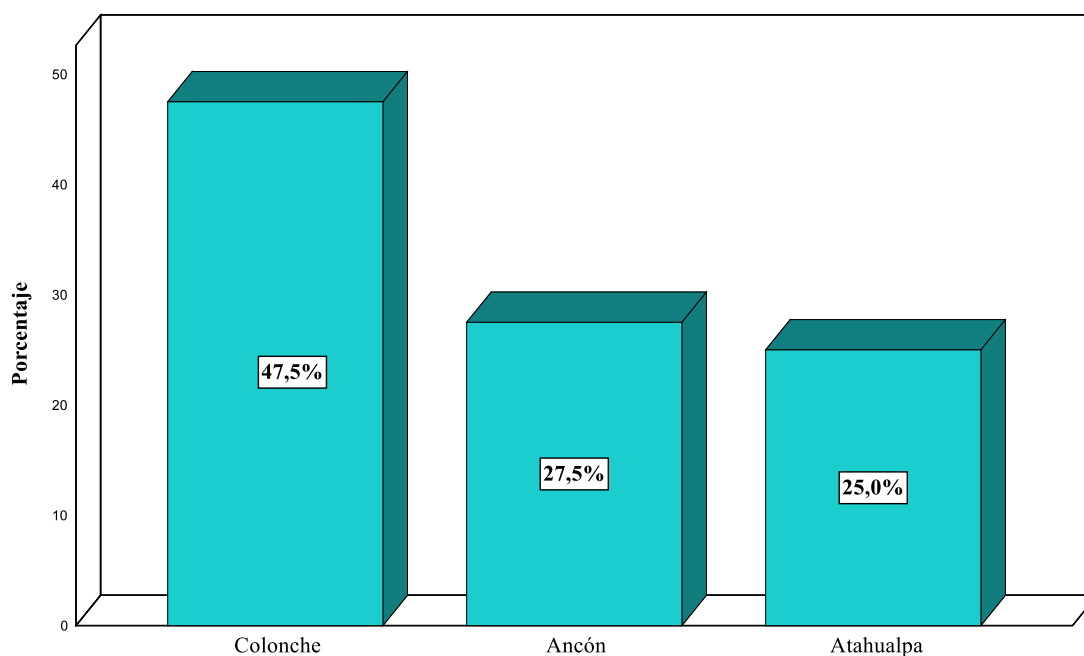
1. Identifique la Parroquia a la que pertenece:

	Frecuencia	Porcentaje
Ancón	33	27,5%
Atahualpa	30	25%
Colonche	57	47,5%
Total	120	100%

Nota: Identificación de la Parroquia a la que pertenece.

Figura 1

1. Parroquia en la que reside.

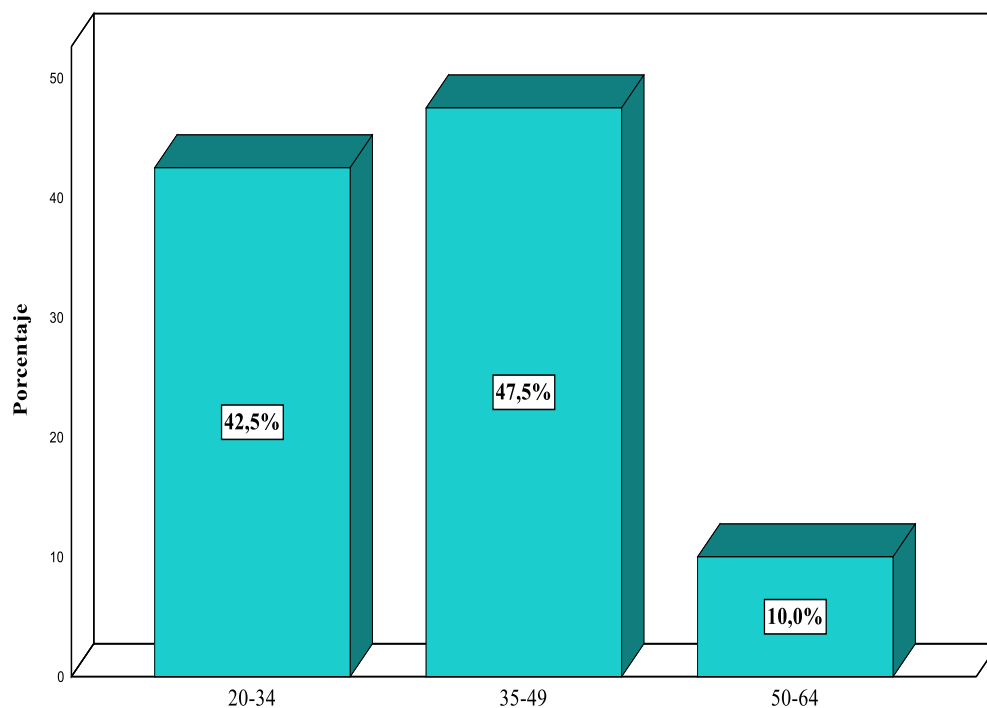


Los datos muestran que el 47,5% de la población encuestada pertenece a la Parroquia de Colonche, en comparación de la Parroquia de Ancón con 27,5% y la Parroquia de Atahualpa con un 25% en las que se evidencia un mínimo de diferencia en la población encuestada, teniendo en consideración la base de datos del INEC en la que se puede apreciar una mayor población en la Parroquia de Colonche.

Tabla 3*2. Edad*

	Frecuencia	Porcentaje
20-34	57	47,5%
35-49	33	27,5%
50-64	30	25,0%
Total	120	100%

Nota: Identificación de la edad de los habitantes encuestados.

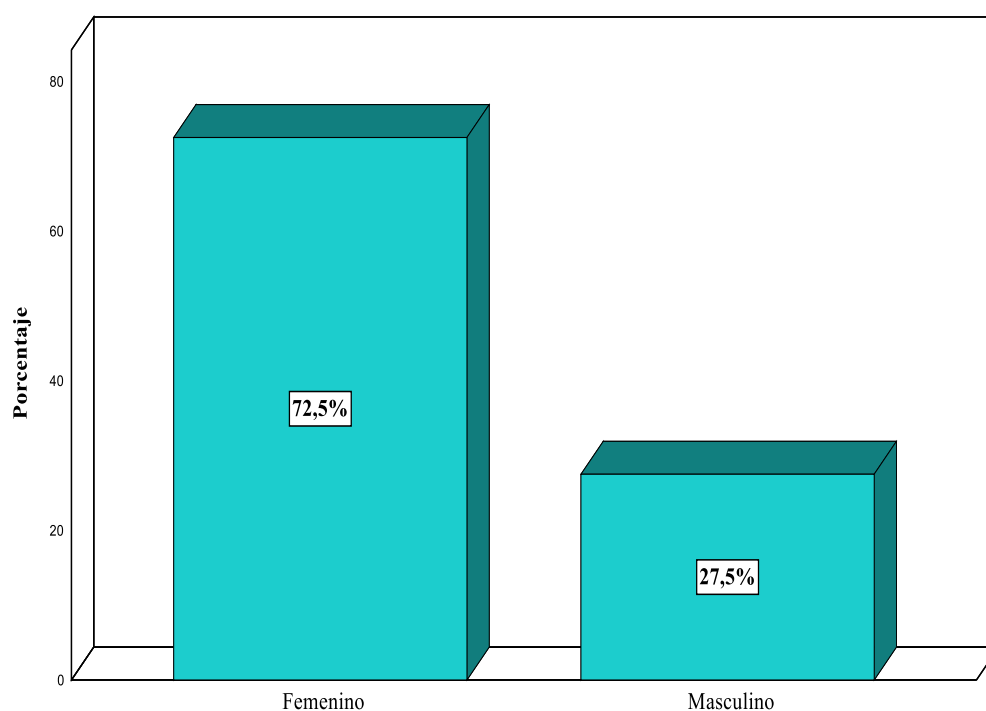
Figura 2*2. Edad*

Los datos obtenidos muestran que la edad de los habitantes que acuden a los GAD'S Parroquiales están en el rango de 35-49 que representa un 47,5%, De igual manera hay un 42,5% de los habitantes de 20-34 que también acuden a los GAD'S Parroquiales, sin dejar de lado a la población comprendida en el rango de edad de 50-64 quienes representan un 10% de los habitantes encuestados que también han recibido atención en los GAD'S Parroquiales.

Tabla 4*3. Género*

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	87	72,5%
Masculino	33	27,5%
Total	120	100%

Nota: Identificación de género de los habitantes encuestados.

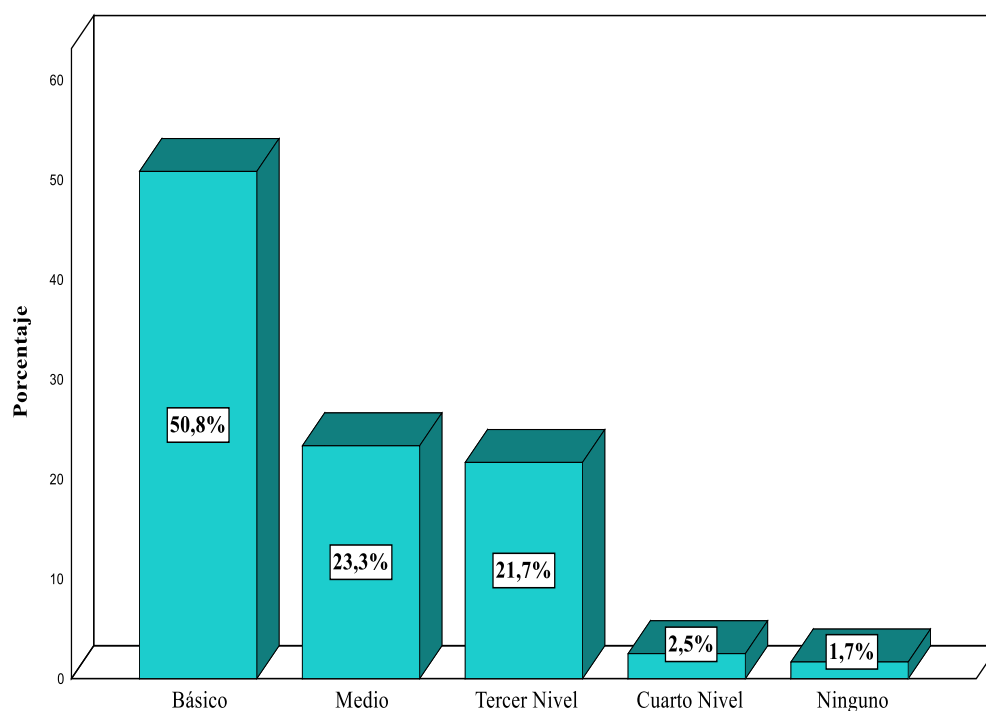
Figura 3*3. Género.*

Los resultados obtenidos muestran que habitantes del género femenino y masculino acuden a los GAD'S Parroquiales, sin embargo, la mayor población encuestada pertenece al género femenino con un 72,5% lo cual demuestra que la población femenina es quien realiza y acude a los GAD'S Parroquiales.

Tabla 5*4. Nivel de educación*

	Frecuencia	Porcentaje
Básico	61	50,8%
Medio	28	23,3%
Tercer Nivel	26	21,7%
Cuarto Nivel	3	2,5%
Ninguno	2	1,7%
Total	120	100%

Nota: Identificar el nivel de educación de los habitantes encuestados.

Figura 4*4. Nivel de educación*

Los datos obtenidos muestran que el mayor nivel de educación de los habitantes encuestados es de nivel básico que representa el 50,8%, así también el nivel de educación medio con un 23,3%, y con una diferencia mínima el tercer nivel que representa al 21,7% de los habitantes encuestados, de la misma manera el cuarto nivel de educación está representado en un 2,5%, de la misma manera el 1,7% de la población encuestada no posee educación.

Tabla 6

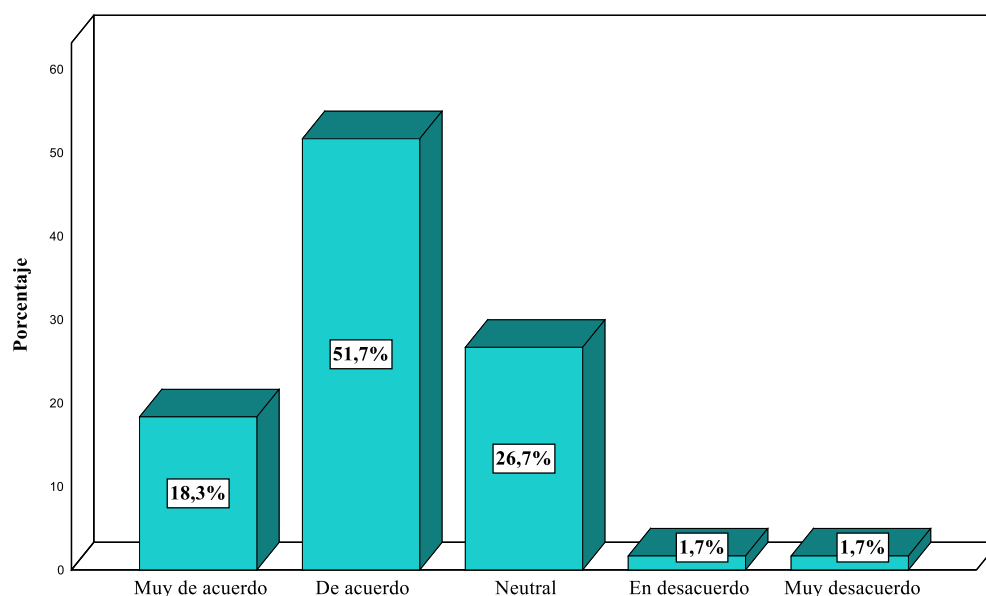
5. *¿Considera que la gestión administrativa realizada por el GAD Parroquial mejora la atención en los ciudadanos?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	22	18,3%
De acuerdo	62	51,7%
Neutral	32	26,7%
En desacuerdo	2	1,7%
Muy desacuerdo	2	1,7%
Total	120	100%

Nota: Mejora de la atención ciudadana como parte de la gestión administrativa.

Figura 5

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



Los datos muestran que la mayor parte de los habitantes encuestados que representa un 51,7%, está de acuerdo con que la gestión administrativa que realiza el GAD Parroquial mejora la atención que brinda. Sin embargo, un 26,7% considera neutral la gestión administrativa como parte de la mejora en la atención ciudadana.

Tabla 7

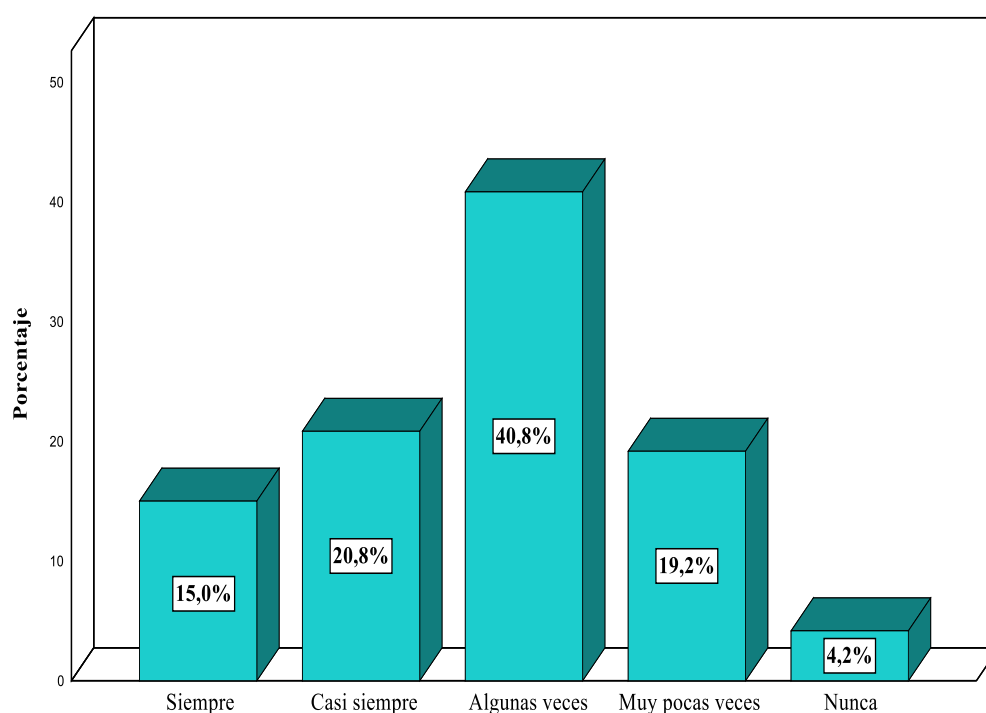
6. ¿Se realizan acciones de mejoras, como buzón de sugerencia, retroalimentación, entre otros?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	15,0%
Casi siempre	25	20,8%
Algunas veces	49	40,8%
Muy pocas veces	23	19,2%
Nunca	5	4,2%
Total	120	100%

Nota. Implementación de acciones de mejoras.

Figura 6

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



Los resultados obtenidos muestran que un 40,8% de los habitantes encuestados consideran que algunas veces se realizan acciones de mejoras. Mientras que un 20,8% afirma que casi siempre se realizan acciones de mejora.

Tabla 8

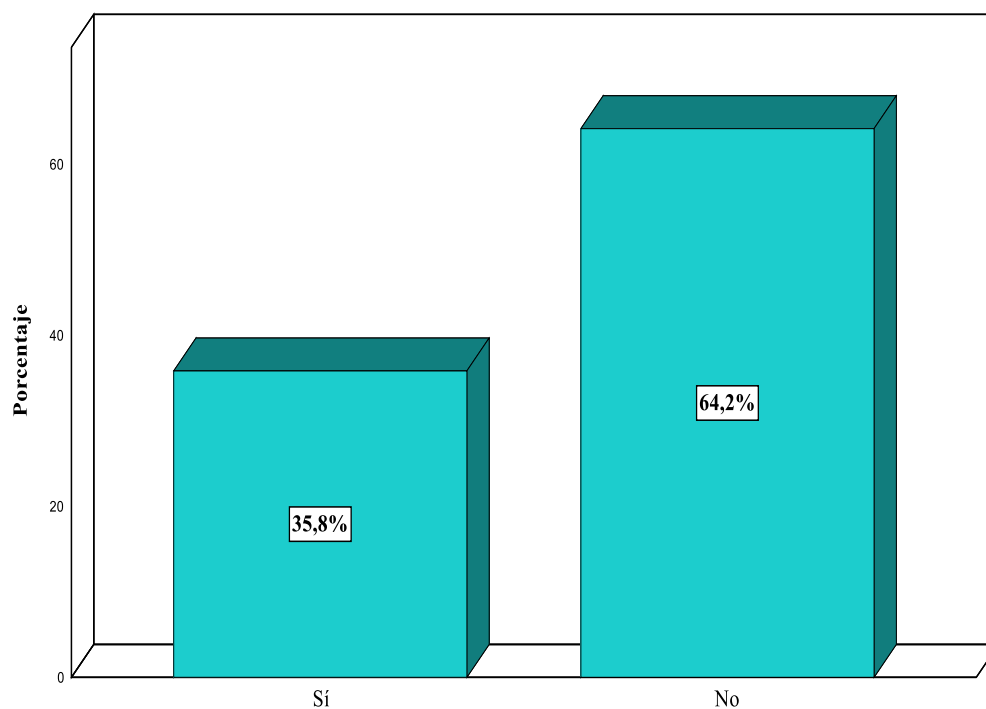
7. ¿Conoce el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena?

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	43	35,8%
No	77	64,2%
Total	120	100%

Nota; Conocimiento de evaluación de los objetivos estratégicos.

Figura 7

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



Según los datos obtenidos se muestra que la mayor parte de los habitantes encuestados cuya representación pertenece al 64,2% afirman no conocer el método de evaluación de los objetivos estratégicos, por el contrario, el 35,8% menciona que si conoce el método de evaluación de objetivos en el GAD Parroquial.

Tabla 9

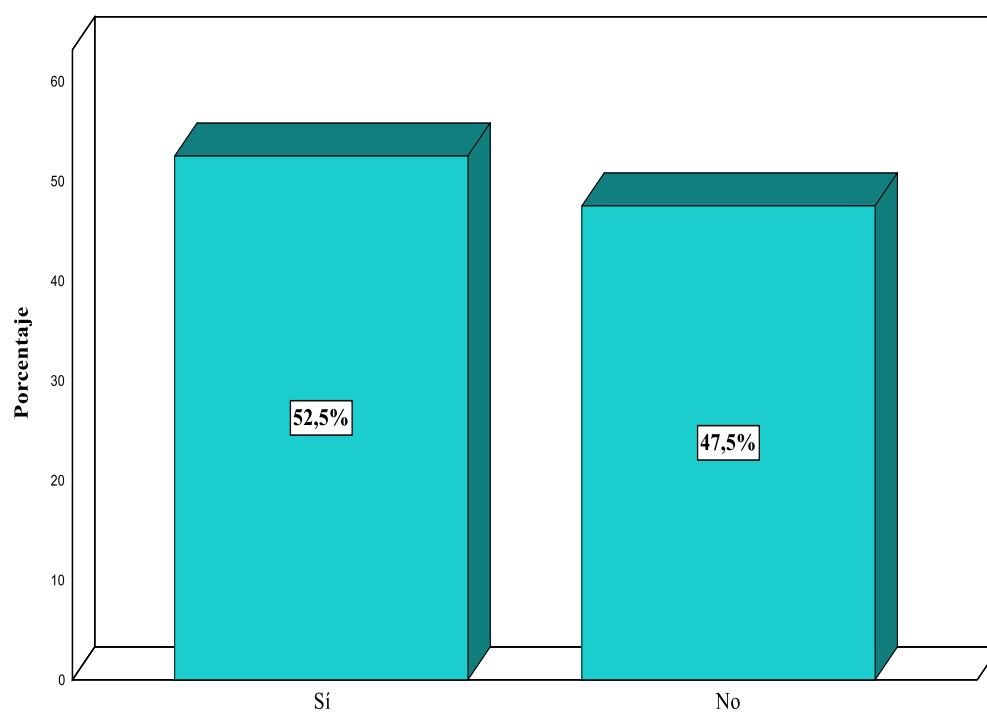
8. ¿En algún momento ha presentado un tipo de queja o reclamo, por la atención y el servicio prestado?

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	63	52,5%
No	57	47,5%
Total	120	100%

Nota: Presentación de queja o reclamo por la atención y servicio prestado.

Figura 8

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



Los resultados presentes muestran que el 52,5% de los habitantes encuestados si han presentado queja o reclamo por el servicio o la atención recibida, y por el contrario 47,5% no ha presentado ningún reclamo o queja, lo cual demuestra que el servicio recibido cumplió con las expectativas del usuario.

Tabla 10

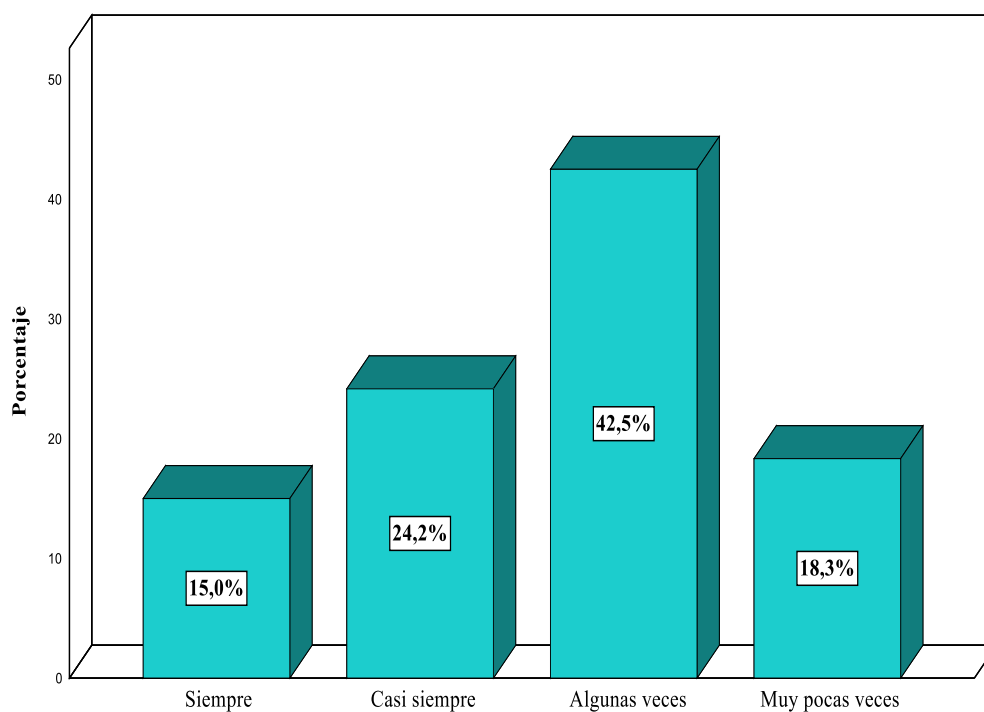
9. ¿Si se presenta algún problema, es resuelto de manera efectiva?

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	51	42,5%
Casi siempre	29	24,2%
Muy pocas veces	22	18,3%
Siempre	18	15,0%
Total	120	100%

Nota: Resolución efectiva del problema

Figura 9

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



Los datos muestran que el 42,5% de los habitantes encuestados han presentado un problema en el que algunas veces la respuesta es efectiva. El 24,2% menciona que casi siempre el problema presentado tiene respuesta efectiva, por el contrario, un 18,3% señala que muy pocas veces tiene respuesta efectiva y el 15% afirma que siempre recibe una respuesta efectiva al problema presentado.

Tabla 11

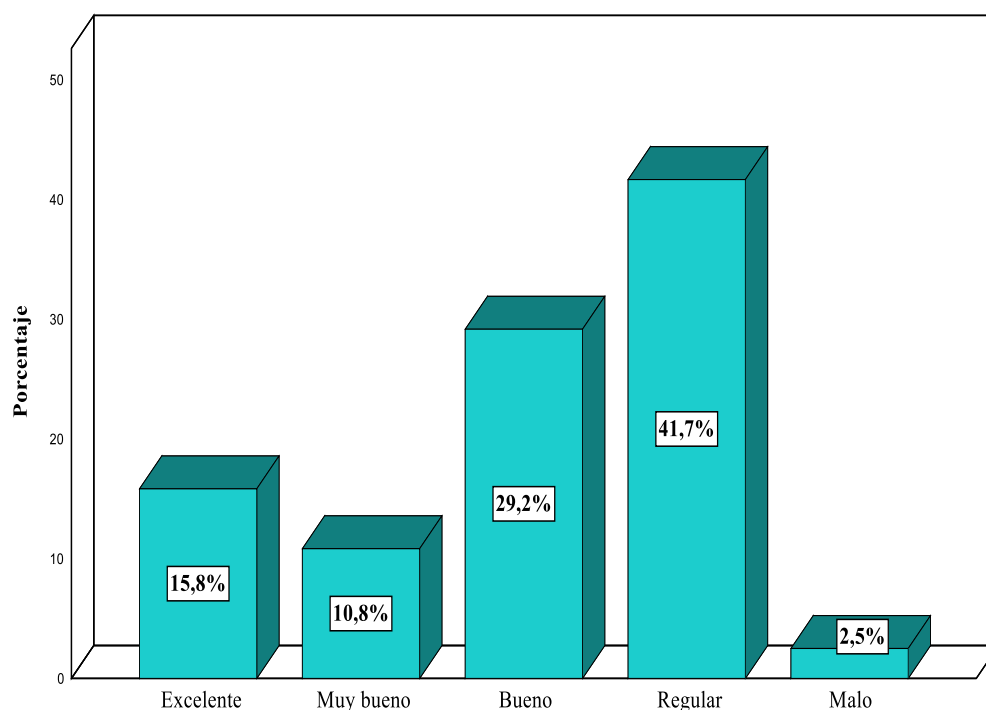
10. ¿Cómo calificaría el servicio recibido por el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	35	29,2%
Excelente	19	15,8%
Malo	3	2,5%
Muy bueno	13	10,8%
Regular	50	41,7%
Total	120	100%

Nota: Servicio recibido por el GAD Parroquial.

Figura 10

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



Los resultados muestran que el 41,7% de los habitantes encuestados califican el servicio recibido como regular o medianamente bueno, de esta manera el 29,2% califica el servicio recibido como bueno, de igual manera el 15,8% afirma que el servicio recibido es excelente y

un 10,8% menciona que el servicio recibido es muy bueno, por el contrario, el 2,5% considera que el servicio recibido es malo.

Tabla 12

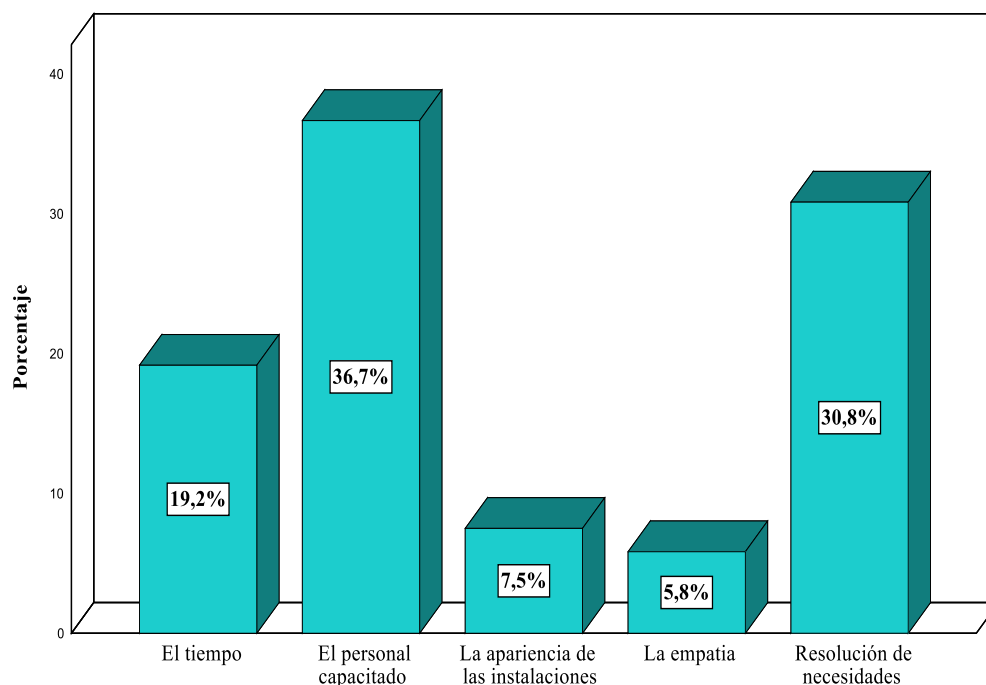
11. ¿Cuál de estos aspectos inciden en la calidad de los servicios?

	Frecuencia	Porcentaje
El personal capacitado	44	36,7%
El tiempo	23	19,2%
La apariencia de las instalaciones	9	7,5%
La empatía	7	5,8%
Resolución de necesidades	37	30,8%
Total	120	100%

Nota: Aspectos que incides en la calidad del servicio.

Figura 11

11. ¿Cuál de estos aspectos inciden en la calidad de los servicios?



Los datos obtenidos muestran el 36,7% afirma que el personal capacitado incide en la calidad del servicio brindado, mientras que el 30,8% menciona la resolución de necesidades incide en la calidad del servicio, así también un 19,2% expresa que esto debe al tiempo, así

mismo un 7,5% considera que es por la apariencia de las instalaciones y un 5,8% menciona que la empatía incide en la calidad del servicio brindado.

Tabla 13

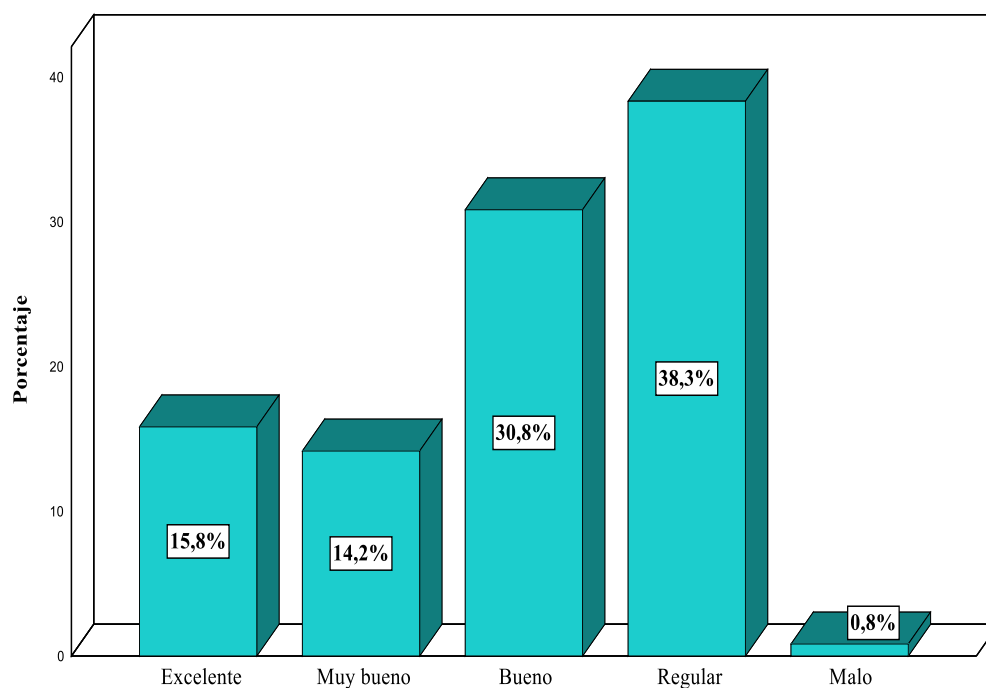
12. En el GAD Parroquial, como considera que es la comunicación en los medios sociales:

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	37	30,8%
Excelente	19	15,8%
Malo	1	0,8%
Muy bueno	17	14,2%
Regular	46	38,3%
Total	120	100%

Nota: Comunicación en los medios sociales.

Figura 12

12. En el GAD Parroquial, como considera que es la comunicación en los medios sociales:



Los datos obtenidos muestran que el 38,3% de los habitantes encuestados consideran que la comunicación en los medios sociales es regular, 30,8% afirma que la comunicación es buena, de esta manera el 15,8% afirma que la comunicación en medios sociales es excelente,

un 14,2% menciona que la comunicación es muy buena, y por el contrario para el 0,8% de los habitantes encuestados la comunicación en medios sociales es malo.

Tabla 14

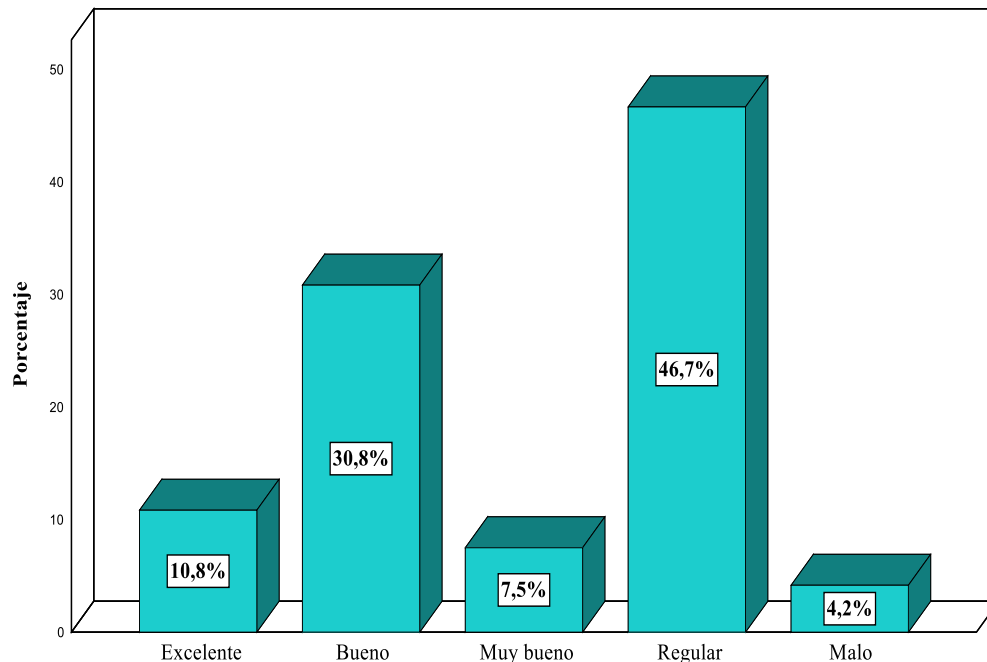
13. El tiempo de respuestas a solicitudes de la comunidad es:

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	37	30,8%
Excelente	13	10,8%
Malo	5	4,2%
Muy bueno	9	7,5%
Regular	56	46,7%
Total	120	100%

Nota: Tiempo de respuesta a solicitudes.

Figura 13

13. El tiempo de respuestas a solicitudes de la comunidad es:



Los datos obtenidos presentan que el 46,7% de los habitantes encuestados, muestran que el tiempo de respuesta a solicitudes de la comunidad es regular, el 30,8% afirma que el tiempo de respuesta es bueno, por consiguiente, el 10,8% menciona que es excelente el tiempo

de respuesta a las solicitudes, para el 7,5% es muy bueno el tiempo de respuesta y un 4,2% considera que el tiempo de respuesta es malo.

Tabla 15

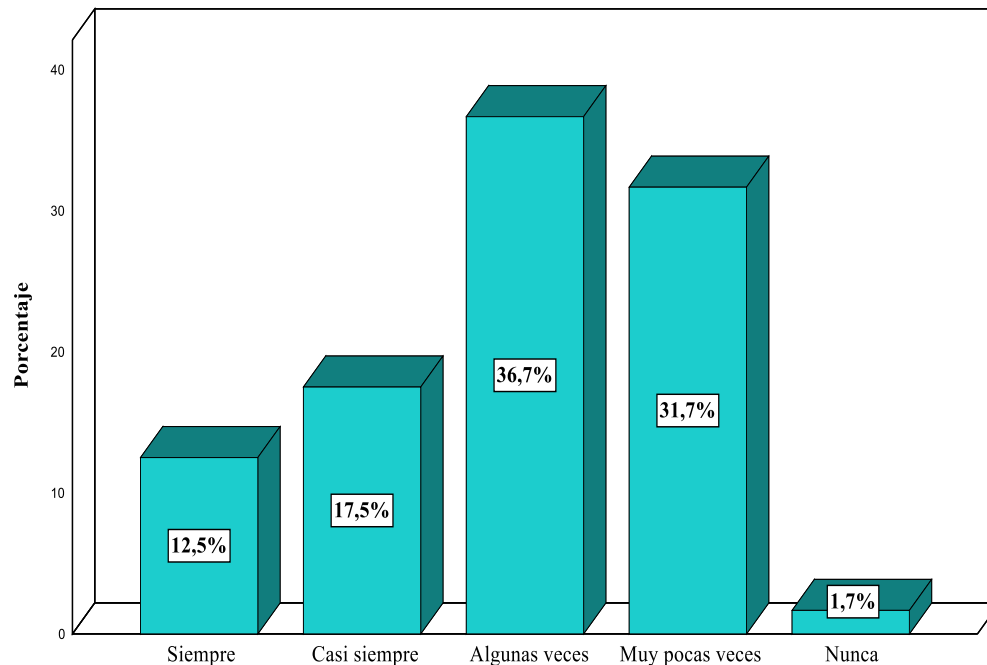
14. ¿La atención que recibe del GAD Parroquial cumple con sus expectativas?

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	44	36,7%
Casi siempre	21	17,5%
Muy pocas veces	38	31,7%
Nunca	2	1,7%
Siempre	15	12,5%
Total	120	100%

Nota: Cumplimiento de expectativa de la atención recibida.

Figura 14

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



Los resultados obtenidos muestran que el 36,7% de los habitantes encuestado mencionan que algunas veces la atención que recibe cumple con sus expectativas, así mismo el 31,7% considera que muy pocas veces la atención que recibe cumple con sus expectativas,

el 17,5% señala que casi siempre la atención que recibe cumple con sus expectativas, así también el 12,5% afirma que siempre cumple con sus expectativas, y el 1,7% nunca la atención que recibe cumple con sus expectativas.

Discusión

El presente trabajo de investigación permitió obtener datos claves sobre la gestión administrativa permitiendo conocer la situación actual de los GAD'S Parroquiales. Los artículos científicos revisados aportaron información relevante relacionados con la gestión administrativa, el control interno, participación ciudadana y la calidad del servicio, específicamente en el contexto de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Provincia de Santa Elena, Ecuador.

Tomando como referencia el artículo científico de Mendoza, et al. (2018) se determinó la importancia del control interno en las entidades del sector público y su influencia en la gestión administrativa, esto contribuyó al cumplimiento de objetivos de forma transparente rigiéndose a la normativa legal, lo cual logró mejorar la gestión administrativa en la calidad del servicio de forma eficiente. Estos hallazgos respaldaron el presente trabajo a la implementación de medidas que fortalecieron la gestión administrativa de los GAD'S Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche.

Mientras que Moreira y Orozco, (2020) demostraron el déficit conceptual de calidad en la gestión pública, esto permitió la implementación de la calidad desde la percepción como la aplicación en el ámbito público, de esta manera los GAD'S se enfocaron priorizar la calidad del servicio y desarrollaron organizacional en calidad.

El estudio que se realizó por Pérez, et al. (2022) profundizó la gestión administrativa en relación con la calidad del servicio siguiendo la normativa legal, ya que estas trabajaron en conjunto con el cumplimiento en las expectativas del usuario. Por lo que se tomaron estos hallazgos como guía que se alinearon al marco legal para una buena práctica en el que se permitió garantizar una correcta gestión administrativa, de este modo se brindaron servicios de calidad de acuerdo a lo establecido por las normativas.

El trabajo de Ruiz, (2017) destacó la participación ciudadana que logró garantizar derechos e incorporó a la ciudadanía como principal actor activo en actividades políticas públicas. Estos resultados indicaron que los GAD Parroquiales se benefician al promover la participación ciudadana de manera transparente y democrática, por lo que se logró el fortalecimiento entre administración pública y la comunidad.

En estos estudios se logró evidenciar que los GAD Parroquiales de la Provincia de Santa Elena deben abordar la gestión administrativa, la calidad del servicio y la participación ciudadana, en prácticas ciudadanas asegurando que estas cumplan el régimen legal

fortaleciendo participación en la toma de decisiones promoviendo una gestión administrativa transparente que mejore la calidad del servicio brindada a la comunidad.

PLAN DE ACCIÓN: Propuesta de Estrategias para Fortalecer la Gestión Administrativa por Procesos y Mejorar la Calidad del Servicio en los GAD Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena, 2023

Introducción:

La gestión administrativa por procesos es esencial para el adecuado funcionamiento de los GAD'S Parroquiales, ya que permite una organización eficiente de las tareas y contribuye directamente a la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. En este contexto, se proponen estrategias específicas para fortalecer la gestión administrativa por procesos y mejorar la calidad del servicio en los GAD Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche, ubicados en la provincia de Santa Elena.

Tabla 16

Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa. • Acciones sociales innovadoras. • Comunicación en medios sociales. • Involucramiento y respaldo a la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua. • Mejorar la comunicación en medios sociales. • Proyectos de formación externa. • Transparencia en la evaluación de objetivos.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento del método de evaluación. • Deficiente capacitación al personal. • Tiempo de respuesta a la resolución de problema. • Limitación de recursos tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad cibernética. • Cambios políticos. • Situación económica. • Amenaza de eventos naturales.

Tabla 17

Análisis CAME

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>O1. Mejora continua.</p> <p>O2. Mejorar la comunión en medios sociales.</p> <p>O3. Proyectos de formación externa.</p> <p>O.4 Transparencia en la evaluación de objetivos.</p>	<p>A1. Seguridad cibernética.</p> <p>A2. Cambios políticos.</p> <p>A3. Situación económica.</p> <p>A4. Amenaza de eventos naturales.</p>
<p>FORTALEZAS</p> <p>F1. Gestión administrativa.</p> <p>F2. Acciones sociales innovadoras.</p> <p>F3. Comunicación en medios sociales.</p> <p>F4. Involucramiento y respaldo a la comunidad.</p>	<p>F2:O1. Organizar eventos temáticos que aborden problemáticas sociales y buscar soluciones innovadoras, incorporando elementos de mejora continua, permitiendo que las ideas generadas integren en procesos internos de la organización.</p> <p>F3:O2. Establecer canales efectivos de comunicación social para asegurar una transmisión eficiente de la información los procesos actividades que se realizan.</p>	<p>F3:A1. Establecer un equipo dedicado para monitorear y responder rápidamente a amenazas cibernéticas en las redes sociales, implementando protocolos de seguridad para la comunicación efectiva durante incidentes.</p> <p>F1:A2. Revisar y actualizar las políticas internas para alinearlas con las nuevas realidades políticas, asegurándose de que las políticas estén en cumplimiento con las regulaciones gubernamentales y sean flexibles para adaptarse a cambios futuros.</p>
<p>DEBILIDADES</p> <p>D1. Desconocimiento del método de evaluación.</p> <p>D2. Deficiente capacitación al personal.</p> <p>D3. Tiempo de respuesta a la resolución de problema.</p> <p>D4. Limitación de recursos tecnológicos.</p>	<p>D2:O3. Realizar una evaluación exhaustiva de las necesidades de capacitación del personal para identificar deficiencia de habilidades y conocimientos, priorizando las áreas críticas que afectan directamente el desempeño y la productividad.</p> <p>D3:O1. Realizar un análisis detallado de los procesos actuales relacionados con la resolución de problemas, identificando cuellos de botella, redundancias y áreas donde se pueda mejorar la eficiencia del tiempo de respuesta.</p>	<p>D2:A4. Realizar una evaluación de riesgos específica para eventos naturales que puedan afectar la operación de la organización, identificando las habilidades y conocimientos críticos que el personal necesita para responder efectivamente a tales eventos.</p> <p>D4. A3. Investigar y evaluar alternativas económicas para las herramientas y software esenciales, optando por soluciones más asequibles que cumplan con los requisitos operativos y tecnológicos de la organización.</p>

Conclusión:

La implementación de estas estrategias contribuye de forma significativa al fortalecimiento de la gestión administrativa y la mejora de la calidad del servicio ofrecido por los GAD'S Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche en la provincia de Santa Elena. Este enfoque permite una mejor preparación frente a desafíos que se presentan en la administración y de esta forma satisfacer de manera efectiva las necesidades expuestas por los ciudadanos.

Tabla 18

Gestión Administrativa por Procesos

PROCESOS	ACTIVIDAD	BENEFICIO
Identificación de Necesidades Ciudadanas	<ul style="list-style-type: none"> Realizar estudios y encuestas para identificar las necesidades y expectativas de la comunidad. 	La identificación de necesidades ciudadanas permite que los servicios sean diseñados y adaptados para satisfacer de manera específica las demandas de la comunidad, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.
	<ul style="list-style-type: none"> Recopilar datos demográficos, socioeconómicos y culturales para comprender mejor las demandas ciudadanas. 	
Diseño de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar servicios que aborden las necesidades identificadas. 	El diseño de servicios con estándares de calidad y eficiencia garantiza una atención ciudadana más efectiva, proporcionando servicios que cumplen con los requisitos y expectativas de la comunidad.
	<ul style="list-style-type: none"> Establecer estándares de calidad y eficiencia para los servicios ofrecidos. 	
Planificación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar planes estratégicos que integren las metas y objetivos de la gestión administrativa con las necesidades de la comunidad. 	La planificación estratégica y la definición de indicadores de desempeño fomentan una participación ciudadana informada, donde la comunidad puede comprender los objetivos y contribuir activamente a su consecución.
	<ul style="list-style-type: none"> Definir indicadores de desempeño para evaluar el logro de los objetivos. 	
Organización y Estructura Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar una estructura organizativa que facilite la ejecución eficiente de los procesos. 	La organización y estructura administrativa bien definida permite una ejecución eficiente de los procesos, lo que se traduce en una administración más efectiva y en la optimización de los recursos disponibles.
	<ul style="list-style-type: none"> Definir roles y responsabilidades para garantizar la colaboración y coordinación efectiva. 	
Automatización de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> Implementar sistemas y tecnologías de información para agilizar y mejorar la eficiencia de los procesos administrativos. 	La automatización de procesos y la introducción de herramientas tecnológicas facilitan el acceso de la comunidad a información relevante, aumentando la

	<ul style="list-style-type: none"> • Introducir herramientas de atención al ciudadano, como portales web o aplicaciones móviles. 	transparencia y la comunicación entre la administración y los ciudadanos.
Capacitación del Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar formación continua al personal para garantizar que estén familiarizados con los procesos, políticas y tecnologías implementadas. 	La capacitación del personal y el desarrollo de habilidades de servicio al cliente contribuyen a una atención ciudadana más amigable y empática, mejorando la experiencia del usuario.
	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar habilidades de servicio al cliente y comunicación. 	
Atención Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer canales de comunicación efectivos con la comunidad. 	Establecer canales de comunicación efectivos y brindar atención presencial, telefónica y virtual de manera eficiente garantiza una atención integral que se adapta a las preferencias y necesidades de la comunidad.
	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención presencial, telefónica y virtual de manera amigable y eficiente. 	
Gestión de Quejas y Sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema para recibir, registrar y gestionar quejas y sugerencias de los ciudadanos. 	La gestión de quejas y sugerencias, junto con la evaluación continua, permite la identificación y resolución rápida de problemas, fortaleciendo la confianza de la comunidad en la administración local.
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar análisis periódicos de retroalimentación para mejorar continuamente los servicios. 	
Evaluación y Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar evaluaciones periódicas del desempeño de los procesos y servicios. 	La evaluación periódica del desempeño de los procesos y servicios, junto con la identificación de áreas de mejora, asegura una evolución constante y adaptación a las cambiantes necesidades de la comunidad.
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar áreas de mejora y realizar ajustes según sea necesario. 	
Reportes y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Generar informes periódicos sobre el rendimiento de los procesos y servicios. 	La generación de informes periódicos y la promoción de la transparencia en la gestión fortalecen la confianza de la comunidad en la administración local, construyendo una relación sólida y basada en la apertura y la rendición de cuentas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la transparencia y rendición de cuentas a través de la divulgación de información relevante a la comunidad. 	

Conclusiones

La situación actual de la gestión administrativa por proceso en los GAD'S Parroquiales, revela una deficiencia en la calidad del servicio ofrecido. Esta deficiencia se debe a limitaciones en recursos financieros, recursos humanos, maquinaria y tecnología, de esta manera la falta de inversión en estos aspectos críticos impacta negativamente en la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, reflejándose en la insatisfacción de los usuarios.

La identificación de los procesos clave en la atención ciudadana de los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche, ha proporcionado una visión integral de las operaciones esenciales para el servicio a los usuarios. La identificación de los procesos clave sirve como base estratégica para implementar mejoras específicas, enfocándose en áreas críticas y asegurando que los recursos se asignen de manera efectiva para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios en los resultados obtenidos mediante la encuesta sobre la percepción de la calidad del servicio en la atención ciudadana, proporciona una visión diversa de las opiniones de los usuarios encuestados, de esta manera se refleja una apreciación regular por parte de los usuarios, por lo que se considera que el servicio brindado es medianamente bueno, lo cual genera que el usuario no cumpla con sus expectativas completamente, esto se debe a ciertos factores que inciden en la calidad del servicio como el tiempo en la resolución del problema y al personal capacitado, lo cual requiere de mejoras.

Las estrategias propuestas fortalecen la gestión administrativa por procesos y mejoran la calidad del servicio ofrecido por los GAD'S Parroquiales, de esta manera se ha llevado a la formulación de medidas clave para potenciar la eficiencia y satisfacción ciudadana. Además de la identificación de áreas de mejora en la gestión administrativa por procesos ha permitido diseñar estrategias específicas, centrándose en fortalecer la efectividad de los procesos y enriquecer la calidad del servicio ofrecido, con el fin de proporcionar una atención ciudadana más eficiente, transparente y alineada con las expectativas del usuario.

Recomendaciones

Se recomienda a los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales, implementar estrategias que aborden específicamente la mejora de los recursos disponibles, así como la actualización y modernización de las herramientas tecnológicas y la capacitación del personal. Al abordar estas áreas, los GAD'S Parroquiales podrían mejorar significativamente la calidad del servicio brindado, alineándose mejor con las expectativas de los usuarios.

Se sugiere establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar el desempeño de estos procesos, identificando posibles áreas de ineficiencia. Además, invertir en capacitación y desarrollo del personal encargado de la atención ciudadana, asegurando que estén debidamente preparados para abordar las necesidades de la comunidad de manera eficiente, de igual manera, la implementación de tecnologías innovadoras para la gestión de procesos también podría agilizar y mejorar la calidad de la atención, permitiendo una respuesta más rápida a las demandas ciudadanas. Estas contribuirán a la optimización de los procesos clave, fortaleciendo la atención ciudadana y la relación entre los GAD'S Parroquiales y la comunidad.

Se recomienda a los GAD'S Parroquiales, llevar a cabo la implementación de programas de capacitación al personal, ya que contar con un equipo debidamente formado contribuirá a una prestación de servicios más efectiva y alineada con las expectativas de los usuarios. Así como la optimización de los tiempos de resolución de problemas, debido a que la eficiencia en este aspecto directamente impacta en la satisfacción del usuario y al cumplimiento de las expectativas.

Se sugiere establecer mecanismos de retroalimentación continua con la comunidad para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y realizar ajustes según sea necesario. La consulta activa con los ciudadanos puede enriquecer la planificación y asegurar que las mejoras respondan de manera efectiva a las expectativas y necesidades. De este modo se busca un fortalecimiento sostenible de la gestión administrativa y una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido por los GAD'S Parroquiales.

Referencias

- aceproject. (s.f.). *¿Qué es la planeación operativa?* Obtenido de aceproject:
<https://aceproject.org/main/espanol/em/eme01.htm>
- Atencio, E., & González, B. (2020). *Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ)*. *SciELO*, 13(1). Obtenido de
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013
- Bancoldex. (s.f.). *Cumplimiento normativo*. Obtenido de Bancoldex:
https://www.bancoldex.com/sites/default/files/documento_cumplimiento_normativo_para_capitacion_sector_minero.pdf
- Canales, A. (2021). La participación social en educación: un dilema por resolver. *SciELO*, 18(113). Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v28n113/n113a4.pdf>
- Cardozo, L. (2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Obtenido de ZENVIA: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Carranza, A. (2017). *Motivación, eficacia y desempeño laboral en tu equipo*. Obtenido de https://www.academia.edu/43389198/RED_eBook_Desempen_o_laboral
- Concur, S. (2021). *Clima organizacional: ¿Qué es y cómo medirlo?* Obtenido de SAP Concur: <https://www.concur.com.mx/blog/article/clima-organizacional-como-medirlo-mx#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20clima%20organizacional,afectan%20su%20motivaci%C3%B3n%20y%20comportamiento.>
- Costa, M. (2022). *Indicios sobre el estado situacional de la descentralización en Ecuador*. <https://www.redalyc.org/journal/3376/337671501006/html/>
- Costa, M., Blacio, G., & Maldonado, J. (2022). Indicios sobre el estado situacional de la descentralización en Ecuador. *Derecho del Estado* (51), 167-195. doi:
<https://doi.org/10.18601/01229893.n51.06>
- Eustat. (s.f.). *Medios sociales*. Obtenido de Eustat:
https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_185/elem_16600/definicion.html
- Freie Universitat Berlin. (s.f.). *Participación Social*. Obtenido de Freie Universitat Berlin:
<https://www.lai.fu-berlin.de/es/e->

learning/proyectos/frauen_konzepte/projektseiten/konzeptebereich/rot_participacion/contexto/index.html#:~:text=Se%20entiende%20por%20participaci%C3%B3n%20social,de%20estructuras%20sociales%20de%20poder.

GAD PARROQUIAL GENERAL FARFAN. (s.f.). *Competencias y Atribuciones*. Obtenido de GAD PARROQUIAL GENERAL FARFAN:
https://gadgeneralfarfan.gob.ec/?page_id=80

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *I2(4)*. Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lang=es

Herrera, E., Quezada, K., & Calderón, J. (2021). Uso de la silla vacía en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Machala-Ecuador, 2019-2020. *Estado y comunes*, 2(13). https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.228

INE. (2019). *DERECHOS DE LA CIUDADANÍA*. Obtenido de INE :
<https://ijpc192.juridicas.unam.mx/derechos-de-la-ciudadania/>

Intersecretarial, C. (2020). *PARTICIPACIÓN CIUDADANA... ¿PARA QUÉ? HACIA UNA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL GOBIERNO FEDERAL*. Obtenido de
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2938/1/Participaci%C3%B3n%20ciudadana.pdf>

Lamuca, J., & Aguilar, G. (2019). Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato. *Visionario Digital*, 3(2), 26-49. Obtenido de
<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.392>

Layme, E. (2018). *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. [Tesis de Licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]*. Repositorio Institucional. Obtenido de
<http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/22>

- LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. (2010). *Principios de la Participación*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf
- Macías, E., & Saltos, G. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la carrera de Ingeniería Química de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Educare*, 24(1). doi: <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1252>
- Marín, K., & Atencio, E. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Omnia*, 14(3), 160-183. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121009.pdf>
- Masip. (2023). *Qué es el tiempo de respuesta al cliente, cómo medirlo y optimizarlo*. Obtenido de Masip: <https://www.masip.es/blog/tiempo-de-respuesta-al-cliente/>
- Melchior, N. (2019). *Definición y concepto de compliance o cumplimiento normativo*. Obtenido de MARISCAL Abogados: <https://www.mariscal-abogados.es/definicion-y-concepto-de-compliance-o-cumplimiento-normativo/>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Messina, G. (s.f.). La descentralización educacional en América Latina: Política nacional o lucha de facciones. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1(3). Obtenido de <https://rieoei.org/historico/oeivirt/rie03a03b.htm#:~:text=La%20descentralizaci%C3%B3n%20es%20un%20proceso,del%20poder%20sino%20su%20ubicaci%C3%B3n.>
- Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador. (2015, 15 de Enero). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD*. CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL,. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf
- Moreira, L., & Orozco, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo del Conocimiento*, 5(08), 618-633. doi:10.23857/pc.v5i8.1613

- Morillo, M., & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 12(2), 111-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>
- Moreno, M., Moreira, E., & Merchan, J. (2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. *Dominio Científico*, 8(3), 2367-2386. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>.
- Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). Procesos administrativos: Un estudio al desarrollo empresarial de la PYMES. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29-40
- Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo. (s.f.). *Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador*. Obtenido de Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo: <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernos-autonomos-descentralizados-de-ecuador>
- Pascual, A. (2017). LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y EL TIPO DE DECISIONES. *UNMSM*. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/5946/5142>
- Patlán, M. (2021). *La atención ciudadana*. Obtenido de AGDER: <https://www.agder.org.mx/la-atencion-ciudadana/>
- Perez, W., Serrano, J., Colcha, R., & Moreno, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088. doi:10.23857/pc.v7i1.3634
- Pérez, J., & Merino, M. (2023). *Obra pública - Qué es, características, definición y concepto*. Obtenido de Definición.DE: <https://definicion.de/obra-publica/#:~:text=Una%20obra%20p%C3%BAblica%20es%20aquella,servicio%20%C3%BAtil%20a%20la%20comunidad>).
- Pérez, A. (2019). *Comunicación en redes sociales: 4 técnicas*. Obtenido de Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/comunicacion-en-redes-sociales-4-tecnicas>

- Pilay, F., & Ugando, M. (2020). Presupuesto participativo en gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas - Ecuador. *ECA Sinergia*, 11(3), 137-151. doi: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i3.2729
- Qumis, J. (2021). Proceso de intervención urbana post terremoto 16 A en la ciudad de portoviejo. *Revista San Gregorio*. doi:10.36097/rsan.v0i48.1730
- Ramirez, C. (2019). Fundamentals of Business Administration. *SciELO*, 8(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2218-
- Ramírez, O., Patiño, J., Patiño, M., & Cuéllar, M. (2021). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. *Computación y Sistemas*, 24(3). doi: <https://doi.org/10.13053/cys-24-3-3489>
- Requena, M., & Serrano, G. (2018). *La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Reyes, E. (2022). *Fase de dirección en el proceso administrativo*. Obtenido de Emprendedor Inteligente: <https://www.emprendedorinteligente.com/fase-de-direccion-en-el-proceso-administrativo/>
- Ruiz, J. F. (2017). Los órganos autónomos como espacios para el gobierno abierto. *Convergencia*, 24(75), 159-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/105/10552722007/html/>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2). doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176 p
- Sanchez, D. (2022). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JUAN DE CUTERVO*. [Tesis de posgrado en Gestión Pública, Instituto de Gobierno y Gestión Pública]. Repositorio Institucional. Obtenido de

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10351/sanchez_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Vargas, L. (2019). Límites a la autonomía de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Estudio de los GAD parroquiales rurales. [tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. *Repositorio institucional*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6694/1/T2901-MDACP-Vargas-Limites.pdf>
- Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202018000100180
- Zambelli, R. (2023). *Descubra qué es la eficiencia operativa, cómo aumentarla e indicadores importantes*. Obtenido de Checklist fácil: <https://blog-es.checklistfacil.com/eficiencia-operativa/#:~:text=la%20eficiencia%20operativa-%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20eficiencia%20operativa%3F,de%20la%20mejor%20manera%20posible.>
- Zamora, M., Ponce, G., Chavez, D., & Cedeño, M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *I.M.B*, 4(4), 206-240.
- Zendesk. (2023). *Tiempo de respuesta al cliente: qué es y cómo medir*. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-respuesta/#:~:text=El%20tiempo%20de%20respuesta%20al,clientes%2C%20este%20indicador%20es%20clave.>

Apéndice

1 Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Gestión administrativa por proceso en la atención ciudadana brindada por los GAD'S Parroquiales: Ancón, Atahualpa y Colonche, Santa Elena, 2023.	Problema general ¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa por proceso en la calidad del servicio brindado por los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena?	Objetivo general Analizar la situación actual de la gestión administrativa por proceso en la calidad del servicio brindado por los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena.	INDEPENDIENTE Gestión Administrativa	1. Planificación	1.1 Cumplimiento Normativo	Enfoque Mixto Diseño no experimental Alcance exploratorio descriptivo. Método descriptivo. Población/muestra finita, no probabilístico, método por conveniencia Instrumentos: Entrevista y encuesta.
	Sistematización del problema ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio en la atención ciudadana proporcionada por los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena mediante la aplicación de encuestas? ¿Cuáles son los procesos clave en la atención ciudadana de los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena? ¿Qué estrategias fortalecen la gestión administrativa y calidad del servicio que brindan los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales de Ancón, Atahualpa y colonche de la Provincia de Santa Elena?	Objetivos específicos Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante la aplicación de encuestas sobre la percepción de la calidad del servicio en la atención ciudadana brindada por los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena. Identificar los procesos clave en la atención ciudadana de los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena. Proponer estrategias que fortalezcan la gestión administrativa por procesos y la calidad del servicio brindada por los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales de Ancón, Atahualpa y colonche de la Provincia de Santa Elena.		2. Organización	2.1 Clima Organizacional	
				3. Dirección	3.1 Cumplimiento de Objetivos estratégicos	
				4. Control	4.1 Tiempos de respuestas para resolver problemas	
			DEPENDIENTE Atención Ciudadana	1. Servicio de calidad	1.1 Eficiencia Operativa	
				2. Participación social	2.1 Comunicación en medios sociales	
3. Satisfacción del usuario	3.1 Tiempo de respuesta al cliente					

2 Matriz de operacionalización - 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	Cumplimiento Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera que la gestión administrativa realizada por el GAD Parroquial mejora la atención en los ciudadanos? 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta
		Organización	Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se realizan acciones de mejoras, como buzón de sugerencia, retroalimentación, entre otros? 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta
		Dirección	Cumplimientos de objetivos estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Conoce el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena? 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta
		Control	Tiempos de respuesta para resolver problemas	<ul style="list-style-type: none"> ¿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? 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> ¿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? 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta
		Participación Social	Comunicación en medios sociales	<ul style="list-style-type: none"> En el GAD Parroquial, como considera que es la comunicación en los medios sociales: 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta
		Satisfacción del usuario	Tiempo de respuesta al cliente	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo de respuestas a solicitudes de la comunidad es: ¿La atención que recibe del GAD Parroquial cumple con sus expectativas? 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta

3 Matriz de operacionalización – entrevista

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
Gestión Administrativa	(Sanchez 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	Cumplimiento Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son las normativas relevantes para que la gestión administrativa que realiza el GAD Parroquial mejore la atención en los ciudadanos? 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista
		Organización	Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué tipos de acciones se realizan para mejorar la atención brindada a los ciudadanos? 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista
		Dirección	Cumplimientos de objetivos estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena? 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista
		Control	Tiempos de respuesta para resolver problemas	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo garantiza que el personal tenga los recursos y el apoyo necesario para resolver problemas dentro de plazos razonables? 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son los aspectos que inciden en la calidad de servicios? 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista
		Participación Social	Comunicación en medios sociales	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se promueve el uso de medios digitales y foros participativos que promuevan la participación de los ciudadanos en las actividades de la institución? 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista
		Satisfacción del usuario	Tiempo de respuesta al cliente	<ul style="list-style-type: none"> ¿En qué tiempo son resueltas las inquietudes de la comunidad? ¿De qué manera se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios brindados? 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista

4 Solicitud de aprobación del tema



**Facultad de
Ciencias Administrativas**
Administración de Empresas

UPSE

Oficio No 012 ADE- CAL - 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 **CRUZ ROCAFUERTE 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: ANCÓN, ATAHUALPA Y COLONCHE, 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: c=ECUADOR, o=UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA, ou=UNIVERSIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACIONES, email=jacqueline.bacilio@upse.edu.ec, cn=JACQUELINE DEL ROCIO BACILIO BEJEGUEN
Motivo: Soy el autor de este documento
Fecha: 2023.09.28 08:23:19:00

Maria Cruz R

Ing. Carola Alejandro, MGS.

Ing. Jacqueline Bacilio, PHD.

Cruz Rocafuerte María

Profesor Tutor

Profesor Especialista

Estudiante

c/c Comisión de titulación CAE
Archivo

5 Instrumentos - Encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS****CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Encuesta dirigida a los ciudadanos de las Parroquias: Ancón, Atahualpa y Colonche de la Provincia de Santa Elena.

Tema: Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD`S Parroquiales: Ancón, Atahualpa y Colonche, Santa Elena, 2023.

Objetivo de la Encuesta: Recolectar información sobre la Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD`S Parroquiales: Ancón, Atahualpa y Colonche, Santa Elena, 2023.

Estimado usuario, la presente encuesta 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:

1. Identifique la Parroquial a la que pertenece:

- Ancón
- Atahualpa
- Colonche

2. Edad:

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

3. Genero:

- Masculino
- Femenino
- Otro

4. Nivel de Educación:

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

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?

- Si
- 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

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

6 Instrumento - Entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida a los GAD'S Parroquial: Ancón, Atahualpa y colonche, Santa Elena, 2023.

Tema: Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD'S Parroquiales: Ancón, Atahualpa y colonche, Santa Elena, 2023.

Objetivo de la Entrevista: Recolectar información sobre la Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD'S Parroquiales: Ancón, Atahualpa y Colonche, 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:

1. ¿Cuál es el GAD Parroquial al que pertenece?

Variable: Gestión Administrativa

Dimensión: Planificación

Indicador: Cumplimiento Normativo

2. ¿La gestión administrativa que realiza el GAD Parroquial mejora la atención en los ciudadanos?

Dimensión: Organización

Indicador: Clima Organizacional

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

Dimensión: Dirección

Indicador: Cumplimiento de objetivos estratégicos

4. ¿Cuál es el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena?

Dimensión: Control

Indicador: Tiempos de respuestas para resolver problemas

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

Variable: Atención Ciudadana

Dimensión: Servicio de Calidad

Indicador: Eficiencia Operativa

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

Dimensión: Participación Social

Indicador: Comunicación en medios sociales

7. ¿Cómo es la comunicación del GAD Parroquial en los medios sociales?

Dimensión: Satisfacción al Usuario

Indicador: Tiempo de Respuesta al Cliente

8. ¿En qué tiempo son resueltas las inquietudes de la comunidad?
9. ¿La atención brindada cumple con las expectativas de los ciudadanos?

7 Solicitud de validación de instrumentos

La Libertad, 04 de diciembre de 2023

Ingeniera

Libi Caamaño, MSC.

Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Yo, **Cruz Rocafuerte María José** con C.I. **2450282294**, 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: Ancón, Atahualpa y Colonche, 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 Ing. **Carola Alejandro**, MgS. Adjunto la matriz tanto de consistencia y el formato de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.

Atentamente.

María Cruz R

C.I.: 2450282294

8 Certificado de validación de instrumentos

**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: Ancón, Atahualpa y Colonche, Santa Elena, 2023**” planteado por el estudiante **Cruz Rocafuerte 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 dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 04 de diciembre de 2023

Ing. Libi Caamaño, MBA.



Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

9 Informe de opinión de experto- encuesta

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS - ENCUESTA**1. DATOS GENERALES:**

Título de la investigación: Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD`S Parroquiales: Ancón, Atahualpa y Colonche, Santa Elena, 2023

Autor del instrumento: Cruz Rocafuerte María José

Nombre del instrumento: Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					x
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					x
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					x

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: 4 de diciembre 2023



Firma del Experto Informante

Ing. Libi Caamaño, MBA

C.I.0910348572_ Teléfono N°0985792662

10 Informe de opinión de experto- entrevista

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS – ENTREVISTA**1. DATOS GENERALES:**

Título de la investigación: Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD`S Parroquiales: Ancón, Atahualpa y Colonche, Santa Elena, 2023

Autor del instrumento: Cruz Rocafuerte María José

Nombre del instrumento: Entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
2. CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					x
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					x
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					x

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: 4 de diciembre 2023



Firma del Experto Informante

Ing. Libi Caamaño, MBA

C.I.0910348572_ Teléfono N°0985792662



San José de Ancón, 15 de Diciembre del 2023
Oficio N°384-GADPR-SJA-2023

Lcdo.
José Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
En su despacho.-

De nuestras consideraciones,

Reciban cordiales saludos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San José de Ancón, deseándole éxitos en las funciones que tan acertadamente desempeña.

Por medio de la presente comunico a usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San José de Ancón se complace en extender su *AVAL* a la solicitud de la Srta. **CRUZ ROCAFUERTE MARÍA JOSÉ**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas con Cédula de Ciudadanía N° 2450282294, para desarrollar su Trabajo de Integración Curricular con el tema **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESO EN LA ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS GAD’S PARROQUIALES: ANCÓN, ATAHUALPA Y COLONCHE, SANTA ELENA, 2023”** en nuestra institución a su vez que *AUTORIZAMOS* su publicación en la página de la Universidad estatal Península de Santa Elena.

Por la atención dada a la presente le reitero mis sentimientos de estima y especial consideración.

Atentamente,

M.Sc. Samuel Rendón Ampuño
Presidente GAD- Parroquia San José de Ancón




CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		PERÍODO ACADÉMICO 2023-2																	
		2023																	
		SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
No.	Actividades planificadas	4-9	11-16	18-23	25-30	2-7	9-14	16-21	23-28	30Oct-4Nov	6-11	13-18	20-25	27Nov-2Dic	4-9	11-16	18-23	25-30	FECHA
	Presentación de Anteproyecto																		
	Designación de tutores y especialistas																		
	Aprobación de temas																		
1	<i>Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:</i>																		
2	Introducción																		
3	Capítulo I Marco Referencial																		
4	Capítulo II Metodología																		
5	Capítulo III Resultados y Discusión																		
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																		
7	Certificado Antiplagio																		
8	Entrega de informe por parte de los tutores																		1 de diciembre
9	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																		
10	Entrega de trabajos de titulación a los especialistas																		
11	Revisión y calificación de los trabajos																		
12	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																		Hasta 22 de diciembre


13 Certificado antiplagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister


GAD PARROQUIALES - CRUZ MARIA

2%




Textos sospechosos

2%




Similitudes
< 1% similitudes entre comillas

< 1%



Idioma no reconocido

0%



Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: GAD PARROQUIALES - CRUZ MARIA.docx

ID del documento: 4ef971be3c0b3d2343f6de1d2bc2506131b4317

Tamaño del documento original: 135,18 kB

Autor: María Cruz

Depositante: María Cruz

Fecha de depósito: 13/12/2023


Tipo de carga: url_submission

fecha de fin de análisis: 13/12/2023


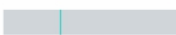


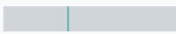

Número de palabras: 8991

Número de caracteres: 58.794





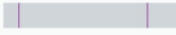


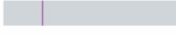








Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 www.doi.org Las organizaciones cooperativas: el proceso administrativo como p... <small>https://www.doi.org/10.2478/JOIM-2013-0004</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	 www.revistaespacios.com Revista ESPACIOS Vol. 39 (Nº 19) Año 2018 <small>https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 virtual.urbe.edu <small>http://virtual.urbe.edu/tesispub/0100890/cap02.pdf</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
2	 repositorio.upse.edu.ec La incidencia de la gestión por competencias en el mejo... <small>http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/bitstream/46000/3229/6/UPSE-TAP-2015-0014.pdf.txt</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	 dialnet.unirioja.es Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomo... <small>https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554383</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)
4	 repositorio.unesum.edu.ec <small>http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4707/1/Salazar Anchundia Rosa Daniela.pdf</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
5	 Documento de otro usuario #313470  El documento proviene de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)

14 Evidencia de las entrevista

