



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL DE COLONCHE, PROVINCIA
DE SANTA ELENA,
AÑO 2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: GABRIELA TATIANA GONZÁLEZ ROSALES

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL DE COLONCHE, PROVINCIA
DE SANTA ELENA,
AÑO 2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: GABRIELA TATIANA GONZÁLEZ ROSALES

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, 27 de Agosto del 2014.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación: “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE COLONCHE DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”, elaborado por la Srta. Gabriela Tatiana González Rosales, con cedula de identidad número 0927367128, egresada de la Carrera de Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Econ. Margarita Panchana Panchana

TUTORA

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades, y no desfallecer en el intento. A mi familia que de una u otra manera me supo a apoyar, a mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes me brindaron su apoyo.

Gabriela González

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la fuerza de seguir adelante cuando más lo necesitaba, por haberme guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencia y poder cumplir una de mis metas en la vida.

A mi familia que me motivaron a seguir adelante y a todos quienes de una u otra manera me ayudaron a conseguir uno de mis sueños.

A mi Tutora de Tesis Econ. Margarita Panchana Panchana quien supo brindar sus conocimientos y apoyo en la realización de este trabajo, por su paciencia y comprensión para la realización de este objetivo. A los docentes de la carrera de administración pública que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida.

A mis amigos, con quienes compartí gran parte de mi tiempo durante algunos años; disfrutando de momentos de alegría y apoyándonos en momentos de tristeza, situaciones que hicieron de mi vida universitaria inolvidable.

Gabriela González

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. David Batallas González, MSc.
DIRECTOR DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Econ. Margarita Panchana Panchana
PROFESORA - TUTORA

Econ. Hermelinda Cochea Tomalá
PROFESORA DE ÁREA

Abg. Joe Espinoza Ayala.
SECRETARIO GENERAL

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

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE
COLONCHE DE LA PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2015”.**

Autora: Gabriela González Rosales.

Tutora: Econ. Margarita Panchana Panchana

RESUMEN

La influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche de la provincia de Santa Elena, ha representado varios problemas entre los principales que se pueden mencionar están: deficientes proceso administrativo, ya que la institución se encuentra integrada por personas con una preparación académico solo de bachillerato, por lo que solo cuentan con conocimiento empírico, esto hace que la calidad de servicio hacia los habitantes se vea reducida; la deficiente planificación interna ha ocasionado que no se especifiquen por escrito los elementos orientadores, dando como resultado que el talento humano no se sienta comprometido con sus responsabilidades; la no especificación de una estructura orgánica acorde a las actuales necesidades de la institución, genera una escasa coordinación de actividades, incumpliendo con las competencias del GAD Parroquial de Colonche; por otro lado, no se incentiva al desarrollo del talento humano esto es generado porque no se han definido directrices de capacitación y por último la debilidad en los canales de información interna, se da por la no formulación de políticas de comunicación, ocasionando escaso compromiso con la comunidad, son los motivos por el cual se propone el Modelo de Gestión Administrativo para el GAD Parroquial de Colonche, año 2015. Lo antes mencionado se sustenta en el levantamiento de información, para tal efecto se aplicaron encuestas y entrevistas dirigidas al personal de la Institución. Por tal motivo, la presente propuesta de investigación, busca proporcionar eficientes procesos administrativos orientados a brindar un servicio de calidad hacia la ciudadanía, al especificar los elementos orientadores tales como misión, visión, valores, objetivos, estrategias y metas se mejorará la planificación interna, al facilitar una estructura orgánica acorde a las actuales necesidades se contribuirá a la coordinación de actividades, al especificar las matrices de capacitación se fortalecerá las habilidades y comunicación de los servidores públicos.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	2
TEMA	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
Formulación del Problema	4
Sistematización del Problema	4
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	5
OBJETIVOS	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos.....	6
HIPÓTESIS.....	7
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	7
CAPÍTULO I.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA.	10
1.2 PROCESO ADMINISTRATIVO	11
1.2.1 La Planificación	11
1.2.2 Organización.	13
1.2.3 Integración.....	14

1.2.4 Dirección	15
1.2.5 Control.	17
1.3 CALIDAD DE SERVICIO	19
1.3.1 Definición de Calidad de servicio	19
1.3.2 Dimensiones de la Calidad de Servicio.....	20
1.4 MARCO LEGAL.....	26
1.4.1 Constitución de la Republica del Ecuador.	26
1.4.2 Código de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD).	28
CAPÍTULO II	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	32
2.2 MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	32
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.	33
2.3.1 Investigación Documental.....	33
2.3.2 Investigación Bibliográfica	33
2.3.3 Investigación De campo	34
2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
2.4.1 Método Inductivo.	35
2.4.1 Método deductivo.....	35
2.5 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.	35
2.5.1 La Encuesta	35
2.5.2 La Entrevista.	36
2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
2.6.1 Guión de Entrevista.....	36
2.6.2 Cuestionario.	37
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
2.7.1 Población.....	38
2.7.2 Muestra.....	38
2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.	41
2.8.1 Procedimientos.....	41

2.8.2 Procesamiento.	42
CAPÍTULO III.....	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	44
3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS Y MIEMBROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA COLONCHE.	44
3.2 ENTREVISTAS APLICADA A LOS MIEMBROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL DE COLONCHE.	45
3.3 ENCUESTA APLICADA A LOS MIEMBROS DEL CABILDO Y A LA CIUDADANÍA DE LA PARROQUIA COLONCHE.	47
3.4 CONCLUSIONES	69
3.5 RECOMENDACIONES	70
CAPÍTULO IV.....	71
“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE COLONCHE DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”.....	71
4.1 PRESENTACIÓN.....	71
4.1.1 Objetivos de la propuesta.....	72
4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE GAD DE LA PARROQUIA COLONCHE.....	73
4.3. ESTRUCTURA DEL MODELO DE GESTIÓN	75
4.3.1 Etapa de Planificación.....	75
4.3.1.1 Misión.	76
4.3.1.2 Visión.	76
4.3.1.3 Objetivos	76
4.3.1.3.1 Objetivo General	76
4.3.1.3.2 Objetivos Específicos.....	76
4.3.1.3.3 Estrategias institucionales	77
4.3.1.3.4 Metas institucionales.....	77
4.3.1.3.5 Valores Institucionales.....	78
4.3.2 Etapa de Organización.	79

4.3.2.1 Organigrama actual del GAD de Colonche	79
4.3.2.2 Organigrama propuesto para el GAD de Colonche.	80
4.3.2.3 Orgánico Funcional.....	81
4.3.3 Etapa de Integración.....	88
4.3.3.1 Políticas de selección del personal (Secretaría y Contadora).....	88
4.3.3.2 Capacitación del personal.	89
4.3.4 Etapa de Dirección	96
4.3.4.1 Liderazgo.....	96
4.3.4.2 Políticas de Comunicación	97
4.3.5 Etapa de Control.....	99
4.3.5.1 Seguimiento y Evaluación de Desempeño	99
4.4 CALIDAD DEL SERVICIO.....	102
4.5 PLAN DE ACCIÓN.....	107
4.6 PRESUPUESTO	108
4.5 CONCLUSIONES	109
4.6 RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	111

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No 1 Operacionalización de la Variable Independiente.....	8
CUADRO No 2 Operacionalización de la Variable Dependiente	9
CUADRO No 3 Datos Estadísticos	38
CUADRO No 4 Población.....	38
CUADRO No 5 Significado de la fórmula para la determinación del tamaño de la muestra.....	40
CUADRO No 6 Resumen para determinar el tamaño de la muestra.....	41
CUADRO No 7 Plan Operativo Anual	47
CUADRO No 8 Elementos Orientadores	48
CUADRO No 9 El Orgánico Funcional.....	49
CUADRO No 10 El Organigrama	50
CUADRO No 11 Selección del personal.....	51
CUADRO No 12 Personal capacitado	52
CUADRO No 13 El liderazgo	53
CUADRO No 14 La comunicación	54
CUADRO No 15 Seguimiento y evaluación	55
CUADRO No 16 La rendición de cuentas	56
CUADRO No 17 Las veedurías ciudadanas	57
CUADRO No 18 Instalaciones físicas.....	58
CUADRO No 19 Equipamiento	59
CUADRO No 20 Habilidades de los funcionarios	60
CUADRO No 21 Conocimientos de los funcionarios	61
CUADRO No 22 La Veracidad	62
CUADRO No 23 La Honestidad.....	63
CUADRO No 24 Compromiso del funcionario.....	64
CUADRO No 25 La cortesía del funcionario	65
CUADRO No 26 Eficiencia.....	66
CUADRO No 27 Eficacia.....	67
CUADRO No 28 El proceso Administrativo.....	68
CUADRO No 29 Mapa de Procesos.....	81

CUADRO No 30 Funciones del GAD Parroquial de Colonche	81
CUADRO No 31 Funciones del Presidente	83
CUADRO No 32 Funciones del Vicepresidente.....	84
CUADRO No 33 Funciones de los Vocales	84
CUADRO No 34 Atribuciones de la Secretaria.....	85
CUADRO No 35 Atribuciones de la Contadora	86
CUADRO No 36 Modelo de formulario de identificación de necesidades para capacitación.....	92
CUADRO No 37 Modelo de listado de participantes para capacitación	93
CUADRO No 38 Modelo de listado para planificación de cursos y talleres.....	93
CUADRO No 39 Modelo de formulario para evaluación de capacitación.....	94
CUADRO No 40 Plan de Capacitación	95
CUADRO No 41 Recursos Materiales	102
CUADRO No 42 Plan de Acción	107
CUADRO No 43 Presupuesto de la propuesta - Capacitaciones	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No 1 El Plan Operativo Anual	47
GRÁFICO No 2 Elementos Orientadores	48
GRÁFICO No 3 El orgánico funcional	49
GRÁFICO No 4 El Organigrama	50
GRÁFICO No 5 Selección de personal	51
GRÁFICO No 6 Personal capacitado	52
GRÁFICO No 7 El liderazgo	53
GRÁFICO No 8 La comunicación	54
GRÁFICO No 9 Seguimiento y evaluación	55
GRÁFICO No 10 La rendición de cuentas	56
GRÁFICO No 11 Las veedurías ciudadanas	57
GRÁFICO No 12 Instalaciones físicas	58
GRÁFICO No 13 Equipamiento	59
GRÁFICO No 14 Habilidades de los funcionarios	60
GRÁFICO No 15 Conocimientos de los funcionarios	61
GRÁFICO No 16 La Veracidad	62
GRÁFICO No 17 La Honestidad	63
GRÁFICO No 18 Compromiso del funcionario	64
GRÁFICO No 19 La cortesía del funcionario	65
GRÁFICO No 20 Eficiencia	66
GRÁFICO No 21 Eficacia	67
GRÁFICO No 22 El proceso administrativo	68
GRÁFICO No 23 Ubicación parroquia Colonche	73
GRÁFICO No 24 Logotipo del GAD de Colonche	74
GRÁFICO No 25 Estructura del Modelo de Gestión	75
GRÁFICO No 26 Organigrama actual del GAD de Colonche	79
GRÁFICO No 27 Organigrama Propuesto	80

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO No 1 Test de liderazgo	115
ANEXO No 2 Test Honestidad.....	116
ANEXO No 3 Entrevistas a los miembros de GAD Parroquial	117
ANEXO No 4 Encuesta población de Colonche.....	118
ANEXO No 5 Glosario de Términos	124
ANEXO No 6 Abreviaturas	126
ANEXO No 7 GAD Parroquial de Colonche	127
ANEXO No 8 Fotografía de encuestas realizadas a la comunidad.....	127
ANEXO No 9 Carta Aval	128
ANEXO No 10 Certificado del Gramatólogo.....	129

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto investigativo se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, para determinar cómo influye el proceso administrativo en la calidad de servicio. Esta institución es constituida para buscar el bienestar y desarrollo en beneficio de su comunidad.

A continuación se detalla el contenido de los capítulos establecidos:

En el Capítulo I consta del presente Marco Contextual, Antecedentes del Tema, se describió la problemática que afecta a la Institución objeto de estudio “Influencia del proceso administrativo en la calidad de servicio”. Establecimiento de las variables, sus respectivas dimensiones con indicadores y el Marco legal que ampara la realización del trabajo.

El Capítulo II menciona la metodología, modalidad, tipos, técnicas e instrumentos empleados para la recolección de información de la investigación, determinación de la población y establecimiento de la muestra objeto de estudio.

En el capítulo III, se describe el análisis de los resultados obtenidos mediante la entrevista efectuada a los miembros del cabildo parroquial y la aplicación de encuestas a los directivos y a la comunidad en general. Establecimiento de conclusiones y recomendaciones sobre los datos obtenidos.

El Capítulo IV, contiene la propuesta para la institución; “Modelo de Gestión Administrativa para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche, año 2015”. Su Estructura compuesta por Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control de las funciones institucionales.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

Influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio, mediante la aplicación de métodos y técnicas de recopilación de información relevante. Modelo de Gestión Administrativa para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche de la provincia de Santa Elena, año 2015.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno autónomo descentralizado de la Parroquia Rural de Colonche en la provincia de Santa Elena, es el ente rector en la denominada parroquia Colonche, que empieza su historia en el sitio Las Vegas, donde existen vestigios del período perteneciente al Pre cerámico y donde funciona actualmente el Museo de Historia de la península de Santa Elena sobre el sitio arqueológico mismo.

Los últimos vestigios prehistóricos cercanos a Colonche respondieron a las culturas Manteños-Huancavilcas del período de integración. En la época Republicana la población de Colonche se denominó Santa Catalina de Colonche y contaba con 6.000 habitantes y como poblaciones principales: Salanguillo, Palmar y Guangala.

La ubicación de Colonche determinó su intercambio con Santa Elena, y a ella se incorporó en la época petrolera de la misma como fuerza laboral, pero en los períodos siguientes sus actividades productivas disminuyeron significativamente, las relaciones productivas de la región cambiaron quedándose Colonche fuera de este panorama. El territorio parroquial fue despoblándose hasta que en siglo XX, Colonche era una parroquia rural del cantón Santa Elena, con un marcado despoblamiento y de su auge del siglo anterior no quedaba más que el recuerdo.

En la parroquia Colonche se encuentran 18 comunas, muchas no conservan un modo de producción comunal, más bien son territorios que por ser ancestrales en su mayoría se acogen a esta forma de propiedad de la tierra que ratificó la Constitución del 2008. Así mismo, la conformación legalmente de su Junta Parroquial y su reconocimiento como nivel de gobierno en el territorio, ha posibilitado que puedan vislumbrarse escenarios de desarrollo local armonizado con los otros niveles de gobiernos, municipal y provincial; con el primero sobretodo en la provisión de servicios básicos para sus poblaciones y con el segundo la posibilidad de tener una red vial y una estructura organizativa que apoye la comercialización de sus productos.

Con la creación del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial se buscó el desarrollo de la parroquia y de sus comunidades, se llegó a la conclusión de que el problema central, es el deficiente proceso administrativo, ya que la institución se encuentra integrada por personas con una preparación académico solo de bachillerato, por lo que solo cuentan con conocimiento empírico, esto hace que la calidad de servicio hacia los habitantes se vea reducida.

De igual forma, existe una deficiente planificación institucional, ocasionando que no se hayan especificado por escrito los elementos orientadores, dando como resultado que el talento humano no se sienta comprometido antes sus responsabilidades. También, no se ha especificado una estructura orgánica acorde a las actuales necesidades de la institución, generando una insuficiente coordinación de actividades, dando como resultado incumplimiento de las competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche.

Por otro lado, no se incentiva al desarrollo del talento humano esto es generado porque no se han definido directrices de capacitación, dando como resultado una capacidad de respuesta deficiente ante la comunidad. Finalmente, existe una debilidad en los canales de información interna, generado por la no formulación

de políticas de comunicación, dando como resultado un escaso compromiso con la comunidad.

Formulación del Problema

¿De qué manera influyen los procesos administrativos en la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche de la provincia de Santa Elena, año 2015?

Sistematización del Problema

1. ¿Cómo inciden los elementos orientadores institucionales en la responsabilidad de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche?
2. ¿Cómo incide la estructura orgánica en el desarrollo de las competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche?
3. ¿Cuál es el efecto que tienen las capacitaciones del talento humano en la capacidad de respuestas a la comunidad?
4. ¿Cuál es el efecto de la comunicación interna ante el compromiso de los servidores públicos con la comunidad?
5. ¿Cree usted que es necesario la elaboración de un modelo de gestión administrativa para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche?

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Con la nueva constitución y las nuevas leyes de los gobiernos autónomos descentralizados, exigen que los gobiernos locales adopten mecanismos de coordinación interinstitucional, alianzas y complementariedad en la ejecución de programas y proyectos, siendo imprescindible la planificación local desde el ámbito comunitario y parroquial.

El GAD Parroquial de Colonche es el motor para mejorar la calidad de vida de su gente, para lograr que las fuerzas sociales asuman su responsabilidad en el desarrollo parroquial, para lograr que la población mejore su capacidad de trabajo y vida. En este sentido el presidente y los vocales deben ser personas totalmente comprometidas a impulsar el desarrollo local, gestionando en los sectores rurales que registran mayores índices de pobreza del país, esto exige atender el problema desde diferentes ópticas y desarrollar acciones institucionales concertadas en la perspectiva de mejorar la situación. Una de las acciones necesarias es la implementación de un Modelo de Gestión Administrativa.

Esta investigación tiene una real importancia en el ámbito administrativo del GAD parroquial, porque se logrará disminuir los problemas sobre la planificación en función con los elementos orientadores, además de definir la estructura orgánica para el desarrollo de las competencias, con la implementación de capacitaciones al talento humano se mejorará la capacidad de respuestas a la comunidad y finalmente al especificar políticas de comunicación interna se mejorará el compromiso de los servidores públicos con la colectividad.

El presente trabajo es de suma importancia porque se establecen variables y lineamientos necesarios para guiar a la institución y así dar respuestas a su entorno y cumplir con su función social. Este proyecto propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimientos válidos y confiables para la

presente investigación. Su finalidad es obtener información adecuada, determinando de esta manera el grado de gestión organizativa, nivel de preparación y aplicación de competencias de los dirigentes del GAD Parroquial de Colonche, para tomar acciones que ayuden a mejorar la planificación y por ende cubrir las necesidades de la comunidad en general.

Para la ejecución de esta investigación, se realizó una entrevista al Presidente del GAD Parroquial y encuestas dirigidas a los habitantes de la Parroquia. Es así que se utilizó las metodologías adecuadas para la investigación. El modelo de gestión, es de gran ayuda para las personas que forman parte de una organización, como es el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche y para la comunidad en general. Con este trabajo se analizará y elaborará estrategias que permitan el desarrollo del sector, y cumplir con los objetivos establecidos, así se incentivará a mejorar la calidad de sus servicios.

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar la incidencia del proceso administrativo en la calidad del servicio, mediante la aplicación de métodos y técnicas de recopilación de información relevante, orientadas a la elaboración de un modelo de gestión administrativa para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche de la provincia de Santa Elena, año 2015.

Objetivos Específicos

- * Evaluar la incidencia de los elementos orientadores, en la responsabilidad de los servidores públicos, mediante entrevistas y encuestas al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche.

- * Examinar la incidencia del orgánico funcional en el desarrollo de las competencias, a través la aplicación de entrevista informal a directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche.
- * Determinar el efecto que tienen las capacitaciones del talento humano en la capacidad de respuestas a la comunidad, mediante la aplicación de encuestas a la ciudadanía.
- * Examinar el efecto de la comunicación interna ante el compromiso con la comunidad, mediante la aplicación de encuestas dirigidas a los servidores públicos y ciudadanía.
- * Precisar la necesidad de la elaboración de un modelo de gestión administrativa en el GAD Parroquial de Colonche, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas dirigidas al talento humano.

HIPÓTESIS.

La incidencia del procesos administrativo mejorará la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche de la provincia de Santa Elena, año 2015.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables son características o cualidades que identifica a una realidad y que se puede medir, controlar y estudiar mediante un proceso de investigación, indican los aspectos relevantes del tema en estudio y tiene una relación directa con el planteamiento del problema.

Identificación de las Variables:

Variable Independiente: El Proceso Administrativo

Variable dependiente: La Calidad del Servicio del GAD Parroquial de Colonche.

CUADRO No 1 Operacionalización de la Variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	
<p>La implementación de los procesos administrativos mejorará la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche de la provincia de Santa Elena, año 2013.</p>	<p>Proceso Administrativo</p>	<p>El proceso administrativo implica la interrelación de una serie de etapas que se dan en forma continua y dinámica, tales como: Planificación, organización, integración, dirección y control. Existen diferentes perspectivas de las etapas del proceso administrativo según diferentes autores, sin embargo todas coinciden en ciertos aspectos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos planteados en una organización.</p>	<p>Planeación</p>	<p>P.O.A</p>	<p>Incidencia del POA en el cumplimiento de los objetivos</p>	<p>ENTREVISTAS</p>	
				<p>Elementos Orientadores</p>	<p>Se han definido los elementos orientadores de la Institución</p>		
			<p>Organización</p>	<p>Orgánico Funcional</p>	<p>Incide el orgánico funcional en la asignación de funciones</p>		<p>ENCUESTAS</p>
				<p>Organigrama</p>	<p>Es necesario contar con un organigrama en las instituciones publicas</p>		
			<p>Integración</p>	<p>Selección del Personal</p>	<p>Es necesario la selección del personal para aumenta la eficiencia y el desempeño</p>		<p>ENCUESTAS</p>
				<p>Capacitación del personal</p>	<p>Es necesario contar con personal capacitado</p>		
			<p>Dirección</p>	<p>Liderazgo</p>	<p>Influye el liderazgo en la ejecución del proceso administrativo</p>		<p>ENCUESTAS</p>
				<p>Comunicación</p>	<p>Es necesario la comunicación en el proceso administrativo</p>		
			<p>Control</p>	<p>Seguimiento y Evaluación</p>	<p>Es necesario el seguimiento y evaluación en la administración pública</p>		<p>ENCUESTAS</p>
				<p>Rendición de Cuentas</p>	<p>Es necesaria la rendición de cuentas en la administración pública.</p>		
				<p>Veedurías Ciudadanas</p>	<p>Es necesario las veedurías ciudadanas en la administración publica</p>		

Fuente: Investigación Directa.

Autor: Gabriela González Rosales

CUADRO No 2 Operacionalización de la Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
<p>La implementación de los procesos administrativos mejorará la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche de la provincia de Santa Elena, año 2013.</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>El proceso administrativo implica la interrelación de una serie de etapas que se dan en forma continua y dinámica, tales como: Planificación, organización, integración, dirección y control. Existen diferentes perspectivas de las etapas del proceso administrativo según diferentes autores, sin embargo todas coinciden en ciertos aspectos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos planteados en una organización.</p>	<p>Tangibles</p>	<p>Instalaciones Físicas</p>	<p>¿Inciden las instalaciones físicas de las instituciones públicas en la calidad del servicio prestado?</p>	<p>ENTREVISTAS</p>
				<p>Equipamiento</p>	<p>¿Incide el equipamiento de las instituciones en la calidad del servicio prestado?</p>	
			<p>Competencias</p>	<p>Habilidades</p>	<p>¿Considera Ud. Que los funcionarios tienen las habilidades necesarias para manejar los recursos públicos?</p>	
				<p>Conocimientos</p>	<p>Considera Ud. Que los funcionarios tienen los conocimientos necesarios para ejercer la administración pública?</p>	
			<p>Credibilidad</p>	<p>Veracidad</p>	<p>¿Influye la veracidad del funcionario público en la calidad del servicio que presta?</p>	
				<p>Honestidad</p>	<p>¿Influye la honestidad del funcionario público en la calidad del servicio que presta?</p>	
			<p>Empatía</p>	<p>Compromiso con el Usuario</p>	<p>¿Considera Ud. Que es importante el compromiso de los directivos hacia el usuario?</p>	
				<p>Cortesía</p>	<p>¿Influye la cortesía del funcionario público en la calidad del servicio que presta?</p>	
			<p>Responsabilidad</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>¿Considera Ud. Que es eficiente el servicio prestado por el GAD Parroquial?</p>	
				<p>Eficacia</p>	<p>¿Considera Ud. Que es eficaz el servicio prestado por el GAD Parroquial?</p>	
						<p>ENCUESTAS</p>

Fuente: Investigación Directa.

Autor: Gabriela González Rosales

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA.

El proceso administrativo es el transcurso de acciones a seguir, orientadas al resultado de la planeación, organización, integración, dirección y control. Con la finalidad de alcanzar la efectividad en las funciones con el fin de mejorar la calidad y prestación de servicios.

Las Juntas Parroquiales del Ecuador fueron constituidas en reconocimiento al desarrollo rural del Ecuador, sobretodo buscando su fortalecimiento, se propone entonces, niveles de gobierno de cercanía donde los pobladores encuentren una primera respuesta a sus necesidades. La Constitución del 2008, les reconoce la categoría de Gobierno Autónomo Descentralizado y mejora significativamente sus presupuestos, así como obliga a tener responsabilidades que antes eran discrecionales.

Por tal motivo el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche, tiene la necesidad de contar con procesos administrativos idóneos que permitirán mejorar su planificación, diseñar una estructura flexible al cambio y que se produzca como consecuencia del aprendizaje de sus miembros. Esto conlleva a generar condiciones para promover equipos de alto desempeño, entendiendo que el aprendizaje en equipo implica generar nuevos conocimientos, valor al trabajo y adaptabilidad al cambio con una amplia visión hacia la innovación. Con un modelo de gestión eficiente se logra mejorar el proceso administrativo en la Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche mejorando así la calidad de servicio.

1.2 PROCESO ADMINISTRATIVO

John R. Schermerhorn (2010), menciona que:

El objetivo primordial en el trabajo de cada administrador es ayudar a una organización a lograr el más alto desempeño con el mejor uso de sus recursos humanos y materiales. Si la productividad informa de altos niveles de eficacia y eficiencia en el desempeño, es una medida del éxito organizacional, los administradores son responsables en gran parte de su cumplimiento. (Pág. 16)

López (2012) menciona que el proceso administrativo es:

El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, misma que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean. (Pág. 5)

El proceso administrativo implica la interrelación de una serie de etapas que se dan en forma continua y dinámica. Tales como: planificación, organización, coordinación, dirección y control. Existen diferentes perspectivas de las etapas del proceso administrativo según varios autores, sin embargo todas coinciden en ciertos aspectos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos planteados en una organización.

1.2.1 La Planificación

SENPLADES (2012) “La planificación es un proceso que pretende racionalizar y regular parcial o totalmente la organización del esfuerzo de una sociedad para lograr sus objetivos de desarrollo económico y social.” (Pág. 11)

Es el proceso de establecer objetivos de desempeño y determinar que debe hacerse para lograrlos. A través de la planeación, un administrador identifica los resultados de trabajo deseado y los medios para alcanzarlos.

Indicadores de la dimensión Planeación.

- * POA (Plan Operativo Anual)
- * Elementos Orientadores

Plan Operativo Anual “POA”.- SENPLADES (2013) menciona que:

El plan operativo anual es un documento formal en el que se enumeran, por parte de los responsables de una entidad, los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio. El plan operativo anual debe estar perfectamente alineado con el plan estratégico de la institución, y su especificación sirve para concretar, además de los objetivos a conseguir cada año, la manera de alcanzarlos que debe seguir cada entidad. (Pág. 24)

Es un documento importante para la gestión administrativa ya que facilita la ejecución de los proyectos, permite darle el seguimiento adecuado de cada una de las actividades y hace eficiente el uso de los recursos.

Elementos Orientadores: SENPLADES (2012) menciona que:

Los elementos orientadores de la institución (EOI) permiten determinar a donde queremos ir como institución, y hacen posible así direccionar la acción de cada entidad hacia los objetivos y políticas del Plan Nacional del Buen Vivir. (Pág.22)

Los elementos orientadores es la guía de acción de las instituciones públicas o privadas, las mismas que establecen:

¿Quiénes somos?

¿Qué buscamos?

¿Qué necesidades satisfacer?

¿Cómo se satisfacen estas necesidades?

Mediante la definición de la Misión, Visión, Valores, Objetivos y Políticas institucionales empleada por el talento humano de la organización.

1.2.2 Organización.

John R. Schermerhorn (2010) manifiesta que:

“Es el proceso de asignación de tareas, distribución de recursos y coordinación de las actividades de individuos y grupos para ejecutar planes. A través de la organización, los administradores convierten los planes en acciones al definir los puestos, asignar personal.” (Pág. 17)

La organización de una institución depende mucho de la planificación que se realice y de las características propias de la institución, por lo tanto cada organización o institución se estructura de forma que considere pertinente en función del trabajo específico que se desarrolle.

Indicadores de la dimensión Organización.

- * Orgánico funcional
- * Organigrama

Orgánico funcional: Melina Calizaya (2013) establece que:

Es el esquema de jerarquización y división de las funciones, a través de los diversos niveles que permite delimitar la responsabilidad de cada empleado ante solo un supervisor inmediato. Esto permite ubicar a las unidades administrativas en relación con las que son subordinados en el proceso de autoridad.

Orgánico funcional es un instrumento de gestión que ayuda a definir con claridad las funciones de las diferentes unidades administrativas de una organización. Apoya al cumplimiento del Plan Estratégico; y, facilita la coordinación institucional.

Organigrama Enrique Benjamín (2009) manifiesta que:

Es la representación grafica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre si los órganos que la componen.

Los organigramas, representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, es un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización.

1.2.3 Integración.

Jiménez (2012) manifiesta que:

Es la reunión que se produce en una institución de los elementos humanos y de los materiales necesarios para lograr los objetivos de la misma dentro de su estructura organiza. La organización se puede describir como una articulación social creada por los hombres, los cuales se reúnen para lograr un objetivo común donde se requiere un lugar para llevarlos a cabo. El factor humano es de suma importancia para poder realizar una buena integración.

En este proceso se logra el agrupamiento de los elementos materiales y humanos que la organización necesita para su correcto funcionamiento y así cumplir los objetivos institucionales.

Indicadores de la dimensión Integración.

- * Selección del personal
- * Capacitación del personal

Selección del personal Chiavenato (2011) menciona que:

La selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. (Pág. 144)

La selección de personal trata sobre los diferentes tipos de evaluaciones que se realizan en las instituciones con el propósito de elegir una persona idónea, que cumpla los requisitos requerido en el trabajo y que además esté preparado para adaptarse a los cambios y necesidades del trabajo en el futuro.

Capacitación del personal.-John R. Schermerhorn, Llimusa Wiley (2010) dice:

Es un conjunto de actividades que proporciona la oportunidad de adquirir y mejorar las habilidades relacionadas con el puesto de trabajo. Esto se aplica tanto a la capacitación inicial de un empleado como a la actualización o mejoramiento de las habilidades de una persona para satisfacer los variables requerimientos de un puesto. Las organizaciones comprometidas con sus empleados invierten en amplios programas de capacitación y desarrollo para asegurar que sus trabajadores siempre cuenten con las habilidades necesarias para desempeñarse bien.

La capacitación es un instrumento esencial para la administración, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia de labor de la institución, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Facilita a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora para los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche.

1.2.4 Dirección

John R. Schermerhorn, Llimusa Wiley (2010)

Es el proceso por medio del cual se despierta el entusiasmo de la gente por el trabajo duro y se orientan sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los planes y el logro de los objetivos. A través de la dirección, los administradores construyen compromisos hacia una visión común, alientan las actividades que respaldan las metas e influyen en otras personas para que realicen su mejor esfuerzo en beneficio de la organización. (Pág. 18)

La etapa de dirección es importante para la administración ya que permite alcanzar los objetivos planificados, por medio del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente con más frecuencia, o delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas. Además la dirección administrativa es la encargada de realizar planes y estrategias obteniendo de parte del personal la ejecución de las mismas que contribuirá al logro de los objetivos organizacionales.

Indicadores de la dimensión Dirección.

- * Liderazgo
- * Comunicación

Liderazgo Chiavenato (2014) establece que:

El liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, ya sea en la organización o en cada una de sus áreas. Es esencial en todas las funciones de la administración, porque el administrador debe conocer la motivación humana y saber conducir a las personas. (Pág. 89)

El liderazgo se debe basar en la libertad, la información, el conocimiento, la reflexión, la transparencia y en la capacidad de vivir con la discrepancia, haciéndola trabajar a favor de la organización, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

Comunicación. Chiavenato (2014) dice que:

La comunicación es el intercambio de la información entre personas. Significa divulgar un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y de la organización social. La comunicación requiere de un código para formular un mensaje y enviarlo en forma de señal a un receptor que decodifica e interpreta su significado. (Pág.94)

La comunicación es importante en la administración pública puesto que a través de la misma se delegan responsabilidades, expresan inquietudes y emiten criterios para la toma de decisiones

1.2.5 Control.

Según John R. Schermerhorn (2010):

Es el proceso de la medición del desempeño laboral, comparando los resultados con los objetivos, y llevando a cabo acciones correctivas cuando sea necesario. Mediante el control, los administradores mantienen un contacto activo con las personas durante el transcurso de sus labores, recaban e interpretan informes sobre su desempeño, y emplean esta información para planear acciones y cambios constructivos. Esta dinámica era, dicho control y ajuste son indispensables. Las cosas no siempre suceden como fueron anticipadas y los planes deben modificarse y redefinirse para un éxito futuro. (Pág. 19)

Los sistemas de control son importantes dentro de la administración pública ya que se puede realizar un análisis crítico de los objetivos planificados y los objetivos cumplidos, de tal forma que se pueda tomar medidas correctivas.

Indicadores de la dimensión Control.

- * Seguimiento y Evaluación
- * Rendición de cuentas
- * Veedurías ciudadanas

Seguimiento Khalid Malik (2002)

El seguimiento puede definirse como una función continua cuyo principal objetivo es proporcionar a los gerentes y a los principales interesados, en el contexto de una intervención en curso, indicaciones tempranas de progreso, o de la falta de progreso, en el logro de resultados. La intervención en curso puede ser un proyecto, un programa u otro tipo de apoyo para lograr un efecto (Pág. # 6)

Evaluación: según Khalid Malik (2002) dice:

Es un ejercicio selectivo que intenta evaluar de manera sistemática y objetiva los progresos hacia un efecto y su realización. La evaluación no es un acontecimiento aislado, sino un ejercicio que implica análisis de alcance y profundidad diferentes, que se lleva a cabo en distintos momentos como respuesta a las necesidades cambiantes de conocimiento y aprendizaje durante el proceso de conseguir un determinado efecto. Todas las evaluaciones incluso las evaluaciones de proyectos que ponderan su relevancia. (Pago. #6).

A través del seguimiento y evaluación se aumenta la efectividad de las actividades, por medio de la aplicación del control se analiza las situaciones pasadas, presentes y futuras, con el objetivo de medir y corregir las desviaciones en el desempeño.

Rendición de Cuentas (Ley Orgánica de Transparencia y Control Social)

Todas las instituciones públicas, sus autoridades y representantes legales, las autoridades de elección popular y las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios públicos o desarrollen actividades de interés público, tienen el deber de elaborar un informe de labores público, periódico, oportuno, transparente y en lenguaje asequible, que se presentará al menos una vez al año respecto de los servicios públicos que prestan.

Es un proceso a través del cual quienes ocupan cargos públicos cumplen con su deber y responsabilidad de informar de cada una de las actividades realizadas durante su período de gestión

Veedurías ciudadanas: Reglamento general de veedurías ciudadanas (2010)

Las veedurías ciudadanas constituyen mecanismos de seguimiento, vigilancia, fiscalización y control social de la gestión pública, de las personas naturales o jurídicas de derecho privado que manejen fondos públicos, presten servicios públicos o desarrollen actividades de interés público, con el objeto de conocer, informarse, monitorear, opinar, presentar observaciones, previo, durante o posterior a su ejecución, así como exigir rendición de cuentas y contribuir al mejoramiento de la administración de lo público.

La veeduría ciudadana es un mecanismo de control social, mediante el cual los ciudadanos y ciudadanas vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión de lo público y también del sector privado que maneje recursos públicos o desarrolle actividades de interés público.

1.3 CALIDAD DE SERVICIO

1.3.1 Definición de Calidad de servicio

Torres, Vanesa Carolina Pérez (2006) dice que:

La calidad de servicio debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la institución. Así cada organización desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que trabaja y el tipo de actividades que desarrolla. Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la institución. (Pág. 9)

Según Guzmán E. (2013) menciona que:

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

Se denomina calidad del servicio a la dirección y grado de discrepancia entre la percepción del cliente y sus expectativas. El nivel de calidad percibida de servicio no está determinado solamente por el nivel de desempeño, sino que además se identifican cinco dimensiones que evalúan la eficacia en el desarrollo del servicio.

1.3.2 Dimensiones de la Calidad de Servicio.

1. Tangible
2. Competencia
3. Credibilidad
4. Empatía
5. Responsabilidad

Tangibles

Zeithman y Valerie A. (2009), Se refiere a “las apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”. (pág. 103).

Los servicios tangibles se refieren a los elementos que la ciudadanía puede observar y sentir en el momento que acude a una institución pública, esto se relaciona con el ambiente laboral, de esto dependerá que los usuarios se sientan satisfechos con los productos y servicios que se presten.

Indicadores de la dimensión: Tangibles

- * Instalaciones Físicas
- * Equipamiento

Instalaciones físicas: De acuerdo a la Real Academia Española, las instalaciones físicas se refieren al lugar provisto de medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional o de oficio. Son aquellos lugares establecidos para realizar una actividad, mediante la dotación de equipos importantes que permitan conseguir objetivos de servicio a los usuarios o clientes.

Equipamiento: De acuerdo a la Real Academia Española equipamiento se refiere al conjunto de servicios necesarios en empresas, organizaciones, industrias, urbanizaciones, etc. Conjunto de instalaciones en una organización para realizar una determinada actividad, comercial, industrial o de servicio, mediante la dotación del personal requerido, materiales y equipos con el fin de lograr el objetivo de creación de la entidad.

Competencia

Para (Hellriegel E, 2010) menciona que “Es el conjunto de habilidades, conocimientos, comportamientos y actitudes que una persona debe poseer para ser efectiva en un amplio abanico de puestos y en distintas clases de organizaciones” (pág. 4).

Se le denomina competente cuando el personal ha adquirido un nivel alto de conocimientos, dominio de habilidades, destrezas, aptitudes y valores para orientar a los demás en las diferentes actividades que la institución requiera, además busca incansablemente cumplir con los objetivos personales y organizacionales.

Indicadores de la dimensión Competencia.

- * Habilidades.
- * Conocimiento.

Habilidades.- De acuerdo a Fernández (2010), la habilidad “Es la capacidad que resulta del conocimiento, la práctica y la actitud” (pag.20).

Todas las personas para llevar a cabo una actividad sin importar el nivel institucional deberá poseer habilidades, la interrelación dentro del proceso

administrativo le exige emplear las actividades de manera oportuna en tiempo y espacio, consiguiendo los objetivos de manera efectiva.

Conocimientos.- De acuerdo a Chiavenato (2009), los conocimientos “Son el conjunto de habilidades técnicas, administrativas, educativas y de servicio al cliente” (pag.22).

Conjunto de información recopilada que se manifiesta mediante el empleo de las habilidades, se retroalimenta a través del aprendizaje y experiencia fortaleciendo y facultándolas para en competencias específicas de una persona.

Credibilidad

Manuel García Campa (2009) dice que:

La credibilidad se compone de dos dimensiones principales: capacidad de generar confianza y grado de conocimiento, donde ambas poseen componentes objetivos y subjetivos. Es decir, la capacidad de generar confianza es un juicio de valor que emite el receptor basado en factores subjetivos.

La credibilidad está relacionada con la capacidad que tiene una persona para convencer a otros, de este modo, el ser humano puede tener el poder de trabajar en su credibilidad a fin de dar a entender un mensaje correctamente. La credibilidad es la imagen corporativa de una organización, la cual ayudará a diferenciarse con la competencia, ya que es importante que los clientes conozcan a la institución como sólida y competente aquello atraerá la confianza y fidelidad de los mismos.

Indicadores de la dimensión credibilidad

- * Veracidad.
- * Honestidad.

La veracidad.- De acuerdo a Edith (2014) manifiestas que:

Es la cualidad de lo que es verdadero o veraz, y está conforme con la verdad y se ajusta a ella. Es un valor moral positivo que busca la verdad. El significativo de la veracidad está íntimamente relacionado con todo lo que se refiere a la realidad, o a la capacidad de alguien para decir siempre la verdad y ser sincero, honesto y franco. Por lo tanto, es lo opuesto a la mentira, a la hipocresía o a la falsedad.

La veracidad está sujeta estrechamente con las definiciones de ser sincero, honesto, generoso y tener buena fe, por tal motivo se opone ciertamente a la hipocresía y a la mentira.

La honestidad.- Darwin vega (2013) dice que:

Es un valor o cualidad propia de los seres humanos que tiene una estrecha relación con los principios de verdad y justicia y con la integridad moral. Una persona honesta es aquella que procura siempre anteponer la verdad en sus pensamientos, expresiones y acciones. Así, esta cualidad no solo tiene que ver con la relación de un individuo con otro, sino que también puede decirse que un sujeto es honesto consigo mismo cuando tiene un grado de autoconciencia significativo y es coherente con lo que piensa.

La honestidad es crucial para la misión institucional, particularmente en las actividades administrativas, la enseñanza y la investigación. Este valor es indispensable para que las relaciones humanas se desenvuelvan en un ambiente de confianza y armonía, pues garantiza credibilidad en las personas.

Empatía

Paola Barrios (2014) dice que:

La empatía es la capacidad psicológica o cognitiva de sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación vivida por esa persona. Viene de un término griego que significa “emocionado”. Consiste en intentar comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

La empatía significa ponerse en el lugar del otro, ayuda a comprender mejor el comportamiento en determinadas circunstancias y la forma como otra persona toma las decisiones.

Indicadores de la dimensión empatía.

- * Comprensión con el usuario.
- * Cortesía.

Comprensión con el usuario.- José Escudero Serrano (2011), manifiesta que:

Es la capacidad de dar respuesta a la demanda de los usuarios, mostrando un deseo de ayudar o servirlos y de comprender y satisfacer sus necesidades. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del usuario, a quien van dirigidos los esfuerzos de la organización y todos aquellos que cooperen en la relación organización-usuario, como el personal ajeno a la organización.

Implica comprender las necesidades y tratar de satisfacerlas con los servicios, buscar la forma de incrementar la complacencia de los usuarios, brindar desinteresadamente la ayuda adecuada y comprender el punto de vista de los mismos. Ya que si el cliente queda conforme con el servicio que se le brinda aumentará su fidelidad e interés por regresar a la institución.

Cortesía.- (Paloma Sandoval 2006), define la cortesía como: “la amabilidad con que se trata a los usuarios, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características”.

La cortesía es el arte de ser amable con las personas, y más en el campo de lo público, ya que de esto dependerá la calidad de servicio que perciba el usuario, no se puede dejar de mencionar que cuando hay cortesía, es saber lo que se habla y de los efectos que se generarán de lo que se diga.

Responsabilidad

Randall Vega (2005), responsabilidad es la forma de conducir a la institución de tal modo que esta se convierta en co-responsable por el desenvolvimiento de la organización. Una organización responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (empleados, prestadores de servicio, comunidad y gobierno) e incorporarlos en el planteamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de toda la ciudadanía. Es el continuo compromiso de las organizaciones para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados.

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

Indicadores de la dimensión Responsabilidad.

- * Eficiente
- * Eficaz

Eficiencia.- Marbella (2013), menciona que:

“la eficiencia está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización”.

La eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy valorada por las organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen, tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) definidos y en muchos casos en situaciones complejas y muy competitivas.

Eficaz.- Pablo Casau (2006), según este autor piensa que eficaz: “Es un objetivo que significa que algo o alguien tiene eficacia, es decir que tiene la capacidad de alcanzar un objetivo o propósito y produce el efecto esperado. Puede hacer referencia a una persona, un grupo, organización o un objeto”.

Es conseguir metas y objetivos propuestos, independientemente del uso que se le haya dado a los recursos, además la eficacia hace referencia a los resultados obtenidos en relación con las metas y el cumplimiento de los objetivos.

1.4 MARCO LEGAL.

Para la elaboración del Modelo de Gestión Administrativa el cual será una herramienta fundamental para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche la cual está alineada en las principales leyes como la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD).

1.4.1 Constitución de la Republica del Ecuador.

En el capítulo IV de participación y organización del poder en la sección tercera de participación de los diferentes niveles de gobierno artículo 100 dice: En todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad del ámbito territorial de cada nivel de gobierno, que funcionarán regidas por principios democráticos. La participación en estas instancias se ejerce para:

1. Elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía.
2. Mejorar la calidad de la inversión pública y definir agendas de desarrollo.

3. Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social.
4. Promover la formación ciudadana e impulsar procesos de comunicación.
5. Para el ejercicio de esta participación se organizarán audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios y las demás instancias que promueva la ciudadanía.

En el Capítulo séptimo de la Administración pública, Sección primera del Sector público en el artículo 225.- El sector público comprende:

- * Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
- * Los organismos y entidades creados por la constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el estado.

En la Sección segunda de la Administración Pública en el artículo 227 establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 238.- Los GAD gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen Gobiernos Autónomos Descentralizados las Juntas Parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales.

1.4.2 Código de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD).

En este código se encuentran establecidas las atribuciones, funciones y competencias, para este nivel de gobierno en sus artículos:

En el Capítulo IV de los Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural en la Sección Primera.

Artículo 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 GAD Parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural.

Artículo 64.- Funciones.- Son funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial rural:

a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial parroquial, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas parroquiales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.

b) Diseñar e impulsar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.

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.

f) Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y propiciar la organización de la ciudadanía en la parroquia.

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;

Artículo 65.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.- Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales ejercerán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se determinen:

b) Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales.

c) Planificar y mantener, en coordinación con los gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural;

e) Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno.

En la Sección Segunda.-De la Junta Parroquial Rural

Artículo 66.- Junta parroquial rural.- La junta parroquial rural es el órgano de gobierno de la parroquia rural. Estará integrado por los vocales elegidos por votación popular, de entre los cuales el más votado lo presidirá, con voto dirimente, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia electoral. El segundo vocal más votado será el vicepresidente de la junta parroquial rural.

Artículo 67.- Atribuciones de la junta parroquial rural.- A la junta parroquial rural le corresponde:

a) Expedir acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, conforme este Código;

b) Aprobar el plan parroquial de desarrollo y el de ordenamiento territorial formulados participativamente con la acción del consejo parroquial de planificación y las instancias de participación, así como evaluar la ejecución;

c) Aprobar u observar el presupuesto del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, que deberá guardar concordancia con el plan parroquial de desarrollo y con el de ordenamiento territorial; así como garantizar una participación ciudadana en la que estén representados los intereses colectivos de la parroquia rural, en el marco de la Constitución y la ley.

g) Autorizar la suscripción de contratos, convenios e instrumentos que comprometan al gobierno parroquial rural.

r) Impulsar la conformación de organizaciones de la población parroquial, tendientes a promover el fomento de la producción, la seguridad ciudadana, el mejoramiento del nivel de vida y el fomento de la cultura y el deporte.

Sección Tercera Del Presidente o Presidenta de la Junta Parroquial Rural

Artículo 69.- Presidente o presidenta de la junta parroquial rural.- El presidente o presidenta es la primera autoridad del ejecutivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, elegido de acuerdo con los requisitos y regulaciones previstas en la ley de la materia electoral.

Artículo 70.- Atribuciones del presidente o presidenta de la Junta Parroquial Rural.- Le corresponde al presidente o presidenta de la Junta Parroquial Rural:

a) El ejercicio de la representación legal, y judicial del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;

b) Ejercer la facultad ejecutiva del Gobierno Autónomo descentralizado Parroquial Rural;

g) Decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el plan parroquial rural de desarrollo y de ordenamiento territorial;

h) Expedir el orgánico funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural;

j) Sugerir la conformación de comisiones ocasionales que se requieran para el funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente capítulo tiene como finalidad analizar y describir los métodos que se emplearon durante la investigación, con el fin de medir las expectativas de los servidores públicos que laboran en la institución. Este trabajo se llevó a cabo considerando el análisis descriptivo, dado que la información respecto al modelo de gestión administrativa de la parroquia colonche se la obtuvo a través del levantamiento de encuestas y entrevistas que ayudaron a describir las características, ventajas, forma de administración y situación actual en la que se encuentra la Parroquia.

El objetivo de la investigación es conocer las situaciones, costumbres y actitudes a través de la descripción de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no solo se limita a la recolección de datos, sino también a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

2.2 MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

El presente trabajo en cuanto a la modalidad de investigación está focalizado en los proyectos factibles o de intervención, que se refieren a las herramientas administrativas diseñadas para las organizaciones que cumplen actividades a través de políticas públicas. Las etapas que contiene el proyecto factible o de intervención es: diagnóstico del problema, planteamiento y fundamentación teórica, procedimientos metodológicos, establecimiento de las actividades, recursos, ejecución y evaluación de la propuesta. Por medio de este estudio se

analizó la situación actual de la parroquia Colonche para conocer cuáles son las falencias y la necesidad de una adecuada gestión administrativa.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

2.3.1 Investigación Documental

Beatriz Bargas, (2013), dice que es: Un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio. Este tipo de investigación es la que se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación están la investigación bibliográfica, la hemerografía y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etc.

En este trabajo de titulación se revisaron diferentes documentos como la Constitución de la República, El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización y el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la parroquia Colonche.

2.3.2 Investigación Bibliográfica

(Rivero, 2008), menciona que esta investigación:

La reconstrucción biográfica emerge esencialmente de una persona y de su testimonio, sea oral u escrito y, de su interacción con el que lo retoma, interpreta y rehace (aun cuando este sea el mismo protagonista de los hechos que asume el rol de escritor como en el caso de las autobiografías), de modo que el juego de ínter subjetividades va a ser una dinámica inherente y permanentemente presente.

Fue necesaria la búsqueda de información bibliográfica para la elaboración del marco teórico, ya que ésta proporciona el conocimiento de investigación ya existentes como son: teorías, hipótesis, experimentos, resultados, instrumentos y técnicas usadas, acerca del tema o problema que el investigador se propone resolver. La bibliografía es muy importante porque representa un valioso auxiliar que facilita información relevante para cualquier investigación en este caso para elaborar el modelo de gestión administrativa.

2.3.3 Investigación De campo

(Yépez, 2007), manifiesta que la investigación de campo, es el estudio sistemático de problemas, en el lugar en que se producen los acontecimientos con el propósito de descubrir, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza e implicaciones, establecer los factores que lo motivan y permiten predecir su ocurrencia.

Este tipo de investigación se apoya en concepciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En esta se obtiene la información directamente en la realidad en que se encuentra, por lo tanto, implica observación directa por parte del investigador.

Este trabajo tomó en consideración el tipo de investigación de campo; porque se apoya en la obtención de información que se recolectó de las entrevistas y encuestas realizadas a las personas de la parroquia Colonche.

2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.

En este trabajo se consideró dos métodos importantes como son: métodos de investigación inductivos y deductivos; los mismos que fueron importantes para el desarrollo de la propuesta en el trabajo de investigación.

2.4.1 Método Inductivo.

Méndez C. (2006) manifiesta: “La inducción es ante todo una forma de raciocinio o argumentación. Por tal razón conlleva un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, tomando como referencia premisas verdaderas”.

Para el desarrollo de este estudio se utilizó el método inductivo ya que permite analizar cada uno de los componentes del modelo de gestión administrativa para el GAD de la parroquia Colonche, los cuales serán necesarios para el desarrollo y fundamentación de la propuesta.

2.4.1 Método deductivo

Este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son.

Este método se la utilizó para definir los problemas que afectan a los procesos administrativos de la institución, y su incidencia en la calidad del servicio que brinda a la comunidad, en resumen, se puede precisar que los procesos administrativos impiden una adecuada administración a sus autoridades.

2.5 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.5.1 La Encuesta

(Torres C. A., 2000). Define a la encuesta de la siguiente manera: “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Esta técnica es muy utilizada para conseguir información. La aplicación de las encuestas permitió conocer la opinión y aceptación que tiene la población de la Junta Parroquial de Colonche para la aplicación de un modelo de gestión en la administración de la misma.

2.5.2 La Entrevista.

(Torres C. A., 2000). Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta que se ciñe a un cuestionario, la entrevista si bien también puede soportarse en un cuestionario muy flexible, su interés es obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma se puede profundizar la información de interés para el estudio.

(Rivero, 2008). La entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas.

Esta técnica se utilizó con el propósito de obtener información cualitativa para dar respuesta a los indicadores de la investigación. Se aplicaron a los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche, se la realizó mediante una guía básica de preguntas abiertas y cerradas que permitieron obtener información necesaria de las variables de investigación.

2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.6.1 Guión de Entrevista.

La guía de entrevista, es un borrador que sirve como estructura básica que permitió profundizar en el tema, por lo tanto busco saber qué preguntar sin limitar

la entrevista a cuestiones y respuestas, sino a un diálogo informativo pero estructurado y con orientaciones hacia lo que se quiere saber. Esta indagación mediante la guía de entrevista es realizada a personas conocedoras del tema o del problema, que se encuentran inmersos en ello, y que hayan mantenido una gran trayectoria o años de experiencia dentro de la institución y puedan dar versiones y conclusiones sobre el tema a investigar, mediante esto se buscó definir soluciones inmediatas de ayudas y beneficios a la organización.

2.6.2 Cuestionario.

(Rivero, 2008) Un cuestionario consiste de un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas del cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que se midan. Este instrumento de investigación contenía 21 preguntas cerradas, donde se consideró la escala de Likert:

ESCALA - NIVEL DE IMPORTANCIA

- Muy importante
- Bastante importante
- Importante
- Poco importante
- No importante

Este instrumento de investigación fue utilizado para recolectar información directa con los involucrados en el problema, esto se realizó para dejar constancia de que los datos son reales y fueron efectuados en el lugar de los hechos, determinando de una forma más directa el problema por el que atraviesa la institución. Mediante esta técnica se pudo determinar los aspectos negativos y positivos de la organización, como es el caso del GAD Parroquial de Colonche, que en los actuales momentos los procesos administrativos son deficientes.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.7.1 Población.

(Torres C. A., 2006). Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.

La población de la Parroquia Colonche, según datos estadísticos del INEC del año 2010, es de 31.322 habitantes.

CUADRO No 3 Datos Estadísticos

Cantón – Parroquia	Población 2001	Población 2010	Tasa (%)	Extensión (Km2)	Densidad (Hab/Km2)
Santa Elena	111.671	137.199	2,59	3.668,9	37,4
Colonche	24.638	31.322	2,13	1.137,2	27,5

Fuente: INEC. Resultados de los Censos de Población de 1990 y 2001.

CUADRO No 4 Población

Grupos de Edad	Población	%
0 – 9	7.544	24,1
10 – 19	6.416	20,5
20 – 39	9.598	30,6
40 – 59	5.066	16,2
60 y más	2.698	8,6
Total	31.322	100,0

Fuente: INEC. Resultados de los Censos de Población de 1990 y 2001.

2.7.2 Muestra.

(Torres C. A., 2006) Es la porción de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

Para la obtención de una información real de la situación actual y futura del objeto de estudio, se puede escoger la que esté acorde a la investigación, existen fundamentalmente dos clases o tipos de muestras:

* Muestras probabilísticas

La diferencia primordial entre las dos está en que el muestreo probabilístico hace posible establecer el margen de error posible, mientras el no probabilístico no brinda esa posibilidad.

Muestras Probabilísticas.- Estas muestras son en general, aquellas en las cuales todos los miembros del universo tienen la misma probabilidad de ser parte de la misma.

* Muestras aleatorias

Muestras Aleatorias simples.-(Rivero, 2008) la forma más común de obtener una muestra es la selección al azar. Es decir, cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido. Si no se cumple este requisito, se dice que la muestra es viciada. Para tener la seguridad de que la muestra aleatoria no es viciada, debe emplearse para su constitución una tabla de números aleatorios.

Determinación del tamaño de la muestra

Para realizar el cálculo de la muestra hay que aplicar la siguiente fórmula, con los siguientes atributos:

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

CUADRO No 5 Significado de la fórmula para la determinación del tamaño de la muestra

N =	TAMAÑO DE LA MUESTRA.	SUB GRUPO DE ELEMENTOS DE LA POBLACIÓN QUE SE HA SELECCIONADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO CON LA FINALIDAD DE OBTENER INFORMACIÓN.
P =	PROPORCIÓN DE ÉXITO.	PROBABILIDAD QUE SE CUMPLA LA HIPÓTESIS. CRITERIO DEL INVESTIGADOR.
Q =	PROPORCIÓN DE FRACASO.	PROBABILIDAD QUE NO SE CUMPLA LA HIPÓTESIS. CRITERIO DEL INVESTIGADOR.
Z2 =	VALOR PARA CONFIANZA.	NIVEL DE CONFIANZA O MARGEN DE CONFIABILIDAD.
E =	ERROR ADMISIBLE.	ES AQUEL QUE LO DETERMINA EL INVESTIGADOR EN CADA ESTUDIO DE ACUERDO AL PROBLEMA PARA EL ESTUDIO (SE CALCULA EN PORCENTAJES Y LUEGO SE DIVIDE PARA 100, LO QUE SIGNIFICA EN PROPORCIONES ESTO SE HACE, PORQUE CADA ÁREA DE LA CURVA NORMAL ES UNO. EJEMPLO: 1% / 100 SERÁ 0,01; 2% / 100 SERÁ 0,02; 3% / 100 SERÁ 0,03; 4% / 100 SERÁ 0,04; 5% / 100 SERÁ 0,05; ETC.
N =	UNIVERSO DE POBLACIÓN.	EL CONJUNTO DE TODOS LOS ELEMENTOS QUE COMPARTEN UN GRUPO COMÚN DE CARACTERÍSTICAS Y FORMA EL UNIVERSO PARA EL PROPÓSITO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO.

Fuente: Investigación Directa.

Cálculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas a encuestar en la Parroquia Colonche.

Para el cálculo de la muestra se tomó como referencia a las personas que tienen desde 20 años de edad en adelante. Dando un total de 17.362 personas

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(e)^2(N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

Desarrollo:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 17362}{(0,05)^2(17362 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 17362}{(0,0025)(17361) + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{16674.47}{44.36}$$

$$n = 376$$

CUADRO No 6 Resumen para determinar el tamaño de la muestra

n =	Tamaño de la Muestra.	376
P =	Proporción de Éxito.	0,5
Q =	Proporción de Fracaso.	0,5
Z ² =	Valor para Confianza.	1,96
E =	Error Admisible.	0,5
N =	Universo de Población.	17362

Fuente: Investigación Directa

2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.

2.8.1 Procedimientos.

Se realizó la investigación exploratoria con las autoridades del Gobierno Parroquial de Colonche a través de entrevistas. Se efectuó encuestas al personal que labora en la institución. Una vez determinado el problema, se procedió a buscar toda la información necesaria que delimite un fundamento teórico y utilizando las técnicas de la investigación para recabar la opinión del Cabildo parroquial.

Esta investigación se desarrolló con los siguientes procedimientos:

- Planteamiento del problema
- Búsqueda de la Información
- Justificación del tema
- Planteamiento de objetivos
- Operacionalización de las variables
- Marco legal
- Método de investigación
- Población de estudio
- Aplicación de la muestra
- Trabajo de campo
- Recolección de la Información

2.8.2 Procesamiento.

Se procedió a la recolección de datos y la tabulación de los resultados mediante la utilización de las herramientas informáticas (Microsoft Excel). Se efectuó el análisis de los resultados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación para determinar las conclusiones y recomendaciones de la misma.

Desarrollando de esta manera la propuesta que implica un modelo de gestión administrativa para el Gobierno Autónomo descentralizado Parroquial de Colonche, que mejorará el desarrollo organizacional de ésta importante parroquia. Toda la información permitió analizar cómo se podría aplicar el modelo de gestión administrativa, definiendo objetivo e instrumentos estratégicos que favorezcan la gestión pública en el GAD Parroquial de Colonche.

- Ordenamiento de la Información
- Revisión de la información
- Selección de información
- Tabulación de información
- Análisis de datos
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Entrega del Informe Final

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS Y MIEMBROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA COLONCHE.

Mediante la aplicación de un cuestionario plasmado en una encuesta se desarrollaron preguntas para la ciudadanía y dirigentes del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Colonche con el objetivo de obtener información relevante acerca de la importancia de contar con un Modelo de Gestión administrativa en la parroquia. Una vez finalizada esta etapa se procedió a la tabulación de la información, creación de tablas y gráficos que permitieron el análisis oportuno de cada indicador.

Las preguntas que fueron planteadas presentan cinco alternativas de respuestas tanto afirmativas como negativas con la facilidad de la elección de una respuesta a esta escala se la denomina escala de Likert, este método permitió cuantificar la información de forma rápida de manera que se logren resultados evidentes. La interpretación que se obtuvo de cada uno de los cuadros permitió comprobar la hipótesis planteada para este trabajo investigativo.

Esta encuesta permitió identificar la incidencia de los procesos administrativos así como también el nivel de atención a los ciudadanos al momento de realizar los acciones necesarios para obtener algún trámite, de esta manera se logró identificar las debilidades con el fin de darle la solución pertinente al presente estudio, para que posteriormente se planteen los procedimientos que permitan alcanzar los objetivos y metas establecidos por la institución.

3.2 ENTREVISTAS APLICADA A LOS MIEMBROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL DE COLONCHE.

1.- ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial cuenta con un modelo de gestión administrativa?

Los entrevistados manifestaron que actualmente la parroquia Colonche no cuenta con un modelo de gestión que sirva de soporte para la ejecución de los procesos del área administrativa se forma eficiencia y la institución alcance el éxito esperado, ya que en la actualidad la parroquia Colonche es el pilar para mejorar la calidad de vida de su gente, por tal motivo, se debe crear un modelo administrativo que permita mejorar las actividades que se desarrollan en la parroquia donde los miembros del Gobierno Autónomo deben ser personas preparadas y comprometidas a impulsar el desarrollo local.

2.- ¿Considera necesario la implementación de un modelo de gestión administrativa?

Las personas entrevistadas en el presente estudio mencionaron que es muy importante la elaboración e implementación de un modelo de gestión administrativa para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Colonche, instrumento que permite la optimización de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros que posee en los procesos que se realizan con el único fin de incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de los servicios. Además esta herramienta permitirá de manera significativa a la reducción del tiempo empleado en los trámites y consultas que se realizan en la institución mejorando la calidad del servicio prestado, cumpliendo así con las exigencias de los usuarios haciendo énfasis en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por el GAD parroquial. También sugieren que para la elaboración del modelo de gestión es necesario que se realice un análisis estricto de la situación administrativa.

3.- ¿Están delimitadas las funciones y responsabilidades en el GAD parroquial?

Los entrevistados indicaron que las funciones y responsabilidades que se ejecutan en el Gobierno Parroquial de Colonche son limitadas, lo que conlleva a que los procesos que realizan los usuarios tarden más tiempo de lo esperado, otra de las respuestas manifestadas es la escasa disposición que tienen ciertos funcionarios al momento de atender a la ciudadanía cuando el encargado de un área específica se encuentra en otras funciones.

4.- ¿Considera usted que los servidores públicos del GAD Parroquial cuentan con los conocimientos necesarios para su administración?

Las personas entrevistadas acotaron que ciertos funcionarios del GAD de la parroquia Colonche no cuentan con la preparación adecuada para desarrollar sus actividades, sin embargo, es necesario que se realice un programa de capacitaciones para fortalecer sus conocimientos en las áreas que han sido asignadas, mientras que otros colaboradores indican que es importante que se realicen una estricta evaluación del perfil antes de asignarle un cargo.

5.- ¿En la realización de su trabajo aplica usted los procesos administrativos adecuadamente?

Los funcionarios entrevistados mencionaron que en ciertas ocasiones se realizan las actividades laborales considerando la planificación y control en sus tareas diarias, sin embargo indican que para mejorar los procesos administrativos y evitar problemas como la desorganización de documentos, desconocimiento de funciones y pérdida de tiempo, es necesario que se desarrollen herramientas que permitan la solución de las problemáticas existentes para que todos el personal conozca los procesos adecuados para mejorar la eficiencia administrativa.

3.3 ENCUESTA APLICADA A LOS MIEMBROS DEL CABILDO Y A LA CIUDADANÍA DE LA PARROQUIA COLONCHE.

1. ¿Incide el Plan Operativo Anual en el cumplimiento de los objetivos propuestos?

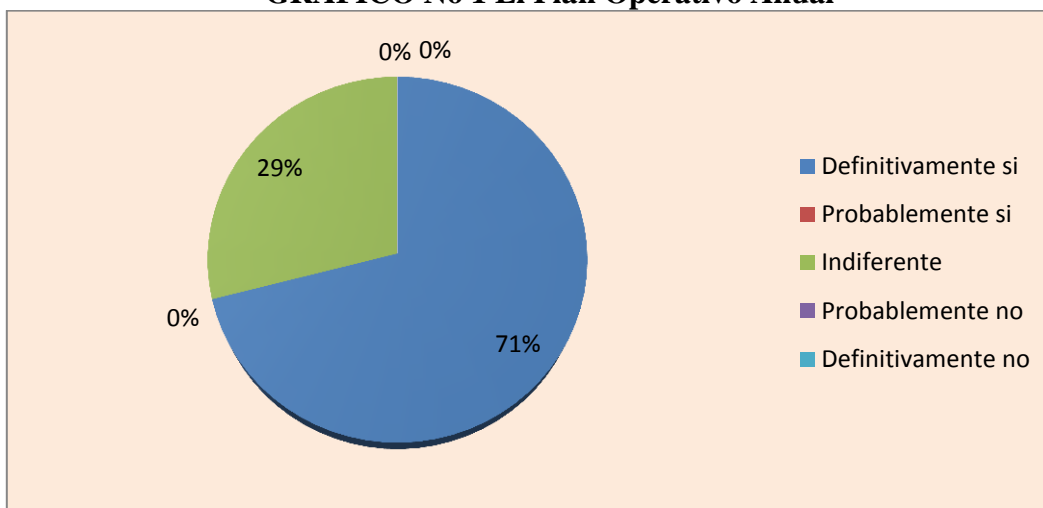
CUADRO No 7 Plan Operativo Anual

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
1	1.1	Definitivamente si	267	71%
	1.2	Probablemente si	0	0%
	1.3	Indiferente	109	29%
	1.4	Probablemente no	0	0%
	1.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 1 El Plan Operativo Anual



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

El gráfico estadístico No. 1 revela que el 71% de los ciudadanos y ciudadanas encuestados (a) piensan que definitivamente sí influye el POA y se considera de suma importancia ya que orienta el ejercicio de la administración pública para el alcance de resultados eficientes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche; mientras que el 29% considera que le es indiferente.

2. ¿Se han definido los elementos orientadores del GAD Parroquial de Colonche?

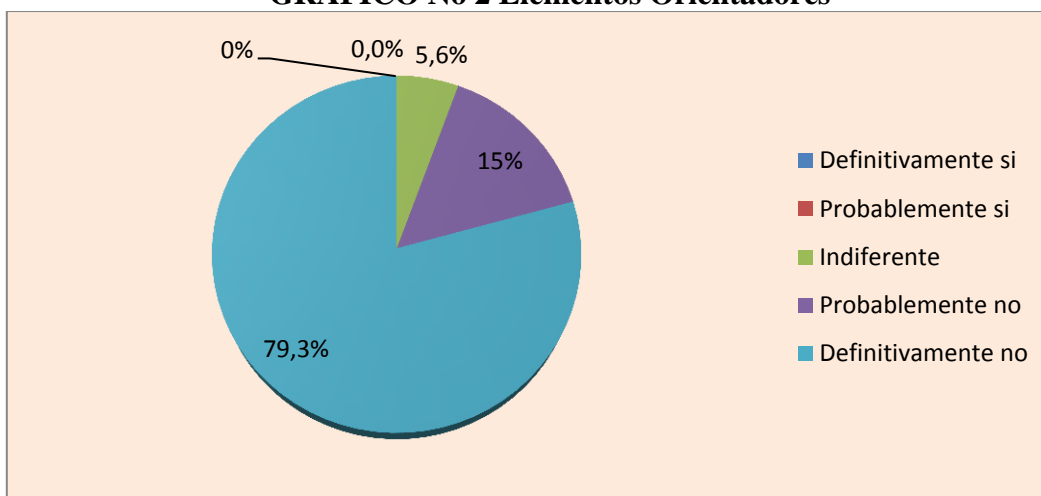
CUADRO No 8 Elementos Orientadores

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
2	2.1	Definitivamente si	0	0%
	2.2	Probablemente si	0	0%
	2.3	Indiferente	21	5,6%
	2.4	Probablemente no	57	15%
	2.5	Definitivamente no	298	79,3%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 2 Elementos Orientadores



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

La información que antecede ilustra que el 79,3% de los encuestados manifestaron que definitivamente no conocen los elementos orientadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Colonche, mientras que el 15% indica que probablemente no conocen sobre este tema, y el 5,6% considera que es indiferente; esta situación refleja que en su mayoría desconocen su misión, visión, valores y objetivos institucionales.

3. ¿Influye el orgánico funcional en la asignación de funciones?

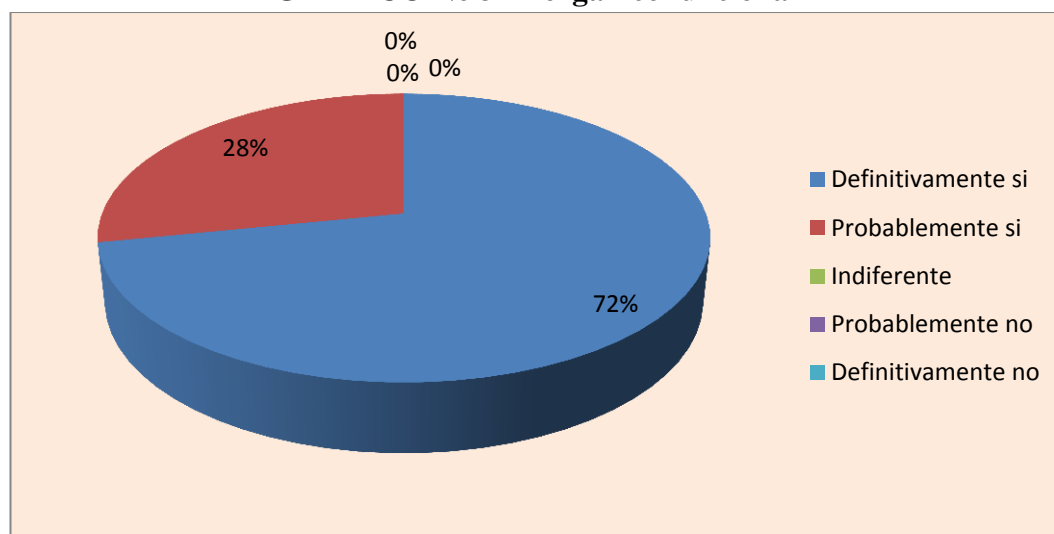
CUADRO No 9 El Orgánico Funcional

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJE
3	3.1	Definitivamente si	270	72%
	3.2	Probablemente si	106	28%
	3.3	Indiferente	0	0%
	3.4	Probablemente no	0	0%
	3.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 3 El orgánico funcional



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

La representación gráfica No. 3 indica que el 72% de 376 ciudadanos consultados considera que definitivamente influye de manera significativa el orgánico funcional en la empresa, permitiendo la organización y asignación de funciones a cada colaborador con el objetivo de evitar la duplicidad de tareas y que cada área desarrolle su rol eficientemente, el 28% mencionó que probablemente sí.

4. ¿Qué tan importante es contar con un organigrama en las instituciones públicas?

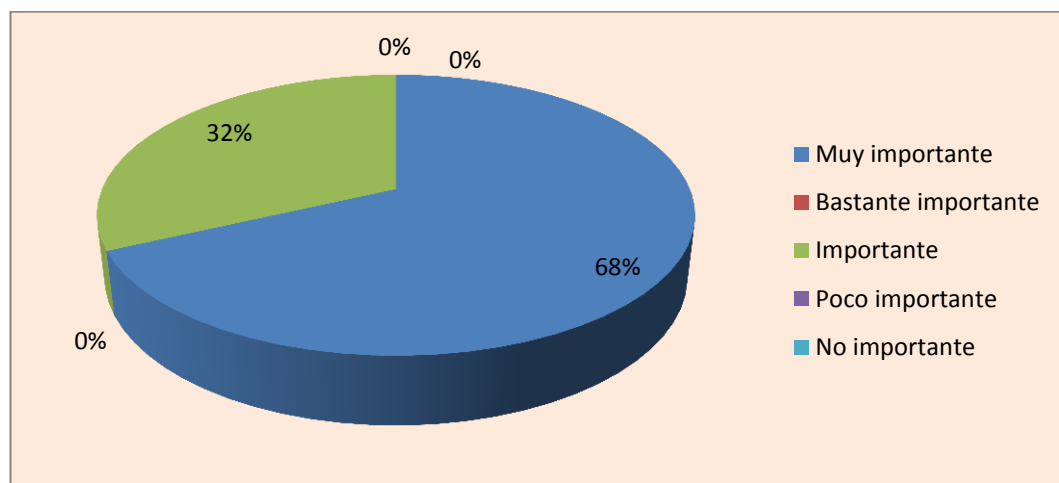
CUADRO No 10 El Organigrama

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
4	4.1	Muy importante	256	68%
	4.2	Bastante importante	0	0%
	4.3	Importante	120	32%
	4.4	Poco importante	0	0%
	4.5	No importante	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 4 El Organigrama



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

Referente a la información que antecede y representada gráficamente, el 68% del 100% de ciudadanos considerados para la muestra del presente estudio, manifiesta que es muy importante contar con un organigrama estructural en la organización, de manera que los usuarios conozcan a quien deben dirigirse al momento de realizar los trámites respectivos, mientras que el 32% dice que es importante la jerarquía de puestos en la institución.

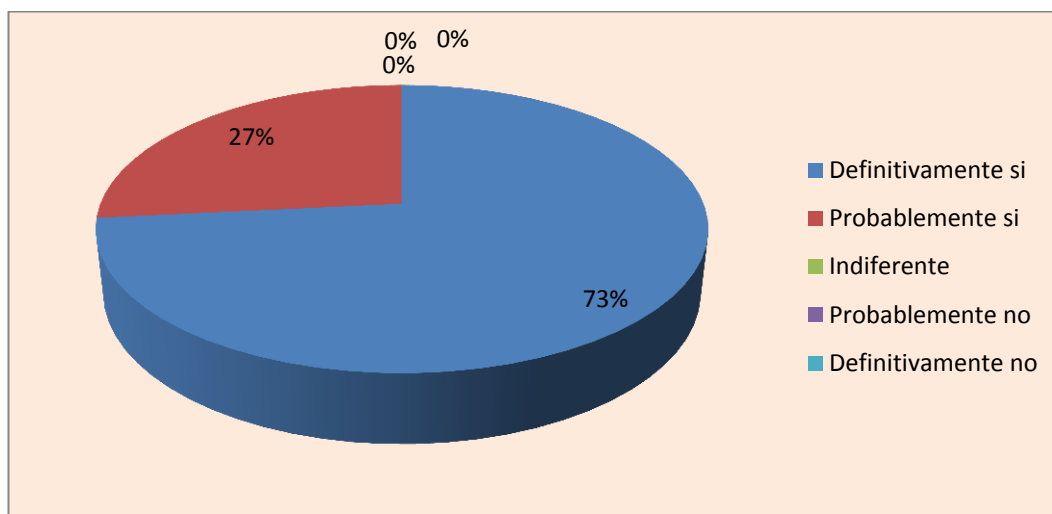
5. ¿Es necesario la selección del personal para aumentar la eficiencia y el desempeño?

CUADRO No 11 Selección del personal

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
5	5.1	Definitivamente si	276	73%
	5.2	Probablemente si	100	27%
	5.3	Indiferente	0	0%
	5.4	Probablemente no	0	0%
	5.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche
Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 5 Selección de personal



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche
Elaborado por: Gabriela González Rosales

Determinar y evaluar la eficiencia y desempeño del personal de una institución es de vital importancia, es así como el 73% de la población encuestada considera que definitivamente sí influye la selección del personal en el desarrollo eficiente de las actividades laborales, mientras que el 27% piensa que probablemente sí es necesario realizar un correcto reclutamiento y selección de los colaboradores en una entidad.

6. ¿Es necesario contar con personal capacitado?

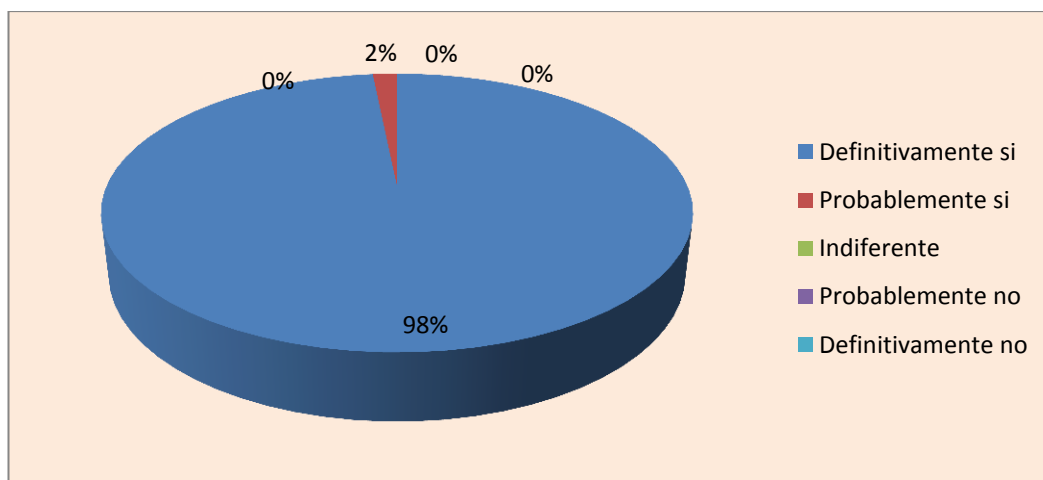
CUADRO No 12 Personal capacitado

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
6	6.1	Definitivamente si	370	98%
	6.2	Probablemente si	6	2%
	6.3	Indiferente	0	0%
	6.4	Probablemente no	0	0%
	6.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 6 Personal capacitado



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia

Elaborado por: Gabriela González Rosales

De acuerdo a los resultados obtenidos por la población encuestada el 98% de 376 personas, manifiesta que definitivamente sí es necesario que toda institución pública disponga de personal capacitado y competente para mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades de la organización, mientras que tan solo el 2% considera que probablemente sí es una opción para mejorar la productividad de la institución.

7. ¿Influye el liderazgo en la ejecución del proceso administrativo?

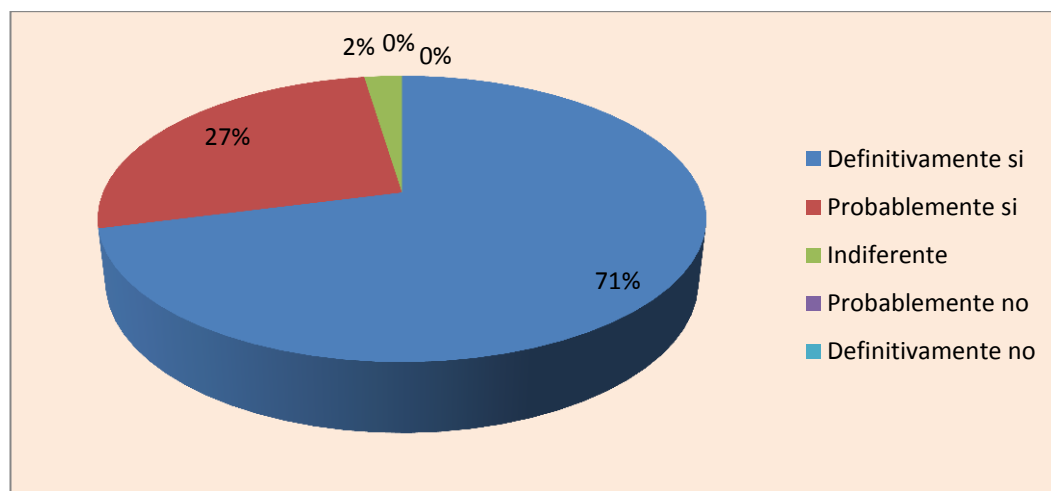
CUADRO No 13 El liderazgo

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
7	7.1	Definitivamente si	267	71%
	7.2	Probablemente si	100	27%
	7.3	Indiferente	9	2%
	7.4	Probablemente no	0	0%
	7.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 7 El liderazgo



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

El 71% de la población encuestada considera que definitivamente sí influye de manera significativa el liderazgo en el proceso administrativo, pues permite el logro de mejoras en las gestiones realizadas en beneficio de los integrantes de la institución y de la comunidad en general, el 27% piensa que si es probable la iniciativa de liderazgo en una institución, finalmente el restante 2% muestra indiferencia sobre el tema.

8. ¿Es necesario la comunicación en el proceso administrativo?

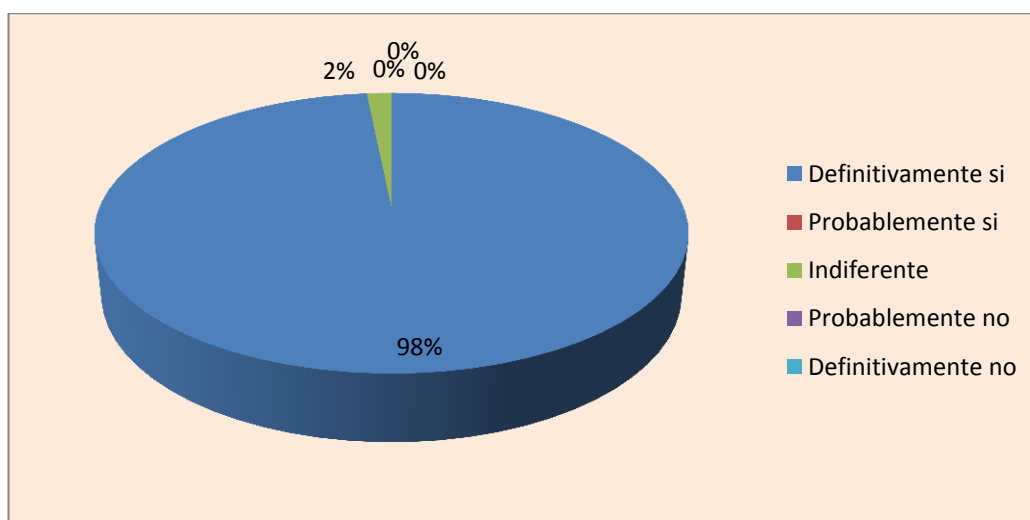
CUADRO No 14 La comunicación

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
8	8.1	Definitivamente si	370	98%
	8.2	Probablemente si	0	0%
	8.3	Indiferente	6	2%
	8.4	Probablemente no	0	0%
	8.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 8 La comunicación



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

La comunicación es importante para desarrollar un excelente ambiente de trabajo en una institución además permite mantener informado a todos los colaboradores sobre la situación de la institución, el 98% de las personas encuestadas consideran que definitivamente sí es necesaria la comunicación como parte fundamental para el proceso administrativo, mientras que el 2% muestra indiferencia al tema.

9. Es necesario el seguimiento y evaluación en la administración pública.

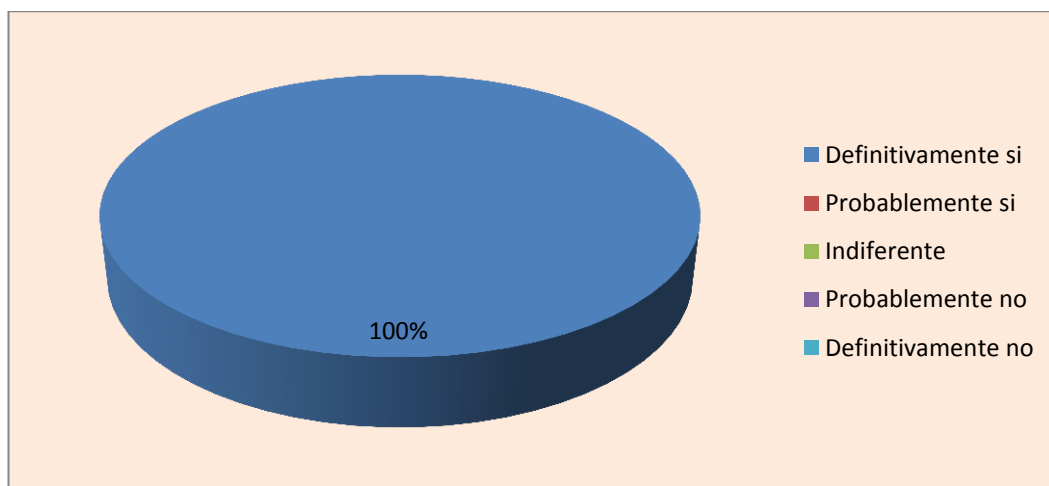
CUADRO No 15 Seguimiento y evaluación

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
9	9.1	Definitivamente si	376	100%
	9.2	Probablemente si	0	0%
	9.3	Indiferente	0	0%
	9.4	Probablemente no	0	0%
	9.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 9 Seguimiento y evaluación



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

El seguimiento y evaluación de las actividades laborales en toda institución es de vital importancia para mejorar los procesos administrativos de manera que se logren los niveles de eficiencia y eficacia, más aún si se trata del desempeño de las instituciones públicas, el 100% de los encuestados considera que definitivamente sí es necesario realizar el seguimiento y la evaluación continua en la administración pública.

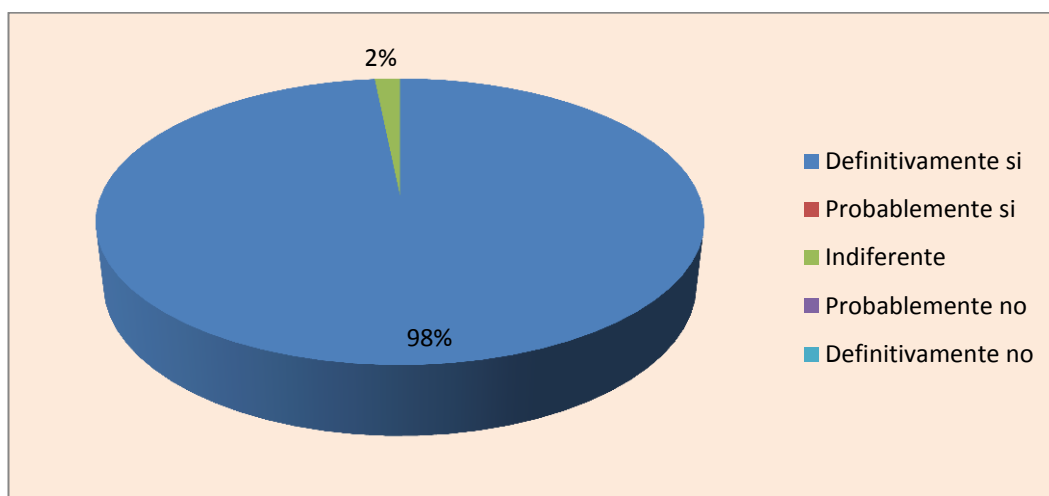
10. ¿Es necesaria la rendición de cuentas en la administración pública?

CUADRO No 16 La rendición de cuentas

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
10	10.1	Definitivamente si	370	98%
	10.2	Probablemente si	0	0%
	10.3	Indiferente	6	2%
	10.4	Probablemente no	0	0%
	10.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche
Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 10 La rendición de cuentas



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia colonche.
Elaborado por: Gabriela González Rosales

Del total de encuestas realizadas el 98% manifiesta que es necesaria la rendición de cuentas en la administración pública debido a que los ciudadanos deben conocer las gestiones, procesos y acciones que realizan en un determinado período los representantes de las instituciones públicas, mientras tanto el 2% considera que es indiferente realizar este tipo de justificación y socialización de información ejecutada.

11. ¿Es necesaria la veeduría ciudadana en la administración pública?

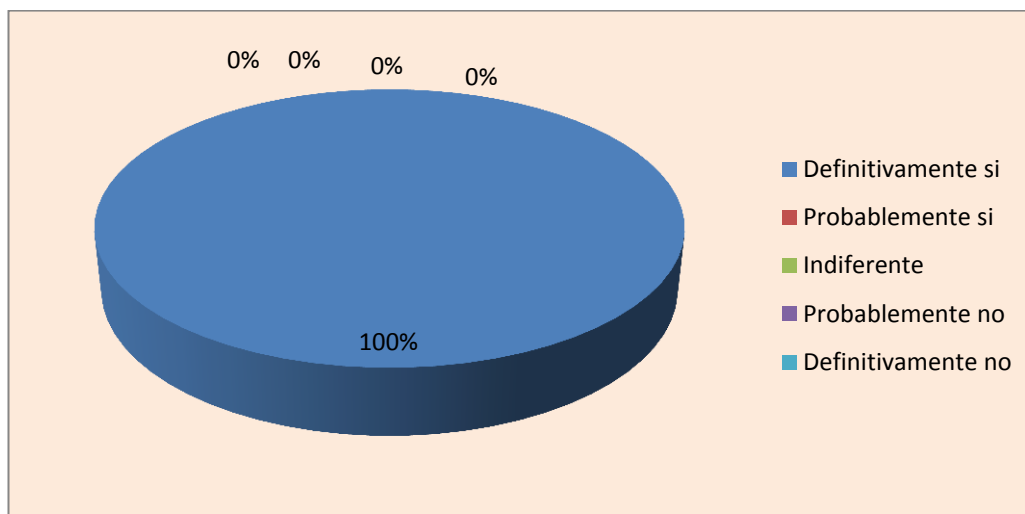
CUADRO No 17 Las veedurías ciudadanas

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
11	11.1	Definitivamente si	376	100%
	11.2	Probablemente si	0	0%
	11.3	Indiferente	0	0%
	11.4	Probablemente no	0	0%
	11.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 11 Las veedurías ciudadanas



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

Referente a la información que antecede y representada gráficamente el 100% de las personas encuestadas consideran que definitivamente sí es necesaria la veeduría ciudadana en la administración pública debido a que los habitantes tienen derecho de vigilar la gestión que se realiza en determinados períodos de trabajo, de manera que la veeduría forma parte importante del control en la organización.

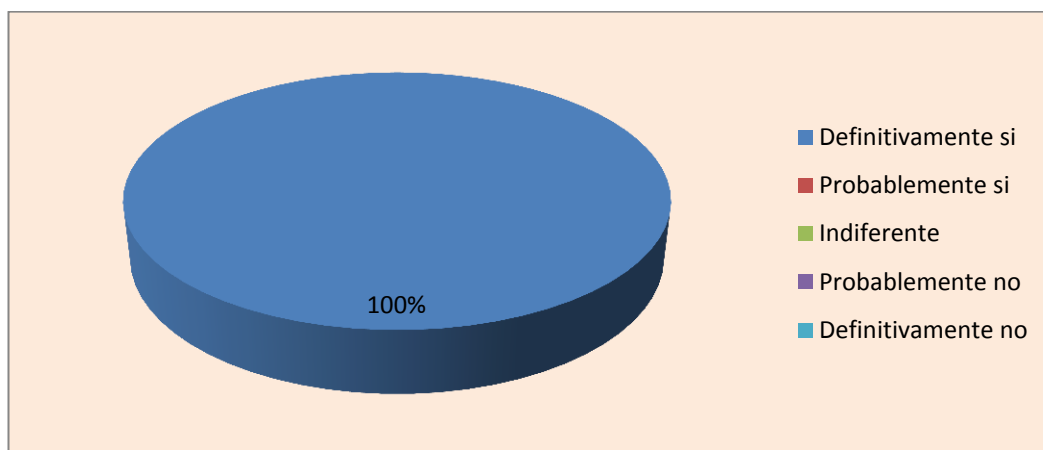
12. ¿Inciden las instalaciones físicas de las instituciones públicas en la calidad del servicio prestado?

CUADRO No 18 Instalaciones físicas

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
12	12.1	Definitivamente si	376	100%
	12.2	Probablemente si	0	0%
	12.3	Indiferente	0	0%
	12.4	Probablemente no	0	0%
	12.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche
Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 12 Instalaciones físicas



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche
Elaborado por: Gabriela González Rosales

En lo que concierne a instalaciones físicas, de acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de la población encuestada manifestó que las instalaciones físicas de las instituciones públicas son parte fundamental para poder desarrollar las actividades laborales con eficiencia y eficacia, y por lo tanto brindar la calidad necesaria en los servicios prestados por los distintos entes gubernamentales.

13. ¿Incide el equipamiento de las instituciones en la calidad del servicio prestado?

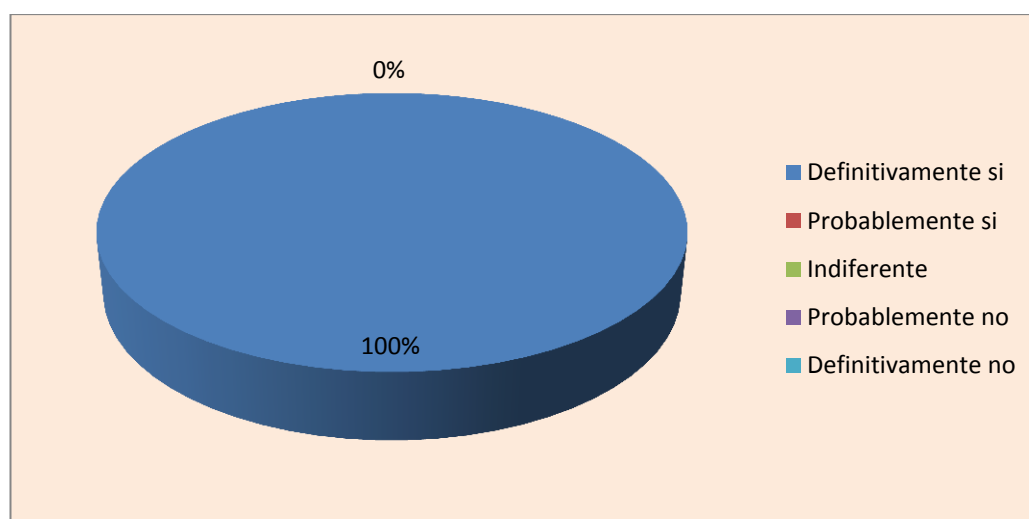
CUADRO No 19 Equipamiento

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
13	13.1	Definitivamente si	376	100%
	13.2	Probablemente si	0	0%
	13.3	Indiferente	0	0%
	13.4	Probablemente no	0	0%
	13.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 13 Equipamiento



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

Del total de ciudadanos encuestados el 100% manifiesta que la arquitectura organizacional incide en la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones públicas, por lo que es necesario la dotación de equipos tecnológicos y materiales que permitan lograr la eficiencia en los procesos de los trámites que realizan los ciudadanos, además de brindar un excelente trato al cliente.

14. ¿Considera usted que los funcionarios tienen las habilidades necesarias para manejar los recursos públicos?

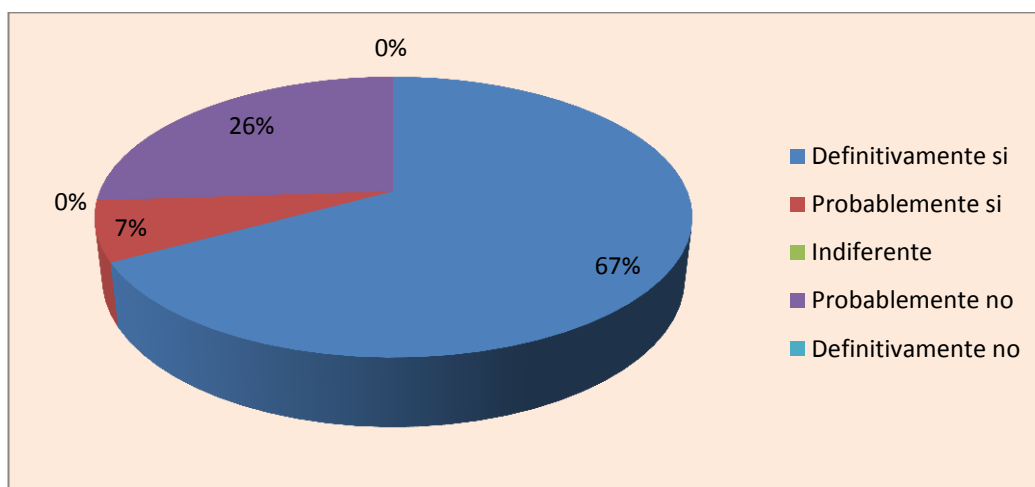
CUADRO No 20 Habilidades de los funcionarios

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
14	14.1	Definitivamente si	0	67%
	14.2	Probablemente si	85	7%
	14.3	Indiferente	0	0%
	14.4	Probablemente no	66	26%
	14.5	Definitivamente no	225	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 14 Habilidades de los funcionarios



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia

Elaborado por: Gabriela González Rosales

En la representación gráfica muestra que el 67% de la población encuestada considera que los funcionarios definitivamente no cuentan con las habilidades para administrar los recursos públicos, mientras que el 26% manifiesta que probablemente aún no tienen las habilidades y destrezas para la administración de los recursos de la institución. Por tal motivo se debe tomar las correcciones necesarias

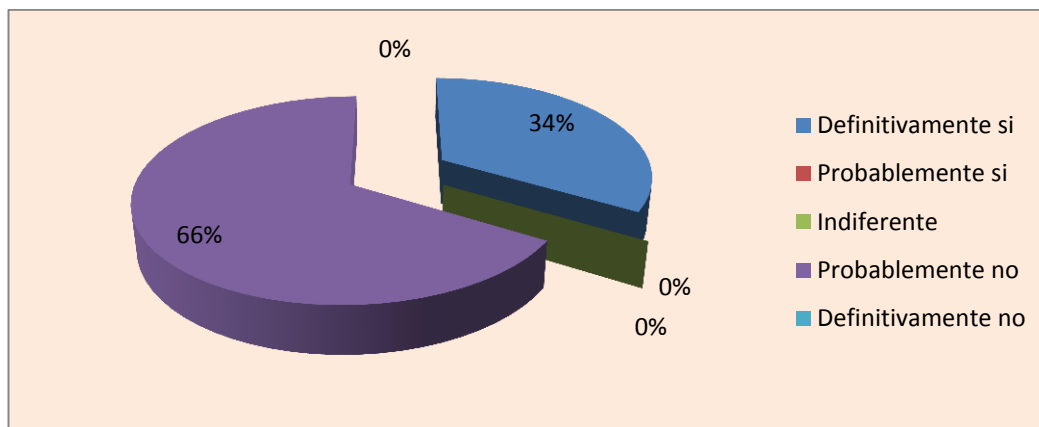
15. ¿Considera usted que los funcionarios tienen los conocimientos necesarios para ejercer la administración pública?

CUADRO No 21 Conocimientos de los funcionarios

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
15	15.1	Definitivamente si	126	34%
	15.2	Probablemente si	0	0%
	15.3	Indiferente	0	0%
	15.4	Probablemente no	250	66%
	15.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche
Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 15 Conocimientos de los funcionarios



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.
Elaborado por: Gabriela González Rosales

Como se muestra en el gráfico, de la población encuestada el 34% considera que los funcionarios públicos definitivamente sí tienen las habilidades y destrezas para desempeñar los cargos asignados en las instituciones públicas, sin embargo el 66% de los encuestados considera que probablemente a muchos de los funcionarios deben fortalecer sus conocimientos con el objetivo de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

16. ¿Influye la veracidad del funcionario público en la calidad del servicio que presta?

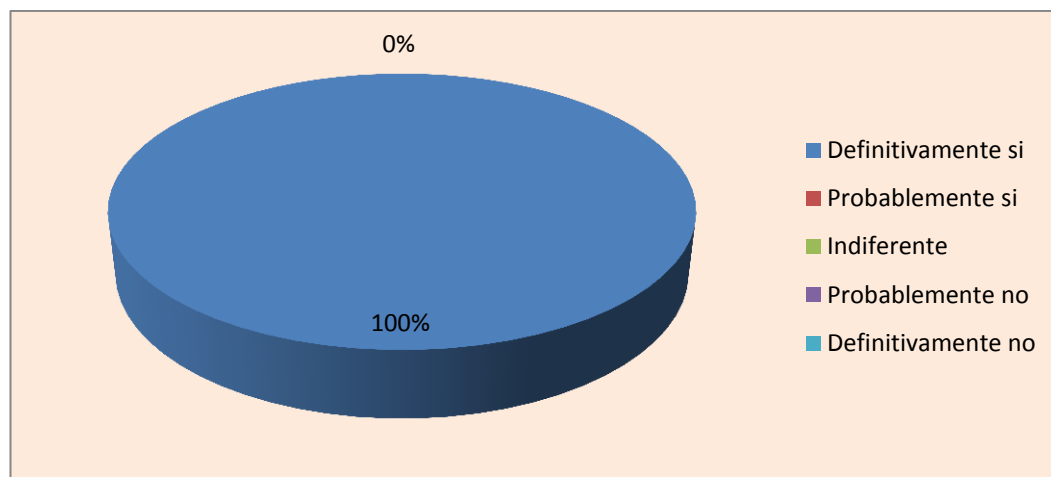
CUADRO No 22 La Veracidad

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
16	16.1	Definitivamente si	376	100%
	16.2	Probablemente si	0	0%
	16.3	Indiferente	0	0%
	16.4	Probablemente no	0	0%
	16.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 16 La Veracidad



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

La veracidad en toda persona es cualidad de ética y profesionalismo es así que en la representación gráfica que antecede el 100% de la población encuestada considera que definitivamente sí influye la veracidad en la calidad del servicio, haciendo que los ciudadanos que acuden a realizar gestiones en las diferentes instituciones públicas se lleven una buena imagen por la calidad de los procesos brindados.

17 ¿Influye la honestidad del funcionario público en la calidad del servicio que presta?

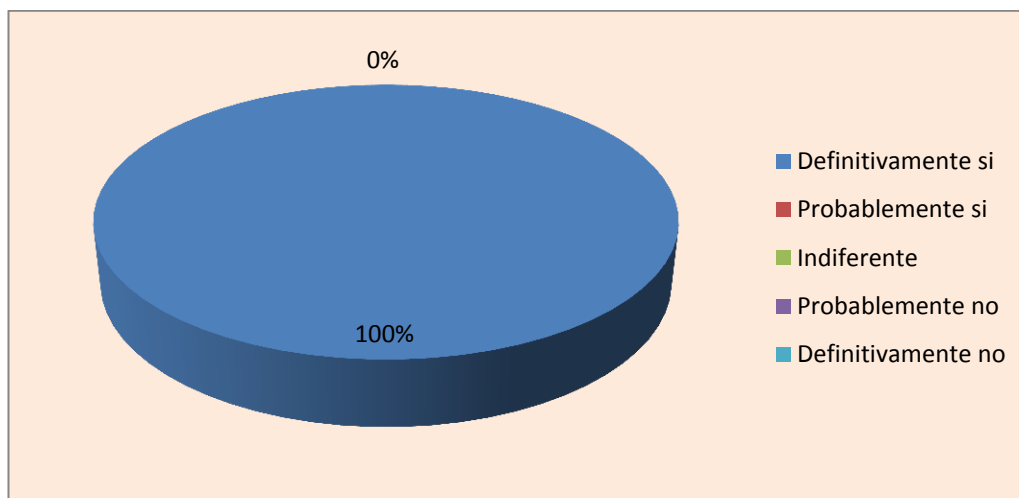
CUADRO No 23 La Honestidad

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
17	17.1	Definitivamente si	376	100%
	17.2	Probablemente si	0	0%
	17.3	Indiferente	0	0%
	17.4	Probablemente no	0	0%
	17.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 17 La Honestidad



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia

Elaborado por: Gabriela González Rosales

El 100% de las personas encuestadas consideran que definitivamente sí influye la honestidad como valor principal en los funcionarios públicos generando así la confianza de los ciudadanos al momento de realizar trámites en una entidad ofreciendo un servicio de calidad, lo que debe prevalecer para la eficiente productividad de la institución.

18. ¿Qué tan importante es el compromiso de los directivos hacia el usuario?

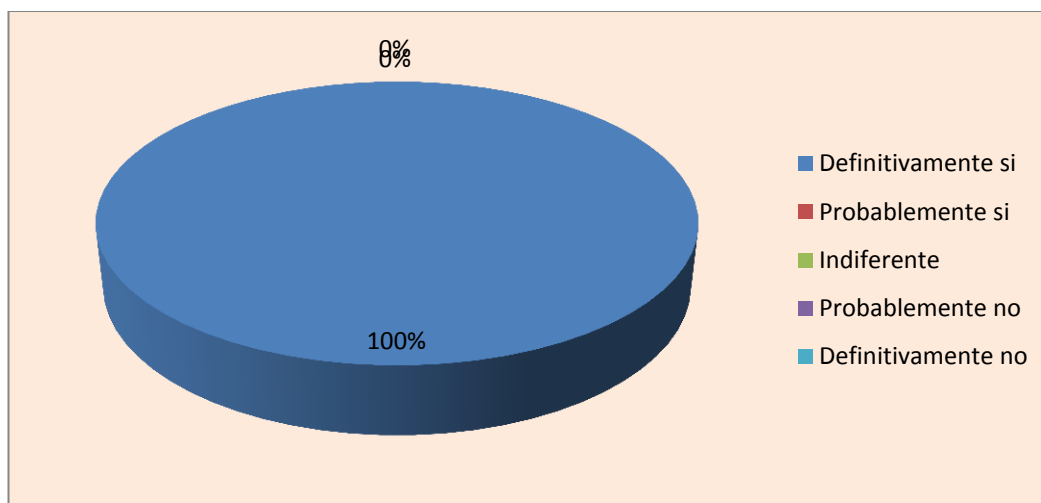
CUADRO No 24 Compromiso del funcionario

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
18	18.1	Muy importante	376	104%
	18.2	Bastante importante	0	0%
	18.3	Importante	0	0%
	18.4	Poco importante	0	0%
	18.5	No importante	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 18 Compromiso del funcionario



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

El compromiso que los funcionarios tienen con la realización de las actividades y procesos de la mejor manera además de encaminar los objetivos para alcanzar las metas que la institución se plantea logran el compromiso hacia los ciudadanos con las acciones realizadas y siempre manteniendo el compromiso correspondiente, es por ello que el 100% de los encuestados coinciden en que el compromiso es muy importante.

19. ¿Influye la cortesía del funcionario público en la calidad del servicio que presta?

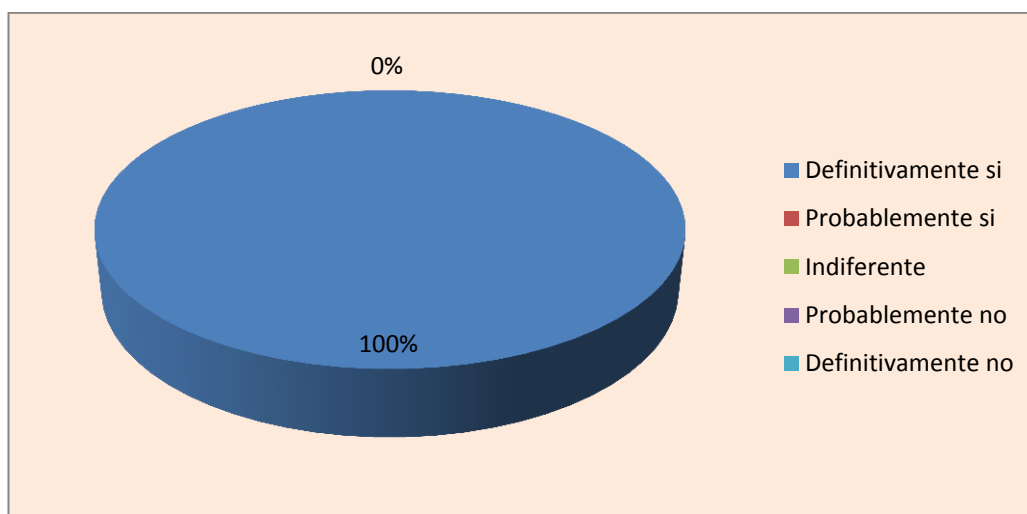
CUADRO No 25 La cortesía del funcionario

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
19	19.1	Definitivamente si	100	100%
	19.2	Probablemente si	0	0%
	19.3	Indiferente	0	0%
	19.4	Probablemente no	0	0%
	19.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 19 La cortesía del funcionario



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

La cortesía es una característica especial que tiene una persona con el objetivo de lograr resultados además de generar una buena impresión de personalidad y de la institución que representa, y así lo demuestra el gráfico estadístico, en donde el 100% de la población encuestada considera que definitivamente sí influye la cortesía del funcionario público en la calidad del servicio.

20. ¿Considera usted que es eficiente el servicio prestado por el GAD Parroquial?

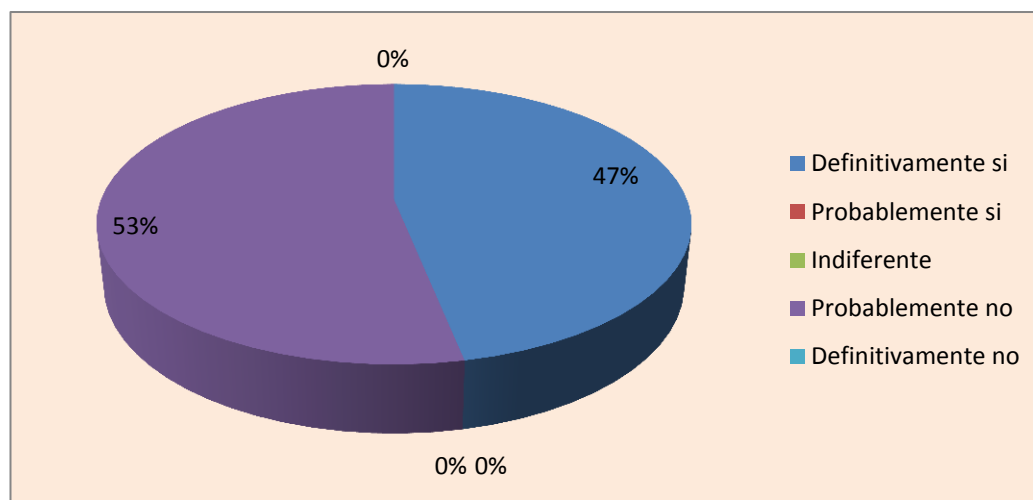
CUADRO No 26 Eficiencia

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
20	20.1	Definitivamente si	176	47%
	20.2	Probablemente si	0	0%
	20.3	Indiferente	0	0%
	20.4	Probablemente no	200	53%
	20.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 20 Eficiencia



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche

Elaborado por: Gabriela González Rosales

Como se observa en el gráfico, del total de encuestas realizadas el 47% manifiesta que definitivamente sí es eficiente el servicio prestado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Colonche, sin embargo el 53% de los encuestados cree que probablemente no son eficientes los procesos que se realizan en el GAD Parroquial, han acotado que aún deben esmerarse más para brindar un servicio de calidad.

21. ¿Considera usted que es eficaz el servicio prestado por el GAD Parroquial?

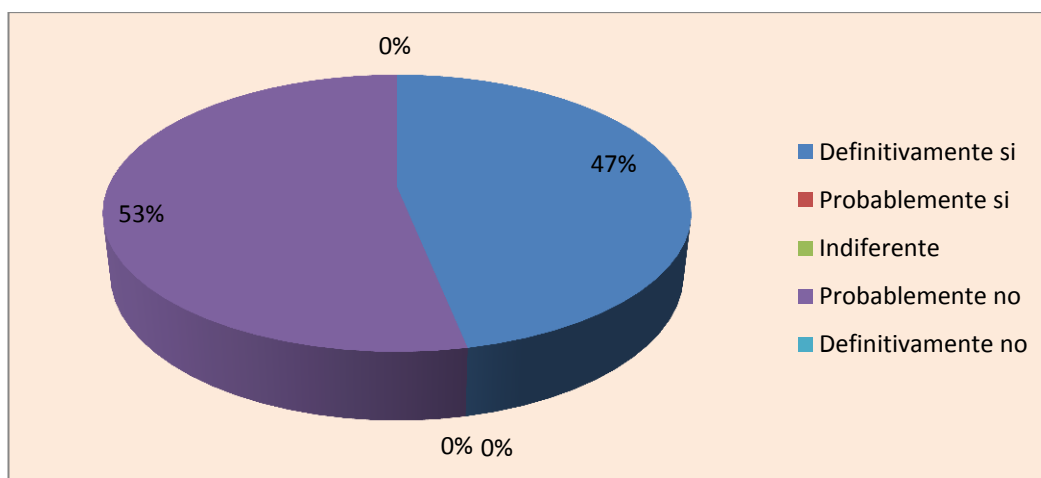
CUADRO No 27 Eficacia

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
21	21.1	Definitivamente si	176	47%
	21.2	Probablemente si	0	0%
	21.3	Indiferente	0	0%
	21.4	Probablemente no	200	53%
	21.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

GRÁFICO No 21 Eficacia



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

El 47% de la población considera que definitivamente sí es eficiente el servicio prestado por el GAD parroquial, pero el 53% cree que probablemente no se brinde la atención adecuada al usuario por lo que debemos crear mecanismos que contribuyan a disminuir esta falencia que actualmente presenta la organización debido a que la diferencia entre ambos porcentajes de apenas un 6% lo que significa que debe existir un cambio para minimizarlo.

22. ¿Considera usted que influye el proceso administrativo en la calidad del servicio?

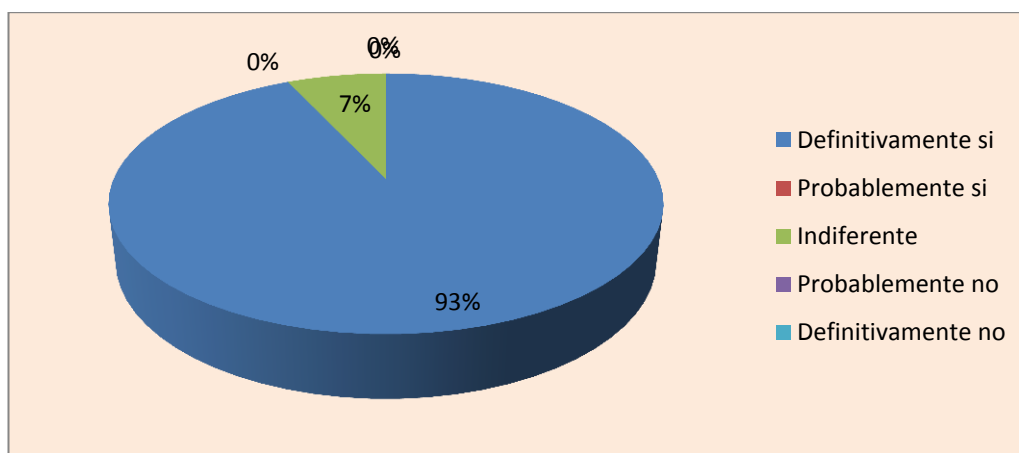
CUADRO No 28 El proceso Administrativo

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
22	22.1	Definitivamente si	350	93%
	22.2	Probablemente si	0	0%
	22.3	Indiferente	26	7%
	22.4	Probablemente no	0	0%
	22.5	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL			376

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales.

GRÁFICO No 22 El proceso administrativo



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Colonche.

Elaborado por: Gabriela González Rosales

Tal y como lo detalla el gráfico estadístico, del total de las personas encuestadas en la Parroquia Colonche el 93% considera que definitivamente sí influye de manera significativa el proceso administrativo en la calidad del servicio de las instituciones públicas, mientras que el 7% piensa que probablemente sí. Estos resultados determinan la veracidad de la hipótesis planteada para el tema de investigación.

3.4 CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis realizado mediante las respuestas obtenidas en las respectivas encuestas se procede a concluir lo siguiente:

Resulta evidente que existe una deficiente planificación en lo referente a los elementos orientadores, ya que no se han especificado los objetivos, acciones, responsabilidades, tiempo de ejecución e indicadores, dando como resultado un escaso seguimiento de las actividades que se ejecutan.

Se verificó que no se ha especificado una estructura orgánica acorde a las actuales y reales necesidades de la institución, generando una escasa coordinación de actividades, dando como resultado incumplimiento de las competencias del GAD Parroquial de Colonche.

Se determinó que no se ha incentivado al desarrollo del talento humano esto es generado porque no se han definido directrices de capacitación, dando como resultado una capacidad de respuesta deficiente ante la comunidad de la Parroquial de Colonche.

Se comprobó que existe una debilidad en los canales de información interna, generado por la no formulación de políticas de comunicación, dando como resultado un escaso compromiso con la comunidad.

Se constató que no se ha elaborado un modelo de gestión administrativa generando que los procesos administrativos se los ejecute de manera empírica, dando como resultado una deficiente calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche.

3.5 RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones planteadas en el presente tema de estudio se detalla a continuación las siguientes recomendaciones para los directivos:

- Se recomienda al GAD Parroquial de Colonche analizar la posibilidad de establecer elementos orientadores, ya que constituye una herramienta de planificación que sirve para el logro de los objetivos y metas planteadas por las entidades, proponiendo actividades que conlleven al éxito de la institución que los aplica.
- El GAD Parroquial de Colonche debe diseñar el organigrama de la institución de acuerdo a las nuevas exigencias que presenta y requiere, además elaborar el perfil de funciones de cada cargo existente de manera que se eviten la duplicidad de funciones.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial debe incentivar al desarrollo del talento humano mediante la implementación de directrices de capacitación, que permitan mejorar la capacidad de respuesta ante la comunidad de la Parroquia Colonche.
- Se debe adoptar políticas de comunicación interna que permitan mantener informado en el momento preciso a los funcionarios sobre las situaciones que acontecen en la institución, con el fin de que se sientan comprometidos e identificados con la institución y necesidades de la comunidad.
- Se debe de elaborar un modelo de gestión administrativa que garanticen la ejecución de adecuados procesos administrativos permitiendo mejorar de esta forma la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche.

CAPÍTULO IV

“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE COLONCHE DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”.

4.1 PRESENTACIÓN.

En el presente trabajo de investigación se desarrolló un Modelo de Gestión Administrativa para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche ubicado en la provincia de Santa Elena; es un conjunto de acciones que facilitan el logro de los objetivos institucionales mediante la aplicación de los procesos administrativos tales como: planificación, organización, dirección, y control; ya que sin ellos las organizaciones no funcionarán adecuadamente debido a que son la base para una correcta administración en todos los aspectos de la misma.

La planificación es el primer paso para elaborar el modelo de gestión administrativo, porque es una guía donde se elaborarán los procedimientos adecuados que facilitan el logro de los objetivos organizacionales, estos planes pueden ser a corto y largo plazo dependiendo de la institución; una adecuada planificación llevará a la institución a cumplir con sus propósitos siempre y cuando todos sus miembros contribuyan en su ejecución.

En la estructura organizacional se definirá las funciones que cumplirán los directivos de la parroquia Colonche, de modo que cumplan con los objetivos de la institución; la tercera fase es la dirección en el cual se dirige y motiva a los colaboradores a cumplir con sus actividades. La última fase del proceso de administrativo es el control, en donde las actividades que se desarrollan deberán ser controladas con el propósito de que se cumplan tal como fue estipulado en la

planificación, de modo que se puedan corregir las fallas que se presenten y de esta manera cumplir con los objetivos organizacionales.

4.1.1 Objetivos de la propuesta

a) General.

Fortalecer el proceso administrativo, mediante directrices y lineamientos estratégicos contribuyendo al mejoramiento de la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche.

b) Objetivos específicos

- * Proponer a los miembros del gobierno parroquial el establecimiento de elementos orientadores para incentivar el cumplimiento de sus actividades.
- * Proporcionar una estructura orgánica acorde a las actuales necesidades de la institución para el eficiente desarrollo de las competencias del GAD Parroquial de Colonche.
- * Direccionar el desarrollo del talento humano mediante directrices de capacitación para la mejora de la capacidad de respuesta a la comunidad Parroquial de Colonche.
- * Guiar los canales de información interna mediante la aplicación de políticas de comunicación que incentiven el compromiso con la comunidad Parroquial de Colonche.

4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE GAD DE LA PARROQUIA COLONCHE.

La parroquia Colonche, está ubicada al centro y norte de la provincia de Santa Elena, cuenta con una extensión de 1.137,2 km². Según el Censo Poblacional del 2010 tiene una población de 31.322 habitantes lo que arroja una densidad bruta de 27,5 hab/km². Es la parroquia más grande de la provincia y representa 30,45% de la misma. Los límites son los siguientes:

Norte: Parroquia Manglaralto y cantón Pedro Pablo Gómez de la provincia de Manabí.

Sur: Parroquias de Simón Bolívar y Santa Elena.

Este: Cantones Pedro Carbo de la provincia del Guayas y Cascol de Manabí.

Oeste: Océano Pacífico y parroquias de Manglaralto y Santa Elena.

GRÁFICO No 23 Ubicación parroquia Colonche



Fuente: <http://www.colonche.gob.ec>

Comunas: Jambelí, Monteverde, Palmar, Ayangue, Manantial de Colonche, Bambil Collao, Bambil Deshecho, Río Seco, Febres Cordero, Loma Alta, Bajadita de Colonche, San Marcos, Manantial de Guangala, Cereza Bellavista, Salanguillo, Las Balsas, Agudita, Calicanto.

GRÁFICO No 24 Logotipo del GAD de Colonche



Fuente: <http://www.colonche.gob.ec>

Presidente: Sr. Salomón Ignacio Gonzabay Parrales

Vicepresidente: Sr. Francisco Quirumbay.

Página Web: <http://www.colonche.gob.ec>.

4.3. ESTRUCTURA DEL MODELO DE GESTIÓN

GRÁFICO No 25 Estructura del Modelo de Gestión



4.3.1 Etapa de Planificación

En esta etapa el GAD Parroquial de Colonche planifica sus actividades en base a la priorización de las necesidades de la población.

A continuación, se presenta en detalle los puntos más importantes de la planificación institucional del GAD Parroquial:

4.3.1.1 Misión.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche, es el órgano de Gobierno de la Parroquia Rural, encargado de la aprobación, seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, así como de la emisión de normatividad aplicable en su territorio, del impulso a la conformación de organizaciones de la población y la fiscalización de la gestión de sus integrantes.

4.3.1.2 Visión.

Convertirse en un gobierno moderno y competitivo que integre todos los sectores en la búsqueda del desarrollo en la promoción permanente del progreso local, propiciando así la igualdad de oportunidades y la satisfacción de las necesidades básicas.

4.3.1.3 Objetivos

4.3.1.3.1 Objetivo General

Promover el desarrollo sustentable y sostenible de la Parroquia, mediante la implementación de un modelo de gestión acorde a la realidad local, mejorando así la calidad del servicio brindado a la ciudadanía

4.3.1.3.2 Objetivos Específicos

- * Mejorar la administración del cabildo parroquial, a través de una gestión eficiente de los recursos, considerando los elementos orientadores.

- * Contribuir al nivel de conocimientos de los miembros del cabildo, a través de capacitaciones en temas de interés administrativos.
- * Promover el sentido de compromiso de la ciudadanía a través de las asambleas Parroquiales.
- * Evaluar las actividades realizadas por los funcionarios, a través de la implementación de formularios de evaluación del desempeño

4.3.1.3.3 Estrategias institucionales

- * Diseñar elementos orientadores que permitan mejorar la gestión administrativa del Cabildo.
- * Promover capacitaciones al personal del Gobierno Parroquial.
- * Mejorar la asistencia a las asambleas parroquiales por parte de los ciudadanos.
- * Diseñar formularios de evaluación del desempeño para los integrantes del Gobierno Parroquial.

4.3.1.3.4 Metas institucionales

- * A finalizar diciembre del 2015 el 75% de los elementos orientadores se estarán cumpliendo de forma eficiente
- * A finalizar diciembre del 2015 el 100% de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche se habrán capacitado en temas administrativos.

- * A finalizar diciembre del 2015 el 20% de la población asistirá a las Asambleas Parroquiales.
- * Al finalizar diciembre del 2015 el 100% de los funcionarios habrán sido evaluados en el desempeño sus funciones

4.3.1.3.5 Valores Institucionales.

Honestidad: Los miembros del GAD Parroquial de Colonche actual con la debida transparencia velando por los intereses de la comunidad con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales.

Convivencia: Mantenerse a disposición de la comunidad de Colonche mediante el dialogo para la solución de conflictos que se presenten.

Respeto: Mantener un ambiente cordial y de respeto entre todos los miembros de la Junta Parroquial con el objetivo de evitar conflictos que afecten el desempeño de sus actividades.

Solidaridad: Actuar con predisposición de ayuda a los compañeros de la Junta Parroquial cuando necesiten apoyo para lograr sus objetivos.

Pertenencia: Deseo y motivación para contribuir con el desarrollo y cumpliendo de las funciones aportando de manera significativa al progreso de la comunidad.

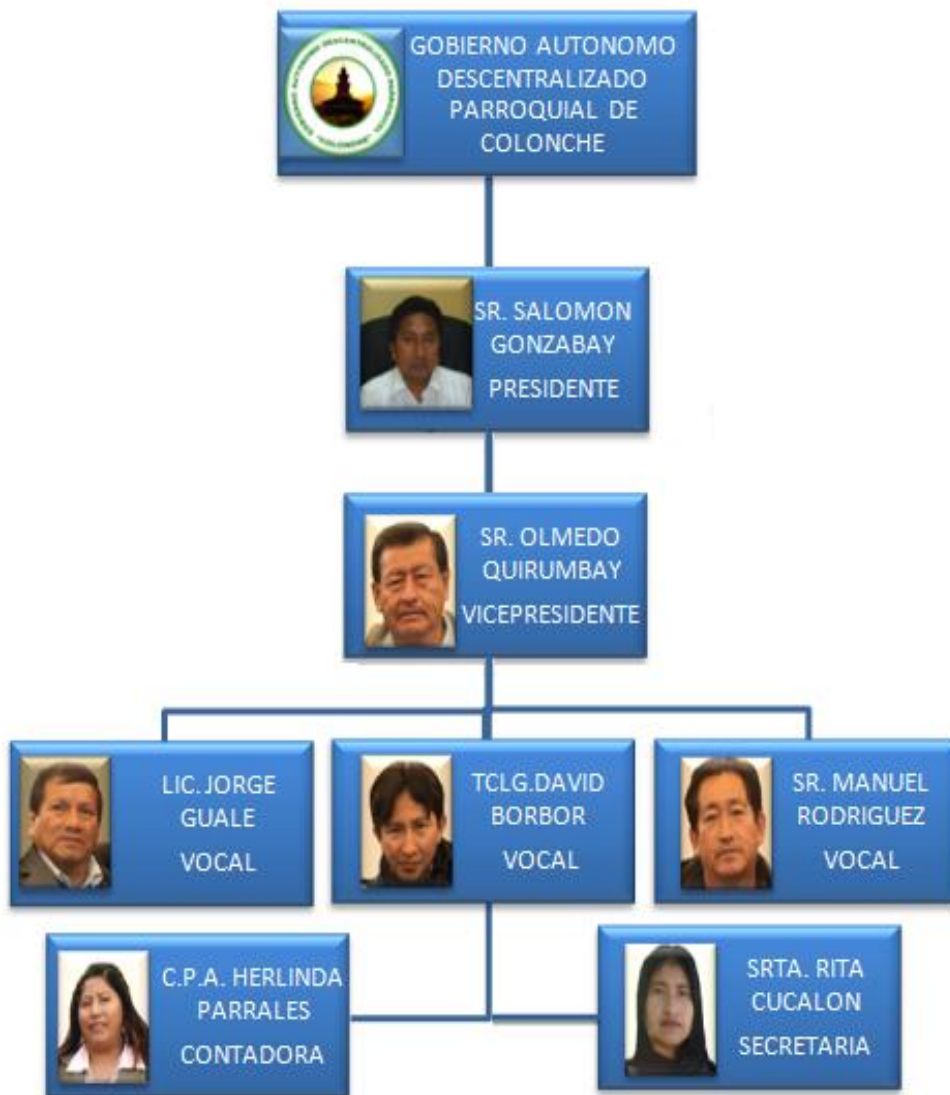
Tolerancia: Es la expresión de respeto hacia los demás colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche asegurando la convivencia pacífica entre las personas

4.3.2 Etapa de Organización.

4.3.2.1 Organigrama actual del GAD de Colonche

Actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Colonche está conformado por de la siguiente manera:

GRÁFICO No 26 Organigrama actual del GAD de Colonche

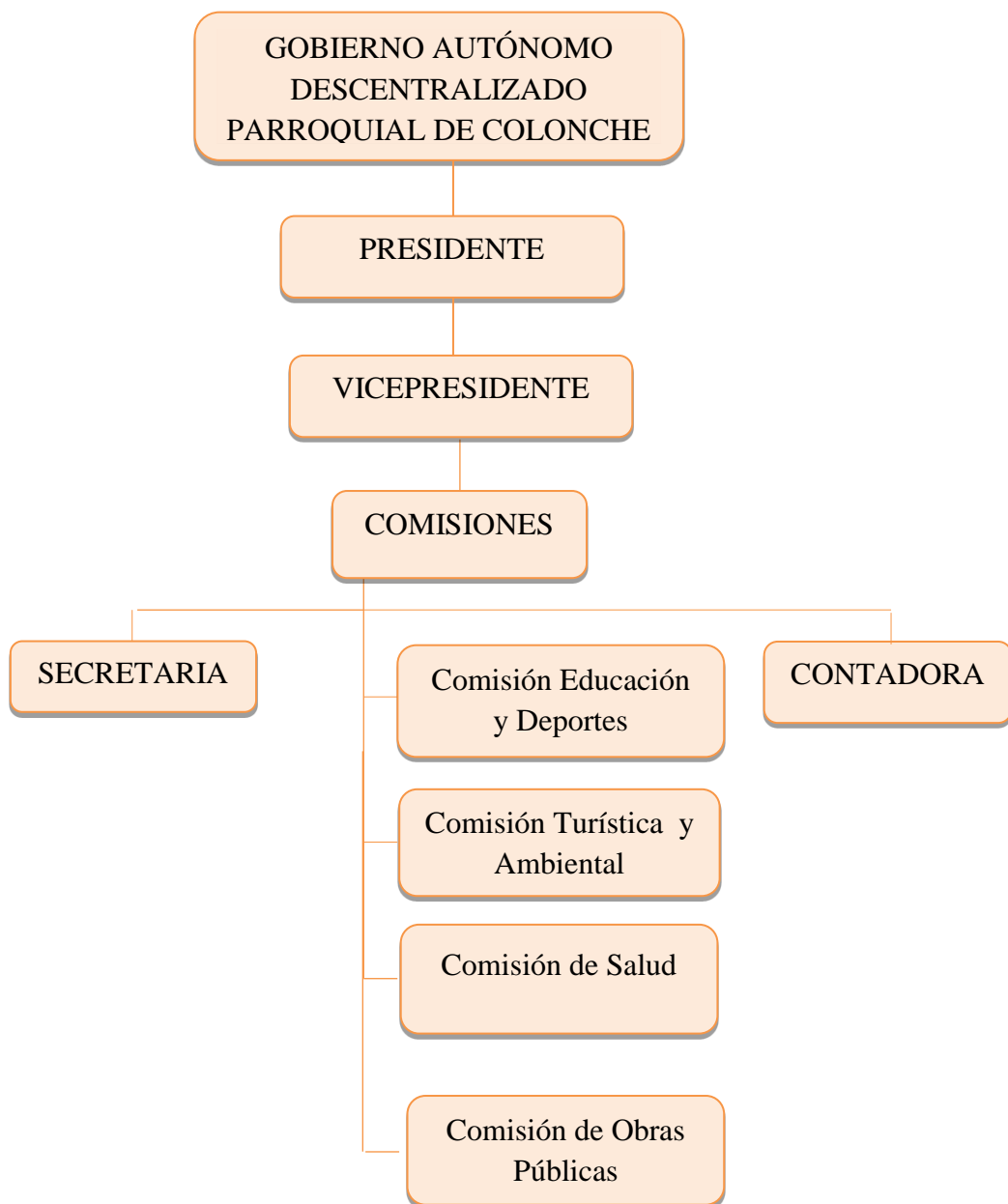


Fuente: Investigación Directa
Autor: GAD de la Parroquia Colonche

4.3.2.2 Organigrama propuesto para el GAD de Colonche.

Tomando como base el organigrama que posee actualmente la Parroquia Colonche, se ha reorganizado las áreas quedando estructurado de la siguiente manera:

GRÁFICO No 27 Organigrama Propuesto



Fuente: Investigación Directa.
Autor: Gabriela González Rosales.

CUADRO No 29 Mapa de Procesos


PROCESOS	SUBPROCESOS
Gobernante	- Presidente - Vicepresidente
De apoyo	- Secretario - Contadora - Tesorero
Generador de Valor	- Comisión de Educación y deporte. - Comisión de turismo y ambiente - Comisión de Salud - Comisión de Obras Públicas

Fuente: Cabildo Parroquial de Colonche
Autor: Gabriela González Rosales.

4.3.2.3 Orgánico Funcional

* **Funciones del GAD Parroquial de Colonche.**

CUADRO No 30 Funciones del GAD Parroquial de Colonche

	<p><u>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO</u> <u>PARROQUIAL DE COLONCHE</u></p>
<p>ATRIBUCIONES</p>	
<p>Los Gobiernos Parroquiales Rurales ejercerán las siguientes competencias, exclusivas, sin perjuicio de las adicionales que determine la Ley.</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el Gobierno Cantonal y Provincial. 2. Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales. 3. Planificar y mantener, en coordinación con los gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural. 4. Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias, la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente. 5. Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno. 6. Promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y 	

demás asentamientos rurales, con el carácter de organizaciones territoriales de base.


7. Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos.
8. Aprobar el plan parroquial de desarrollo y el de ordenamiento territorial formulados participativamente con la acción del consejo parroquial de planificación y las instancias de participación, así como evaluar la ejecución;
9. Aprobar u observar el presupuesto del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, que deberá guardar concordancia con el plan parroquial de desarrollo y con el de ordenamiento territorial; así como garantizar una participación ciudadana en la que estén representados los intereses colectivos de la parroquia rural, en el marco de la Constitución y la ley.
10. Aprobar, a pedido del presidente de la junta parroquial rural, trasposos de partidas presupuestarias y reducciones de crédito, cuando las circunstancias lo ameriten;
11. Proponer al concejo municipal proyectos de ordenanzas en beneficio de la población;
12. Fiscalizar la gestión del presidente o presidenta del gobierno parroquial rural, de acuerdo al presente Código;
13. Destituir al presidente o presidenta o vocales del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural que hubiere incurrido en las causales previstas en la ley, con el voto conforme de cuatro de cinco miembros, garantizando el debido proceso. En este caso, la sesión de la junta será convocada y presidida por el vicepresidente de la junta parroquial rural;
14. Conformar las comisiones permanentes y especiales, que sean necesarias, con participación de la ciudadanía de la parroquia rural, y aprobar la conformación de comisiones ocasionales sugeridas por el presidente o presidenta del gobierno parroquial rural;
15. Conceder licencias a los miembros del gobierno parroquial rural, que acumulados, no sobrepasen sesenta días. En el caso de enfermedades catastróficas o calamidad doméstica debidamente justificada, podrá prorrogar este plazo;
16. Conocer y resolver los asuntos que le sean sometidos a su conocimiento por parte del presidente o presidenta de la junta parroquial rural;
17. Impulsar la conformación de organizaciones de la población parroquial, tendientes a promover el fomento de la producción, la seguridad ciudadana, el mejoramiento del nivel de vida y el fomento de la cultura y el deporte;
18. Promover y coordinar la colaboración de los moradores de la parroquia en mingas o cualquier otra forma de participación social para la realización de obras de interés comunitario;
19. Designar, cuando corresponda, sus delegados en entidades, empresas u organismos colegiados;
20. Emitir políticas que contribuyan al desarrollo de las culturas de la población de su circunscripción territorial.

Fuente: Reglamento Interno del GAD Parroquial de Colonche.

Autor: Gabriela González Rosales

* **Funciones del Presidente**


CUADRO No 31 Funciones del Presidente

	<p align="center"><u>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO</u> <u>PARROQUIAL DE COLONCHE</u></p>
<p align="center">CARGO</p>	<p align="center">ATRIBUCIONES</p>
<p align="center">Presidente</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir y hacer cumplir la constitución, leyes, reglamentos, acuerdos, ordenanzas y resoluciones de la Asamblea y Gobierno Autónomo Descentralizado, Parroquial Rural Colonche. 2. Respetar y hacer cumplir los deberes y atribuciones de cada integrante del Gobierno Autónomo Parroquial Rural Colonche, y de igual forma controlar que no incurran en las prohibiciones que señala la ley. 3. Instalar, presidir, suspender y clausurar las sesiones ordinarias y extraordinarias, de la Asamblea y del Gobierno Autónomo Parroquial Rural Colonche. 4. En caso de ausencia temporal o definitiva de algún miembro del Gobierno Parroquial, se procederá a posesionar como principal al suplente por el tiempo requerido. 5. Inspeccionar el trabajo de las comisiones. 6. Someter a consideración de los miembros del gobierno autónomo descentralizado parroquial de colonche, los planes, programas de desarrollo y ordenamiento territorial parroquial, así como también el respectivo presupuesto. 7. Poner a consideración del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de colonche y de la asamblea parroquial el presupuesto a invertir en diferentes obras y/o servicio a realizarse en la parroquia. 8. Presentar su informe de gestión en cada sesión ordinaria. El presidente, coordinara con el gobierno central, el concejo municipal y el concejo provincial y otras instituciones, acciones encaminadas al desarrollo de la comunidad. 9. Conceder permisos para juegos, diversiones y espectáculos públicos. 10. En caso de fuerza mayor, dictar y ejecutar medidas transitorias de carácter emergentes, sobre el que deberá informar a la asamblea y al Gobierno a Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Colonche.

Fuente: Reglamento Interno del GAD Parroquial de Colonche.
Autor: Gabriela González Rosales

* **Funciones del Vicepresidente**

CUADRO No 32 Funciones del Vicepresidente


	<u>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO</u> <u>PARROQUIAL DE COLONCHE</u>
CARGO	ATRIBUCIONES
Vicepresidente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Subrogar al presidente en caso de falta temporal o definitiva; con todas las atribuciones y deberes. 2. Colaborar activamente en las comisiones encargadas y de igual forma presentar por escrito sus informes al fin de cada mes. 3. Ejercerla atribuciones y deberes que le sean delegados por la Presidenta/e del GADP

Fuente: Reglamento Interno del GAD Parroquial de Colonche.

Autor: Gabriela González Rosales

* **Funciones de los Vocales**

CUADRO No 33 Funciones de los Vocales


	<u>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO</u> <u>PARROQUIAL DE COLONCHE</u>
CARGO	ATRIBUCIONES
Vocales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intervenir con voz y voto en las sesiones y deliberaciones de la junta parroquial rural. 2. La presentación de proyectos de acuerdos y resoluciones, en el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural. 3. La intervención en la asamblea parroquial y en las comisiones, delegaciones y representaciones que designe la junta parroquial rural, y en todas las instancias de participación. 4. Fiscalizar las acciones del ejecutivo parroquial de acuerdo con este código y la ley. 5. Cumplir aquellas funciones que le sean expresamente encomendadas por la junta parroquial rural

Fuente: Reglamento Interno del GAD Parroquial de Colonche.

Autor: Gabriela González Rosales

* **Atribuciones de la Secretaria**

CUADRO No 34 Atribuciones de la Secretaria


	<p align="center"><u>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO</u> <u>PARROQUIAL DE COLONCHE</u></p>
CARGO	ATRIBUCIONES
<p align="center">Atribuciones de la Secretaria</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deberá cumplir con las comisiones, Asambleas y demás que le sean nombrados o delegadas siempre que tenga que ver con el GADPR de Colonche. 2. Llevar actas de sesiones, asamblea, reuniones, así como sus respectivas resoluciones en forma articulada, ordenada y enumerada. 3. Dar fe de los actos de la Junta Parroquial, de la Comisión de Mesa y de la Presidencia asegurando oportunidad y reserva en el manejo de la documentación oficial; certificar la autenticidad de copias o reproducciones de documentos. 4. Preparar y redactar las Actas y Resoluciones de las Sesiones del Gobierno Parroquial y de la Comisión de Mesa; y suscribirlas con el Presidente una vez aprobadas y mantener actualizado un archivo de las mismas. 5. Administrar el sistema de documentación y archivo del Gobierno Parroquial, de acuerdo con las normas técnicas existentes para el efecto. 6. Suscribir la correspondencia de trámite que disponga el Presidente. 7. Tramitar informes, certificaciones, correspondencia y demás documentos sobre los que tenga competencia. 8. Convocar, previa disposición del Presidente a las sesiones Ordinarias, Extraordinarias, Conmemorativas y Solemnes del Gobierno Parroquial. 9. Elaborar conjuntamente con el Presidente, el Orden del día correspondiente a las sesiones y entregarlo a los vocales en el momento de la convocatoria. 10. Comunicar las resoluciones de la Junta Parroquial y del Presidente, personas Naturales o Jurídicas y Entidades u Organismos Oficiales a los que se refieren las mismas. 11. Dirigir la logística en reuniones y asambleas ciudadanas 12. Llevar el control de asistencia del personal del GADPR de Colonche. 13. Ser parte de la recepción y protocolo de reuniones y asamblea ciudadana. 14. Llevar un libro de registro de la información que recibe el GADPR por parte de la comunidad o de otras instituciones

Fuente: Reglamento Interno del GAD Parroquial de Colonche.

Autor: Gabriela González Rosales

* **Atribuciones de la Contadora**

CUADRO No 35 Atribuciones de la Contadora

	<p><u>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO</u> <u>PARROQUIAL DE COLONCHE</u></p>
<p>CARGO</p>	<p>ATRIBUCIONES</p>
<p>Contadora</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Manejo y control del sistema nacional de contratación pública, en lo que respecta al GAD 2.- Llevar la contabilidad gubernamental del GADPR Colonche. 3.- Responsable de reportar en forma confiable y oportuna la información presupuestaria y financiera en las entidades de control que la soliciten. 4.- Control previo, concurrente y posterior de pagos de obligaciones y recaudaciones 5.- Sugerir reglamentaciones en temas financieros. 6.- Responsable de la información tributaria (elaborar las declaraciones de impuestos, anexos y trámites tributarios, teniendo al día las obligaciones del Gobierno Parroquial) 7.- Custodiar y velar la integridad de los libros, documentos y bienes relacionados con la actividad económica del GADPRC. 8.- Encargado del control de recaudaciones. 9.- Responsable de documentos financieros en proyectos. 10.- Registrar su firma conjuntamente con el presidente para efectos de movilización de fondos. 11.- Asesorar respecto del movimiento y manejo de partidas presupuestarias 12.- Elaboración de estados financieros y cuadros con las cédulas presupuestarias 13.- Elaboración de roles de pago. 14.- Presentación en medio física y magnética de la información financiera a las entidades competentes y de control.

Fuente: Reglamento Interno del GAD Parroquial de Colonche.
Autor: Gabriela González Rosales

* **Comisión de Educación y Deporte**

Gestión de mejoramiento de la infraestructura educativa, programa de ayuda a la niñez, fomentar las competencias deportivas.

Atribuciones:

1. Gestionar actividades deportivas entre los ciudadanos de las diferentes comunas que conforman la Parroquia
2. Desarrollar talleres que permitan fortalecer sus habilidades y destrezas dentro del ámbito estudiantil.
3. Evaluar a los estudiantes trimestralmente para medir la eficiencia si pone en práctica lo aprendido.

* **Comisión de Ambiente y Turismo**

Gestionar con las autoridades correspondientes la elaboración y ejecución de proyectos de medio ambiente y turismo, que beneficien a la Parroquia

Atribuciones:

1. Proteger y conservar el medio ambiente y los recursos naturales de la Parroquia
2. Elaborar políticas y normas ambientales.
3. Realizar campañas educativas del medio ambiente
4. Promover proyectos de turismo comunitario
5. Establecer políticas y normas relativas al turismo

* **Comisión de Salud**

Tiene como meta principal elaborar y ejecutar proyectos o programas de salud que vayan en beneficio de la Parroquia.

Atribuciones:

1. Promover el bienestar de los ciudadanos de la Parroquia
2. Trabajar con eficiencia en lo que es salud de la Parroquia.

* **Comisión de Obras Públicas**

Gestionar la elaboración y ejecución de proyectos de infraestructura que beneficien la calidad de vida de los ciudadanos

Atribuciones:

1. Supervisar la gestión de las obras y servicios existentes en la Parroquia
2. Mejorar la infraestructura física de la Parroquia

4.3.3 Etapa de Integración.

4.3.3.1 Políticas de selección del personal (Secretaría y Contadora).

Para la contratación del personal de Secretaría y Contadora se tomará en consideración las siguientes políticas para el GAD de la Parroquia de Colonche:

- 1.- El personal seleccionado debe cumplir con los más altos niveles de profesionalismos y experiencia en el campo de actividad.

2.- El cargo de secretaria y contadora serán seleccionados por el Presidente de la Junta Parroquial de la Parroquia de Colonche.

3.- Todas las personas que sean seleccionadas para formar parte del GAD Parroquial de Colonche tendrán que suscribir contrato de trabajo como lo estipula la Ley y la Constitución.

4.- Una vez suscrito el contrato de trabajo el empleado queda comprometido con la institución a prestar sus servicios profesionales en el área para el cual fue contratado cumpliendo las cláusulas del contrato y las leyes laborales.

5.- En los procesos de selección no podrán aplicarse exámenes que tengan carácter invasivo y/o discriminatorio, tales como por ejemplo, pruebas de embarazo.

6.- Los postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento para la aplicación de los instrumentos de selección, deberán informarlo en su postulación, para efectos de adaptarlos y así garantizar la no discriminación.

4.3.3.2 Capacitación del personal.

Objetivo General de las Capacitaciones

Enriquecer los conocimientos de los integrantes del Cabildo Parroquial, mediante la realización de capacitaciones contribuyendo al mejoramiento del proceso administrativo

Objetivos Específicos

1. Conocer las necesidades de los servidores públicos mediante la aplicación de las matrices, con el fin de obtener los temas de capacitación a impartirse.

2. Observar las matrices y lineamientos para la formulación del plan de capacitación las que deben de realizarse periódicamente previa planificación del Presidente de la Institución

3. Organizar cronogramas para que no existan cruces de tiempo en las labores de los participantes dentro del área de trabajo, el responsable de esta actividad será el presidente de la Institución.

Con el objetivo de ofrecer a los ciudadanos de la Parroquia una mejor administración presentando proyectos en beneficio de toda la comunidad es de imperiosa necesidad contar con capacitaciones para los Directivos y el personal Administrativo, es necesario contar con políticas de capacitación que a continuación se mencionarán:

- * Actualizar y perfeccionar los conocimientos y las habilidades que requieren los colaboradores del GAD de Colonche para realizar su actividad eficientemente.
- * Enseñar al empleado cómo aplicar las nuevas tecnologías, si así lo requiere su puesto de trabajo.
- * Elevar los niveles de desempeño de acuerdo al cargo.
- * Considerar al empleado para ocupar una vacante o un puesto de nueva creación.
- * Considerar al empleado para ocupar puestos superiores, en caso de requerirlo.
- * Motivar al personal para que detecte sus propias necesidades de capacitación.

- * Gestionar al desarrollo integral de los individuos que forman parte de la institución.
- * Articular los ascensos y las promociones a los programas de capacitación y desarrollo.
- * Mostrar con hechos reales los beneficios de la superación.

Para el cumplimiento de esta política de capacitación al talento humano de la institución objeto de estudio, será necesario que se realice la convocatoria a todo el cabildo para indicar que se va a realizar el plan de capacitación y que se requiere la colaboración de todo el personal.

Para el efecto se elaboraron formularios para realizar la detección de necesidades de capacitación. De esta manera, va a permitir diagnosticar las necesidades de capacitación del personal en las diferentes áreas de la institución en lo que respecta a comportamientos, habilidades y conocimientos de las actividades que realizan. Se conseguirá planificar y organizar los eventos en materia de capacitación que se requieren para mejorar el rendimiento laboral y que son producto del diagnóstico de necesidades.

Seguido se elaborará cronogramas tentativo con el detalle de los eventos de capacitación con sus respectivos presupuestos para conocimiento y aprobación del ejecutivo. Luego se analiza y dispone lo pertinente sobre el cronograma de actividades de capacitación. Finalmente, se ejecuta los eventos de acuerdo a las disposiciones del presidente del GAD Parroquial de Colonche, posteriormente se realizará un informe detallado de cada uno de los eventos ejecutados y se entregará al presidente para su conocimiento. No se puede dejar de mencionar, que es necesario realizar un seguimiento de las capacitaciones a los empleados para verificar si las necesidades han sido satisfechas.

A continuación se detalla las matrices para las capacitaciones a ejecutarse al Talento Humano de la Institución:

CUADRO No 36 Modelo de formulario de identificación de necesidades para capacitación

FORMULARIO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
FNC 001

NOMBRE:	
ÁREA:	
CARGO	
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	CAPACITACIÓN REQUERIDA
NOTA: Identificar las necesidades de acuerdo a las exigencias del cargo.	
NECESIDAD DE NUEVOS ESTUDIOS O HABILIDADES	CAPACITACIÓN REQUERIDA
Observaciones y sugerencias de necesidades para capacitación del personal:	

Elaborado por: Gabriela González Rosales

CUADRO No 37 Modelo de listado de participantes para capacitación

LISTADO DE PARTICIPANTES PARA EL PROCESO DE CAPACITACIÓN		
LPC - 001		
NOMBRE DEL EMPLEADO	DEPARTAMENTO	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Elaborado por: Gabriela González Rosales

CUADRO No 38 Modelo de listado para planificación de cursos y talleres

PLANIFICACIÓN DE CURSOS Y TALLERES DE CAPACITACIÓN			
CTC - 001			
Nombre del Curso	Interno/ externo	Horario	Nombre del Participante

Elaborado por: Gabriela González Rosales

CUADRO No 39 Modelo de formulario para evaluación de capacitación

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	
FPC - 001	
Nombre del empleado: _____.	
Nombre del programa de capacitación: _____.	
Lugar de capacitación: _____.	
Fecha del curso: _____, Número de horas: _____.	
Motivo del entrenamiento:	
Favor calificar el nivel de capacitación en donde 5 máximo 1 mínimo	
DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN
El curso fue de su interés	
Los conocimientos adquiridos en el curso satisficieron sus necesidades	
Los conocimientos adquiridos mejorarán su productividad en la empresa	
Conocimientos del capacitador	
Metodología del capacitador para dictar el curso.	
Material didáctico empleado.	
Cumplimiento de los puntos planificados en el curso.	
Relación del curso con las necesidades detectadas.	
Observaciones:	

Elaborado por: Gabriela González Rosales

CUADRO No 40 Plan de Capacitación

PLAN DE CAPACITACIONES - AÑO 2015						
Institución: GAD Parroquial de Colonche						
Modalidad de capacitación:	Taller					
Participantes	Cabildo Parroquial					
OBJETIVO	TEMA	SUBTEMAS	HS.	RESPONSABLE	RECURSO	LUGAR
Enriquecer los conocimientos de los integrantes del cabildo Parroquial, mediante la realización de capacitaciones contribuyendo al mejoramiento del proceso administrativo	Uso y manejo de las herramientas informáticas.	Importancia de la tecnología y el cambio tecnológico	6	Facilitador GAD Parroquial	\$ 60	Sala de sesiones del GAD Parroquia 1
	Gestión Administrativa	Planeación	12	Facilitador GAD Parroquial	\$ 120	
		Organización				
		Integración				
		Dirección				
	Liderazgo y comunicación	Control	6	Facilitador GAD Parroquial	\$ 60	
		Definición e importancia del liderazgo y la comunicación.				
		Liderazgo como parte de función en una organización				
	Trabajo en Equipo	Comunicación como parte de función en una organización	4	Facilitador GAD Parroquial	\$ 40	
		Definición de trabajo en equipo				
		Importancia y ventajas de trabajo en equipo				
TOTAL					\$ 280	

Fuente: GAD Parroquial de Colonche
 Elaborado por: Gabriela González Rosales

4.3.4 Etapa de Dirección

4.3.4.1 Liderazgo

El líder es aquella persona que cuenta con habilidades y destrezas para orientar a un grupo de personas con el objetivo de perseguir y alcanzar un bien común, en este caso el líder del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Colonche es aquel que fue escogido mediante el voto popular de acuerdo a las opiniones de los ciudadanos, este cuenta con destrezas que aplicando el estilo de liderazgo conlleva a su equipo de trabajo en un buen camino rumbo a alcanzar las metas deseadas, de manera que los habitantes sean los benefactores de las gestiones realizadas por el GAD Parroquial.

Para determinar el estilo de liderazgo es necesario que el líder considere los siguientes aspectos:

Tener conocimiento del campo que maneja: Es importante que el líder del GAD de la parroquia Colonche tenga experiencia basada en cargos similares para poder desarrollar de manera eficiente las funciones que como presidente debe desarrollar continuamente en beneficio de los ciudadanos.

Tener confianza al momento de la toma de decisiones: Otro de los aspectos de vital interés para los habitantes, es la seguridad al momento de que el representante de la parroquia tome decisiones, más aún que para este tipo de medidas se considere las opiniones de los ciudadanos.

Ser íntegro: Aplicar el sentido de justicia en casos que se presentan entre los colaboradores es una de las fortalezas de ser un buen líder, al momento de integrarlos para la delegación de las funciones respectivas evitando inconvenientes.

Ser flexible: Ser flexible al momento de modificar la forma de trabajo se vuelve un factor predominante para el equipo de trabajo siempre y cuando se consideren las respectivas políticas de cumplimiento de las actividades laborales.

Asumir responsabilidad: La responsabilidad es uno de los valores que debe prevalecer en todo líder ya que es el principal factor que se identifica en un excelente guía en una institución, por lo tanto debe asumirla como tal e incentivar a los colaboradores a cumplir dicho aspecto al momento de desempeñar sus actividades.

Brindar y recibir retroalimentación positiva: La adopción de nuevas herramientas de trabajo y ampliación de conocimientos es un factor primordial que todo líder debe recibir, estar a la vanguardia de los cambios que se generan actualmente de manera que estén preparados para enfrentar problemas que en casos emergentes se acontecen. Es necesario que este tipo de retroalimentación positiva no solo las reciba el líder sino también su equipo de trabajo.

Para determinar si el presidente del GAD Parroquial de Colonche es necesario que se realiza una evaluación mediante un test de liderazgo que permita identificar las áreas que debe mejorar, para que su estilo de liderazgo se mantenga o si es el caso que perfeccione. **Ver anexo 1.**

4.3.4.2 Políticas de Comunicación

Para desarrollar las relaciones interpersonales en la administración del GAD Parroquial de Colonche es necesario que se aplique un sistema de comunicación efectivo donde el principal objetivo es familiarizar entre los colaboradores información importante acerca de la institución , ya que mantenerlos informado es una de las fortalezas que debe predominar en la institución.

Dentro de los sistemas o formas de comunicación interna que se adoptarán en la organización son las siguientes:

1.- Correo electrónico grupal.- Es necesario que la institución adopte nuevas tendencias en comunicación interna que le permita mantener a todos los colaboradores informados sobre los acontecimientos diarios que se generan en la actualidad, convirtiéndose en una herramienta de integración oportuna para los integrantes de la organización.

2.- Reuniones frecuentes.- Las reuniones representan otra forma de comunicación, debido a que el presidente de la institución podrá dar a conocer los diferentes temas que deben de ejecutarse en el cumplimiento de sus funciones, además de socializar las decisiones que tienen, el personal tendrá la oportunidad de opinaren relación a los temas tratados.

3.- Buzón de sugerencias.- La implementación de buzones de sugerencias en la institución actualmente constituirá una tradicional herramienta, en donde no solo el personal colaborador podrá recomendar alguna situación sino también se le da la prioridad a que la ciudadanía en general, haga uso de esta forma de comunicación, porque permitirá indicar sus inquietudes respecto a las acciones que ejecuta la organización.

4.- Comunicación radial:

Otro de los medios de comunicación adecuados para brindar información referente a los proyectos que se desarrollan en beneficio de la parroquia Colonche y todas sus comunas es el medio radial debido a que es uno de los medios más escuchados en la provincia de Santa Elena, esto se desarrollará mediante boletines informativos.

4.3.5 Etapa de Control

4.3.5.1 Seguimiento y Evaluación de Desempeño

La aplicación de herramientas de seguimiento y evaluación de desempeño permite significativamente aumentar la cantidad y calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche, logrando mejorar los estándares de gestión pública de la institución, alcanzando superiores niveles de eficiencia y eficacia con el objetivo de fortalecer los mecanismos productivos de los colaboradores hacia la transparencia de las actividades que realizan los ciudadanos.

La Ley Orgánica del Servidor Público establece lo siguiente:

El Subsistema de evaluación del desempeño.- Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley.

En cuanto a la planificación de la evaluación.- El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito.

Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes. Las evaluaciones a las y los servidores públicos se realizarán una vez al año, a excepción de las y los servidores que hubieren obtenido la calificación de regular quienes serán evaluados nuevamente conforme lo indicado en el Artículo 80 de esta ley.

La Escala de calificaciones.- El resultado de la evaluación del desempeño se sujetará a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Excelente;
- b) Muy Bueno;
- c) Satisfactorio;
- d) Regular; y,
- e) Insuficiente.

En el proceso de evaluación la servidora o servidor público deberá conocer los objetivos de la evaluación, los mismos que serán relacionados con el puesto que desempeña. Los instrumentos diseñados para la evaluación del desempeño, deberán ser suscritos por el jefe inmediato o el funcionario evaluador, pudiendo este último realizar sus observaciones por escrito. Los resultados de la evaluación serán notificados a la servidora o servidor evaluado, en un plazo de ocho días, quien podrá solicitar por escrito y fundamentalmente, la reconsideración y/o la recalificación; decisión que corresponderá a la autoridad nominadora, quien deberá notificar por escrito a la o el servidor evaluado en un plazo máximo de ocho días con la resolución correspondiente.

El proceso de recalificación será realizado por un tribunal integrado por tres servidores incluidos en la escala del nivel jerárquico superior que no hayan intervenido en la calificación inicial.

La evaluación del desempeño servirá de base para:

a) Ascenso y cesación; y,

b) Concesión de otros estímulos que contemplen esta Ley o los reglamentos, tales como: menciones honoríficas, licencias para estudio, becas y cursos de formación, capacitación e instrucción.

Efectos de la evaluación.- La servidora o servidor que obtuviere la calificación de insuficiente, será destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata.

La servidora o servidor público que obtuviere la calificación de regular, será nuevamente evaluado en el plazo de tres meses y si nuevamente mereciere la calificación de regular, dará lugar a que sea destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata. Posteriores evaluaciones deberán observar el mismo procedimiento.

La evaluación la efectuará el jefe inmediato y será revisada y aprobada por el inmediato superior institucional o la autoridad nominadora.

La servidora o servidor calificado como excelente, muy bueno o satisfactorio, será considerado para los ascensos, promociones o reconocimientos, priorizando al mejor calificado en la evaluación del desempeño.

Estas calificaciones constituirán antecedente para la concesión de estímulos que establece la ley y sugerir recomendaciones relacionadas con el mejoramiento y desarrollo de los recursos humanos.

Luego de analizar la ley se propone una matriz para la evaluación del desempeño

FORMULARIO PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS PARA USO DEL JEFE INMEDIATO					
DATOS DEL SERVIDOR:					
Apellidos y Nombres del Servidor (Evaluado):					
Denominación del Puesto que Desempeña:					
Título o profesión:					
Apellidos y Nombre del jefe Inmediato o superior inmediato (Evaluador):					
Periodo de Evaluación (dd/mm/aaaa):		Desde:		Hasta:	
EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO					
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PUESTO:		# Actividades: 0	Factor:	60%	
Descripción de Actividades	Indicador	Meta del Período Evaluado (número)	Cumplidos	% de Cumplimiento	Nivel de Cumplimiento

4.4 CALIDAD DEL SERVICIO

Tangibles: Instalaciones físicas y equipamiento

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia de Colonche cuenta con una infraestructura necesaria para cumplir con las actividades (reuniones y eventos) que le corresponden. Es necesario que cuente con los siguientes recursos materiales:

CUADRO No 41 Recursos Materiales

Materiales Oficina
Escritorios
Computadores
Sillas de escritorio
Sillas plásticas
Archivadores
Folder
Impresoras Multifunción

Fuente: Investigación Directa
 Autor: Gabriela González Rosales

Competencias: Habilidades.

Los colaboradores miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche, deben cumplir con ciertos criterios para que puedan desenvolverse en el cargo correctamente en el cargo que desempeña estos criterios son los siguientes:

- * Capacidad para tomar decisiones correctas cuando sea necesario y la situación así lo amerite.
- * Tener pensamiento estratégico.
- * Ser un experto en el tema que maneja.
- * Apasionado por su trabajo.
- * Tener capacidad de comunicación
- * Ser capaz de gestionar decisiones correctas pero a veces difíciles de tomar y llevar cabo.
- * Gran capacidad analítica, actitud de seriedad laboral, puntualidad y responsabilidad en cada tarea asignada.
- * Capacidad comunicativa para escuchar y exponer ideas de forma coherente, fluidez verbal y escrita, facilidad para interactuar con las demás personas.

Credibilidad: Honestidad

Las instituciones públicas en especial el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Colonche debe adoptar la honestidad como uno de los principales

valores para el correcto contacto con los habitantes de la localidad en los procesos de trámites que se realizan en sus instalaciones, se trata de las posturas, reglamentos y normas que deben generar y transmitir los funcionarios hacia la comunidad en general.

Es necesario, que en las instituciones de carácter público cada cierto tiempo se efectúen test para determinar el nivel de honestidad y ética profesional, ya que estas organizaciones trabajan de manera conjunta con un gobierno principal, para tal efecto, es preciso que los funcionarios manejen correctamente sus funciones frente a la ciudadanía, es así que en el GAD parroquial de Colonche se aplicará un formato para identificar la honestidad en los involucrados. **Ver anexo 5**

Empatía: Compromiso con el usuario

El compromiso con los usuarios que acuden frecuentemente al GAD parroquial de Colonche, es un aspecto importante que genera un servicio de alto nivel de calidad, donde los funcionarios relacionan sus esfuerzos conjuntamente de manera que cubren las expectativas de los mismos debido al ambiente agradable y excelente relación brindada en los procesos.

El compromiso que se brindará en la institución en estudio se genera gracias a la predisposición que emplean los funcionarios en sus actividades laborales con el objetivo de trabajar por lograr los objetivos de la institución a la que pertenece.

Cortesía

La cortesía es imprescindible en el ámbito laboral y más aún en las instituciones públicas como los GAD provinciales, cantonales y en especial los parroquiales como es el caso de la parroquia Colonche, donde los funcionarios adoptan actitudes como el afecto, respeto y atención excelente hacia los ciudadanos que

requieren de procesos en las instalaciones de la institución, debido a que la cortesía es un fenómeno cultural que todos los colaboradores de una institución deben adoptar como un factor importante para la generación de buenas relaciones, de acuerdo a las expresiones que se den en situaciones varias, si bien es cierto dentro de las expresiones que se mencionan en toda persona cortes son:

- * Perdón
- * Muchas gracias
- * Disculpe las molestias
- * El saludo obligatorio
- * Entre otras.

Responsabilidad: Eficacia

Para que los funcionarios trabajen por alcanzar la eficacia del GAD parroquial de Colonche, es necesario que consideren oportunamente la filosofía institucional, tales como la misión, visión y objetivos, si se trabaja para cumplir esos aspectos importantes en el desarrollo de las actividades diarias la organización obtendrá excelentes resultados.

La eficacia será medida cada cierto período y de acuerdo a la aplicación de los conocimientos que adquieran en las capacitaciones que deben realizarse en diversos temas, para ello, es necesario que se realice un seguimiento y evaluación de actividades laborales respectivas a cada uno de los funcionarios de manera que permita identificar los aspectos que aún no están siendo solucionados y los que poco a poco se van remediando.

Eficiencia

Se medirá la eficiencia en el GAD Parroquial de Colonche de acuerdo a las metas que se logren en un determinado tiempo, debido a que la eficiencia se cumple cuando las actividades laborales se concentran el esfuerzo y plena dedicación para lograr los objetivos deseados. La medición de este factor se realizará mediante la evaluación a los funcionarios con sus respectivos informes de trabajo.

Los aspectos que se consideran para la determinación y medición de la eficiencia en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche son los siguientes:

- * Capacidad y cortesía para atender a la ciudadanía.
- * Responsabilidad para cumplir sus actividades diarias.
- * Predisposición y voluntad para ejercer el cargo de funcionario público.
- * Minimizar el tiempo para la consecución de los objetivos con el recurso disponible.
- * Actitud de competencia funcional.
- * Voluntad para mejorar el servicio a los usuarios.

La eficiencia en sí busca hacer parte de un triunfo a las personas que hacen uso de los medios más factibles para alcanzar las metas considerando como principal factor la reducción de tiempo y adopción de los mismos recursos.

4.5 PLAN DE ACCIÓN

CUADRO No 42 Plan de Acción

Problema Principal: Influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche de la provincia de Santa Elena.				
Fin de la Propuesta: Garantizar la eficiente y eficaz calidad del servicio mediante el fortalecimiento de la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche.				Indicador: Eficiente y eficaz calidad de servicio.
Propósito de la Propuesta: Fortalecer el proceso administrativo, mediante directrices y lineamientos estratégicos contribuyendo a la mejora de la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche.				Indicador: Adecuados procesos administrativos.
Coordinador del Proyecto: Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche				
Objetivos Específicos	Indicadores	Estrategias	Responsable	Actividades
Proponer a los miembros del gobierno parroquial el establecimiento de elementos orientadores para incentivar el cumplimiento de sus responsabilidades.	Elementos orientadores adecuados.	Elaboración de misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, metas y valores institucionales.	Presidente del GAD Parroquial de Colonche.	Convocatoria al taller. Socialización de los elementos orientadores. Informes sobre el taller
Proporcionar una estructura orgánica acorde a las actuales y reales necesidades de la institución para el eficiente desarrollo de las competencias del GAD Parroquial de Colonche.	Estructura orgánica actualizada	Rediseño de la estructura orgánica acorde a necesidades actuales de la institución.	Presidente del GAD Parroquial de Colonche	Socializar la estructura orgánica rediseñada, aprobarla, implementarla y finalmente monitorear y realizar seguimiento.
Direccionar el desarrollo del talento humano mediante directrices de capacitación para la mejora de la capacidad de respuesta a la comunidad.	Necesidades de capacitación identificadas	Elaboración de matrices con directrices de capacitaciones dirigidas al desarrollo del talento humano	Presidente del GAD Parroquial de Colonche	Socializar las directrices de capacitación para promover la mejora de la capacidad de respuesta a la comunidad
Guiar los canales de información interna mediante la aplicación de políticas de comunicación que incentiven el compromiso con la comunidad.	Apropiada comunicación interna	Elaboración de las políticas de comunicación interna	Presidente del GAD Parroquial de Colonche	Socializar las políticas de comunicación interna, aprobarlo, implementarlas, monitorearlas y realizar seguimientos.

Fuente: Investigación Directa.

Autora: Gabriela González Rosales

4.6 PRESUPUESTO

CUADRO No 43 Presupuesto de la propuesta - Capacitaciones

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
Facilitador	28 horas	10	280
RECURSOS MATERIALES			
Carpetas	8	0.35	2,80
Esferos	10	0.25	2,50
Resma de papel bond	1	4,50	4.50
ALIMENTACIÓN			
Refrigerios	12	2	24
Agua	12	0.45	5.40
TOTAL			319,20

Fuente: Investigación Directa.

Autora: Gabriela González Rosales

El valor para del servicio de capacitación consta en la partida presupuestaria número 530603 servicio de capacitación.

4.5 CONCLUSIONES

La planificación está orientada hacia la eficiencia y eficacia mediante la formulación de elementos orientadores, con acciones, responsabilidades, e indicadores que permitirán dar seguimiento a las actividades que se ejecutan.

La especificación de una estructura orgánica acorde a las necesidades reales de la institución, permitirá la coordinación de actividades para el logro eficiente de las competencias asignadas al GAD Parroquial de Colonche.

Se presenta directrices de capacitación a través de matrices para la mejora de la capacidad de respuesta a la comunidad Parroquial de Colonche.

Se facilita políticas de comunicación para la mejora de los canales de información interna para el alcance de un alto nivel de compromiso con la comunidad.

El modelo de gestión administrativa contiene directrices y lineamientos para la mejora de los procesos administrativos y alcance de la eficiencia y eficacia en la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche.

4.6 RECOMENDACIONES

Al GAD Parroquial se le recomienda cumplir y hacer cumplir los elementos orientadores establecidos para mejorar la imagen y la calidad de gestión administrativa.

Aprobar y aplicar la estructura orgánica propuesta para la coordinación de las actividades y logro eficiente de las competencias asignadas al GAD Parroquial de Colonche.

Implementar las matrices de capacitación para la mejora de la capacidad de respuesta a la comunidad Parroquial de Colonche.

Se debe socializar las políticas de comunicación interna ya que permitan mantener informado a los servidores públicos sobre las situaciones que acontecen en la institución, incentivando al compromiso e identificación de la institución con las necesidades de la ciudadanía.

Poner en práctica el modelo de gestión administrativa, ya que identifica adecuados procesos administrativos permitiendo mejorar la calidad de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche.

BIBLIOGRAFÍA

- * Bernal Torres César Augusto (2006), Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, Pearson Education, segunda edición, México.
- * Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano México – Tercera edición Mc Grill.
- * Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos 8 Edición.
- * Chiavenato, I. (2014). Administración de Recursos Humanos.
- * Enrique Benjamín; Franklin Fincowsky - Organización De Empresas - 2009 3era Edición
- * Eyssauttier De La Tora (2006), Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia, Thomson, quinta edición, México.
- * Fernández Alarcón Vicenç (2006), Desarrollo de sistemas de información, Ediciones UPC, primera edición, España.
- * Fuentelsaz Gallego Carmen, IcartIsern M Teresa, Pulpón Segura Anna M.(2006), Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina, UbeSalut Pública, primera edición, España
- * Gestión Comercial y servicio de atención al cliente, José Escudero Serrano Año 2011, Ediciones Paraninfo.

- * GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE COLONCHE WWW.COLONCHE.GOB.EC
- * Hellriegel E. (2010). *ADMINISTRACIÓN*. MEXICO: CENAGE LEARNING.
- * <http://www.eumed.net/libros-2007a/223/gpc.htm>
- * López, R. C. (2012). *Proceso Administrativo* (2012 ed.). México: Revisión editorial: Eduardo Durán Valdivieso RED TERCER MILENIO S.C.
- * Méndez Álvarez Carlos (2006), *Metodología Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*, Editorial Limusa, cuarta edición, Colombia.
- * Planificación, S. N. (Julio de 2013). *MANUAL MÓDULO DE SEGUIMIENTO A LA PROGRAMACIÓN ANUAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA*.
- * Reza Jiménez, Alfredo 2012 manual de administración
- * Schermerhorn, J. R. (2010). *Administration* (LIMUSA WILEY ed.). (S. Edición, Ed.) México, México.
- * SENPLADES. (2011). *Guía Metodológica Planificación Institucional*.
- * Torres, V. C. (2006). *CALIDAD TOTAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE. PAUTAS PARA GARANTIZAR*. España: Gesbiblo, S. L.

* UNIVERSIDAD A DISTANCIA DE MADRID
WWW.ADEUDIMA.COM/

* WWW.CIVICUS.ORG.

* Yuni José, Urbao Claudio (2006), Técnicas para Investigar 2, segunda edición, Argentina.

ANEXOS

ANEXO No 1 Test de liderazgo

HABILIDAD EN EL TRABAJO	
1.- Yo me fijo normas para mí.	()
2.- Yo soy competente en mi trabajo	()
3.- Yo trabajo duro para mejorar mi conocimiento del trabajo	()

COMUNICACIÓN	
4.- Al hablar, yo me explico las ideas y los conceptos de manera que todos las puedan entender.	()
5.- Yo escucho atentamente a los otros y presto atención a lo que ellos tienen que decir	()
6.- Yo escribo eficazmente y soy capaz de organizar y explicar mis pensamientos claramente.	()
7.- Yo comunico la emoción y el entusiasmo adecuado que motiva a los empleados.	()

ÉTICA PROFESIONAL	
8.- Yo acepto la responsabilidad por mis decisiones y el impacto que ellas tienen en los demás.	()
9.- Yo soy un modelo de rol que tengo y pongo el ejemplo apropiado para que los otros lo sigan.	()
10.- Yo demuestro coraje moral; realizo las tareas que debo y soy firme en mis valores, principios morales y convicciones.	()
11.- Yo soy abierto, honrado y franco cuando trato con otros.	()

PLANIFICACIÓN	
12.- Soy eficiente desarrollo cursos de acción, programando y organizando.	()
13.- Yo establezco prioridades y metas claras.	()
14.- Yo soy flexible, capaz de manejar la incertidumbre y no me frustró fácilmente.	()
15.- Me aseguro que otros me ayuden a desarrollar los planes cuando es apropiado.	()

USO DE SISTEMAS APROPIADOS	
16.- Busco activamente la información necesaria para resolver los problemas o desarrollar recomendaciones.	()
17.- Yo se organizar las cosas para que la información fluya eficazmente por todo el equipo o la organización.	()
18.- Sé usar técnicas analíticas para resolver problemas o para llegar a conclusiones.	()
19.- Yo estimo hábilmente el tiempo que toma terminar un trabajo y manejo eficazmente mi tiempo y prioridades.	()

TOMA DE DECISIONES	
20.- Sé que decisiones tomar y cuales delegar.	()
21.- Me comprometo con las decisiones que tomo.	()
22.- Yo incluyo a los otros en procesos de toma de decisiones cuando es apropiado.	()
23.- Desarrollo soluciones creativas e imaginativas cuando enfrento problemas poco familiares.	()

ENSEÑAR Y ASESORAR	
24.- Yo entiendo y acepto mi responsabilidad para enseñar, capacitar y aconsejar.	()
25.- Soy un maestro eficaz.	()
26.- Yo demuestro la paciencia con la información personal y mantengo la confidencialidad cuando es apropiado.	()
27.- Uso el buen juicio con la información personal y mantengo la confidencialidad cuando es apropiado.	()

SUPERVISIÓN	
28.- Doy instrucciones claras y concisas; el personal sabe que hacer después de recibir mis instrucciones.	()
29.- No doy supervisión excesiva.	()
30.- Yo no hago supervisión debajo de lo normal ni tampoco ofrezco pocas orientaciones.	()
31.- Sé como evaluar el desempeño para determinar los estándares cumplidos.	()

FORMACIÓN DE EQUIPOS	
32.- Mis acciones ayudan a desarrollar un ambiente saludable de liderazgo.	()
33.- Me aseguro de que los otros reciban el crédito por sus contribuciones y logros.	()
34.- Acepto los errores honestos de otros como una parte normal del aprendizaje.	()
35.- Desarrollo al personal compartiendo de buena gana mi experiencia y especialización.	()

Sumar todos los items.	
35-70	Necesita mejorar en la mayoría, sino en todas las áreas de su competencia.
71-139	Usted puede necesitar mejorar algunas áreas de competencia de liderazgo.
140-175	Usted es un líder excelente! Trabaje duro para mantener todas sus

ANEXO No 2 Test Honestidad

TEST HONESTIDAD GAD PARROQUIAL DE COLNCHE

Preguntas.	Respuestas.	Calificación				
		1	2	3	4	5
1.- ¿Por qué la honestidad es una de las cualidades más admiradas de una persona?		1	2	3	4	5
2.- ¿Qué relación existe entre ser honesto y ser justo?		1	2	3	4	5
3.- La persona forma una unidad entre el ser y el obrar, ¿entiendo que mi forma de actuar no puede depender de la situación en la que me encuentre?		1	2	3	4	5
4.- ¿Acepto que el actuar a contracorriente es una consecuencia de vivir la honestidad?		1	2	3	4	5
5.- ¿Evito caer en la obstinación al defender mis planteamientos?		1	2	3	4	5
6.-¿Tengo miedo a agotar la verdad?		1	2	3	4	5
7.- La honestidad fomenta otra buena cualidad, la responsabilidad. ¿Se puede ser honesto sin aceptar la responsabilidad de las propias acciones?		1	2	3	4	5
8.- ¿Por qué la libertad es una consecuencia de la honestidad?		1	2	3	4	5
9.- ¿Entiendo que vivir en un ambiente de superficialidad no facilita el educar en la honestidad?		1	2	3	4	5
10.- La honestidad, hasta cierto punto es flexible, ¿Sé conjugar flexibilidad, prudencia y honestidad?		1	2	3	4	5

En el presente test los colaboradores procederán a responder las respectivas preguntas, las mismas que luego serán evaluadas por parte del encargado de talento humano.

ANEXO No 3 Entrevistas a los miembros de GAD Parroquial

ENTREVISTAS APLICADA A LOS MIEMBROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL DE COLONCHE.

- 1.- ¿El Gobierno autónomo Descentralizado Parroquial cuenta con un modelo de gestión administrativa?

- 2.- ¿Considera necesario la implementación de un modelo de gestión administrativa?

- 3.- ¿Están delimitadas las funciones y responsabilidades en el GAD parroquial?

- 4.- ¿Considera usted que los servidores públicos del GAD parroquial cuentan con los conocimientos necesarios para su administración?

- 5.- ¿En la realización de su trabajo aplica usted los procesos administrativos adecuadamente?

ANEXO No 4 Encuesta población de Colonche



ENCUESTA APLICADA A LOS MIEMBROS DEL CABILDO PARROQUIAL Y A LA CIUDADANÍA DE LA PARROQUIA COLONCHE.

Objetivo: Identificar la opinión de la ciudadanía sobre el modelo de gestión administrativa, mediante la elaboración de encuestas para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche.

1. Incide el POA en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

2. ¿Se han definido los elementos orientadores de la institución?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

3. ¿Influye el orgánico funcional en la asignación de funciones?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

4. ¿Es necesario contar con un organigrama en las instituciones públicas?

Muy importante	
Bastante importante	
Importante	
Poco importante	
No importante	

5. ¿Es necesario la selección del personal para aumentar la eficiencia y el desempeño?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

6. ¿Es necesario contar con personal capacitado?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

7. ¿Influye el liderazgo en la ejecución del proceso administrativo?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

8. ¿Es necesario la comunicación para el proceso administrativo?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

9. Es necesario el seguimiento y evaluación en la administración pública.

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

10. ¿Es necesaria la rendición de cuentas en la administración pública?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

11. ¿Es necesaria la veeduría ciudadana en la administración pública?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

12. ¿Inciden las instalaciones físicas de las instituciones públicas en la calidad del servicio prestado?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

13. ¿Incide el equipamiento de las instituciones en la calidad del servicio prestado?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

14. ¿Considera Ud. Que los funcionarios tienen las habilidades necesarias para manejar los recursos públicos?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

15. ¿Considera Ud. Que los funcionarios tienen los conocimientos necesarios para ejercer la administración pública?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

16. ¿Influye la veracidad del funcionario público en la calidad del servicio que presta?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

17. ¿Influye la honestidad del funcionario público en la calidad del servicio que presta?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

18. ¿Considera Ud. Qué es importante el compromiso de los directivos hacia el usuario?

Muy importante	
Bastante importante	
Importante	
Poco importante	
No importante	

19. ¿Influye la cortesía del funcionario público en la calidad del servicio que presta?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

20. ¿Considera Ud. Que es eficiente el servicio prestado por el GAD Parroquial?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

21. ¿Considera Ud. Que es eficaz el servicio prestado por el GAD Parroquial?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

22. ¿Considera Ud. Que influye el proceso administrativo en la calidad del servicio?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indiferente	
Probablemente no	
Definitivamente no	

ANEXO No 5 Glosario de Términos

Estrategias: Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

Comunicación interna: Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las organizaciones de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Eficiencia: Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo con el mínimo de recursos posibles.

Gestión administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Asamblea parroquial: Es la participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y los ciudadanos y ciudadanas, que permiten al pueblo organizado, ejercer directamente la gestión de políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades y aspiraciones de la parroquia.

Estructura organizacional: La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.

Plan de desarrollo: Es una herramienta de gestión que promueve el desarrollo social en un determinado territorio. De esta manera, sienta las bases para atender las necesidades insatisfechas de la población y para mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos.

Actividades productivas: Una actividad productiva puede definirse como la actividad de fabricar un producto, donde para su realización, se utilizan materias primas.

Rendimiento laboral: Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

Desarrollo integral: Consiste en el desarrollo del ser humano en todas sus dimensiones, considerando todas las áreas que necesita para su realización como persona y como profesional. Incluye el desarrollo de los criterios, actitudes y habilidades requeridas para un eficaz desempeño en su carrera profesional.

Evaluación del desempeño: La tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la gestión de recursos humanos en las organizaciones. La evaluación del desempeño constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado.

Indicador: Los indicadores son útiles para poder medir con claridad los resultados obtenidos con la aplicación de programas, procesos o acciones específicos, con el fin de obtener el diagnóstico de una situación, comparar las características de una población o para evaluar las variaciones de un evento.

ANEXO No 6 Abreviaturas

COOTAD: Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización

GADPRC: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Colonche

LOSEP: Ley Orgánica del Servicio Público.

SENPLADES: Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.

ANEXO No 7 GAD Parroquial de Colonche



ANEXO No 8 Fotografía de encuestas realizadas a la comunidad



ANEXO No 9 Carta Aval



**Gobierno Autónomo Descentralizado
Parroquial Rural de "Colonche"**

REG. OFICIAL N° 303 DE 19 DE OCTUBRE DEL 2010
COLONCHE - SANTA ELENA - ECUADOR
RUC: 0968565390001



Oficio N° 207- GAD-C- 2014
Colonche, 17 de Octubre del 2014

Econ.
David Batallas
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION PÚBLICA.
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA.**
Presente.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente pongo en conocimiento que la Srta. **GABRIELA TATIANA GONZÁLEZ ROSALES** con cédula de identidad No. **0927367128**, estudiante Egresada de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, se encuentra autorizada para CONTINUAR con la investigación, desarrollo y ejecución de su trabajo de graduación denominado **"MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE COLONCHE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2015."**

Particular que pongo en conocimiento para fines pertinentes.

Atentamente,



Salomón González Parrales
Salomón González Parrales
Presidente GADPR, COLONCHE
C.I.0908227135

Dirección: Cabecera Parroquial de Colonche - Casa Comunal - Calle Tiburcio Rosales vía Guangala
Correo electrónico: juntaparroquialcol@yahoo.es telf. oficina 3036100
Telf. Pres. Cel.-0991099523- 0993707712- Secretaria 0994545235

ANEXO No 10 Certificado del Gramatólogo

MARITZA GONZÁLEZ YAGUAL
INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO N° 1023-13-1235026

La Libertad, 09 de octubre del 2014

CERTIFICO:

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del Trabajo de Titulación de la Srta. GONZÁLEZ ROSALES GABRIELA TATIANA, con cédula de identidad N° 0927367128, cuyo tema es "MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015".

Es todo cuanto puedo certificar con respecto a la revisión del proyecto antes mencionado, por lo que la interesada puede dar el uso que estime conveniente con el presente documento.

Atentamente.



Ing. Maritza González Yagual

C.I. 0914884465