



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

**TEMA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESOS EN LA
ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS GAD'S PARROQUIALES: JOSÉ
LUIS TAMAYO Y ANCONCITO, SALINAS, 2023.**

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

Sheyla Jamileisy Angel Orrala

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: José Luis Tamayo y Anconcito, Salinas, 2023”**, elaborado por la Srta. **Angel Orrala Sheyla Jamileisy**, 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, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Jacqueline Bacilio Bejegen. PhD.

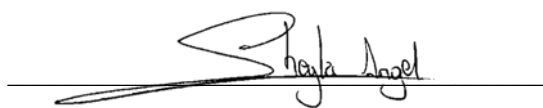
Profesor Tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Gestión Administrativa por procesos en la atención ciudadana de los GAD’S Parroquiales: José Luis Tamayo y Anconcito, Salinas, 2023**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Angel Orrala Sheyla Jamileisy** con cédula de identidad número **2450330515** declaro que la investigación es absolutamente original, autentica 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.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sheyla Angel', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Angel Orrala Sheyla Jamileisy

C.C. No.: 2450330515

Agradecimiento.

Al concluir esta etapa, solo me queda agradecerle a Dios, por darme salud y sabiduría para llevar a cabo este proyecto.

Me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que contribuyeron de manera significativa a la realización de esta tesis. Este logro no habría sido posible sin su apoyo incondicional, orientación y aliento a lo largo de este viaje académico.

En primer lugar, quiero extender mi gratitud a mi tutora, quien, con su paciencia, conocimiento y orientación, me ha brindado las herramientas necesarias para desarrollar este trabajo. Su compromiso y pasión por enseñar han dejado una huella imborrable en mi formación académica y personal.

Agradezco sinceramente a mis profesores y asesores, quienes no solo compartieron sus conocimientos, sino que también me motivaron a explorar nuevas perspectivas y enfoques en mi trabajo.

No puedo dejar de mencionar a mi querido amigo Francisco Rodríguez, quien me ha brindado su apoyo emocional y comprensión durante los momentos desafiantes. Sus palabras de aliento y ánimo fueron un motor que me impulsó a superar obstáculos y perseverar en la consecución de mis metas.

Por último, deseo expresar mi gratitud a los presidentes de los GAD'S Parroquiales de José Luis Tamayo y Anconcito, del cantón Salinas, por brindarme los recursos y el ambiente propicio para llevar a cabo esta investigación.

En conjunto, todas estas contribuciones han dado forma a esta tesis y han enriquecido mi experiencia académica de manera inimaginable, mi agradecimiento es profundo y sincero hacia todos los que han sido parte de este viaje.

Sheyla Jamileisy Angel Orrala

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico, con gratitud y afecto, a mi familia. A mi madre, cuyo afecto y sacrificio han sido la base de mi éxito. Ya que, desde muy pequeña, me inculcó la importancia del esfuerzo y la dedicación. Gracias por enseñarme con tu ejemplo, eres mi inspiración y mi norte en los momentos más difíciles y jamás podré encontrar palabras suficientes para agradecerte.

A mis hermanas, mis compañeras de vida, mis confidentes y mis mejores amigas. Su invaluable apoyo y cariño me han dado la fuerza para seguir, incluso cuando todo parecía estar mal.

Este trabajo es para ustedes, quienes lo hicieron posible. A aquellos que han sido mi motivación a lo largo de este trayecto. Su apoyo, amor e inspiración son el combustible que me impulsa a seguir creciendo y aprendiendo en cada paso que doy.

Sheyla Jamileisy Angel Orrala

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.**DIRECTOR DE LA CARRERA**

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

Ing. Jacqueline Bacilio Bejeguen, PhD.**PROFESOR TUTOR**

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

Lic. Julissa González**SECRETARIA DE LA CARRERA**

Índice General

Resumen	13
Introducción.....	14
Capítulo 1	21
Marco Referencial	21
Revisión de literatura	21
Desarrollo de teorías y conceptos	23
Gestión Administrativa	23
Planificación.....	23
Cumplimiento Normativo.....	24
Organización	25
Estructura Organizacional	26
Dirección	26
Cumplimiento de Objetivos Estratégicos	27
Control.....	28
Tiempo de Respuesta para Resolver Problemas.....	29
Atención Ciudadana.....	29
Servicio de Calidad	30
Eficiencia Operativa	31
Participación Social.....	31
Comunicación en Medios Sociales.....	32
Satisfacción del usuario.....	32
Tiempo de Respuesta al Usuario	33
Fundamentos legales.....	34
Capítulo II.....	37
Metodología.....	37
Diseño de la Investigación:.....	37
Enfoque de investigación.....	37
Método de investigación	38
Población y Muestra:	38
Fuentes y técnicas para la recolección y procesamiento de los datos.....	39
Medios.....	41
Capitulo III	42
Resultados y Discusión.....	42
Análisis de Datos	42

Análisis de Entrevistas	42
Análisis Cualitativo	46
Análisis de las encuestas a usuarios	47
Resultados	61
Resultados del primer objetivo	61
Resultados del segundo objetivo específico	64
Resultados de tercer objetivo estratégico.	64
Discusión	72
Plan de acción	66
Conclusiones	74
Recomendaciones	75
Referencias	76
Apéndice.....	81

Índice de Tablas

Tabla 1. Fórmula de muestreo aleatorio simple.....	39
Tabla 2. Alfa de Cronbach.....	41
Tabla 3 GAD Parroquial.....	47
Tabla 4 Edad de los encuestados.....	48
Tabla 5 Género de los encuestados.....	49
Tabla 6 Nivel de educación.....	50
Tabla 7 Atención Ciudadana.....	51
Tabla 8 Acciones de mejoras.....	52
Tabla 9 Método de evaluación de los Objetivos Estratégicos.....	53
Tabla 10 Quejas o reclamos.....	54
Tabla 11 Resolución efectiva.....	55
Tabla 12 Calificación del servicio.....	56
Tabla 13 Aspectos que inciden en la calidad del servicio.....	57
Tabla 14 Comunicación de actividades a través de los medios sociales.....	58
Tabla 15 Tiempo de respuestas a solicitudes.....	59
Tabla 16 Expectativas de la atención recibida.....	60
Tabla 17 Matriz FODA de los GAD Parroquiales del cantón Salinas.....	62
Tabla 18. Análisis CAME de los GAD Parroquiales del cantón Salinas.....	63
Tabla 19 Indicadores de la Perspectiva Financiera.....	65
Tabla 20 Indicadores de la Perspectiva Cliente.....	65
Tabla 21 Indicadores de la Perspectiva Procesos Internos.....	65
Tabla 22 Indicadores de la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.....	66
Tabla 23 Plan de acción para los GAD's Parroquiales del cantón Salinas para la implementación de estrategias de gestión que mejoren la calidad de la atención ciudadana.....	70
Tabla 24. Plan Estratégico para Mejorar la Gestión Administrativa por Procesos en la Atención Ciudadana de los GAD'S Parroquiales José Luis Tamayo y Anconcito.....	71

Índice de Figuras

Figura 1 GAD Parroquial	47
Figura 2 Edad de los encuestados.....	48
Figura 3 Género de los encuestados	49
Figura 4 Nivel de Educación	50
Figura 5 Atención Ciudadana	51
Figura 6 Acciones de mejoras	52
Figura 7 Métodos de evaluación de los Objetivos Estratégicos	53
Figura 8 Quejas o reclamos	54
Figura 9 Resolución efectiva	55
Figura 10 Calificación del servicio	56
Figura 11 Aspectos que inciden en la calidad del servicio	57
Figura 12 Comunicación de actividades a través de los medios sociales.....	58
Figura 13 Tiempo de respuestas a solicitudes	59
Figura 14 Expectativas de la atención recibida	60
Figura 15. Cuadro de Mando Integral enfocado en la gestión administrativa por procesos para optimizar la atención ciudadana de los GAD'S parroquiales del Cantón Salinas. .	64

Índice de Apéndice

Apéndice 1. Matriz de Consistencia	81
Apéndice 2 Solicitud de aprobación de tema.....	83
Apéndice 3. Guía de entrevista a presidentes de los GAD Parroquiales	84
Apéndice 4. Encuesta dirigida a los usuarios de los GAD'S parroquiales del cantón Salinas.....	85
Apéndice 5. Certificado de Validación de Instrumentos de Trabajo de Ttulación.....	87
Apéndice 6. Carta Aval	88
Apéndice 7. Ficha Control de Tutorías	89
Apéndice 8. Cronograma UIC 2023-2	90



**Gestión Administrativa por Procesos en la Atención Ciudadana de los GAD'S
Parroquiales: José Luis Tamayo y Anconcito, Salinas, 2023.**

AUTOR:

Sheyla Jamileisy Angel Orrala

TUTOR:

Ing. Jacqueline Bacilio Bejeguen, PhD

Resumen

La gestión administrativa es fundamental para el correcto funcionamiento de una institución. Por lo que, el presente estudio analiza la problemática en la gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales de José Luis Tamayo y Anconcito, ubicados en el cantón Salinas, Ecuador. Y se establece que, la carencia de formación profesional, insuficiente inversión en tecnología, manejo inadecuado de recursos y ausencia de procesos estandarizados son las causas principales las cuales afectan la eficiencia, transparencia y calidad del servicio, generan desconfianza en las instituciones y poca confiabilidad por parte de los ciudadanos. Con base en aquello, esta investigación se centra en proponer estrategias que mejoren la gestión administrativa por procesos, y a su vez, la atención ciudadana. La metodología utilizada es descriptiva, con un diseño no experimental y un enfoque mixto, combinando métodos inductivos y deductivos. Además, se aplicaron entrevistas y encuestas a usuarios y funcionarios de los GAD'S parroquiales para recopilar y analizar datos sobre su gestión. En donde, se concluye que, existen deficiencias en la gestión administrativa, y se establece la necesidad de formación profesional y la implementación de tecnologías adecuadas. Finalmente, se recomienda un plan de acción enfocado en la formación continua del personal, inversión en tecnología, adopción de prácticas estandarizadas, y así fortalecer la confianza ciudadana y mejorar significativamente los servicios proporcionados por los GAD'S parroquiales de José Luis Tamayo y Anconcito.

Palabras claves: Gestión Administrativa, atención al cliente, eficiencia, GAD.



**Administrative Management by Processes in Citizen Attention of the Parish
GAD'S: José Luis Tamayo y Anconcito, Salinas, 2023**

AUTOR:

Sheyla Jamileisy Angel Orrala

TUTOR:

Ing. Jacqueline Bacilio, PhD

Resumen

Administrative management is essential for the proper functioning of an institution. Therefore, this study analyzes the problems in the management of the Autonomous Decentralized Parish Governments of José Luis Tamayo and Anconcito, located in the Salinas canton, Ecuador. And it is established that the lack of professional training, insufficient investment in technology, inadequate management of resources and absence of standardized processes are the main causes which affect the efficiency, transparency and quality of the service, generate distrust in the institutions and little reliability due to part of the citizens. Based on that, this research focuses on proposing strategies that improve administrative management by processes, and in turn, citizen attention. The methodology used is descriptive, with a non-experimental design and a mixed approach, combining inductive and deductive methods. In addition, interviews and surveys were applied to users and officials of the parish GADs to collect and analyze data on their management. Where, it is concluded that there are deficiencies in administrative management, and the need for professional training and the implementation of appropriate technologies is established. Finally, an action plan is recommended focused on the continuous training of staff, investment in technology, adoption of standardized practices, and thus strengthen citizen trust and significantly improve the services provided by the parish GAD'S of José Luis Tamayo and Anconcito.

Keywords: Administrative Management, customer service, efficiency, GAD.

Introducción

La gestión administrativa es un componente esencial en la dirección y el funcionamiento de organizaciones, en todos los ámbitos, ya sean empresas, instituciones gubernamentales o incluso organismos sin fines de lucro. Además, según (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020) este proceso, que ha evolucionado a lo largo de los últimos siglos y ha ganado una importancia creciente en las últimas décadas, sirve como fundamento para el desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico en todo el mundo. En el caso de las entidades gubernamentales, que tienen la responsabilidad de proporcionar servicios esenciales a la sociedad y tomar decisiones que afectan a la comunidad en su conjunto, se beneficiarán enormemente de la aplicación de los principios y procesos de gestión administrativa.

Para llevar a cabo una gestión efectiva que permita la adecuada administración de recursos y el logro de objetivos establecidos, los responsables de esta tarea deben poseer una combinación de habilidades específicas y habilidades transversales. Estas habilidades abarcan desde el liderazgo y la motivación hasta la innovación, pasando por competencias técnicas, un profundo entendimiento de los procesos y una sólida base en la gestión empresarial. Asimismo, uno de los aspectos clave que enfatiza la importancia de la gestión administrativa es la necesidad de realizar una evaluación exhaustiva de la situación actual de la organización.

Para (Ramírez, 2016) esto implica un análisis detallado de todos los procesos administrativos que se desarrollan en la institución, desde la planificación y la asignación de recursos hasta la ejecución y el control de actividades. Este diagnóstico preciso permite identificar áreas de mejora y establecer una base sólida para implementar cambios y mejoras.

La gestión administrativa por procesos es un enfoque que ha ganado relevancia a nivel mundial debido a sus beneficios en términos de eficiencia, calidad, transparencia y adaptabilidad, dado que busca optimizar la cadena de valor y mejorar continuamente para garantizar que cada proceso contribuya significativamente a los objetivos de la organización. Su adopción es una respuesta a los desafíos y oportunidades que enfrentan las organizaciones en un mundo cada vez más dinámico y competitivo, ya sea en el ámbito empresarial o en la administración pública, como los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Instituciones a nivel mundial, como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), han respaldado la

implementación de enfoques centrados en procesos para enfrentar desafíos a escala global, tales como la sostenibilidad, la gobernanza y la gestión de situaciones críticas. Además, la difusión global de la gestión basada en procesos ha resultado en la uniformidad de prácticas y la colaboración internacional para potenciar la eficacia en diversos sectores.

El CODAD en su artículo 64, literal b, determina que, entre las funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, se encuentran el diseño y la promoción de políticas que fomenten la equidad y la inclusión en su territorio, conforme a sus competencias constitucionales y legales. Así mismo, se da cumplimiento al literal j, el cual estipula que los GAD's Parroquiales Rurales, deben prestar los servicios públicos que les sean delegados o descentralizados, siguiendo criterios de calidad, eficacia y eficiencia; y respetando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad previstos en la Constitución. (COOTAD, 2011)

Los autores (De La Torre & Núñez, 2023) señalan que en Ecuador existen 24 GAD Provinciales, 2 GAD distritales, 221 GAD municipales y 823 GAD parroquiales que, para instrumentar la transparencia, deben considerar aspectos tales como acceso a la información, control social, rendición de cuentas y gobierno electrónico.

Esta competencia está vinculada con la responsabilidad que tienen los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) de fomentar los sistemas de protección integral destinados a los grupos de atención prioritaria. Su función es asegurar de manera integral los derechos de estos grupos, sin extralimitarse en el ejercicio de sus competencias.

Para aquello, es necesario que exista una correcta gestión de los recursos humanos y financieros. Por lo que, el COOTAD en su artículo 249, establece que los Gobiernos parroquiales deben asignar el diez por ciento de su presupuesto de los ingresos no tributarios para financiar los programas y respaldar económicamente los programas y políticas públicas dirigidas a satisfacer y asegurar los derechos de los grupos de atención prioritaria. (Castro & Amacha, 2023)

Respecto al **planteamiento del problema** a nivel mundial los autores (Lara & Dávila, 2023) mencionan que, a nivel general, se requiere de una administración menos lenta, pues actualmente, la administración pública no se adapta de forma adecuada a los problemas que se presentan en la sociedad, por aquello, existe una demanda insatisfecha de los ciudadanos en función de los servicios que reciben. Sin embargo, indican que el problema principal radica en que, en ciertas circunstancias, los intereses privados prevalecen sobre los intereses públicos.

Razón por la cual, la gestión juega un rol importante en las administraciones públicas para cumplir con las metas propuestas, cuyas funciones se basan en planificar, organizar, dirigir y controlar y son aplicadas tanto en las organizaciones públicas como en las organizaciones privadas.

Los autores también indican que, con el propósito de crear un Estado que garantice los derechos sociales y la competitividad, la reforma estatal se ha transformado en el eje principal de la agenda política mundial. Destacan, que la nueva gestión pública incorpora valores ideológicos y administrativos haciendo énfasis en la economía, la eficacia y la eficiencia, algunos de los instrumentos de la NGP son denominados sociedad del bienestar.

Desde el punto de vista de (González B. J., 2019) es común escuchar a la ciudadanía expresar sus opiniones sobre el Estado como una organización rígida, lenta, saturada de trámites y propensa a la corrupción. Este punto de vista se fundamenta en las experiencias en la que los ciudadanos interactúan con las instituciones públicas y sus procesos administrativos. En consecuencia, estas percepciones afectan la confianza de los ciudadanos y destaca la necesidad de reformas, modernización y medidas para mejorar la eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta ante las demandas y expectativas de la sociedad.

Por consiguiente, los autores (Saavedra & Delgado, 2020) mencionan que, los estudios encontrados sobre la gestión administrativa tienen origen en los países de América Latina, lo que evidencia el interés por enriquecer los procesos que ayudan a las instituciones a tener éxito. Sin embargo, aquello depende de cómo los directivos ejercen su función para lograr sus objetivos. En este sentido, los colaboradores juegan un rol importante al igual que los procesos administrativos.

A nivel nacional, lo autores (Vizúete & Gamboa, 2022) señalan que, las entidades públicas denominadas Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales carecen de una estructura jerárquica establecida, dificultando el desarrollo y ejecución de sus actividades, situación que afecta a la eficiencia de los procesos administrativos generando una gestión pública ineficaz. Las autoridades encargadas de estas entidades, en su mayoría son personas que no tienen preparación académica superior, bachillerato o carecen de conocimientos administrativos, dificultando la gestión administrativa y comprometiendo los recursos destinados al desarrollo de las parroquias. Por esta razón, mejorar la gestión administrativa en el sistema público generará una buena percepción de los ciudadanos abordando la mayoría de las solicitudes y reforzando la confianza otorgada al liderar el mandato

ciudadano. Es claro que los Gobiernos y sus administraciones enfrenan una presión creciente para abrirse al escrutinio popular, volviéndose más accesibles y receptivas a las demandas y necesidades de los ciudadanos. También, se espera que respondan a la confianza política depositada en ellos para gestionar los asuntos públicos, especialmente en épocas de austeridad y superación de crisis económicas.

Respecto al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, la autora (Moreira, 2023) hace referencia a los procesos administrativos y a la importancia de realizar registros digitales de los diferentes procesos que se lleven a cabo en la organización, lo cual implica seguridad de la información agilizando las actividades y evitando procesos sin terminar, pérdida o duplicidad de documentos, desorden, , multas, entre otros problemas, por esta razón, la autora destaca el impacto del desarrollo tecnológico y cómo influye en el sector público y privado, pues al brindar diversos servicios a la comunidad, la entidad emite gran cantidad de documentos para sus diferentes grupos de interés y determina un plazo de 10 a 15 días para entregar lo solicitado incrementando el tiempo de ejecutar o dar continuidad a un proceso.

Por lo tanto, el **problema** se origina dada la importancia de una gestión pública eficiente y orientada al ciudadano en el ámbito local para satisfacer las necesidades y demandas de la comunidad, ya que cuando la gestión no está adecuadamente estructurada, coordinada o transparente, pueden surgir deficiencias en la prestación del servicio a la comunidad, escasa participación ciudadana, desigualdades en el acceso a recursos u oportunidades, así como también se puede evidenciar un aumento en la percepción de actos de corrupción e ineficiencia gubernamental.

La problemática se presenta en el ámbito de la administración pública local, específicamente en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales (GAD) de José Luis Tamayo y Anconcito, ubicados en el cantón Salinas, Ecuador, instituciones públicas clave para la ciudadanía en la prestación de servicios y atención de sus necesidades. Sin embargo, a menudo se enfrentan a desafíos en términos de eficiencia, transparencia y calidad en la prestación de servicios. Las causas subyacentes de la problemática en la gestión administrativa incluyen: la falta de formación profesional adecuada, poca inversión en tecnología apropiada, un manejo inadecuado de recursos y falta de procesos estandarizados. Aquello, impacta negativamente en la competencia y preparación del personal, la eficiencia operativa y la transparencia, lo cual, genera demoras, malentendidos y errores. Esto, a su vez, puede resultar

en conductas poco transparentes, decisiones injustas y prácticas cuestionables, lo que afecta la percepción ciudadana y genera desconfianza en las instituciones gubernamentales. En consecuencia, se limita la capacidad de los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) para cumplir con su misión y se ofrecen servicios menos eficientes.

Lo anteriormente mencionado, constituyen a una ineficiente gestión administrativa por procesos, lo cual influye en la atención ciudadana en dichas instituciones. Por consiguiente, debido a que, la gestión administrativa por procesos se configura como una metodología esencial para garantizar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios proporcionados a la comunidad por los GAD parroquiales, si no se lleva a cabo una correcta implementación, se genera una serie de consecuencias negativas tanto para la organización como para la satisfacción del ciudadano.

Por lo tanto, abordar esta problemática es fundamental para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y sobre todo responder a sus solicitudes en las parroquias del cantón Salinas y fortalecer la democracia local.

Por aquello, el **aporte** de la investigación radica en la identificación de deficiencia, la comprensión de sus causas y las propuestas específicas que contribuyan a mejorar tanto la eficiencia interna de estas soluciones como, la calidad de la atención brindada a los ciudadanos.

En resumen, este estudio busca aportar en la comunidad, al fortalecer la capacidad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) parroquiales para brindar servicios de manera más efectiva y eficiente a sus ciudadanos. Además, se espera que los hallazgos y recomendaciones obtenidas en este estudio puedan ser una valiosa fuente de conocimiento para otras instituciones gubernamentales que enfrentan desafíos similares en la gestión de procesos y en la mejora de la atención al cliente. Con base en aquello, la **formulación del problema** consiste en: *¿Cuáles son las estrategias y acciones necesarias para mejorar la gestión administrativa por procesos y la calidad de atención ciudadana en los GAD'S Parroquiales de José Luis Tamayo y Anconcito del cantón Salinas?*

Las interrogantes que complementan la formulación del problema forman parte de la **sistematización del problema**, que se describen a continuación:

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa de los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales del cantón Salinas?

- ¿Cuáles son las estrategias que fortalecen la atención ciudadana en los GAD'S Parroquiales?
- ¿Qué propuesta de mejora se plantea para mejorar la gestión administrativa por procesos y la calidad del servicio brindado por los GAD'S Parroquiales del cantón Salinas?
- ¿Qué indicadores son esenciales para mejorar la calidad de la atención ciudadana en los GAD's parroquiales del cantón Salinas?

En relación con lo planteado, se establece el **objetivo general** *Proponer un plan de acción para los GAD's Parroquiales del cantón Salinas que permita mejorar la gestión administrativa y la calidad de la atención ciudadana.*

De acuerdo con el objetivo general, se establecieron los **objetivos específicos**, que serán la base para dar cumplimiento al objetivo propuesto:

- Diagnosticar la gestión administrativa por procesos de los GAD'S parroquiales del cantón Salinas.
- Establecer las estrategias de la gestión administrativa por procesos para mejorar la atención ciudadana de los GAD'S parroquiales del Cantón Salinas.
- Elaborar un Cuadro de Mando Integral enfocado en la gestión administrativa por procesos, con el fin de optimizar la atención ciudadana de los GAD'S parroquiales del Cantón Salinas.
- Identificar indicadores estratégicos de conformidad al cuadro de mando integral que permitan evidenciar el cumplimiento de las estrategias planteadas.

La investigación tiene como **justificación teórica** enfoques teóricos que respaldan la importancia de investigar la ineficiencia en la gestión de servicios gubernamentales hacia los ciudadanos. Por ejemplo, se toma como base la teoría de la administración pública, la cual destaca la relevancia de la eficiencia en la prestación de servicios como un componente esencial para el buen funcionamiento de dichas instituciones gubernamentales. Asimismo, se consideran aspectos que garanticen una óptima gestión como: la ética profesional, el manejo de recursos financieros y la profesionalización de los servidores públicos.

Por su parte, la **justificación práctica**, radica en la necesidad de identificar y corregir posibles causas que impidan una eficiente gestión administrativa en los GAD's parroquiales,

ya que, así, se puede optimizar la inversión en servicios esenciales que contribuyan al desarrollo sostenible de las comunidades locales; se implementen medidas destinadas a prevenir conductas antiéticas que debilitan la confianza de la ciudadanía; y se asegure que el personal este correctamente capacitado para ofrecer servicios de calidad al ciudadano.

El **mapeo** o estructura del trabajo de titulación corresponde a:

En primer lugar, el **Capítulo I**, denominado como Marco Referencial consiste en una revisión de la literatura que refleja trabajos previos de indoles nacional e internacional, compuesto por tesis y artículos científicos, además de contener desarrollos teóricos y conceptuales, en donde se detallan las opiniones de diferentes autores sobre las variables, dimensiones e indicadores. En este capítulo también se mencionan aspectos legales que poseen relación y concordancia con el tema de investigación.

En el **Capítulo II**, se describe la Metodología utilizada, definiendo el diseño y métodos de la investigación, así mismo la descripción de la población y muestra, a quienes se le aplicarán las técnicas e instrumentos de recolección de información, esenciales para la recolección y procesamiento de datos. Es así como dentro de este capítulo se define el camino a seguir dentro de la investigación.

Por último, el **Capítulo III** denominado Resultados y Discusión, compuesto del análisis e interpretación de los datos recopilados a través de los instrumentos de recolección de información, en este proceso, se lleva a cabo las discusiones fundamentadas en los artículos y tesis previamente mencionado. Así mismo, se presentan el plan de acción dando respuesta a los objetivos planteado, las conclusiones y recomendaciones obtenidas en la investigación.

Capítulo 1

Marco Referencial

Revisión de literatura

El estudio realizado por (Hernán, 2022) en su trabajo de titulación previo a la obtención del título de Maste en Gestión Pública, Lima – Perú, titulado *Gestión administrativa y calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021*, cuyo objetivo consiste en “Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en tiempos de COVID-19, 2021”. Esta investigación buscó determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021. Se planteó bajo la metodología cuantitativa de nivel descriptivo y tipo correlacional. Se aplicaron cuestionarios de encuestas como herramienta, los cuales fueron debidamente validados, el instrumento constó de 20 ítems. La población de estudio incluyó a 100 usuarios de la entidad estudiada. Los resultados de confiabilidad, evaluados mediante el alfa de Cronbach arrojaron valores de 0,898 para la gestión administrativa y 0,936 para la calidad de atención respectivamente. Se concluyó que existe una relación la gestión estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Defensoría del Pueblo durante la pandemia de COVID-19 en 2021.

Mientras que, (Rosendo, 2022) en su tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública titulado *Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Callao, 2021*, tuvo como objetivo principal explicar relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad del Callao, 2021, para lo cual se implementó una metodología de tipo básica, con un diseño no experimental y un enfoque no correlacional descriptivo, aplicando una muestra de 100 usuarios los cuales fueron seleccionados mediante el muestreo por conveniencia debido a la facilidad del autor para acceder a ellos. Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios con la finalidad medir las variables de gestión administrativa y calidad de atención. Los resultados analizados mediante el uso del coeficiente Rho de Spearman mostraron una significancia de $p < .05$; así como también un coeficiente de ,766; lo que permitió concluir que existe relación positiva entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Municipalidad del Callao, 2021

Por su parte, los autores (Peña, Sánchez, & Sancan, 2022) en su artículo titulado *Gestión Administrativa y su Impacto en la Calidad del Servicio*, desarrollado en Jipijapa, Ecuador, posee el objetivo de “Destacar la importancia de la gestión administrativa para el aprovechamiento y maximización de los recursos de este negocio, de manera tal que esta comience a gestionar su administración de una manera en las que reemplacen actividades no funcionales a funcionales”. En la actualidad, los clientes buscan el mejor servicio posible. Por esta razón, se desarrolló una investigación en la cooperativa denominada “15 de Febrero” del cantón 24 de mayo, con el objetivo de destacar las ventajas de ofrecer un servicio de alta calidad a los usuarios, lo cual beneficiaría a esta institución. Esta investigación permitió identificar factores claves que pueden coadyuvar a la cooperativa a plantear alternativas favorables para la mejora significativa de las actividades que desarrollan. En la investigación se empleó el método cualitativo, mediante entrevistas realizadas a los responsables de la cooperativa. Asimismo, se llevaron a cabo encuestas a socios y cliente. Además, se utilizó el método bibliográfico, para fundamentar teóricamente este trabajo.

Los principales hallazgos revelan la imperiosa necesidad de establecer una sólida gestión administrativa, lo cual contribuirá a la consolidación de la cooperativa. Asimismo, se destaca la opinión de los usuarios quienes subrayan la importancia de promocionar los servicios ofrecidos por medio de las redes sociales o plataformas de comunicación que permitan mejorar su accesibilidad.

Desarrollo de teorías y conceptos

Gestión Administrativa

De acuerdo con (Mendoza & Moreira, 2021), la gestión administrativa engloba un conjunto de actividades orientadas a liderar los trabajos y recursos de una organización. Su función abarca desde la supervisión y coordinación de los diferentes roles dentro de una organización con el objetivo de prevenir y resolver inconvenientes, así como también alcanzar las metas establecidas. Este rol recae en el gerente o jefe de operaciones, quien debe garantizar la eficiencia en el manejo de los recursos empleados.

Como expresa el autor (Mendoza Briones, 2017), la gestión administrativa implica la ejecución de acciones estratégicas alineadas al cumplimiento de objetivos a través de las funciones fundamentales del proceso administrativo. En este contexto, la innovación empresarial desempeña un papel fundamental ya que implica mejoras en el modelo de negocio. No obstante, innovador puede significar llevar a cabo modificaciones en la estructura organizacional, en los métodos de producción o incorporar nuevas tecnologías como parte de la propuesta empresarial. Estos cambios buscan aumentar la eficiencia y fortalecer la posición de la empresa en el mercado.

La gestión empresarial se enfoca principalmente en la planificación de una empresa para cumplir con los objetivos planteados. En este sentido, la definición de metas a largo plazo, el desarrollo de plan de acción y la asignación de los recursos que manejan para el alcance de estos objetivos son elementos indispensables. Por esta razón, contar con un plan de acción se vuelve esencial, ya que permite identificar y abordar los factores críticos a trabajar una vez se hayan identificado nuevos escenarios para la organización.

Planificación

De acuerdo con los autores Peñafiel Loor et al. (2020), la planificación es una herramienta estratégica que permite a las organizaciones anticiparse a eventos futuros desde la perspectiva del presente. Su función principal reside en direccionar, trazar metas y objetivos con el propósito de fomentar la competitividad y lograr un fin específico. Además, implica un análisis detallado de los recursos con los que se cuenta y determinar la manera más eficiente de utilizarlos para dar cumplimiento a los objetivos establecidos.

Por su parte, (Cano, 2017) concibe la planeación como un gran proyecto, que implica la utilización eficiente y racional de los recursos disponibles para ponerlos a disposición de

operaciones que buscan el desarrollo. Este avance se logra a través del cumplimiento de la misión, propósito, objetivos y metas, y se realiza mediante la identificación de factores internos y externos de la organización.

Asimismo, la planificación puede ser interpretada como el proceso mediante el cual la organización establece o redefine sus cursos de acción hacia el futuro. Este enfoque organiza de manera estructurada sus objetivos, así como los medios necesarios para alcanzarlos y concretarlos. Los cursos de acción resultantes de este proceso se basan en un análisis exhaustivo de las condiciones internas y del entorno en el que la organización opera.

La planeación o planificación es la primera función administrativa que incluyen el análisis de la situación actual, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos y el desarrollo de planes de acción que señalen cómo implementar dichas estrategias, la cual sirve de base para las demás funciones administrativas. En otras palabras, la planificación analiza nuestra posición actual, establece hacia dónde queremos ir y describe que acciones tomaremos para llegar allí y cómo las implementaremos. Por ende, para que la planificación sea efectiva, se deben considerar varios principios, como la flexibilidad, racionalidad, universalidad, compromiso, precisión y factibilidad.

Cumplimiento Normativo

(CIJUL, 2014) El concepto de cumplimiento normativo se refiere a la agrupación de normas, disposiciones y reglas que completan y aclaran aspectos específicos de un sistema jurídico o de una norma en particular. Estos complementos pueden ser considerados como elementos descriptivos, normativos y subjetivos, ya que implican una cierta valoración y grado de subjetividad.

Como expresa (Dasso, 2019) el cumplimiento normativo, también es conocido como compliance, ha experimentado una expansión significativa en el ámbito corporativo durante varias décadas, hasta el punto en que actualmente las principales empresas cuentan con programas de cumplimiento que abordan una variedad de temas como, corrupción, ética, discriminación, entre otros.

Este concepto implica la implementación de programas por parte de las empresas para identificar los riesgos sobre los incumplimientos normativos derivados de sus actividades. Estos programas buscan establecer reglas que organicen de mane sistemática todas las normativas, transformándolas en pautas o principios fundamentales de comportamiento. Al

seguir estas directrices, se previene la participación de los colaboradores en conductas prohibidas

La corrupción tiene impactos negativos que afectan directamente a la competitividad e inversión a la confianza de la población en cuanto a la realización de trámites, así como en la vida política de nuestro país, en donde se han expuesto casos cada vez más frecuentes de actos de corrupción en donde se ven involucrados funcionarios sin importar su filiación política. En este sentido, la integridad de las personas morales y físicas cobran gran importancia y a través del conjunto de normas y buenas prácticas que impulsan la creación de estrategias, lo cual contribuye en gran medida a la transparencia de los gobiernos por medio del cumplimiento normativo, favoreciendo el monitoreo de cumplimiento de obligaciones de funcionarios públicos disminuyendo los altos niveles de corrupción.

Organización

Citando a (Vasquez Ponce, Parrales Pilozo, & Morales Chávez, 2021) la organización implica la creación de una estructura intencionada con la finalidad de asegurar la distribución efectiva de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas. Esta dimensión revista importancia, dado que constituye un medio a través del cual se determina la forma óptima de lograr los objetivos, evitar la lentitud e ineficiencia en las operaciones y reduce o elimina la duplicación de esfuerzos al definir claramente las funciones y responsabilidades.

Mientras tanto, (Blandez Ricalde, 2014) define a la organización como el mecanismo para establecer la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos en una empresa. Menciona además que, deben tomarse en cuenta aspectos fundamentales, tales como la estructura organizativa, la sistematización de procesos, la agrupación funcional, la jerarquización de roles y la simplificación de funciones. La importancia de la organización, como parte del proceso administrativo, proporciona un enfoque que contribuye significativamente al logro de los objetivos empresariales y al desarrollo sostenible de la entidad.

En síntesis, organizar consiste en emplear un conjunto de recursos dentro de una estructura que favorezca la ejecución de planes, resultando en la disposición de las partes de un todo y su división en partes ordenadas conforme a algún criterio o principio de clasificación.

Por ello, la organización es de mucho interés en las empresas, algunos de los motivos principales es que ayudan a lograr los objetivos planteados, a utilizar mejor los medio y

recursos, así como también, tener una mejor comprensión y comunicación entre los miembros de la empresa, suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente con un mínimo de esfuerzo, evita la lentitud e ineficiencia de las actividades reduciendo los costos e incremento de la productividad.

Estructura Organizacional

Como mencionan (Tejada Estrada, Rengifo Lozano, Boy Barreto, & Rodríguez Chirinos, 2020) la estructura organizacional permite visualizar la funcionalidad de las instituciones, los niveles jerárquicos, líneas de mando cómo estas se comportan, por lo que Weber, plantea que en la estructura organizacional prevalece el principio de la jerarquía funcional, lo cual significa un sistema estructurado de mando y subordinación recíproca donde los superiores supervisan a los subordinados.

Citando a (García, 2021), la estructura organizacional es fundamental para cualquier empresa, ya que permite una planificación estratégica eficaz, estableciendo objetivos a corto plazo y asignando el personal adecuado para su cumplimiento. En virtud de aquello, es crucial que la estructura defina claramente los puestos de trabajo y sus funciones, lo que facilita la identificación de niveles jerárquicos y roles específicos. Esta claridad permite una evaluación continua de los empleados, promoviendo la mejora continua y facilitando la toma de decisiones oportunas. Además, una buena estructura organizacional no solo asegura el correcto funcionamiento de las actividades, sino que también las alinea con los objetivos de la empresa, fomentando el cumplimiento de las tareas y un sentido de pertenencia entre los empleados.

La estructura organizacional es crucial para una empresa, ya que clarifica los roles y responsabilidades, optimiza la eficiencia operativa y agiliza la toma de decisiones, permitiendo una adaptación rápida a los cambios externos. Además, aumenta la productividad, mejora la comunicación y fomenta la motivación y el compromiso de los empleados.

En resumen, una estructura organizacional bien diseñada refuerza la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos y adaptarse al crecimiento, ya que facilita la evaluación del desempeño y asegura la alineación con los objetivos estratégicos, optimizando el uso de recursos y promoviendo la innovación.

Dirección

El autor (Córdova López, 2012) define a la dirección como la ejecución de tareas planificadas y organizadas, dirigiendo y direccionando recursos a través de procesos de tomas

de decisiones, comunicación, motivación y liderazgo. Implica monitorear las operaciones mediante la colaboración y el compromiso de los subordinados, con el propósito de alcanzar niveles destacados de productividad.

Por su parte, (Chiavenato, 2005) relata que la dirección es la tercera función administrativa, desempeña un papel crucial en este proceso al poner en marcha y dinamizar la empresa. Este aspecto de la gestión se vincula con la acción, la implementación y, especialmente con las personas, centrándose directamente en la disposición de los recursos humanos de la empresa, de tal forma que, asignar roles, proporcionar capacitación, orientación y motivación son aspectos esenciales en la dirección.

Las afirmaciones anteriores evidencian que la dirección es la ejecución de los planes a través de la estructura organizacional mediante los esfuerzos del grupo social, la comunicación, la motivación y la supervisión. Al ser la tercera etapa del proceso administrativo se plantea la pregunta ¿cómo se está haciendo?, con el objetivo de conocer cómo se van a ejecutar los planes y fungir como guía de estos. Al igual que la planeación, cuenta con su propio proceso, el cual se encuentra formado por la toma de decisiones, la integración, la comunicación, la motivación y la supervisión.

Cumplimiento de Objetivos Estratégicos

Para (Paz & Núñez, 2016) si los objetivos estratégicos de la organización se cumplen ya sea de manera alta, media o baja, esto será el reflejo de la cultura organizacional, pues aspectos actitudinales, valores, comunicación, competitividad, trabajo en equipo y otros factores, son esenciales para el logro de sus objetivos. Es por esta razón, que el éxito en alcanzar los objetivos estratégicos depende tanto de una planificación y recursos adecuados como de una cultura organizacional sólida.

Por su parte, (Macías Arteaga & Mero Vélez, 2022) imponen a las organizaciones realicen actividades de gestión efectivas frente a las transformaciones como la competencia, los intereses de los grupos involucrados, así como también factores económicos, tecnológicos, sociales y políticos, entre otros que permitan definir e implementar estrategias que promuevan el cumplimiento de objetivos estratégicos. Este proceso se logra a través de la planeación estratégica y representa un sistema que guía la toma de decisiones encaminadas a evaluar la situación y determinar la orientación de la empresa para contribuir a la consecución de sus objetivos.

Los objetivos estratégicos son las metas y estrategias cuyos logros resultan imprescindibles para convertir en realidad la misión de la organización. Estos resultados reflejan todo aquello que la empresa tiene como propósito para alcanzar en un periodo de tiempo determinado sus objetivos a largo plazo. El cumplimiento de los objetivos estratégicos es un proceso continuo que requiere atención constante y adaptación a medida que la organización evoluciona y responde a cambios en su entorno. Para ello, es fundamental que los objetivos estratégicos de la empresa estén definidos y alineados con la misión y visión de la organización. Si embargo, las empresas deben ser flexibles para adaptarse a los cambios en condiciones internas y externas, ajustando sus estrategias según sea necesario.

Control

Citando a (Robbins & Coulter, 2014), el control es el proceso mediante el cual se supervisa, compara y corrige del desempeño laboral. La obligación de ejercer la función de control recae sobre todos los directivos, incluso en situaciones donde el desempeño de las unidades bajo su dirección alcance el nivel planificado. La implementación de mecanismos de control eficaces asegura que las actividades de la organización se lleven a cabo de manera efectiva contribuyendo al logro de sus objetivos.

De acuerdo con (Lopez, 2023), los procesos de control son un pilar fundamental en la organización y desempeñan un papel crucial para el desarrollo de estrategias. Para garantizar un control efectivo, es esencial disponer de canales de comunicación que faciliten el flujo de información. Estos canales incluyen diversas modalidades, tales como la supervisión del personal a través de controles rutinarios, la supervisión a través de unidades especializadas como auditorías, un canal de supervisión informal que opera al margen de las estructuras organizativa, favoreciendo celeridad y fidelidad en el intercambio de información, y finalmente, un canal funcional especializado para el control donde se pueden presentar informes, clasificar datos, llevar a cabo investigaciones, computar información y realizar presentaciones.

La función del control consiste en supervisar las actividades de una organización, sin esta función no se tendría conocimiento si la organización cumple sus objetivos, aquello conlleva a que no se detecten desviaciones y sean corregidas. Al ser la etapa final del proceso administrativo, la actividad principal del control interno es desarrollar la programación y ejecución de auditorías para velar por que la entidad cumpla efectivamente con las normativas vigentes, los procesos y procedimientos establecidos por áreas. En virtud de aquello, se debe

fortalecer la cultura de autocontrol, de tal forma que los colaboradores contribuyan al mejoramiento continuo y el cumplimiento de la misión institucional.

Tiempo de Respuesta para Resolver Problemas

A juicio de (Talamoni, 2023), los procedimientos administrativos a los que los ciudadanos se enfrentan en la administración pública se caracterizan por su lentitud, susceptibilidad a prácticas corruptas y la exclusión de individuos con recursos limitados. Aspectos como estos, obligan a la ciudadanía incurrir en el pago de sobornos para agilizar los trámites, esta situación no solo representa pérdida de tiempo en los ciudadanos, sino que también perpetúa desigualdades socioeconómicas.

Como expresan (Knight & Delgado, 2023), se debe proporcionar de manera precisa y puntual información pertinente al solicitante, cumpliendo con los términos establecidos o en el menor lapso posible. Con ello, se busca facultar al solicitante con la capacidad de acceder a información adicional sin la necesidad de requerir de alguna solicitud, lo que contribuye a la transparencia gubernamental.

La eficaz atención a los problemas en la comunidad por parte de las instancias gubernamentales y entidades públicas es un pilar esencial para el bienestar general y la confianza en el sistema, pues la capacidad de proporcionar respuestas oportunas y efectivas a los requerimientos de la comunidad es un aspecto clave de la responsabilidad gubernamental. Sin embargo, este proceso a menudo implica una gestión de tiempo que puede ser extensa debido a la complejidad de los problemas y la necesidad de evaluar y planificar soluciones adecuadas.

En este contexto, la gestión del tiempo y la comunicación clara sobre los pasos que se están tomando generan confianza y participación cívica. Cabe recalcar que la gestión del tiempo en la resolución de problemas no solo se trata de rapidez, sino también de efectividad. Por esta razón, tomarse el tiempo necesario para implementar soluciones sostenibles y bien planteadas contribuye a una mejora continua a largo plazo. En última instancia, la respuesta efectiva a los problemas en la comunidad refleja el compromiso del gobierno con el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo sostenible de la sociedad.

Atención Ciudadana

Según lo expresado por (Patlán Lira, 2023), en el ámbito público, la atención ciudadana se entiende como un medio destinado a la optimización de procedimientos y servicios con el

propósito de instaurar confianza y credibilidad en la ciudadanía hacia la Administración Pública. Los individuos que ofrecen servicios de atención personalizada a los ciudadanos en organismos del sector público deben tener conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de tal manera que detecten, gestionen y procesen las necesidades requeridas por la ciudadanía en el servicio requerido.

Siguiendo las palabras de (Franciskovic, Hamann, & Miralles, 2020), la atención ciudadana se canaliza en la modalidad presencial y según el “Manual para mejorar la atención ciudadana en las entidades de la Administración Pública”, este concepto aborda la atención ofrecida en puntos de atención físicos diseñadas para la ejecución de diversos procedimientos, facilitando el acceso a información, recepción de quejas, reclamos, entre otros. Esta modalidad presenta la ventaja de proporcionar una atención personalizada, promoviendo una asistencia más eficiente en la realización de trámites o la prestación de servicios.

La atención ciudadana en el ámbito público es esencial para fomentar la participación ciudadana y va más allá de responder preguntas o resolver problemas, ya que su finalidad es mejorar la calidad de los servicios y fortalecer la democracia garantizando una gestión transparente, lo cual implica establecer canales de comunicación efectiva. La importancia en el ámbito público radica en su capacidad para fortalecer la relación entre el gobierno y la sociedad promoviendo confianza.

Servicio de Calidad

Tal como argumenta (Reyes Zavala & Veliz Valencia, 2021), la calidad en la prestación de servicios constituye un factor estratégico mediante el cual impone a toda organización la necesidad de alcanzar una ventaja competitiva que funja como cimiento para la viabilidad y el progreso, ya sea en el ámbito privado o público. Esto se fundamenta en el reconocimiento de que el consumidor exige una atención excelente, un entorno placentero, trato personalizado, eficiencia, comodidad y garantía de seguridad.

Desde la visión de (Charry Aysanoa & Flores Leiva, 2021), las personas, tanto en condición natural como jurídica, demandan una atención eficiente y humanizada en los servicios que les son proporcionados. La omisión de un servicio de calidad por parte de una entidad no solo trasgrede su misión institucional, sino que también perjudica los derechos inherentes a las personas; lo cual conduce a la insatisfacción de aquellos que desempeñan el papel de usuario.

El servicio al cliente involucra a todo el personal de la organización, razón por la cual la calidad del servicio debe ser eficiente, transparente y orientado al ciudadano, no solo implica la ejecución eficaz de procesos, sino también la promoción de la confianza y participación ciudadana, proporcionando servicios que satisfacen o superan las expectativas del ciudadano.

Eficiencia Operativa

Tal como argumenta (Baena, 2023), la eficiencia operativa constituye un principio esencial en el ámbito empresarial, maximizar y optimizar sus recursos y procedimientos con el propósito de alcanzar desempeños superiores. Este elemento ejerce una influencia en la rentabilidad y el éxito a largo plazo de una organización y conlleva la eliminación de desperdicio o ineficacia en los procesos internos.

Siguiendo las palabras de (Barrera Guerra, 2020), la eficiencia operativa es un elemento crítico para preservar el valor y prevalecer en el ámbito empresarial. Su importancia radica en impulsar a las entidades a desarrollar y aplicar políticas y procedimientos que, de manera formal, establezcan mecanismos de control que regulen las operaciones, con el propósito de alcanzar los objetivos comerciales asociados tanto a la eficiencia operativa como a la rentabilidad.

La importancia de la eficiencia operativa resalta el grado de actividad con que a entidad mantiene niveles de operación adecuados y sirve para evaluar los niveles de producción o rendimiento de recursos. Sin embargo, alcanzar la eficiencia operativa es un reto para todos los miembros de la organización, por lo tanto, requiere el esfuerzo conjunto y el compromiso de todos, de esta forma, se gestiona adecuadamente el uso de todos los recursos humanos, materiales y económicos.

Participación Social

Según (Salas Subía, 2020), la participación ciudadana se refiere a las iniciativas orientadas a integrar a los individuos en los procesos decisionales de índole pública. Implica la imperativa creación de entornos propicios para cultivar una ciudadanía que perciba su propiedad sobre el dominio público, asumiendo la responsabilidad tanto del éxito como del fracaso de la colectividad. Además, resulta fundamental la capacidad de alcanzar un consenso que, si bien puede no satisfacer por completo a cada parte, sea aceptable para todos.

Por su parte, (Montecinos & Contreras, 2019) mencionan que, la participación ciudadana, posee una valoración favorable que la consagra de manera extensa en el ámbito

político. Se puede afirmar que la participación ciudadana se concibe como un mecanismo, un derecho, una oportunidad, una constitución social y, de manea preferente como un proceso que involucra la interacción entre dos entidades: los ciudadanos y el gobierno.

La participación social promueve la inclusión y es un componente esencial de la democracia y puede manifestarse en diversas formas, como la expresión de opiniones, toma de decisiones conjunta, colaboración en proyectos comunitarios fomentando la transparencia, con el fin de lograr un desarrollo sostenible e igualitario.

Comunicación en Medios Sociales

Gestionar herramientas digitales se han convertido en una actividad fundamental en la comunicación dentro de las organizaciones, por ello, (Armírola Garcés, García Nieto, & Romero González, 2020) mencionan que, incorporar las redes sociales como canales de comunicación con sus públicos se sustenta en la intuición y experiencia de los empresarios, más que en una planificación estratégica. En consecuencia, resulta imperativo diseñar un plan de comunicación que satisfaga las necesidades organizativas y, especialmente las de sus audiencias, quienes cada vez recurren a las redes sociales para informarse y comunicarse sobre sus intereses.

Con la era moderna, la difusión de mensajes en medios sociales se ha vuelto crucial para establecer una interacción directa y efectiva entre la administración pública y la ciudadanía. Dado que, permite difundir información de manera inmediata, transparente y accesible, facilita la participación de los ciudadanos en los procesos gubernamentales.

Satisfacción del usuario

Conforme a (Silva Juárez, Julca Calderón, Luján Vera, & Trelles Pozo, 2021), la satisfacción emerge como el principal resultado en el curso de una transacción; en su ausencia, el consumidor dirige su atención hacia alternativas disponibles. Por ello, alcanzar el grado máximo de satisfacción de los clientes, se convierte en una condición priori para consolidar una presencia en la mente del usuario y, por ende, en el ámbito comercial. En virtud de lo antes mencionado, el objetivo de mantener al cliente satisfecho ha evolucionado más allá de las fronteras de la mercadotecnia, formalizándose como una de las metas esenciales en todos los dominios funcionales.

Empleando las palabras de la autora (Ruiz Noriega, 2022), la satisfacción del usuario es uno de los elementos primordiales al prestar servicios de calidad, dado que ejerce una

influencia en su comportamiento. Esto se manifiesta cuando los servicios superan sus expectativas, por ende, la excelencia en la prestación de servicios representa un objetivo directo para atender de manera adecuada las necesidades e inquietudes de la ciudadanía.

Los clientes satisfechos son aquellos que han percibido u obtenido un valor positivo y que sus requerimientos han sido atendidos de manera efectiva. En el caso de las entidades públicas, la satisfacción del usuario fortalece la confianza y mejora la percepción sobre la eficacia y eficiencia de los servicios públicos.

En otras palabras, la satisfacción del cliente es la percepción que este tiene sobre el grado en el que se han cumplido las expectativas de los clientes. En este sentido, toda interacción entre el cliente y la organización dará como resultado una retroalimentación sobre el servicio o producto ofrecido.

Tiempo de Respuesta al Usuario

Como expresan (López Parra, 2013), para dar respuesta inmediata y clara al usuario, deben consolidarse las directrices y procedimientos inherentes a las diversas esferas empresariales, orientándolos hacia el fortalecimiento de las prácticas que rigen la calidad del servicio. Además, el tiempo de prestación del servicio constituye una característica distintiva de los sistemas de atención al cliente, ya que el cliente busca acceder a los servicios de manera rápida, sencilla y conveniente.

El tiempo de respuesta al usuario es fundamental para construir y mantener relaciones positivas, mejorar la percepción de la entidad y garantizar la satisfacción y fidelización de los ciudadanos. La ineficiente gestión no solo afecta la experiencia del usuario, sino que también puede tener un impacto significativo en la reputación y éxito general de la entidad.

Este concepto se centra en el intervalo desde que un cliente plantea una solicitud hasta que recibe una respuesta de la empresa. La rapidez con la que responde al usuario no solo influye en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio, sino que también impacta en su lealtad y en la reputación de la empresa en el mercado.

En un contexto competitivo a nivel global, el tiempo de respuesta al cliente no solo afecta a la experiencia del usuario, sino que también puede ser un factor diferenciador frente a la competencia. Por ende, gestionar eficazmente este tiempo implica implementar sistemas ágiles, optimizar la comunicación interna y externa, y capacitar al personal para resolver las necesidades de los clientes de manera efectiva. Esta dimensión no solo refleja la eficiencia

operativa, sino que también es crucial estratégicamente para asegurar la competitividad y el crecimiento sostenible de la organización.

Fundamentos legales

La investigación se respalda en las siguientes leyes:

Constitución de la República del Ecuador.

Capítulo séptimo

Sección segunda

Administración Pública

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación.

Organización Territorial del Estado

Capítulo Cuarto

Régimen de Competencias

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: (...) 4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley. 5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.

Ley Orgánica de Participación Ciudadana.

Art. 1.- Objeto. – La presente Ley tiene por objeto propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de participación de las ciudadanas y los ciudadanos (...) instituir instancias, mecanismos, instrumentos y procedimientos de deliberación pública entre el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno, y la sociedad, para el seguimiento de las políticas públicas y la prestación de servicios públicos; fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; y, sentar las bases para el funcionamiento de la democracia participativa, así como, de las iniciativas de rendición de cuentas y control social.

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)

Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (COOTAD)

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; (...)
- 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; (...)
- 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, 15 de Enero)

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES)

Senplades es la entidad encargada de la formulación del PND, que orienta la inversión pública, y de las transformaciones institucionales necesarias dentro de la función ejecutiva que permitan alcanzar el buen vivir. Su misión es diseñar políticas públicas que articulen las perspectivas sectoriales y territoriales, estableciendo objetivos nacionales sustentados en procesos de información, investigación, capacitación, seguimiento y evaluación. Además, promueve una reforma sostenida, integral y democrática del Estado, potenciando una activa participación ciudadana que contribuya a una gestión pública transparente y eficiente.

Objetivos:

- Lograr que el país cuente con un sistema articulado de planificación, con principios, normas y mecanismos.
- Diseñar e implementar un sistema de planificación participativo, descentralizado, autorregulado y operativo.
- Promover la gestión por resultados, y la rendición de cuentas a través del monitoreo y la evaluación de la gestión pública.
- Proveer de metodologías y herramientas de participación ciudadana para el ciclo de planificación.
- Aportar con herramientas útiles para la desconcentración y la descentralización.
- Determinar la prioridad de los proyectos públicos de inversión que se presentan a través de los ministerios y demás instituciones estatales, calificándolos con criterios técnicos. Esto permite vincular la planificación con la inversión pública. (Senplades, 2009)

Capítulo II

Metodología

Diseño de la Investigación:

La elección de un tipo de **investigación descriptivo** se fundamenta en la necesidad de comprender y describir la situación actual de la gestión administrativa por procesos en los GAD's Parroquiales de José Luis Tamayo y Anconcito. Este enfoque permite analizar las características y variables relevantes relacionadas con la ineficiencia en la atención ciudadana, la falta de estandarización de procesos, el uso deficiente de la tecnología, la escasa participación ciudadana y el manejo inadecuado de los recursos financieros. Además, obtendrá una visión clara de las causas y consecuencias de los problemas identificados en el ámbito de la administración pública local. Finalmente, dado que el objetivo principal es proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa por procesos y fortalecer la atención ciudadana, el diseño descriptivo proporciona una base sólida para formular recomendaciones específicas

Por otro lado, el presente estudio corresponde a un **diseño no experimental**. Ya que, en un enfoque no experimental, se da prioridad a la observación y descripción de fenómenos en su estado natural. En esta instancia, el objetivo es examinar la realidad presente en los GAD Parroquiales, identificando patrones y características sin realizar intervenciones en sus procesos cotidianos.

Enfoque de investigación

El enfoque que se utilizó es **mixto**, el cual que integra métodos cualitativo y cuantitativo. Asimismo, permite abordar la investigación desde diversas perspectivas. El método cualitativo aporta a profundidad el explorar percepciones y experiencias, mientras que el método cuantitativo brinda amplitud al cuantificar datos y patrones.

Con respecto al método **cualitativos** se realizaron entrevistas estructuradas a funcionarios de los GAD's parroquiales para explorar en detalle la percepción y experiencia subjetiva de la gestión administrativa por procesos. De la misma manera se utilizaron documentos que corresponden a investigaciones similares que direccionaron la investigación, ya que aportaron datos relevantes acerca de la situación en la que se encuentran los GAD's con respecto a gestión administrativa.

Y en el método **cuantitativo** se aplicó encuestas para recopilar datos sobre la percepción de la atención. Las preguntas fueron orientadas a medir la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios proporcionados por los GAD.

Método de investigación

En la etapa cualitativa de la investigación, se utilizó el **método inductivo** para identificar patrones y tendencias a partir de datos recopilados en entrevistas estructuradas y análisis de documentos. Además, se permitió que las percepciones y experiencias de funcionarios y ciudadanos emergieran de manera natural, sin imponer categorías predefinidas. Por lo tanto, el enfoque inductivo fue fundamental para descubrir temas claves relacionados con la ineficiencia en la atención ciudadana, la falta de estandarización de procesos y otros problemas específicos vinculados a la gestión administrativa por procesos en los GAD Parroquiales.

Se utilizó el **método deductivo** para inferir conclusiones a partir de principios generales. Se desarrolló una relación entre los hallazgos específicos relacionados con las deficiencias en la gestión administrativa y teorías o conceptos generales de la administración pública eficiente. La propuesta de estrategias se sustenta en fundamentos deductivos que establecieron conexiones entre la comprensión detallada de los problemas identificados y enfoques teóricos probados en el ámbito de la gestión administrativa por procesos.

En la fase analítica de la investigación, se empleó el **método analítico** para descomponer la información recopilada en elementos más pequeños, permitiendo así comprender las relaciones entre ellos. Durante las entrevistas y encuestas, se llevó a cabo un análisis de respuestas y percepciones para identificar elementos clave que contribuyeron a la ineficiencia administrativa. Asimismo, se buscaron correlaciones y tendencias estadísticas que proporcionarán información adicional sobre la eficacia de los procesos.

Población y Muestra:

Para seleccionar una muestra representativa, a quienes aplicar la encuesta. Se tomó en cuenta la población total de cada comunidad a las que pertenecen los GAD's que se van a estudiar. En este caso, Antoncito con 11.822 habitantes y José Luis Tamayo con 22,064 habitantes.

Eventualmente se sumaron estas dos cifras y se calculó la muestra mediante la siguiente fórmula.

Tabla 1.*Fórmula de muestreo aleatorio simple*

FÓRMULA		
Población	N	33.886
Coefficiente de confianza	Z	1,96
Probabilidad de éxito	P	0,5
Probabilidad de fracaso	Q	0,5
Error de estimación	E	5%
Tamaño de la muestra	N	¿?

Tamaño de la muestra

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

$$n = \frac{(0,5 * 0,5) * (1,96)^2 * 33.886}{(0,05)^2(33.886 - 1) + (0,5 * 0,5) * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{(0,25) * (3,8416) * 33.885}{(0,0025)(33.885) + (0,25)(3,8416)}$$

$$n = \frac{32.543,154}{84,7125 + 0,9604}$$

$$n = \frac{32.543,154}{85,6729}$$

$$n = 380$$

Fuentes y técnicas para la recolección y procesamiento de los datos.

La información recopilada directamente de las entrevistas realizadas a funcionarios de los Parroquiales del GAD de José Luis Tamayo y Anconcito. Y las encuestas aplicadas a los habitantes, constituyen una fuente primaria. Mientras que el análisis de documentos como, tesis anteriores y estudios previos relacionados con la gestión administrativa por procesos en entidades similares, corresponde a una fuente secundaria.

Técnicas de Investigación

Encuestas: Se realizó la encuesta a una muestra significativa de 380 habitantes, las encuestas buscaron representar de manera proporcional las diversas perspectivas dentro de la

comunidad. Asimismo, este instrumento permitió obtener una visión holística de las expectativas y evaluaciones de la comunidad en relación con la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios proporcionados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales.

Entrevista: Esta herramienta desempeñó un papel fundamental en la investigación. Ya que, los funcionarios proporcionaron conocimientos sobre factores internos y externos que impactan en la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos. Además, al obtener perspectivas internas directamente desde los actores involucrados en la gestión diaria de los Parroquiales de GAD, se logró un entendimiento más completo de las dinámicas internas, las percepciones y las experiencias en relación con la gestión administrativa.

Se llevaron a cabo dos entrevistas, concretamente con los presidentes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales del cantón Salinas, como parte de la metodología empleada en la investigación. Durante este proceso, se emplearon preguntas abiertas con el propósito de proporcionar al entrevistado la oportunidad de articular en detalle sus respuestas, permitiendo así una exploración exhaustiva de temas específicos.

Instrumentos de Investigación

Cuestionario: El cuestionario fue compuesto por un banco de 14 preguntas, basadas en la gestión administrativa de los GAD Parroquiales del cantón Salinas para evaluar la satisfacción de los ciudadanos e identificar áreas de mejora y a su vez conocer la percepción sobre la eficiencia y eficacia de los servicios ofrecidos.

Guía de Entrevista: La guía de entrevista se desarrolló siguiendo una serie de pasos meticulosos con la finalidad de garantizar que la información obtenida sea relevante y detallada. La guía de entrevista fue estructurada, diseñada y compuesta por una serie de preguntas abiertas y específicas, meticulosamente organizadas en secciones para recabar información precisa y pertinente relacionada con el objetivo de estudio.

Validación de los Instrumentos

Los instrumentos de recolección creados para este trabajo de investigación fueron sometidos a revisión y corrección de especialistas. Estos profesionales evaluaron si los instrumentos cumplían con los parámetros establecidos. Una vez aprobados y certificados estos instrumentos estaban listos para su aplicación.

Confiabilidad de Instrumento: Se llevó a cabo una prueba piloto con el propósito de evaluar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de información. En este proceso, se empleó el programa SPSS para analizar la precisión de las preguntas propuestas y desarrollar un instrumento de recolección de información confiable y preciso. Se aplicó la prueba piloto del cuestionario a 25 ciudadanos de las parroquias José Luis Tamayo y Anconcito con la finalidad de evaluar la confiabilidad de los instrumentos. Esta prueba fue fundamental para garantizar su validez y confiabilidad. Se obtuvo como resultado:

Tabla 2.

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,847	14

Nota. Aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach, se obtuvo un resultado que supera el rango de 0,7. En consecuencia, se concluye que los instrumentos cuentan con la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Medios

Los medios que se utilizaron para recolectar y procesar los datos obtenidos fueron los siguientes:

Google Forms: Mediante su aplicación, esta herramienta aportó significativamente al estudio, especialmente en la fase de recolección de datos a través de encuestas cuantitativas, dado que permitió ejecutar preguntas que poseen una serie de opciones múltiples, a su vez, facilitó y agilizó el proceso de análisis de datos dado que, genera informes estadísticos automáticos que facilitan el análisis.

SPSS (Statistical Package for Social Sciences): Esta herramienta facilita el análisis de datos de manera precisa y eficiente, ya que permite a los usuarios realizar análisis estadísticos facilitando su interpretación y presentación de resultados mediante tablas y gráficos.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de Datos

Análisis de Entrevistas. La información recabada se deriva de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, a través de entrevistas realizadas a los presidentes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales de José Luis Tamayo y Anconcito del cantón Salinas, mediante los cuales se adquirió información detallada y relevante sobre su planificación, ejecución y evaluación de sus procesos administrativos que impactan directamente en la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos, contribuyendo así a una evaluación integral de la gestión administrativa en el ámbito local .

Indicador: Cumplimiento Normativo

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

Los entrevistados hacen referencia a las normativas internas establecidas, reglamentos que pueden servir como guía para estandarizar procesos, definir roles y responsabilidades, y garantizar la coherencia en la toma de decisiones. La existencia de reglamentos internos proporciona una estructura normativa interna que puede contribuir a la eficiencia y consistencia en la gestión. Asimismo, uno de ellos, indica la consideración de regulaciones específicas relacionadas con el uso y mantenimiento de áreas públicas. Estas normativas podrían estar vinculadas a la planificación urbana, mantenimiento de infraestructuras y servicios públicos, y son fundamentales para asegurar el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos. Por último, se señala la importancia de consideraciones éticas en la gestión administrativa. Esto sugiere un enfoque centrado en la responsabilidad social y la relación ética con la comunidad. Concluyendo que, la ética y el compromiso pueden ser factores clave para construir la confianza ciudadana y mejorar la percepción pública sobre la administración local.

Indicador: Clima Organizacional

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

Los funcionarios mencionaron que se rigen bajo los proyectos ubicados en el Plan Operativo Anual (POA), lo cual sugiere una estrategia de mejora basada en la planificación sistemática. La inclusión de proyectos específicos en el POA indica un enfoque proactivo para abordar áreas identificadas como prioritarias. Además, existen cursos que explican a la ciudadanía acerca de los procesos implementados. Aquí se destaca un esfuerzo educativo orientado a la transparencia y la participación ciudadana.

Al proporcionar información sobre los procesos administrativos, el GAD Parroquial busca involucrar a la comunidad, promoviendo la comprensión y colaboración en las acciones gubernamentales. Esto puede contribuir a una mayor conciencia ciudadana, fomentar la confianza y facilitar la participación en la toma de decisiones. Por lo que, las acciones identificadas involucran tanto una planificación estratégica a través de proyectos en el POA como un enfoque educativo para fortalecer la relación y comprensión entre el GAD Parroquial y la ciudadanía. Estas iniciativas reflejan un compromiso con la mejora continua y la participación ciudadana, fundamentales para fortalecer la atención brindada a los ciudadanos.

Indicador: Cumplimiento de objetivos estratégicos

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

La respuesta proporcionada sobre el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial destaca el uso del Sistema de Información para los Gobiernos Autónomos Descentralizados (SIGAD) como herramienta central. La elección del SIGAD como método de evaluación sugiere un enfoque moderno y tecnológico para la medición y seguimiento de los objetivos estratégicos, alineado con las prácticas actuales de evaluación de desempeño en el ámbito de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Indicador: Tiempos de respuestas para resolver problemas

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

Al consultar a los entrevistados, la respuesta proporcionada revela un enfoque directo y de apoyo para garantizar que el personal cuente con los recursos necesarios y pueda resolver problemas dentro de plazos razonables. La combinación de dos acciones clave como la verificación directa y la provisión de apoyo, destacan una estrategia para asegurar que el personal tenga lo necesario para abordar desafíos de manera eficiente. Ya que, implica una supervisión activa por parte de la dirección o supervisión del GAD Parroquial. Y sugiere un monitoreo cercano de las operaciones y un conocimiento directo de las necesidades y desafíos del personal.

Indicador: Eficiencia Operativa

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

En respuesta a la pregunta planteada, se sugieren que, la calidad de los servicios está directamente vinculada a la actuación y el comportamiento de los servidores públicos. Esto subraya la relevancia del personal en la prestación de servicios y cómo sus acciones e interacciones impactan directamente en la calidad percibida por los ciudadanos. Por lo que, enfocarse en la capacitación, motivación y desarrollo profesional de los servidores públicos podría ser crucial para mejorar la calidad del servicio y, por ende, la satisfacción de los ciudadanos.

Dimensión: Participación Social

Indicador: Comunicación en medios sociales

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

En esta interrogante, se indica que se promueve el uso de medios digitales y foros participativos para la participación ciudadana mediante capacitaciones inclusivas que involucren tanto a la comunidad en general como a los servidores públicos. Esto implica que se están proporcionando habilidades y conocimientos necesarios para que, tanto la comunidad como los servidores públicos, puedan aprovechar las herramientas digitales y los espacios participativos.

Indicador: Tiempo de Respuesta al Cliente

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

La respuesta indica que las inquietudes de la comunidad son resueltas de manera inmediata, lo que sugiere un enfoque ágil y de respuesta rápida por parte del GAD Parroquial. Esta capacidad de abordar de manera rápida y efectiva las preocupaciones ciudadanas puede contribuir a la construcción de la confianza y la satisfacción de la comunidad. Sin embargo, en algunas ocasiones, para abordar las necesidades e inquietudes de la ciudadanía se requieren procesos más estandarizados y, debido a la naturaleza del proceso, pueden existir ciertos retrasos para dar una respuesta. Por todo aquello antes mencionado, hacen un llamado a la importancia de capacitar a la ciudadanía en estos aspectos, pues en su muchos desconocen que algunos de estos procesos no dependen solo del GAD parroquial, ya que, para llevar a cabo un proceso, en su mayoría están sujetos a la planificación o supervisión de su organismo superior.

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

Se indica que la evaluación del nivel de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios brindados se lleva a cabo en las reuniones de presupuestos participativos. Este método implica la participación directa de la comunidad en la discusión y toma de decisiones relacionadas con los recursos y servicios públicos. Por lo que, se sugiere un compromiso con la participación de la comunidad en la evaluación y toma de decisiones relacionadas con los servicios brindados por el GAD Parroquial.

Análisis Cualitativo

Basándonos en las respuestas proporcionadas por los presidentes de los GAD parroquiales del cantón Salinas, se realizó un análisis cualitativo general que destaca algunos aspectos clave:

- *Énfasis en la Participación Ciudadana:* Las respuestas revelan un enfoque destacado en la participación ciudadana, especialmente a través de mecanismos como reuniones de presupuestos participativos y capacitaciones inclusivas. Este énfasis sugiere una voluntad de involucrar activamente a la comunidad en la toma de decisiones y actividades del GAD Parroquial.
- *Uso de Medios Digitales y Tecnología:* La capacitación y promoción del uso de medios digitales indican un reconocimiento de la importancia de la tecnología para mejorar la comunicación y participación. Esto puede ser crucial para aumentar la eficiencia y la transparencia en las interacciones entre el GAD Parroquial y la comunidad.
- *Énfasis en la Eficiencia y Respuesta Rápida:* La pronta respuesta a las inquietudes de la comunidad y la evaluación inmediata de la satisfacción reflejan un enfoque centrado en la eficiencia y la capacidad de respuesta rápida. Este énfasis puede contribuir a la construcción de la confianza y la satisfacción de la comunidad.
- *Reconocimiento del Factor Humano:* La mención de que los aspectos que inciden en la calidad del servicio son los servidores públicos, por ello, destaca la importancia del recurso humano en la administración pública. Esto resalta la necesidad de la gestión del talento y el desarrollo del personal para garantizar un servicio público de calidad.
- *Evaluación a Través de Mecanismos Participativos:* La evaluación de la satisfacción ciudadana se realiza en reuniones de presupuestos participativos, lo que sugiere un enfoque que integra la evaluación directa de la comunidad en procesos clave, como la asignación de recursos.

Análisis de las encuestas a usuarios

1. Identifique el GAD parroquial al que pertenece

Tabla 3

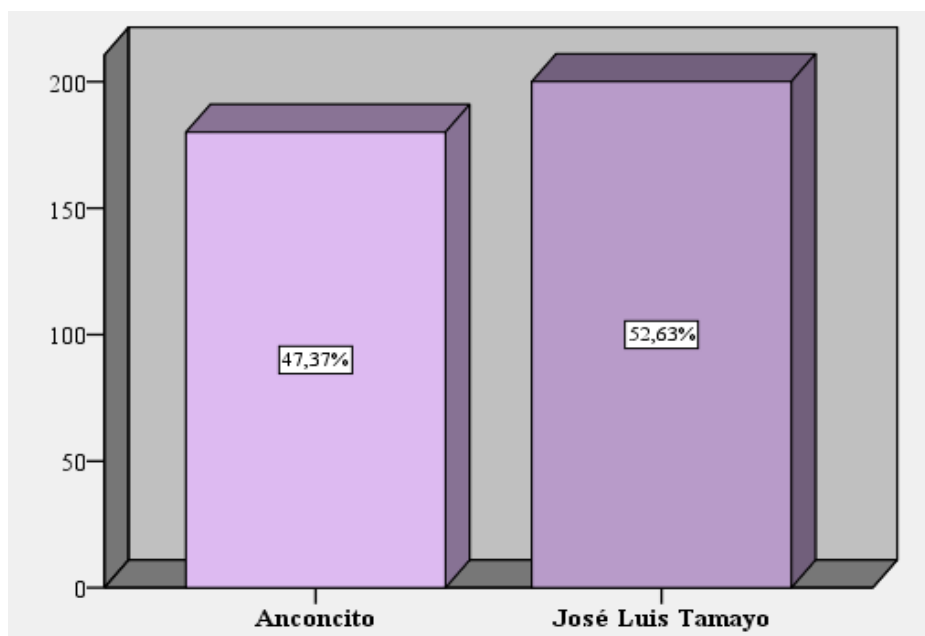
GAD Parroquial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Anconcito	180	47,4	47,4	47,4
Válidos José Luis Tamayo	200	52,6	52,6	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 1

GAD Parroquial



Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

2. Edad

Tabla 4

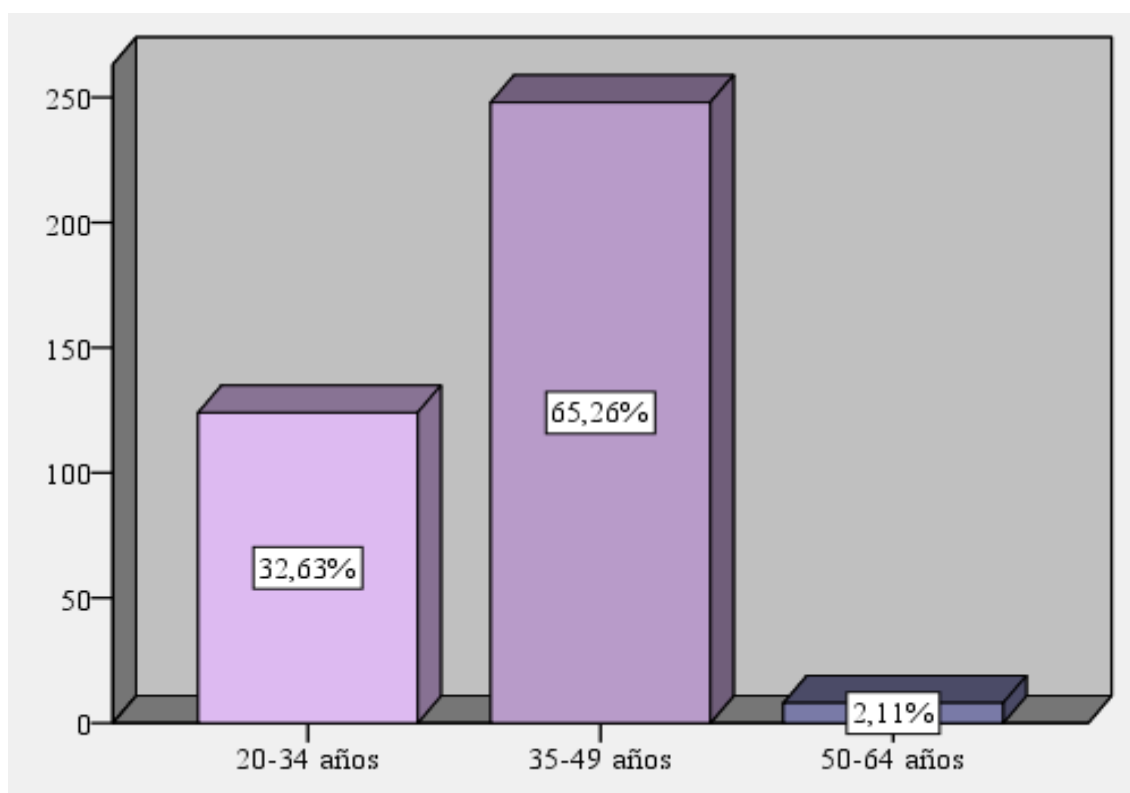
Edad de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20-34 años	124	32,6	32,6
	35-49 años	248	65,3	97,9
	50-64 años	8	2,1	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 2

Edad de los encuestados



Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

En relación con la información de la **Tabla 4** y Figura 2, el mayor porcentaje de edad de los encuestados corresponden a un rango de 35 a 49 años, que corresponde a la mayoría de los ciudadanos que viven en las parroquias de José Luis Tamayo y Anconcito, grupo que mostro una participación activa, destacándose por su interés en cuestiones sociales, servicios comunitarios, entre otros intereses. Mientras que solo el 2,11% de los encuestados poseen un rango de edad entre los 50 a 64 años.

3. Género

Tabla 5

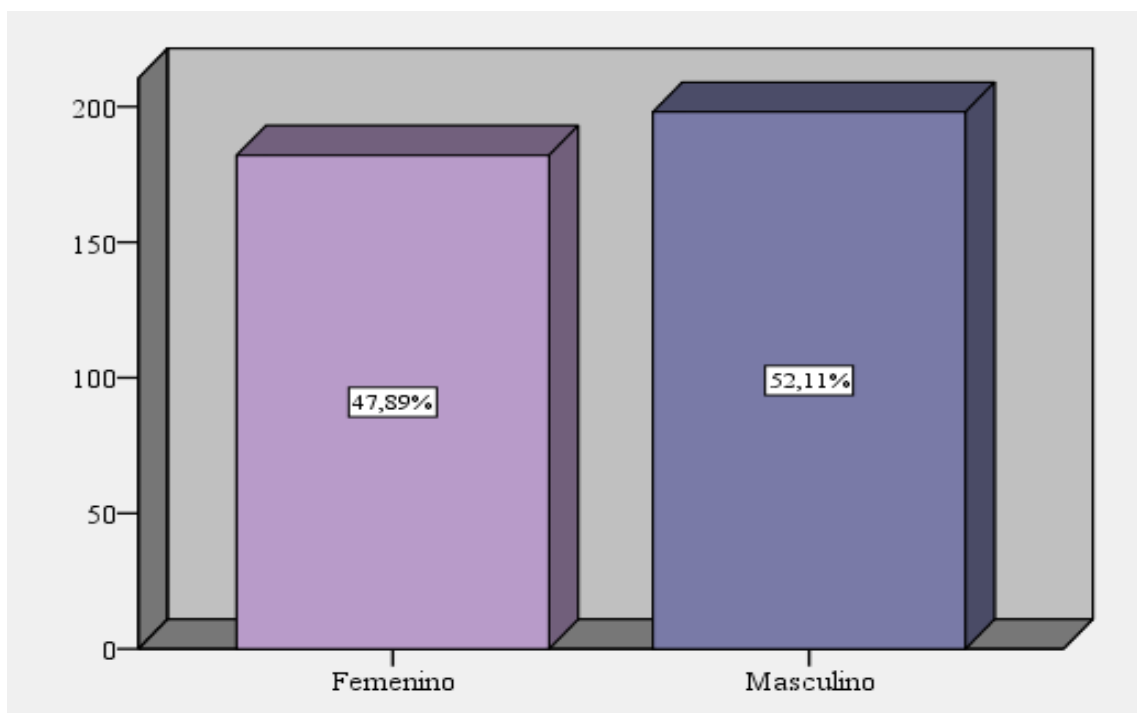
Género de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	182	47,9	47,9	47,9
	Masculino	198	52,1	52,1	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 3

Género de los encuestados



Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Respecto a la información obtenida en la **Tabla 5** y Figura 3, el mayor número de encuestados corresponde al género masculino con un total representativo de 52,1%, mostrando una participación activa e interés en los asuntos locales, sin embargo, muchos factores pueden influir en las visitas o participación ciudadana según los temas tratados por GAD o las necesidades que requiera la población, por esta razón, el 47,9% corresponde al género femenino quienes también mantienen una participación activa.

4. Nivel de educación

Tabla 6

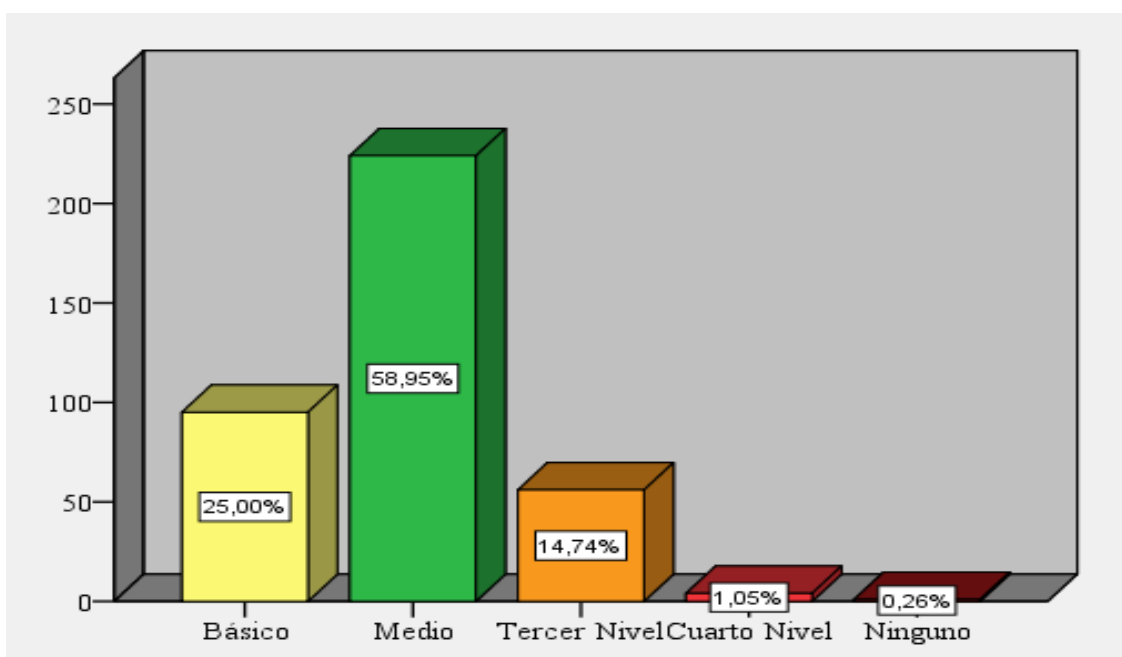
Nivel de educación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Básico	95	25,0	25,0	25,0
	Medio	224	58,9	58,9	83,9
	Tercer Nivel	56	14,7	14,7	98,7
	Cuarto Nivel	4	1,1	1,1	99,7
	Ninguno	1	,3	,3	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 4

Nivel de Educación



Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Dentro de los datos de la **Tabla 6** y Figura 4, el 58,9% de los encuestados tienen una educación media, es decir, poseen título de bachiller, no obstante, existe un porcentaje mínimo del 0,3% que no tienen estudios académicos. Sin embargo, existe otro 14,7% de los encuestados que poseen títulos universitarios o se encuentran cursando la universidad. Este segmento, puede ser crucial para la promoción de iniciativas de desarrollo y la implementación de políticas que requiera un conocimiento más especializado. Esto evidencia que la población posee un nivel educativo diverso, con una mayoría que ha alcanzado al menos la educación media.

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

Tabla 7

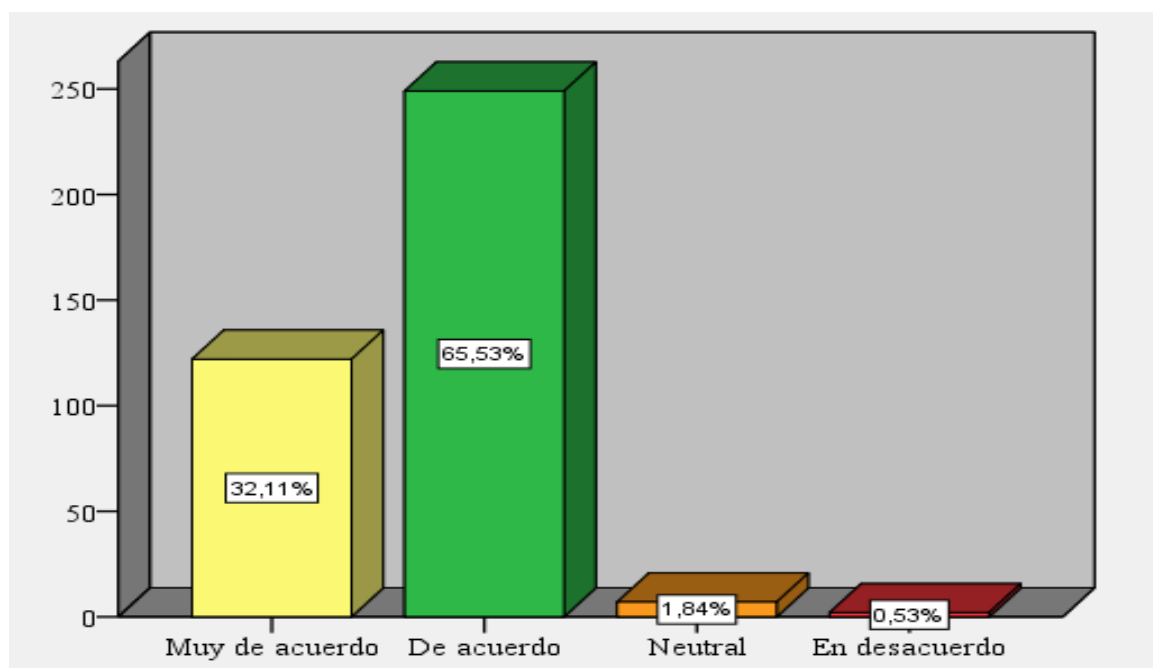
Atención Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	122	32,1	32,1	32,1
De acuerdo	249	65,5	65,5	97,6
Neutro	7	1,8	1,8	99,5
En desacuerdo	2	,5	,5	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 5

Atención Ciudadana



Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Teniendo en cuenta los datos de la **Tabla 7** y Figura 5, se refleja que el 65,5% de los encuestados expresan estar de acuerdo y consideran que la gestión administrativa realizada por el GAD Parroquial tiene un impacto positivo en la mejora de la atención a los ciudadanos, lo cual indica que la mayoría significativa percibe de manera favorable la eficacia de las acciones administrativas implementadas. Por otro lado, el reducido porcentaje del 0,5% indica solo “en desacuerdo” podría deberse a diversas razones. Por ello, es crucial explorar más a fondo las respuestas de este grupo minoritario.

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

Tabla 8

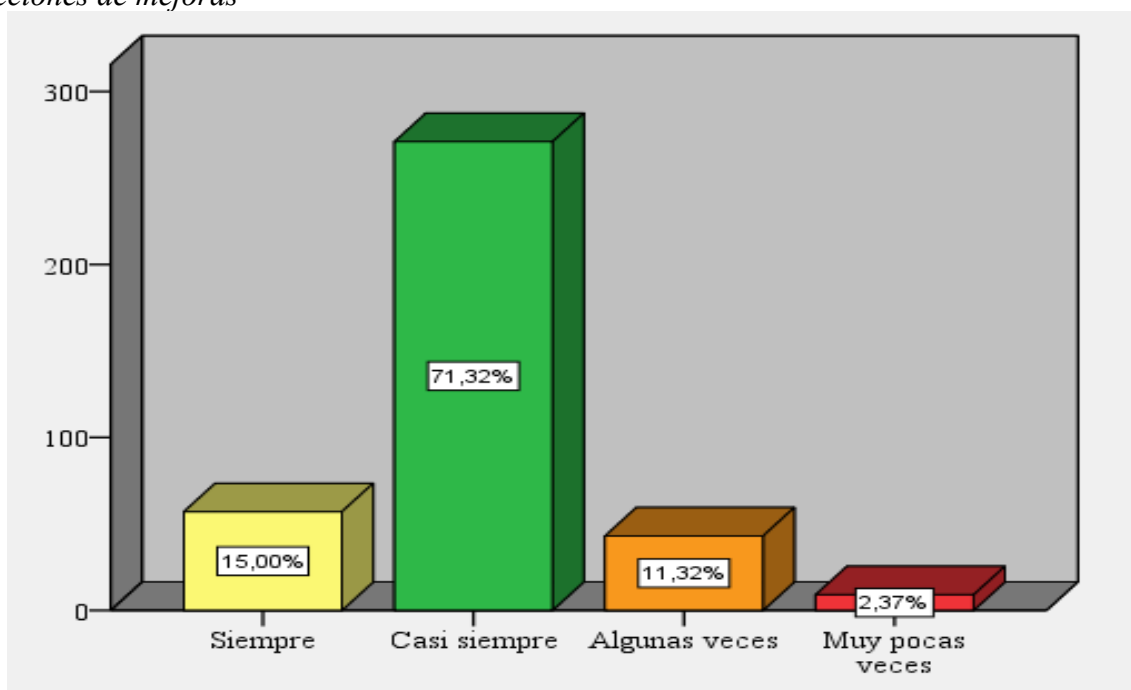
Acciones de mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	57	15,0	15,0	15,0
Casi siempre	271	71,3	71,3	86,3
Algunas veces	43	11,3	11,3	97,6
Muy pocas veces	9	2,4	2,4	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 6

Acciones de mejoras



Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Los resultados de la **Tabla 8** y Figura 6, demuestran que el 71,3% consideran que “casi siempre” se realizan acciones de mejora, dicha valoración refleja una percepción de las medidas que se toman para fortalecer y optimizar las funciones. No obstante, el 2,4% de los participantes sostienen que estas acciones de mejora se llevan a cabo “muy pocas veces”. Esta proporción es relativamente baja y refleja una minoría que percibe que los esfuerzos son limitados. Por ende, la presencia de buzones de sugerencias, retroalimentación, entre otros son indicadores clave de un compromiso activo con la mejora continua por parte de los GAD Parroquiales.

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

Tabla 9

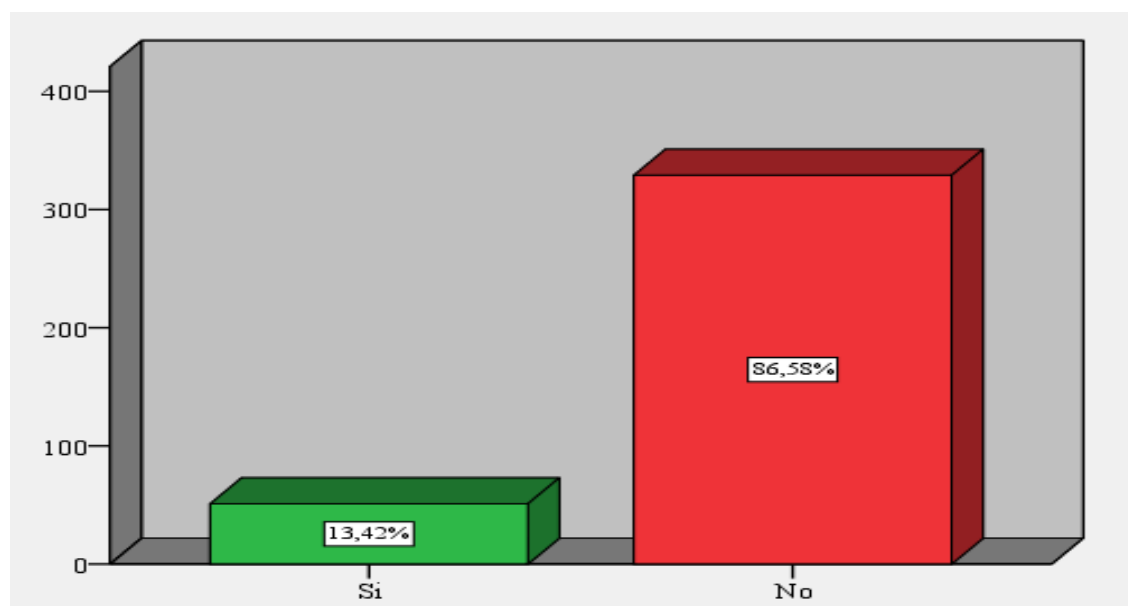
Método de evaluación de los Objetivos Estratégicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	51	13,4	13,4	13,4
	No	329	86,6	86,6	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 7

Métodos de evaluación de los Objetivos Estratégicos



Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

En relación con la información obtenida de la **Tabla 9** Figura 7, el hecho de que el 86,6% de los encuestados afirmen no conocer este método sugiere una brecha importante en la comunicación y difusión de información por parte del GAD Parroquial. Este hallazgo podría indicar una limitada transparencia o accesibilidad en la divulgación de las prácticas de evaluación estratégica, lo que puede afectar negativamente la participación informada de la comunidad en la toma de decisiones y el seguimiento de los objetivos estratégicos. Mientras que el 13,4% que sí conoce los métodos de evaluación podría estar compuesta por individuos con preparación profesional en áreas relacionadas con la gestión pública o actividades específicas que realiza el GAD.

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

Tabla 10

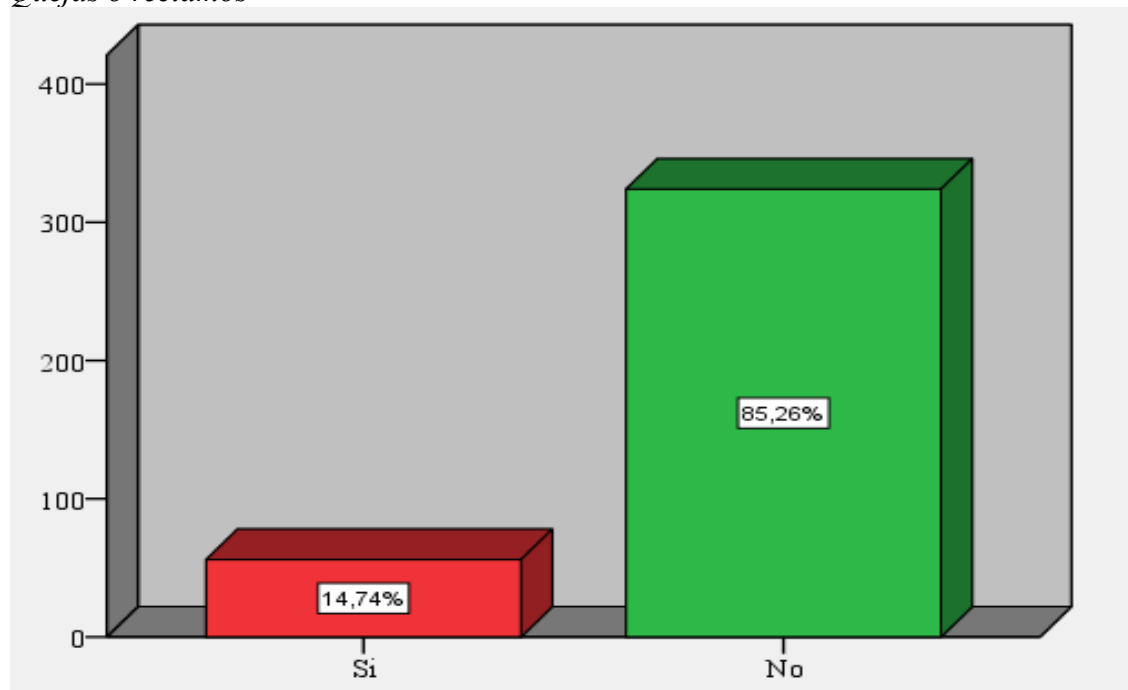
Quejas o reclamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	56	14,7	14,7	14,7
	No	324	85,3	85,3	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 8

Quejas o reclamos



Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

A través de la información presentada en la **Tabla 10** y Figura 8, el 14,7% de los encuestados ha experimentado situaciones en las que se sintieron obligados a expresar sus quejas o reclamos con respecto a la atención o servicio proporcionado por el GAD. La alta prevalencia de quejas puede deberse a diversas razones, entre las cuales podrían incluirse problemas en la comunicación o la percepción general de que la calidad de atención no cumple con las expectativas que los ciudadanos. algún tipo de queja o reclamo por la atención o el servicio prestado en el GAD, mientras que otro 85,3% afirma no haber experimentado inconveniente en la prestación de servicios por parte del GAD. Este segmento puede ser considerado una base sólida para proporcionar prácticas que mejoren la calidad de los servicios.

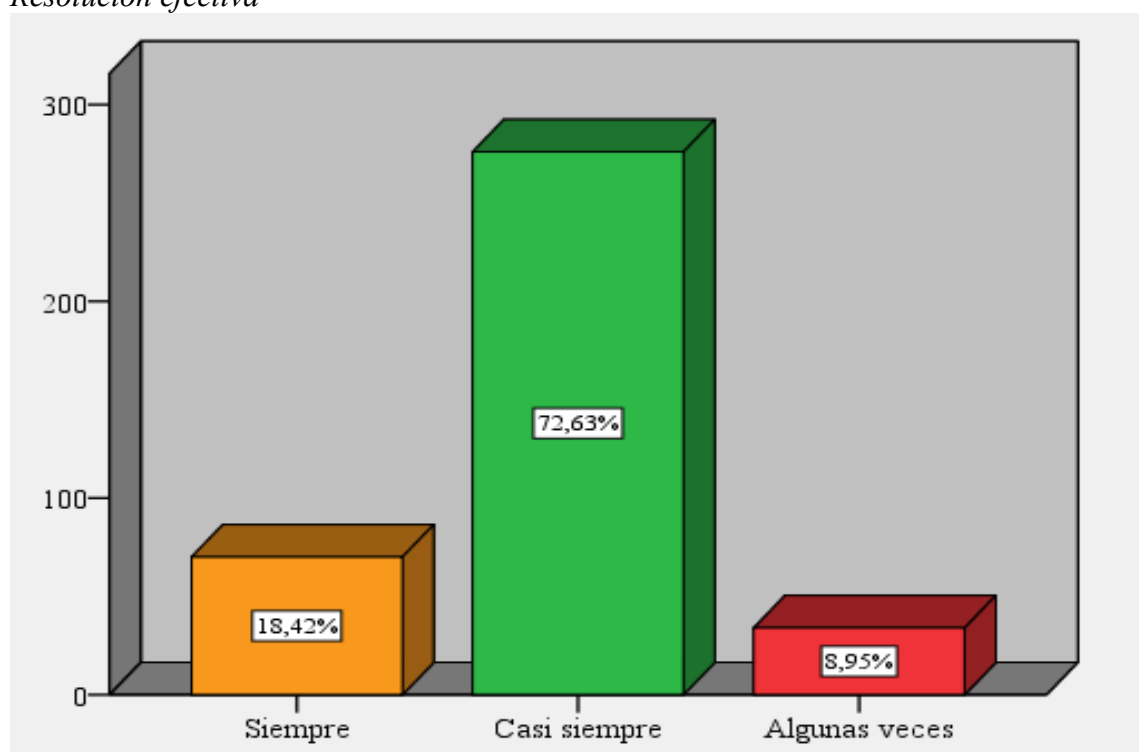
9. ¿Si se presenta algún problema, es resuelto de manera efectiva?

Tabla 11
Resolución efectiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	70	18,4	18,4
	Casi siempre	276	72,6	91,1
	Algunas veces	34	8,9	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 9
Resolución efectiva



Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Analizando la información de la Tabla 11 y Figura 9, se registra que el 72,6% de encuestados informaron que sus problemas son resueltos “casi siempre” de manera efectiva. Este alto porcentaje sugiere que la mayoría de los encuestados confía en la capacidad del GAD parroquial para abordar y resolver sus problemas de manera eficaz. Aunque, el 8,9% expresaron que los problemas son resueltos de manera efectiva “algunas veces”, lo cual podría indicar posibles áreas de mejora en la gestión o en los procesos de resolución de problemas por parte del GAD parroquial. Las razones detrás de esta percepción podrían incluir posibles demoras en la respuesta, falta de recursos específicos o comunicación insuficiente en ciertos casos. **Tabla 12**

10. ¿Cómo calificaría el servicio recibido por el GAD Parroquial?

Tabla 12

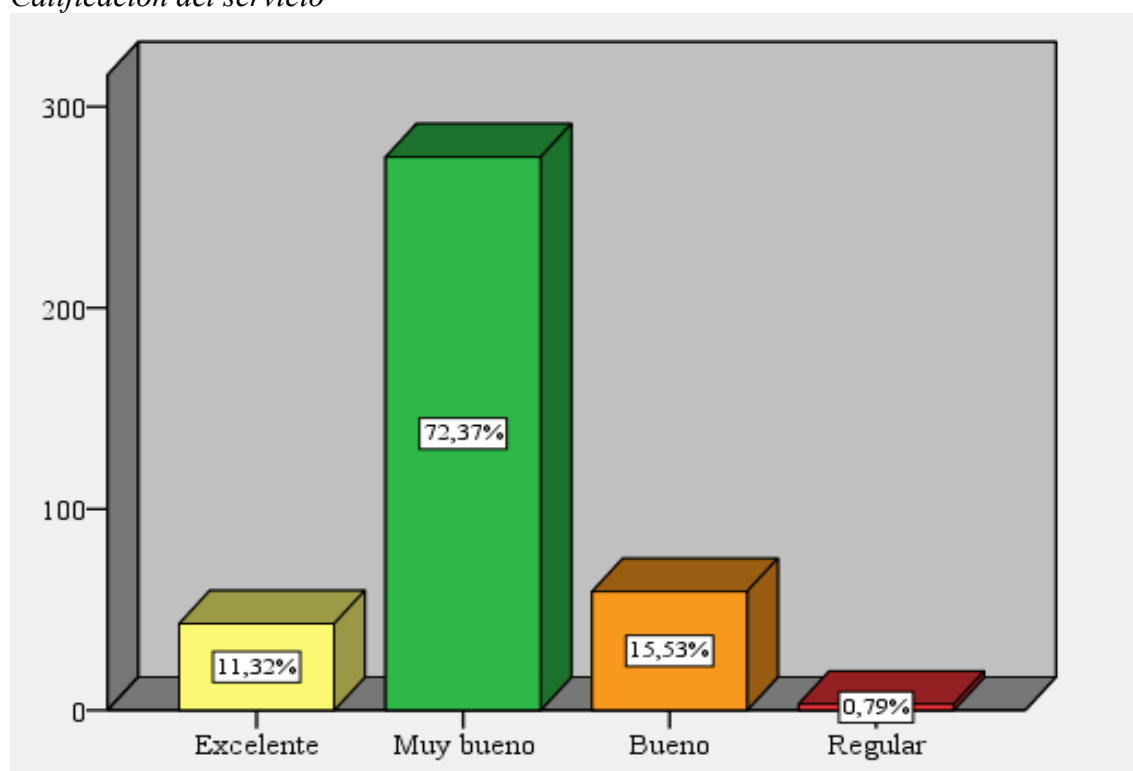
Calificación del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	43	11,3	11,3	11,3
	Muy bueno	275	72,4	72,4	83,7
	Bueno	59	15,5	15,5	99,2
	Regular	3	,8	,8	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 10

Calificación del servicio



Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Mediante la información presentada en la **Tabla 12** y Figura 10, los encuestados califican el servicio recibido por el GAD parroquial como “muy bueno”, con un 72,4% lo cual refleja un consenso significativo entre la comunidad respecto a la alta calidad percibida en la prestación de servicios. Por el contrario, el 15,5% que calificaron el servicio como “bueno” sugiere que, aunque no consideran el servicio como excepcional, aún están satisfechos con la calidad general proporcionada por el GAD parroquial. Estos hallazgos pueden ser útiles, permitiéndoles enfocarse en fortalezas y abordar áreas que podrían beneficiarse de intervenciones específicas.

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

Tabla 13

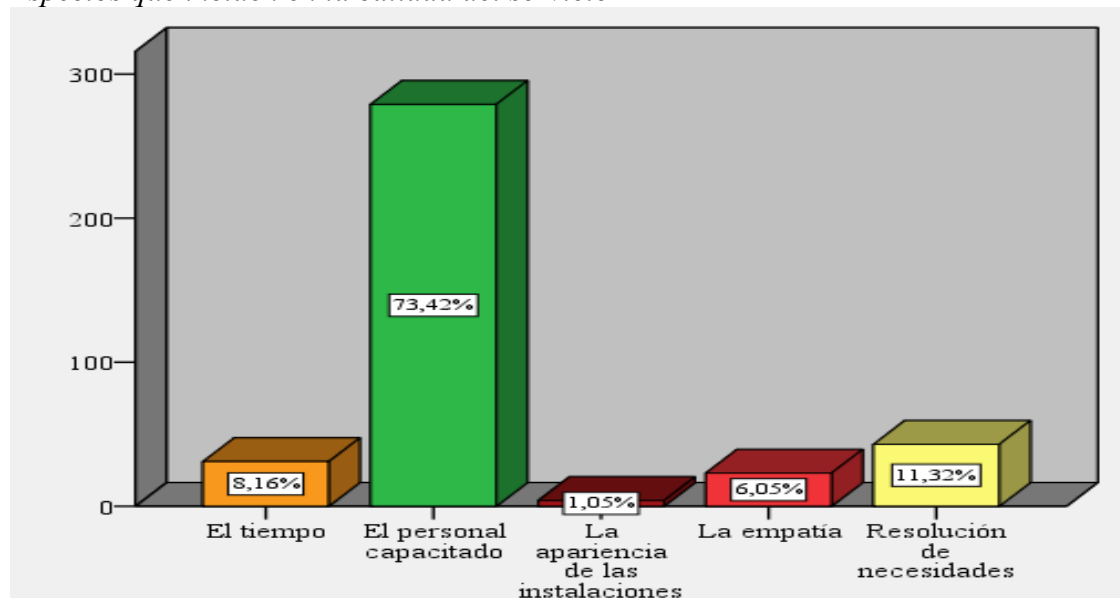
Aspectos que inciden en la calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El tiempo	31	8,2	8,2
	El personal capacitado	279	73,4	81,6
	Apariencia de instalaciones	4	1,1	1,1
	La empatía	23	6,1	88,7
	Resolución de necesidades	43	11,3	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 11

Aspectos que inciden en la calidad del servicio



Nota:

Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Según la información presentada en la **Tabla 13** y Figura 11, el 73,4% de los encuestados consideran que el aspecto que más incide en la calidad del servicio es “el personal capacitado”, lo cual refleja una clara preferencia por la competencia y habilidades del personal que brinda el servicio. Por el contrario, el 11,3% menciona que “la resolución de necesidades”, podría interpretarse como un indicativo de que, aunque la eficiencia en la satisfacción de demandas específicas es valorada, la comunidad ve la capacidad y competencia del personal como un factor más general y abarcador que influye en diversos aspectos del servicio público.

12. En el GAD Parroquial, ¿Cómo califica el uso de medios sociales por parte del Gad, al momento de comunicar las actividades de la institución?

Tabla 14

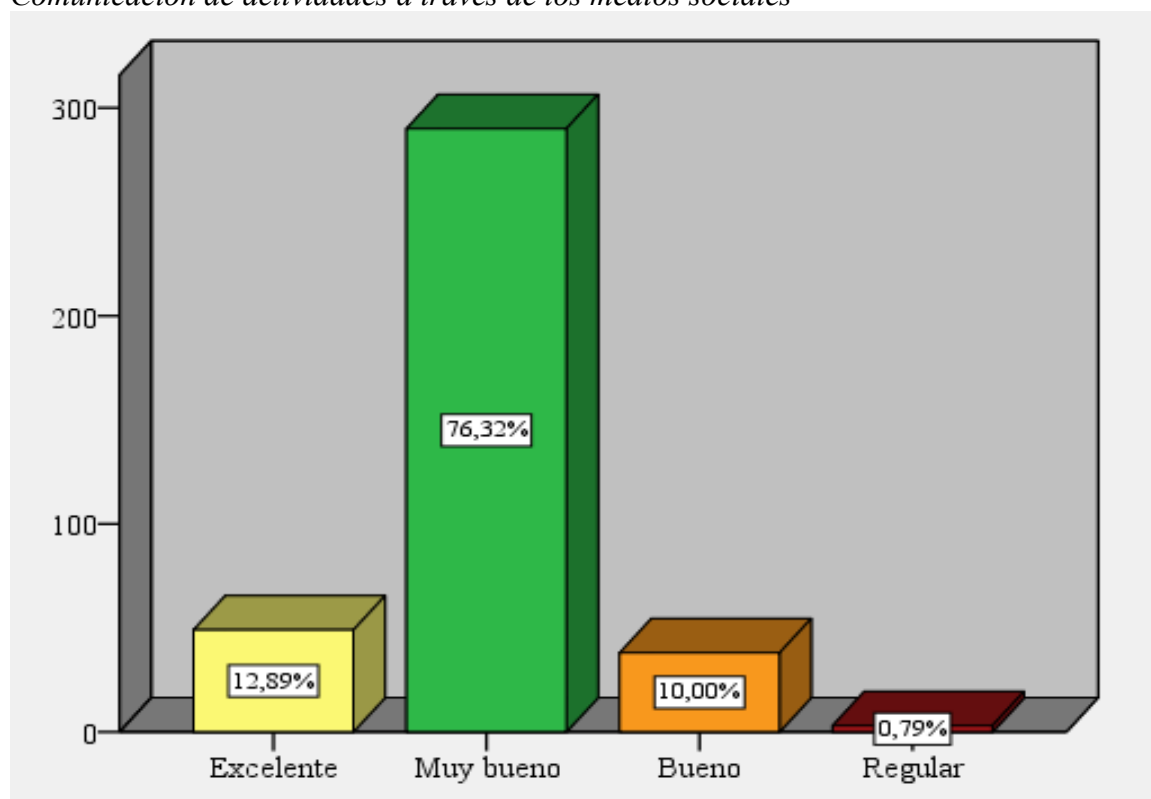
Comunicación de actividades a través de los medios sociales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	49	12,9	12,9
	Muy bueno	290	76,3	89,2
	Bueno	38	10,0	99,2
	Regular	3	,8	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 12

Comunicación de actividades a través de los medios sociales



Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

De acuerdo con los datos de la **Tabla 14** y Figura 12, revela que un notable 76,3% de los encuestados considera que el uso de medios sociales es “muy bueno” para comunicar sus actividades institucionales, lo cual puede explicarse por la omnipresencia y accesibilidad de las plataformas de medios sociales, lo que facilita la difusión rápida y efectiva de mensajes. Sin embargo, el 10% lo califican como “bueno”, aunque no consideran la eficacia como máxima, valoran la utilidad de estos medios de difusión. Este análisis sugiere una base sólida de apoyo para la estrategia actual de estos medios.

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

Tabla 15

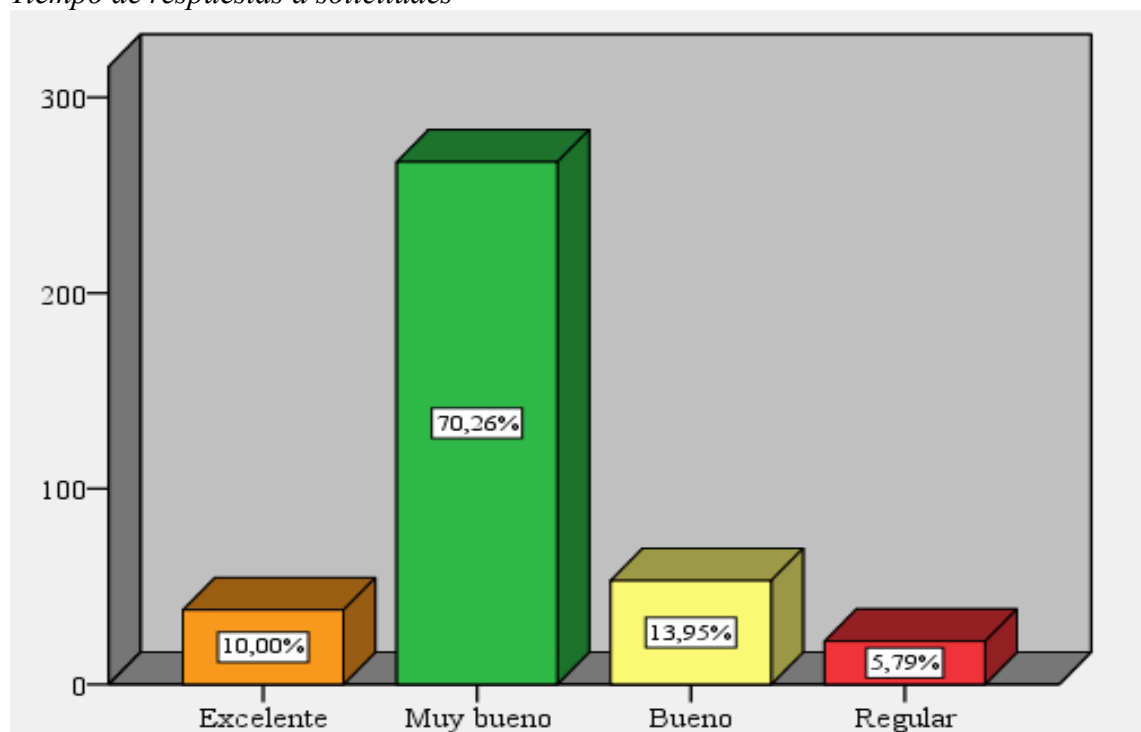
Tiempo de respuestas a solicitudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	38	10,0	10,0	10,0
	Muy bueno	267	70,3	70,3	80,3
	Bueno	53	13,9	13,9	94,2
	Regular	22	5,8	5,8	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 13

Tiempo de respuestas a solicitudes



Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Analizando la información que se evidencia en la **Tabla 15** y Figura 13, el 70,3% de la población encuestada valora el tiempo de respuestas a solicitudes de la comunidad como “muy bueno”. Es posible argumentar que este resultado refleja la eficacia de las políticas y procesos implementados para manejar las solicitudes de la comunidad. Por otro lado, el 13,9% de los encuestados considera que el tiempo de respuesta a solicitudes de la comunidad es simplemente “bueno”. Estos resultados sugieren un buen desempeño general en términos de tiempo de respuesta, pero también indican oportunidades para optimizar aún más los procesos y la calidad del servicio.

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

Tabla 16

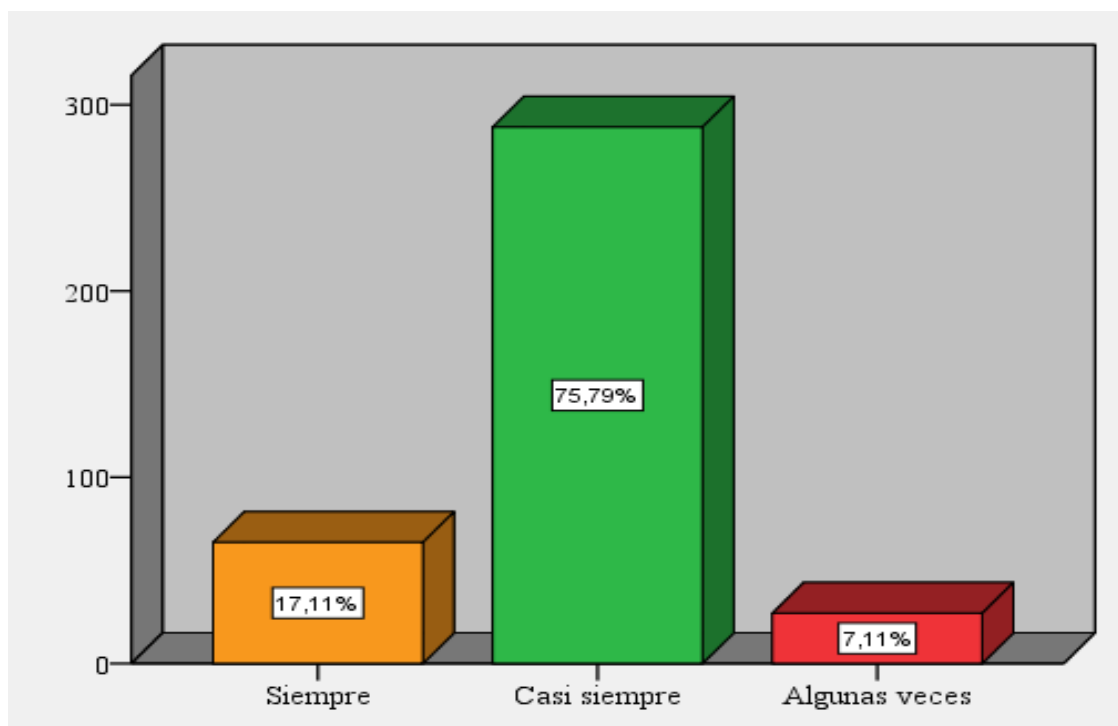
Expectativas de la atención recibida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	65	17,1	17,1	17,1
	Casi siempre	288	75,8	75,8	92,9
	Algunas veces	27	7,1	7,1	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

Figura 14

Expectativas de la atención recibida



Nota: Encuesta dirigida a los ciudadanos de las parroquias.

La información que se presenta en la Tabla 16 y Figura 14, refleja que el 75,8% de los ciudadanos encuestados indicaron que la atención que reciben del GAD parroquial “casi siempre” cumple con sus expectativas, dado que la mayoría experimenta un nivel de satisfacción y conformidad constante con los servicios y la atención proporcionada. En contraste, 17,1% de los encuestados expresaron que “algunas veces” la atención que reciben no cumple con sus expectativas. Este porcentaje podría indicar que hay ciertos aspectos o momentos en los que los ciudadanos no perciben un cumplimiento completo de sus expectativas por parte del GAD.

Resultados

Resultados del primer objetivo

Para cumplir los objetivos planteados en este estudio, el análisis de la gestión administrativa por procesos en la atención ciudadana de los GAD'S Parroquiales revela un enfoque estratégico y proactivo para mejorar la eficiencia y la efectividad en sus funciones. Por ello, mediante entrevistas realizadas a los presidentes de los GAD'S parroquiales del cantón Salinas y encuestas a los ciudadanos se identificaron factores internos y externos que permitieron identificar y analizar las causas y factores que influyen en la gestión administrativa e inciden en la atención ciudadana.

En la entrevista se identificaron los procesos existentes para llevar a cabo la resolución de problemas, además se evaluó la claridad y comprensión de los presidentes sobre los procesos de la gestión interna. Se indagó la disponibilidad y/o accesibilidad de los recursos para llevar a cabo los procesos administrativos, y la existencia de capacitación para el personal.

Con la información recabada se identificó significativamente desafíos y obstáculos para la implementación efectiva de los procesos, lo que llevó a establecer propuestas o necesidades para mejorar la gestión por procesos, fundamental para realizar mejoras significativas que contribuyen a procesos eficientes y orientados a resultados. No obstante, este proceso debe ser continuo, centrándose en la mejora continua y la adaptación a medida que cambian las necesidades.

Por otro lado, en la encuesta, se evaluó la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de la atención recibida por parte del GAD, de esta forma, se midió la satisfacción en relación con la gestión administrativa por procesos, el conocimiento que estos tienen sobre los procesos que implementa el GAD y se midió la transparencia percibida en la ejecución de los procesos. De igual manera, se examinó y evaluó la participación ciudadana y la comunicación entre la comunidad y los GAD'S parroquiales del cantón.

El diagnóstico brinda una visión integral de la gestión administrativa por procesos en los GAD parroquiales del cantón Salinas, permitiendo identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para incrementar la eficiencia y la satisfacción ciudadana.

En base a los resultados obtenidos mediante la aplicación de entrevistas y encuestas, se elaboró la matriz FODA con la finalidad de conocer la situación actual de la gestión administrativa por procesos y establecer estrategias orientadas a mejorar la atención ciudadana

en los GAD'S parroquiales y fortalecer el vínculo entre la administración local y la comunidad. A través de la identificación de factores claves, se abordaron desafíos existentes y se aprovecharon las oportunidades para optimizar los servicios ofrecidos por estas entidades públicas.

Tabla 17

Matriz FODA de los GAD Parroquiales del cantón Salinas.

Fortalezas	Oportunidades
F1. Eficiencia en los procesos.	O1. Desarrollo de tecnologías.
F2. Compromiso con la participación ciudadana.	O2. Colaboración con otros niveles de gobiernos para la ejecución de obras.
F3. Uso de plataformas digitales.	O3. Interés de los medios de comunicación social de la provincia para difundir las acciones gestionadas.
	O4. Crecimiento del conocimiento local.
	O5. Disposición de la comunidad a participar.
Debilidades	Amenazas
D1. Recursos financieros, tecnológicos y humano limitado.	A1. Cambios políticos o administrativos.
D2. Débil gestión del conocimiento.	A2. Competencia con otros GAD'S parroquiales.
D3. Ausencia de indicadores de desempeño claros.	A3. Uso inadecuado de los recursos para fines personales.
D4. Dependencia de fuentes de financiamiento.	A4. Recorte presupuestario.
D5. Ausencia de un enfoque sistemático para evaluar riesgos y establecer planes de contingencia	A5. Corrupción

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

Resultados del segundo objetivo específico

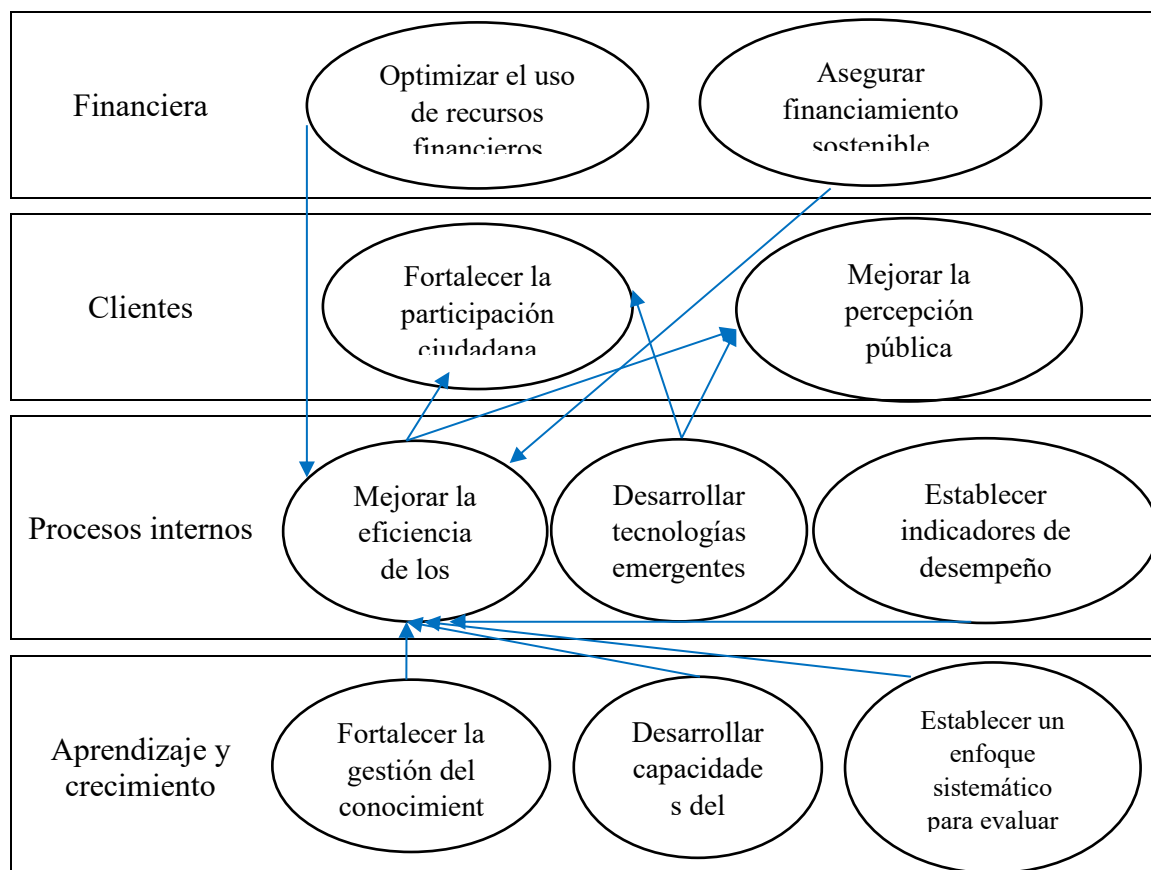
Tabla 18. Análisis CAME de los GAD Parroquiales del cantón Salinas

	ANÁLISIS EXTERNO	
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS INTERNO	<p>O1. Desarrollo de tecnologías. O2. Colaboración con otros niveles de gobiernos para la ejecución de obras. O3. Interés de los medios de comunicación social de la provincia para difundir las acciones gestionadas. O4. Crecimiento del conocimiento local. O5. Disposición de la comunidad a participar.</p>	<p>A1. Cambios políticos o administrativos. A2. Competencia con otros GAD'S parroquiales. A3. Uso inadecuado de los recursos para fines personales. A4. Recorte presupuestario. A5. Corrupción</p>
FORTALEZAS	<p>Estrategia Ofensiva CAME (Explorar)</p> <p>F102. Establecer colaboraciones efectivas con otros niveles de gobierno. F205. Fortalecer programas de participación ciudadana, aprovechando el compromiso existente. F304. Expandir el uso de plataformas digitales para difundir información y fomentar la participación.</p>	<p>Estrategia Defensiva CAME (MANTENER)</p> <p>F1A2. Enfocarse en procesos eficientes para mejorar la competitividad. F2A3. Implementar auditorías externas para garantizar la integridad de los fondos. F3A5. Buscar alternativas tecnológicas eficientes que permitan mantener servicios esenciales incluso en situaciones de recorte presupuestario.</p>
DEBILIDADES	<p>Estrategia de Reorientación CAME (Corregir)</p> <p>D101. Buscar alianzas estratégicas para acceder a recursos tecnológicos y conocimientos especializados a través de programas de colaboración. D204. Establecer redes de conocimiento que conecten a la organización con expertos, locales. D305. Crear mecanismos para recopilar datos con la participación activa de los ciudadanos. D402. Participar en programas que respalden proyectos locales. D503. Comunicar eficazmente las acciones de gestión de riesgos a través de los medios de comunicación.</p>	<p>Estrategia de Supervivencia CAME (Afrontar)</p> <p>D1A4. Priorizar inversiones estratégicas. D2A1. Establecer planes de contingencia para posibles cambios políticos o administrativos. D3A2. Desarrollar e implementar indicadores clave de desempeño para medir y demostrar la eficacia frente a otros GAD's parroquiales. D4A4. Establecer reservas estratégicas para mitigar los impactos de recortes presupuestarios. D5A5. Establecer planes con una metodología robusta de evaluación de riesgos.</p>

Resultados del tercer objetivo específico

Mediante el enfoque integral se distinguieron las fortalezas internas relacionadas con la atención ciudadana y se elaboró el cuadro de mando integral.

Figura 15. Cuadro de Mando Integral enfocado en la gestión administrativa por procesos para optimizar la atención ciudadana de los GAD'S parroquiales del Cantón Salinas.



La implementación del Cuadro de Mando Integral (CMI), establece un sistema de medición y seguimiento para evaluar el progreso hacia los objetivos estratégicos definidos. Estos objetivos estratégicos derivados del análisis FODA se traducen en indicadores clave de desempeño (KPIs) para cada perspectiva del CM.

Resultados del cuarto objetivo específico

Con los insumos anteriores se identificaron indicadores de conformidad al cuadro de mando integral, los cuales fueron seleccionados mediante un proceso de recolección de información que, comprendió una revisión de literatura académica relacionada con la gestión administrativa en instituciones gubernamentales. Por ejemplo, antecedentes que implican análisis acerca del uso de estos procesos en los GAD'S parroquiales del cantón Salinas.

Asimismo, se realizaron entrevistas a funcionarios para comprender como se estaban ejecutando los procesos administrativos, y se aplicaron encuestas a la ciudadanía. Las cuales permitieron determinar los indicadores.

Indicadores estratégicos para cada perspectiva.

Cada uno de estos indicadores son de gran importancia, dado que pueden ser medibles y permiten realizar comparaciones.

Tabla 19

Indicadores de la Perspectiva Financiera

Perspectiva Financiera	
Objetivo Estratégico	Indicadores
Optimizar el uso de recursos financieros.	Presupuesto asignado vs. Ejecución
Asegurar financiamiento sostenible.	Diversificación de fuentes de financiamiento

Tabla 20

Indicadores de la Perspectiva Cliente

Perspectiva Financiera	
Objetivo Estratégico	Indicadores
Fortalecer la participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de participación ciudadana. ▪ Índice de satisfacción ciudadana.
Mejorar la percepción pública.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cobertura mediática positiva. ▪ Índice de percepción pública.

Tabla 21

Indicadores de la Perspectiva Procesos Internos

Perspectiva Financiera	
Objetivo Estratégico	Indicadores
Mejorar la eficiencia de los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de ciclo de los procesos. ▪ Tasa de error en procesos.
Desarrollar y utilizar tecnologías emergentes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de adopción tecnológica.
Establecer indicadores de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de procesos con indicadores definidos.

Tabla 22*Indicadores de la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento*

Perspectiva Financiera	
Objetivo Estratégico	Indicadores
Fortalecer la gestión del conocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de programas de capacitación. ▪ Índice de transferencia de conocimiento.
Desarrollar capacidades del personal.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de competencia del personal. ▪ Tasa de retención de empleados.
Establecer un enfoque sistemático para evaluar riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Numero de evaluaciones de riesgo realizadas. ▪ Índice de mitigación de riesgos.

Finalmente, con la información obtenida en cada uno de los objetivos específicos, cumple con el objetivo general de proponer un plan de acción para los GAD's Parroquiales del cantón Salinas que permita mejorar la gestión administrativa y la calidad de la atención ciudadana.

Plan de acción

Con base en los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos, se ha identificado la necesidad de desarrollar un plan de acción estratégico para orientar a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Parroquiales de Anconcito y José Luis Tamayo. Este plan se centra en potenciar las estrategias competitivas y fomentar la sustentabilidad, asegurando así un desarrollo armonioso y eficiente en estas localidades.

Plan de Acción para Fortalecer la Competitividad y Sustentabilidad de los GADs Parroquiales de Anconcito y José Luis Tamayo

En el área de instituciones públicas, la gestión eficiente emerge como el epicentro vital para alcanzar un equilibrio sostenible entre las demandas ciudadanas y la provisión de los servicios que ofrecen. En este contexto, el diseño de estrategias que potencien la competitividad y sustentabilidad de Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) Parroquiales, como los de Anconcito y José Luis Tamayo, adquiere una relevancia trascendental.

Estas estrategias no solo son un medio para mejorar la eficiencia interna, sino que también constituyen un mecanismo integral para promover y fortalecer las actividades de las instituciones públicas, generando un impacto directo en la calidad de vida de la ciudadanía.

La vinculación entre estas estrategias y la participación ciudadana redefine el paradigma de la gestión pública, transformándola en un proceso interactivo y colaborativo, como, por ejemplo, la inclusión de los buzones de sugerencias que muchos Gad's han

implementado en la actualidad. Sin embargo, este enfoque no solo se orienta a resolver los desafíos internos de las instituciones, sino que también aspira a cultivar una cultura participativa donde la comunidad no solo sea receptora de servicios, sino un agente activo en la toma de decisiones y el diseño de políticas públicas. La participación ciudadana se erige, así como un elemento fundamental para asegurar que las estrategias implementadas no solo sean eficaces, sino también acertadas y pertinentes para las necesidades reales de la población.

Este marco estratégico no solo busca la optimización administrativa, sino que plantea una nueva narrativa para la gestión pública, donde la transparencia, la colaboración y la sostenibilidad son los pilares fundamentales. Al focalizar los esfuerzos en estas áreas, no solo se fortalece la posición competitiva de los GADs, sino que se construye una base sólida para el crecimiento integral y sostenible de las comunidades que sirven. En este contexto, este plan de acción no solo es un conjunto de directrices; es un catalizador para el cambio, redefiniendo el papel de los GADs como impulsores activos de desarrollo y participación ciudadana.

Fundamentación

El presente plan de acción toma como fundamentos, teorías de Denhardt y Osborne y Gaebler.

Nuevo Servicio Público:

El paradigma del Nuevo Servicio Público, propuesto por autores como Denhardt y Denhardt, destaca la importancia de la participación ciudadana y la colaboración en la toma de decisiones. Este enfoque busca superar la noción tradicional de la administración pública y orientarse hacia una gestión más orientada al servicio y adaptada a las necesidades de la comunidad. Es decir, la implementación de asambleas participativas en los GAD's, en donde la institución y los ciudadanos puedan intercambiar ideas acerca de un problema en cuestión, así como el buzón de sugerencias que ayudaran a que, se puedan tomar en cuenta las inquietudes y recomendaciones de los ciudadanos.

Orientación hacia Resultados

Osborne y Gaebler enfatizan la importancia de centrarse en resultados tangibles y medibles. En el plan de acción, se podría incorporar un enfoque que establezca metas claras y evalúe el rendimiento de manera continua para garantizar la eficacia de las estrategias implementadas. De la misma manera, se deben establecer mecanismos para recopilar retroalimentación constante, tanto de los ciudadanos como de los colaboradores internos. Esta

información puede utilizarse para ajustar estrategias y mejorar la efectividad de las acciones emprendidas.

El **objetivo general** de este plan acción es fortalecer la competitividad y sustentabilidad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Parroquiales de Anconcito y José Luis Tamayo mediante la implementación de estrategias innovadoras, eficientes y participativas.

Por otro lado, el **alcance** de este plan abarca todas las áreas de actuación de los GAD Parroquiales de Anconcito y José Luis Tamayo, incluyendo, pero no limitándose a la administración interna, la prestación de servicios públicos, la participación ciudadana y la gestión de recursos. Las estrategias propuestas se orientan hacia una transformación integral, abordando aspectos tanto operativos como culturales dentro de estas instituciones.

Desarrollo

Las siguientes estrategias se diseñan con la intención de integrar los principios de Osborne y Denhardt, abordando la competitividad, eficiencia y participación ciudadana, así como la orientación hacia resultados y la innovación en la prestación de servicios públicos.

Fortalecimiento de Capacidades del Personal:

Diseñar programas de capacitación y desarrollo del personal, enfocados en mejorar las habilidades requeridas para una gestión más eficiente. Para ello se crearán programas de capacitación personalizados que se centran en las áreas identificadas durante la evaluación de necesidades. Los cuales van a incluir módulos específicos relacionados con la gestión eficiente, la aplicación de tecnologías modernas y la incorporación de enfoques innovadores en la administración pública.

Enfoque en la Transparencia para reforzar la confianza de la comunidad

Se planea desarrollar un portal de transparencia en línea donde se publique información relevante, como decisiones administrativas, presupuestos y proyectos en curso. Garantizando una comunicación activa sobre las acciones y políticas implementadas. Además de proporcionar acceso a informes financieros detallados, presupuesto anuales, ejecución presupuestaria y auditorías. Lo que garantizará una rendición de cuentas transparentes sobre el manejo de los recursos financieros.

Participación Ciudadana Activa:

Es necesario fomentar la participación ciudadana, para ello se crearán plataformas interactivas y canales de comunicación como: redes sociales, sitios web y aplicaciones móviles que permitan la participación ciudadana en la toma de decisiones. Lo que permitirá a los ciudadanos participar activamente en discusiones, votaciones y debates sobre temas relevantes para la comunidad. para facilitar

Desarrollo de Indicadores de Sostenibilidad para los GADs Parroquiales:

Establecer e implementar indicadores específicos de sostenibilidad que evalúen tanto el impacto ambiental como el social de los proyectos locales llevados a cabo por los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Parroquiales de Anconcito y José Luis Tamayo. Esta estrategia busca integrar prácticas sostenibles en la planificación y ejecución de proyectos, Para ello, se pretende ejecutar una evaluación integral de los proyectos locales para identificar los aspectos ambientales y sociales más relevantes. Esto puede incluir el uso de recursos naturales, impacto en la biodiversidad, generación de residuos, así como efectos sociales en la comunidad.

Conclusión

Con la finalidad de fortalecer la competitividad y sustentabilidad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Parroquiales de Anconcito y José Luis Tamayo se presentan estrategias para potenciar la eficiencia administrativa y el impacto positivo en la comunidad. En conjunto, estas estrategias no solo fortalecerán la capacidad de los GADs Parroquiales para abordar los desafíos actuales, sino que también contribuirán a la construcción de una administración pública más eficiente, transparente y participativa. Al enfocarse en resultados tangibles, innovación, colaboración, desarrollo del personal y sostenibilidad, para que los GADs se posicionen como en agentes de cambio positivo en sus comunidades, mejorando la calidad de vida de sus ciudadanos y promoviendo un desarrollo local sostenible.

Tabla 23 Plan de acción para los GAD's Parroquiales del cantón Salinas para la implementación de estrategias de gestión que mejoren la calidad de la atención ciudadana.

Sección	Problema	Estrategia	Tareas	Medios	Ejecución	Control
Orientación hacia Resultados	Existe incidencia de problemas con respecto a la atención ciudadana	Establecimiento de metas y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer metas claras para la atención ciudadana. ▪ Implementar sistema de seguimiento de casos. 	Capacitación del personal, software de seguimiento.	La ejecución sería respaldada por la capacitación del personal en la comprensión y aplicación efectiva de este enfoque, utilizando software especializado para monitorear y analizar el rendimiento.	Trimestral
Innovación en Servicios Públicos	Falta de estandarización de procesos	Revisión y estandarización de procesos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar y estandarizar procesos administrativos. ▪ Implementar tecnologías para agilizar la gestión. 	Auditoría de procesos, software de gestión.	Se realizará una auditoría detallada de los procesos existentes para identificar áreas de mejora y estandarización. Paralelamente, se implementarán tecnologías modernas para agilizar la gestión y mejorar la eficiencia operativa.	Mensual

Tabla 24. Plan Estratégico para Mejorar la Gestión Administrativa por Procesos en la Atención Ciudadana de los GAD'S Parroquiales José Luis Tamayo y Anconcito

Perspectiva	Plan Estratégico			Acciones Estratégicas			Indicadores de Éxito	
	Objetivo	Indicadores	Iniciativas	Iniciativas Estratégicas	Acciones	Cronograma	Área	Indicadores
Financiera	Optimizar el uso de los recursos financieros	Reducción de costos operativos.	Presupuestar la inversión en tecnología y formación del personal.	Programa de Capacitación y Desarrollo	Talleres y cursos sobre habilidades administrativas y tecnológicas	Corto Plazo (0-6 meses) Iniciar programas de capacitación	Capacitación y Desarrollo del Personal	Porcentaje de personal capacitado
		Incremento en la inversión tecnológica			Programas de mentoría y coaching			Mejoras en las evaluaciones de desempeño
Cliente	Aumentar la satisfacción ciudadana	Encuestas de satisfacción	Implementar un sistema de gestión de quejas y sugerencias.	Plan de Implementación Tecnológica	Adquisición de software de gestión	Mediano Plazo (6-12 meses) Adquirir e implementar tecnologías básicas	Implementación de Tecnología	Nivel de digitalización de los procesos.
		Tiempos de respuesta			Creación de una plataforma digital para trámites.			Reducción de tiempos de respuesta y costos operativos.
Procesos Internos	Mejorar la eficiencia de los procesos administrativos	Tiempo de procesamiento	Digitalización de documentos	Proyecto de Estandarización de Procesos	Elaboración de manuales de procedimientos	Mediano Plazo (6-12 meses) Establecer procedimientos estandarizados	Estandarización de Procesos	Número de procedimientos estandarizados.
		Tasa de error en los procesos	Automatización de procesos clave		Formación en estándares de calidad y mejores prácticas			Disminución de errores en los procesos
Aprendizaje y Crecimiento	Mantener un personal capacitado y motivado	Número de horas de capacitación	Programas de formación continua.	Estrategia de transparencia y rendición de cuentas	Desarrollo de un portal de transparencia	Largo Plazo (1-2 años) Evaluar y ajustar las estrategias en base a los resultados obtenidos	Transparencia y Rendición de Cuentas	Accesibilidad y uso del portal de transparencia.
		Índices de satisfacción laboral.	Evaluaciones de desempeño regular		Establecimiento de auditorías periódicas y reportes públicos			Resultados de las auditorías y satisfacción ciudadana

Discusión

En la presente investigación y en base a los objetivos de la investigación, proponer un plan de acción para los GAD's Parroquiales del cantón Salinas permite mejorar la gestión administrativa y la calidad de la atención ciudadana, para ellos, se dio cumplimiento al diagnóstico de la gestión administrativa por procesos de los GAD's parroquiales del cantón Salinas, donde se identificó que la gestión administrativa por procesos es un factor crítico para garantizar eficiencia, eficacia, transparencia y calidad en el servicio ofrecido. Razón por la cual, factores como la optimización de procesos, participación ciudadana, comunicación implementando las tecnologías, capacitación y desarrollo continuo tanto del personal como de la ciudadanía son claves para el éxito a largo plazo.

A su vez, esto dio paso a la aplicación del Cuadro de Mando Integral que proporcionó una visión sobre la gestión administrativa por procesos estableciendo objetivos estratégicos con indicadores que facilitan evaluar y medir el desempeño de las funciones. Mientras que, la naturaleza de la investigación al ser descriptiva posibilitó implementar estrategias para fortalecer la atención ciudadana en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales de José Luis Tamayo y Anconcito del cantón Salinas, por ello, se recopiló información mediante la aplicación de instrumentos, sustentando los resultados con bases teóricas y legales.

En el trabajo de (Morales Ángel, 2017) titulado *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*, demuestra que no existe relación entre el desempeño y la calidad de atención del usuario. Esto quiere decir que, el desempeño no determina la calidad de la atención ciudadana en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, en relación con el presente estudio la ciudadanía ve la capacidad y competencia del personal como un factor que influye significativamente en la calidad del servicio.

De la misma forma, el trabajo de (Cerezo Morales, 2019) titulado *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018*, se da a conocer que el nivel de gestión administrativa es poco adecuado con un porcentaje representativo de 42% y un nivel de calidad de atención con el 58%, comprobando que, a mayor gestión administrativa, mayor es la calidad de atención al usuario. Sin embargo, en el presente trabajo el 65,5% representa de manera favorable las acciones administrativas y el 72,4% respecto a la calidad del servicio se

considera como muy bueno. Lo cual comprueba que cuan mayor sea la gestión administrativa en sus procesos, mejor será la calidad del servicio que se ofrece.

Así mismo, (Chamaya Rafael, 2023) da a conocer que el diagnóstico permitió identificar que existe déficit en los diferentes procesos administrativos que van desde la gestión de los documentos, motivación, liderazgo, planificación, entre otras que repercute las funciones que deben existir, por ello, requiere establecer la gestión por procesos, recopilando sugerencias y analizando el mercado, mientras que en el presente estudio se realizó un diagnóstico de las factores internos y externos de los Gobiernos Autónomos Parroquiales, identificando así fortalezas y debilidades con la finalidad de mitigar tanto las debilidades como las amenazas, además de aprovechar las oportunidades para optimizar los servicios.

Conclusiones

La elaboración de un Cuadro de Mando Integral enfocado en la gestión administrativa por procesos es fundamental para optimizar la atención ciudadana en los GAD parroquiales del cantón Salinas. Este enfoque permite una visión holística y estructurada de la organización, facilitando la identificación y monitoreo de indicadores clave de desempeño. Al implementar este sistema, los GAD'S pueden mejorar la eficiencia operativa, garantizar una mayor transparencia y rendición de cuentas, y responder de manera mas efectiva a las necesidades y expectativas de la comunidad.

Por otro lado, el diagnóstico de la gestión administrativa por procesos de los GAD parroquiales del cantón Salinas, reveló la necesidad de mejorar la eficiencia, estandarización y uso de tecnología. Esta evaluación también identificó áreas críticas de intervención que, una vez abordadas estratégicamente, facilitarán la transición hacia una gestión más eficiente.

Además, la investigación reveló deficiencias en la gestión administrativa de los GAD parroquiales de José Luis Tamayo y Anconcito, resaltando la necesidad e importancia de la digitalización, la estandarización de procedimientos y la capacitación continua del personal. Con ello, se demuestra además que, la implementación de tecnologías de gestión y plataformas digitales mejorará la eficiencia, mientras que la formación constante del personal garantizará una atención ciudadana de calidad.

Estas estrategias buscan fortalecer la confianza ciudadana y optimizar los servicios prestados, demostrando que una gestión administrativa eficiente es fundamental para lograr estos objetivos.

Los indicadores estratégicos como: la reducción de tiempos de respuesta, el porcentaje de digitalización de procesos y la satisfacción ciudadana son claves para evidenciar las mejoras en la gestión administrativa. Además, el seguimiento constante de la capacitación del personal y la eficiencia operativa asegura una atención de calidad. Estos indicadores permiten monitorear y garantizar el éxito de las estrategias implementadas, ofreciendo una evaluación objetiva de su impacto y efectividad.

Recomendaciones

Se recomienda implementar el plan de acción, ya que no solo mejora la eficiencia y calidad de los servicios, sino que también fortalece la transparencia, rendición de cuentas y la relación con la comunidad, contribuyendo al desarrollo sostenible y a la satisfacción de los ciudadanos.

Se sugiere establecer un sistema de seguimiento y evaluación continua para medir el impacto de estos programas en la calidad del servicio y la percepción ciudadana ya que, la retroalimentación constante permitirá ajustar los contenidos y enfoques según las necesidades emergentes, asegurando así una capacitación adaptada y efectiva.

Asimismo, se recomienda fortalecer la capacitación continua del personal para mejorar sus habilidades en gestión administrativa y uso de tecnología. Por ello, es fundamental estandarizar los procedimientos y digitalizar los procesos clave para aumentar la eficiencia y reducir los tiempos de respuesta. Además, implementar un sistema de evaluación constante permitirá identificar áreas de mejora y asegurar una atención ciudadana de alta calidad.

Finalmente, para evaluar el cumplimiento de las estrategias planteadas, se recomienda identificar y monitorear indicadores estratégicos alineados con el cuadro de mando integral. Entre los indicadores clave a priorizar se encuentran la reducción de tiempos de respuesta, el porcentaje de digitalización de procesos, y la satisfacción ciudadana. Así mismo, se deben incluir programas de capacitación del personal y promover la eficiencia operativa.

Referencias

- Armírola Garcés, L. P., García Nieto, M. T., & Romero González, G. C. (2020). La comunicación digital en las micro y pequeñas empresas: El caso del sector cultural del departamento colombiano de Bolívar. *Revista de Comunicación de la SEECI*(52), 149-169. doi:<https://doi.org/10.15198/seeci.2020.52.149-169>
- Baena, P. (2023). *OBS Buiness School*. Obtenido de Estudios Gerenciales: <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-la-eficiencia-operativa>
- Barrera Guerra, J. L. (2020). Control Interno, su vínculo con la Eficiencia Operativa y la Rentabilidad. *Vincula Téctica EFAN*, 1(57), 734-741. doi:http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_1/57%20BARRERA.pdf
- Blandez Ricalde, M. d. (2014). Proceso Administrativo. En B. R. Guadalupe, *Proceso Administrativo* (pág. 102). Editorial Digital UNID.
- Cano, C. (27 de Septiembre de 2017). *La administración y el proceso administrativo*. Obtenido de CCIE: <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Castro, A., & Amacha, L. (12 de Junio de 2023). *Estructuración y eficacia de las políticas públicas de inclusión social en Gobiernos Parroquiales del Ecuador*. Obtenido de Revista Científica de Investigación, Desarrollo y Protección Social AXIOMA: <https://doi.org/10.26621/ra.v1i28.864>
- Cerezo Morales, J. K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018*. Obtenido de RepositorioUCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39365>
- Chamaya Rafael, W. (2023). *Gestión Administrativa por procesos para mejorar la gestión administrativa del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de UTCYBAMBA, 2020*. Obtenido de Repositorio UNTRM: <https://hdl.handle.net/20.500.14077/3234>
- Charry Aysano, J. M., & Flores Leiva, E. D. (2021). Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(2), 84-99. doi:<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.05>
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana Séptima edición.
- CIJUL. (2014). *Elementos Descriptivos, Normativos y Subjetivos del Tipo Penal*. Obtenido de Centro de Información Jurídica en Línea: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/elementos_descriptivos,_normativos_y_subjetivos_del_tipo_penal.pdf
- COOTAD. (1 de Agosto de 2011). *Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización*. Obtenido de Mnisterio de Finanzas del Ecuador: <https://www.finanzas.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_ORGANIZACION_TERRITORIAL.pdf

- Córdova López, R. (2012). Proceso Administrativo. *Red Tercer Milenio*, 1-62.
- Dasso, R. (Noviembre de 2019). *Análisis de los programas de cumplimiento con contemplados en la legislación peruana*. Obtenido de Repositorio PUCP: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15640/DASSO_VASSALLO_ROBERTO_NELLO.pdf?sequence=1
- De La Torre, S., & Núñez, S. (1 de Julio de 2023). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Revista Internacional de Administración Estudios de la Gestión*, 53-73. Obtenido de Estudios de la Gestión Revista Internacional de Administración: <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.3>
- Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2020). Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales. *Revista Republicana*(29), 21-46. doi:<https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v29.a85>
- García, K. (Febrero de 2021). *Análisis de la Estructura Organizativa de la Empresa Pega Full*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20097>
- González, B. J. (2019). Flexibilizar la gestión administrativa del Estado colombiano en tiempos de globalización. *Estudios de Derecho*, 76(168), 43-71. doi:<https://doi.org/10.17533/udea.esde.v76n168a02>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (Agosto de 2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Obtenido de Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos: <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/APOYO%20TESIS/PARA%20bibliograf%C3%ADa/Rodriguez,%20et%20al.pdf>
- Hernán, P. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempo de COVID-19, 2021*. Obtenido de Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105934/Pantale%203%b3n_CH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Knight, I., & Delgado, M. (2023). El Derecho de Petición. Una mirada a su dimensión defensiva y de participación ciudadana. *Estudios constitucionales*, 21(1), 200-218. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002023000100200>
- Lara, T., & Dávila, L. (2023). La docotomía de la gestión pública-privada y las transformaciones en la administración pública. *Economía y negocios UTE Revista*, 14(1), 84-99. doi:<https://doi.org/10.29019/eyn.v14i1.1094>
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana. (2010). *Principios de la Participación*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf

- López Parra, M. E. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. Un pilar en la gestión empresarial. *El buzón de Pacioli Revista del Depatamennto de Contaduría y Finanzas*, 13(82). doi:<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Lopez, I. (2023). *Estrategias directivas y procesos administrativos de control en docentes de una instituciónn educativa fiscal de Babahoyo, Ecuador, 2022*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107110>
- Macías Arteaga, M. F., & Mero Vélez, J. M. (2022). Importancia de Planeación Estratégica en Empresas en el Siglo XXI. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 31-39. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i2.3567>
- Mendoza Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. doi:<https://doi.org/10.23857/dc.v3i2.614>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (9 de Abril de 2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 6(3), 608-620. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- 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
- Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 341-362. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356004>
- Morales Ángel, E. O. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. Obtenido de Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreira, M. (27 de Octubre de 2023). *Digitalización documental y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Dscentralizado Provincial de Santa Elena, 2022-2023*. Obtenido de Reepositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10425>
- Patlán Lira, M. S. (26 de Octubre de 2023). *La Atención al ciudadano en el sector público*. Obtenido de AGDER: <https://www.agder.org.mx/la-atencion-ciudadana/>
- Paz, A., & Núñez, R. (2016). La cultura organizacional como base del cumplimiento de objetivos estratégicos organizacionales. *Portal de la Ciencia*, 10, 144-155. doi:<https://doi.org/10.5377/pc.v10i0.3015>

- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (3 de Junio de 2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. Obtenido de Revista Científic Mundo de la Investigación y el Conocimiento: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1626-Texto%20de%20art%C3%ADculo-3004-1-10-20220607.pdf>
- Peñañiel Loor, J. F., Pibaque Pionce, M. S., & Álvarez Indacochea, A. A. (2020). La planeación como herramienta en la administración de las empresas. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 5(5), 104-121. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.283>
- Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de Administración*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/APOYO%20TESIS/PARA%20bibliograf%C3%ADa/RAMIREZ%202016.pdf>
- Reyes Zavala, L. M., & Veliz Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(4), 570-591.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración (12ª Edición)*. PEARSON.
- Rosendo, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la Municipalidad del Callao, 2021*. Obtenido de Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102973/Guerrero_ARA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz Noriega, L. (2022). Satisfacción de los usuarios en la oficina registral Pucallpa. *Maestro y Sociedad*, 19(1), 229-237. doi:<https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5494/5232>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salas Subía, M. A. (2020). Percepción de la participación ciudadana en los gobiernos autónomos parroquiales rurales: Otavalo - Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 163-179.
- Senplades. (29 de Julio de 2009). *Senplades*. Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación - Planificación: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Senplades-Descubra-quienes-somo-y-que-hacemos.pdf>
- Silva Juárez, R., Julca Calderón, F., Luján Vera, P., & Trelles Pozo, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(3), 193-203.
- Talamoni, P. (2023). *Derecho del ciudadano o residente a comprender el lenguaje de la administración, exigible administrativamente y judicialmente*. Obtenido de Repositorio CYT: <http://repositoriocyt.unlam.edu.ar/handle/123456789/1568>

- Tejada Estrada, G. C., Rengifo Lozano, R. A., Boy Barreto, A. M., & Rodríguez Chirinos, J. (2020). Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrático. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89). doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062641006>
- Vasquez Ponce, G. O., Parrales Piloza, D. H., & Morales Chávez, V. E. (2021). Proceso administrativo factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Vizuite, J., & Gamboa, L. (Noviembre de 2022). *La gestión administrativa y su incidencia en la competitividad de Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales*. Obtenido de Repositorio Universidd Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36953>

Apéndice

Apéndice 1. Matriz de Consistencia

Título	Problema General	Objetivos General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
Gestión administrativa por procesos en la atención ciudadana de los GAD'S Parroquiales: José Luis Tamayo y Anconcito, Salinas, 2023.	¿Cuáles son las estrategias y acciones necesarias para mejorar la gestión administrativa por procesos y la calidad de atención ciudadana en los GAD'S Parroquiales de José Luis Tamayo y Anconcito del cantón Salinas?	Proponer un plan de acción para los GAD's Parroquiales del cantón Salinas que permita mejorar la gestión administrativa y la calidad de la atención ciudadana.	Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación ▪ Organización ▪ Dirección ▪ Control 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento Normativo ▪ Estructura organizacional ▪ Cumplimiento de objetivos estratégicos ▪ Tiempos de respuesta para resolver problemas. 	<p>Metodología para la matriz de consistencia:</p> <p>Enfoque cualitativo</p> <p>Diseño no experimental – transversal</p> <p>Alcance exploratorio descriptivo,</p>	
	Específicos		Específicos				
	¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa de los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquiales del cantón Salinas?	Diagnosticar la gestión administrativa por procesos de los GAD'S parroquiales del cantón Salinas.	Establecer las estrategias de la gestión administrativa por procesos para mejorar la atención ciudadana de los GAD'S parroquiales del Cantón Salinas.	Atención Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Calidad ▪ Participación social ▪ Satisfacción del usuario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del servicio ▪ Comunicación en medios sociales ▪ Tiempo de respuesta al cliente 	<p>Método descriptivo,</p> <p>Población/muestra finita,</p>
	¿Cuáles son las estrategias que fortalecen la atención ciudadana en los GAD'S Parroquiales?	Elaborar un Cuadro de Mando Integral enfocado en la gestión administrativa por procesos, con el fin de optimizar la atención					<p>Instrumentos: entrevista y encuesta.</p>
¿Qué propuesta de mejora se plantea para mejorar la gestión administrativa por procesos y la calidad del							

servicio brindado por los GAD'S Parroquiales del cantón Salinas?
ciudadana de los GAD'S parroquiales del Cantón Salinas.

¿Qué indicadores son esenciales para mejorar la calidad de la atención ciudadana en los GAD's parroquiales del cantón Salinas?

Identificar indicadores estratégicos de conformidad al cuadro de mando integral que permitan evidenciar el cumplimiento de las estrategias planteadas.

Apéndice 2 Solicitud de aprobación de tema



**Facultad de
Ciencias Administrativas**
Administración de Empresas

UPSE

Oficio # 009 ADE-JRBB- 2023

La Libertad, 26 de 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 de la estudiante **Angel Orrala Sheyla Jamileisy** del paralelo 8/2, denominado “**Diagnóstico de la Gestión Administrativa por Procesos en la Atención Ciudadana Brindada por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales (Anconcito Y José Luis Tamayo) 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: José Luis Tamayo y Anconcito, Salinas, 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

Firma: Jacqueline Del Rocio Bacilio Bejeguén
Código QR: 2023092611471926
Fecha: 2023-09-26 11:47:19 AM



JAIRO MANUEL CEDENO
PINARGOTE

Ing. Jacqueline Bacilio, PHD.

Profesor Tutor

Ing. Jairo Cedeño, PHD.

Profesor Especialista

Sheyla Angel

Angel Orrala Sheyla

Estudiante

c/c Comisión de titulación CAE
Archivo

Apéndice 3. Guía de entrevista a presidentes de los GAD Parroquiales

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS					
Gestión Administrativa por Procesos en la Atención Ciudadana de los GAD'S Parroquiales: José Luis Tamayo y Anconcito, Salinas, 2023					
Objetivo: Proponer estrategias para la gestión administrativa por procesos que fortalezcan la atención ciudadana de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales de José Luis Tamayo y Anconcito, Salinas.					
Cargo:		Género	Masculino		Femenino
Variable	Gestión Administrativa	Dimensión	Planificación		
Indicador: Cumplimiento Normativo					
1. ¿Cuáles son las normativas relevantes para que la gestión administrativa que realiza el GAD Parroquial mejore la atención en los ciudadanos?					
Variable	Gestión Administrativa	Dimensión	Organización		
Indicador: Clima Organizacional					
2. ¿Qué tipos de acciones se realizan para mejorar la atención brindada a los ciudadanos?					
Variable	Gestión Administrativa	Dimensión	Dirección		
Indicador: Cumplimiento de Objetivos Estratégicos					
3. ¿Cuál es el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial?					
Variable	Gestión Administrativa	Dimensión	Control		
Indicador: Tiempos de Respuestas para Resolver Problemas					
4. ¿Cómo garantiza que el personal tenga los recursos y el apoyo necesario para resolver problemas dentro de plazos razonables?					
Variable	Atención Ciudadana	Dimensión	Servicio de Calidad		
Indicador: Eficiencia Operativa					
5. ¿Cuáles son los aspectos que inciden en la calidad de servicios?					
Variable	Atención Ciudadana	Dimensión	Participación Social		
Indicador: Comunicación en Medios Sociales					
6. ¿Se promueve el uso de medios digitales y foros participativos que promuevan la participación de los ciudadanos en las actividades de la institución?					
Variable	Atención Ciudadana	Dimensión	Satisfacción al Usuario		
Indicador: Comunicación en Medios Sociales					
7. ¿En qué tiempo son resueltas las inquietudes de la comunidad?					

Apéndice 4. Encuesta dirigida a los usuarios de los GAD'S parroquiales del cantón Salinas

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS										
Gestión Administrativa por Procesos en la Atención Ciudadana de los GAD'S Parroquiales: José Luis Tamayo y Anconcito, Salinas, 2023										
Objetivo: Proponer estrategias para la gestión administrativa por procesos que fortalezcan la atención ciudadana de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales de José Luis Tamayo y Anconcito, Salinas.										
Datos										
GAD Parroquial		José Luis Tamayo			Anconcito					
Edad		20-34 años		35-49 años		50-64 años				
Educación	Básico		Medio		Tercer Nivel		Cuarto Nivel		Ninguno	
Escala de Likert										
1		2		3		4		5		
Muy de acuerdo		De acuerdo		Neutral		En desacuerdo		Muy desacuerdo		
Variable: Gestión Administrativa					Dimensión: Planificación					
Indicador: Cumplimiento Normativo										
Pregunta						Calificación				
						1	2	3	4	5
¿Considera que la gestión administrativa realizada por el GAD Parroquial mejora la atención en los ciudadanos?										
Escala de Likert										
1		2		3		4		5		
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		
Variable: Gestión Administrativa					Dimensión: Organización					
Indicador: Clima Organizacional										
Pregunta						Calificación				
						1	2	3	4	5
¿Se realizan acciones de mejoras, como buzón de sugerencia, retroalimentación, entre otros?										
Preguntas Dicotómicas										
Variable: Gestión Administrativa					Dimensión: Dirección					
Indicador: Cumplimiento de Objetivos Estratégicos										
Pregunta						SI		NO		
¿Conoce el método de evaluación de los objetivos estratégicos en el GAD Parroquial de la Provincia de Santa Elena?										
Variable: Gestión Administrativa					Dimensión: Control					
Indicador: Tiempo de Respuestas para Resolver Preguntas										

¿En algún momento ha presentado un tipo de queja o reclamo, por la atención y el servicio prestado?									
Escala de Likert									
1	2	3	4	5					
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca					
Pregunta			Calificación						
			1	2	3	4	5		
¿Si se presenta algún problema, es resuelto de manera efectiva?									
Escala de Likert									
1	2	3	4	5					
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo					
Variable: Atención Ciudadana			Dimensión: Servicio de Calidad						
Indicador: Eficiencia Operativa									
Pregunta			Calificación						
			1	2	3	4	5		
¿Cómo calificaría el servicio recibido por el GAD Parroquial?									
Opción Múltiple									
1	2	3	4	5					
El tiempo	El personal capacitado	La apariencia de las instalaciones	La empatía	Resolución de necesidades					
Pregunta			Respuesta						
			1	2	3	4	5		
¿Cuál de estos aspectos inciden en la calidad de servicios?									
Escala de Likert									
1	2	3	4	5					
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo					
Variable: Atención Ciudadana			Dimensión: Participación Social						
Indicador: Comunicación en Medios Sociales									
Pregunta			Respuesta						
			1	2	3	4	5		
En el GAD Parroquial, ¿Cómo califica el uso de medios sociales por parte del Gad, al momento de comunicar las actividades de la institución?									
Variable: Atención Ciudadana			Dimensión: Satisfacción al Usuario						
Indicador: Tiempo de Respuesta al Cliente									
El tiempo de respuestas a solicitudes de la comunidad es:									
Escala de Likert									
1	2	3	4	5					
Siempre	Casi siempre	Alunas veces	Muy pocas veces	Nunca					
¿La atención que recibe del GAD Parroquial cumple con sus expectativas?									

Apéndice 5. Certificado de Validación de Instrumentos de Trabajo de Titulación



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS 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: José Luis Tamayo y Anconcito, Salinas, 2023**”, planteado por el estudiante **Angel Orrala Sheyla Jamileisy** doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario para la Encuesta.
2. Guía de Entrevista

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

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

La Libertad, 07 de diciembre de 2024



DIVAR SEBASTIÁN
CASTRO LOOR

Ing. Divar Sebastián Castro Loor MSc.
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Apéndice 6. Carta Aval



JOSE LUIS TAMAYO
G.A.D. PARROQUIAL
TALENTO HUMANO

REGISTRO OFICIAL No. 303, del 19 DE OCTUBRE DEL 2010

Unidad Técnica de
Talento Humano

José Luis Tamayo, 14 de diciembre del 2023.
OFICIO N° 38 GADPRJLT-DTH – 2023

Lcdo.
José Xavier Tomala Uribe
DIRECTOR DE CARRERA
En su despacho-

De mi consideración. –

En atención al oficio N° 494-JXTU-ADE-2023 con fecha 05 de diciembre del 2023, me permito comunicarle que se le otorga el **AVAL** mediante el cual se le autoriza realizar el levantamiento de información para el desarrollo del tema de investigación **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESO EN LA ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS GAD'S PARROQUIALES: JOSÉ LUIS TAMAYO Y ANCONCITO, SALINAS, 2023"** previo a su titulación como Licenciada en Administración de Empresa.

En tal virtud podrá realizar su trabajo de investigación en las instalaciones del GAD Parroquial Rural de José Luis Tamayo dentro de la jornada establecida de trabajo de lunes a viernes de 08h00 a 17h00.

Particular que comunico para los fines consiguiente.

Atentamente,




JOSE LUIS TAMAYO
G.A.D. PARROQUIAL
TALENTO HUMANO
Lcda. Daniela Badoño De La Cruz
TECNICA DE TALENTO HUMANO
GAD PARROQUIAL RURAL DE JOSE LUIS TAMAYO
C/c: Archivo

 Barrio Centenario Av. 3 e calle 12
 (diagonal a la Iglesia San Rafael Arcángel)

 2779027

 www.jltmuy.com

 gdprjltamayo@talento.com

Apéndice 7. Ficha Control de Tutorías



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC
PERÍODO ACADÉMICO 2023-2

Facultad:	Ciencias Administrativas				
Carrera:	Administración de Empresas				
Modalidad de Titulación:	Trabajo de Integración Curricular				
Docente tutor:	Ing. Jacqueline Bacilio, PhD				
Estudiante:	Angel Orrala Sheyla Jamileisy		Paralelo: 8/2		
FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN			
28/09/2023	12:00	13:00	Aprobación del tema del trabajo de titulación por parte del tutor.	Mejorar el tema del trabajo de titulación.	TITULACIÓN
05/10/2023	12:00	13:00	Orientación sobre aspectos claves a considerar para desarrollar el trabajo de titulación.	Obtener una visión clara sobre aspectos relevantes e importantes a indagar.	
12/10/2023	12:00	13:00	Revisión de la Introducción.	Comprensión del contexto, ofreciendo un visión general del tema de investigación.	
19/10/2023	12:00	13:00	Revisión del planteamiento de problema.	Identificar claramente el problema de investigación.	
26/10/2023	12:00	13:00	Revisión de la formulación y sistematización del problema.	Determinar la formulación y sistematización del problema.	
02/11/2023	12:00	13:00	Revisión de objetivos y justificación del trabajo.	Mejorar los objetivos que guiarán el trabajo e identificar la importancia y relevancia del trabajo.	
09/11/2023	12:00	13:00	Revisión de la matriz de consistencia.		
16/11/2023	12:00	13:00	Revisión del capítulo I	Introducir las principales referencias y estudios anteriores que fundamenten la investigación.	
23/11/2023	12:00	13:00	Revisión del capítulo II	Mejorar la metodología, cuestionario y guía de entrevista.	
07/12/2023	12:00	13:00	Revisión de resultados y propuesta.	Análisis de resultados.	
14/11/2023	12:00	13:00	Revisión final del trabajo de titulación.	Correcciones del trabajo final.	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:					



Firmado digitalmente por JACQUELINE DEL ROCIO BACILIO BUELAGUEN DN: cn=JACQUELINE DEL ROCIO BACILIO BUELAGUEN, o=JACQUELINE DEL ROCIO BUELAGUEN, c=EC
Motivo Soy el autor de este documento
Ubicación
Fecha 2024-07-11 10:03:05:00

FIRMA DEL TUTOR


FIRMA DEL ESTUDIANTE

