



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ESPECIAL
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD
PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA
2014-2017**

AUTORES:

**GEMA EMPERATRIZ MACIAS VERA
GLADISTON RUBEN ZAMBRANO ZAMBRANO**

TUTORA:

MG. ANDREA MENDOZA ZAMBRANO

CALCETA, JULIO 2020

DERECHOS DE AUTORÍA

GEMA EMPERATRIZ MACÍAS VERA Y GLADISTON RUBÉN ZAMBRANO ZAMBRANO declaran, bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.



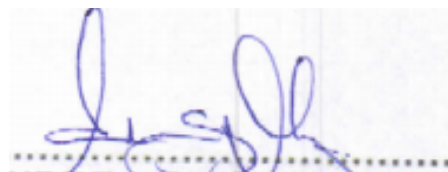
.....
GEMA EMPERATRIZ MACÍAS VERA



.....
GLADISTON RUBÉN ZAMBRANO ZAMBRANO

CERTIFICACIÓN DE TUTORA

ING. ANDREA MENDOZA certifica haber tutelado el proyecto **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA 2014-2017** que ha sido desarrollada por **GEMA EMPERATRIZ MACÍAS VERA Y GLADISTON RUBÉN ZAMBRANO ZAMBRANO**, previa la obtención del título Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



.....
ING. ANDREA MENDOZA, MG.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA 2014-2017** que ha sido propuesta, desarrollada por **GEMA EMPERATRIZ MACÍAS VERA Y GLADISTON RUBÉN ZAMBRANO ZAMBRANO**, previa la obtención del título Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



.....
LCDA. GABRIELA SALAZAR CASTILLO, MG.
SECRETARIA



.....
ING. ENRRY COX FIGUEROA, MG.
MIEMBRO



.....
ING. FÁTIMA PALACIOS BRIONES, MG.
PRESIDENTA

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, a todos los docentes de la Carrera de Administración de Empresas que con cariño y vocación me han transmitido sus conocimientos y agradezco también por la paciencia y colaboración que tuvieron para hacer de mí una gran profesional; a todos ustedes mi consideración y respeto.

A Dios por darme el entendimiento y sabiduría necesaria para poder alcanzar los objetivos trazados en el ámbito de la vida y en el ámbito profesional.

A mi querido esposo quien día a día con paciencia y amor me ha apoyado y orientado en cada paso de mi preparación.

A toda mi familia, a mis padres y a mis hermanos.

Agradezco también a un gran equipo de docentes y quienes nos dirigieron de manera correcta para la culminación de este proyecto conformado por el tutor y tribunal de tesis.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gema Empetriz Macias Vera', written in a cursive style.

.....
GEMA EMPERATRIZ MACIAS VERA

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, porque en sus aulas recibí todo mi saber y muchos recuerdos gratos que nunca olvidare.

A los docentes, que dieron lo mejor de sus conocimientos para prepararnos y que seamos profesionales de éxito y de bien.

A Dios todopoderoso, por darme la vida y una familia sencilla llena de amor, sabiduría para comprender y saber andar por su camino, a mi padre y mi madre que me supieron formar en un ambiente de humildad, cariño, lealtad, y que nos mantiene unidos en todos los momentos sean estos tristes o alegres te agradezco querido Dios porque sé que siempre me fortaleces y nunca me abandonas y por darme este orgullo tan grande para mí, ese sueño que siempre quise cumplir y que hoy es una realidad.

Al haber culminado esta etapa de mi vida, mi gratitud a todas las personas que estuvieron a mi lado siempre apoyándome hasta el último momento de mi carrera universitaria.



.....
GLADISTON RUBEN ZABRANO ZAMBRANO

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios, por ser mi guía y cuidarme en el proceder de mi vida.

A mis padres: Jonny Godofredo Zambrano Cusme y Nieve Narcisa Zambrano Zambrano por mis logros alcanzados y por el apoyo que me han dado a lo largo de mi carrera. A toda mi familia que con sus frases de aliento y felicitación no permitieron que desmayara en mi objetivo.

De manera especial, dedico esta tesis a mi esposa por su ayuda y apoyo incondicional, y a mi hijo EZEQUIEL, quien se convirtió en mi motivación y fuerza durante la culminación de este proyecto.



GLADISTON RUBEN ZABRANO ZAMBRANO

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por haberme dado la capacidad, la perseverancia, la fortaleza necesaria para afrontar con sabiduría todos los obstáculos en cada etapa de mi vida y por la oportunidad de culminar con mis estudios universitarios.....Gracias Señor por todas tus Bendiciones.

A mi madre Josefina Marianela Vera Ormaza por haberme iluminado dedicado tiempo y todas las fuerzas necesarias para seguir en este camino largo te dedico mi triunfo, y a mi querida suegra Fanny Narcisa Araceli Murillo Almeida que desde años de no ver tu cuerpo y no escuchar tu voz, siempre nos cuidas desde el cielo, vivirás en mi mente y en mi corazón eternamente.

A mi padre, Ramón Ecuador Macías Vera por su apoyo, amor, dedicación, sacrificio que me ayudaron a culminar una etapa más de mi vida, te dedico este logro por que fuiste la persona que me incentivo a seguir adelante con mis estudios.

A mis hermanos, que me apoyaron y estuvieron pendientes de mí en todos los momentos en que los necesite para poder obtener hoy mi triunfo; los amo y que Dios nos bendiga a todos y nos mantenga unidos siempre.

A mi esposo, Joe Emilio Velásquez Murillo por darme su apoyo en todos los momentos de mi vida y en especial en los universitarios, por su comprensión, amor, solidaridad, cuidados, paciencia, por todos eso te dedico ese mérito a ti y a mis hijos Harry Salvador e Ethan Emilio quienes son mi inspiración para alcanzar mis sueños.



.....
GEMA EMPERATRIZ MACIAS VERA

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
AGRADECIMIENTO	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
DEDICATORIA	viii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE CUADROS.....	xiii
CONTENIDO DE FÍGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
PALABRAS CLAVES	xiv
ABSTRACT.....	xv
KEY WOARDS	xv
CAPÍTULO I ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4. IDEA A DEFENDER	5
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. EVALUACIÓN	6
2.1.1. EVALUACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA	6
2.1.2. EVALUACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO	7
2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	8
2.2.1. ETAPAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	9
2.2.2. COMPONENTES DE LA GESTION ADMINISTRATIVA	9
2.2.3. OBJETIVO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	11
2.2.4. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	12
2.3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	12

2.4. GESTIÓN POR RESULTADOS.....	13
2.5. INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	14
2.5.1. INDICADORES DE SEGUIMIENTO.....	16
2.5.2. INDICADORES DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS.....	16
2.5.3. INDICADORES DE PROCESOS.....	17
2.5.4. INDICADORES DE DESEMPEÑO	18
2.6. LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA	21
2.7. SERVICIO PÚBLICO	23
2.7.1. GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	24
2.7.2. LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO	24
2.8.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO.....	25
2.8.4. OBJETIVO DEL SERVICIO PÚBLICO:.....	27
2.9. LOS GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES	28
2.10. MÉTODOLOGÍA DE PLANIFICACIÓN DE SENPLADES	29
2.11. PLAN DE MEJORA	29
2.12.1. ELEMENTOS DE UN PLAN DE MEJORA	30
2.12.2. VENTAJAS DEL PLAN DE MEJORA.....	30
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	32
3.1. UBICACIÓN	32
3.2. DURACIÓN.....	32
3.3. VARIABLES EN ESTUDIO	32
3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:.....	32
3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE:	32
3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	33
3.4.1. MÉTODO DEDUCTIVO	33
3.4.2. MÉTODO INDUCTIVO.	33
3.4.3. MÉTODO DESCRIPTIVO.	34
3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.5.1. ENTREVISTA.....	34
3.5.2. ENCUESTA.....	34
3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	35
3.6.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	36
3.6.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	36

3.6.3. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	36
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.	37
3.7.1. TAMAÑO DE MUESTRA	38
3.8. PROCEDIMIENTO.....	38
FASE N.- 1. DIAGNOSTICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA.....	39
FASE N.- 2. APLICAR INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN QUE PERMITAN MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA.	40
FASE N.- 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE AYUDE A LA EFICACIA DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA.....	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
4.1 DIAGNOSTICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA.	42
4.2 APLICAR INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN QUE PERMITAN MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA..	44
4.2.1. ANÁLISIS PRESUPUESTARIO DE INGRESOS DEL GAD.	50
4.2.2 ANÁLISIS PRESUPUESTARIO DE GASTOS DEL GAD PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA.....	52
4.3 PLAN DE MEJORA QUE AYUDE A LA EFICACIA DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA.....	54
OBJETIVOS.....	55
PLANIFICACIÓN DEL PLAN DE MEJORA.....	58
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1 CONCLUSIONES.	60
5.2 RECOMENDACIONES.....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	62
ANEXOS	67
ANEXO 1. MODELO DE ENTREVISTA.....	68
ANEXO 2. MODELO DE ENCUESTA	70

ANEXO 3. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA Y ENTREVISTA DENTRO DEL
GAD PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA.. 72

CONTENIDO DE CUADROS

Cuadro 3.1. Comunidades de la Parroquia Ángel Pedro Giler y número de habitantes.....	63
Cuadro 3.2. Procedimiento metodológico de la investigación.....	65
Cuadro 1 Índice de la ejecución de ingresos.....	76
Cuadro 2 Índice de recaudación Presupuesto corriente.....	77
Cuadro 3 Índice de Recaudación Presupuestos Cerrados.....	78
Cuadro 4. Índice de ejecución de gastos.....	78
Cuadro 5. Índice de pagos del presupuesto corriente.....	79
Cuadro 6. Índice de pagos del Presupuesto Cerrado.....	80
Cuadro 7. Plan de mejora 1. Área Administrativa del GAD Parroquial Ángel Pedro Giler.....	82
Cuadro 8. Área Social del GAD Parroquial Ángel Pedro Giler.....	83
Cuadro 9. Área de mejora 3. Área Económica del GAD Parroquial Ángel Pedro Giler.....	83
Cuadro 10. Planificación del plan de mejora.....	84

CONTENIDO DE FÍGURAS

Figura 1. Las cuatro etapas del control de gestión.....	40
Figura 2. Estructura organizacional de los indicadores de gestión.....	42

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de evaluar la calidad del servicio de la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua durante el periodo 2014 / 2017. Partiendo del análisis del marco teórico se tomaron diversas teorías científicas de autores, también se aplicaron diversas metodologías empíricas, así como metodologías teóricas y estadísticas, por medio de las cuales se pudo realizar la evaluación, así mismo se utilizó métodos como el deductivo, inductivo y descriptivo, los mismos que permitieron obtener la información necesaria para cumplir los objetivos planteados. Para diagnosticar sobre la calidad del servicio sobre la Gestión Administrativa de esta institución se utilizaron como herramientas una entrevista al presidente del GAD parroquial, para indagar sobre la situación actual de la gestión administrativa, una encuesta a la muestra de la investigación para conocer cuál es su percepción sobre la administración y un análisis de la ejecución presupuestaria de este periodo. Como parte de la investigación se analizó la ejecución presupuestaria por medio de la aplicación de indicadores presupuestarios que permitieron analizar de forma estadística el nivel de rendimiento de los gastos e ingresos del GAD del periodo mencionado, dicha información condujo a comparar los años 2014, 2015, 2016 y 2017 cuyos resultados revelaron que GAD parroquial tiene un gran porcentaje de dependencia financiera, no genera recursos propios y no tiene la capacidad de solventar gastos corrientes, por estas razones esta institución realiza convenios con GAD provincial y cantonal para satisfacer las necesidades y requerimientos de la comunidad.

PALABRAS CLAVES

Evaluación, gestión administrativa, Gobierno Autónomo Descentralizado

ABSTRACT

The present research was carried out with the objective of evaluating the quality of the administrative management service of the Angel Pedro Giler Parish GAD of the Tosagua canton during the 2014/2017 period. Starting from the analysis of the theoretical framework, various scientific theories of authors were taken, also They applied various empirical methodologies, as well as theoretical and statistical methodologies, through which the evaluation could be carried out, as well as methods such as deductive, inductive and descriptive, which allowed obtaining the necessary information to meet the stated objectives. To diagnose the quality of the service on the Administrative Management of this institution, an interview with the president of the parish GAD was used as tools, to inquire about the current situation of administrative management, a survey of the research sample to know what its perception on the administration and an analysis of the budget execution of this period. As part of the investigation, the budgetary execution was analyzed through the application of budgetary indicators that allowed to statistically analyze the level of performance of the expenses and income of the GAD of the mentioned period, this information led to comparing the years 2014, 2015, 2016 and 2017, the results of which revealed that parish GAD has a large percentage of financial dependence, does not generate its own resources and does not have the capacity to pay current expenses, for these reasons this institution makes agreements with provincial and cantonal GAD to meet the needs and requirements of community

KEY WORDS

Evaluation, administrative management, Decentralized Autonomous Government.

CAPÍTULO I ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El servicio al cliente ha tomado fuerza acorde al aumento de la competencia, mientras más exista el cliente tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica la importancia, y la necesidad de perfeccionarlo, adecuando a las demandas de los clientes, ya que estos son quienes tendrán la última palabra para decidir (Solórzano & Nereida, 2013, p.8).

El artículo 85 de la Constitución de la República (2008, p.9), declara que las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios están ligadas a lograr la eficiencia y eficacia encaminada hacer efectivos los derechos de los ciudadanos y alcanzar el buen vivir, es decir que realizando dichos procedimientos de manera correcta para el desarrollo país se vería mejorado para beneficio de la sociedad.

En la Ley Orgánica del Servidor Público (2010, p.12) Registro Oficial Suplemento 294, artículo 4 establece, “Las servidoras y servidores públicos, son las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”. En Ecuador la existencia de instituciones públicas se sustenta en la satisfacción de las necesidades de la población que brindan servicios en beneficio de la sociedad.

En el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPFP, 2010) en el artículo. 54, “excluye a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, debiendo reportar a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo sus instrumentos de planificación institucionales, para verificar que las propuestas de acciones, programas y proyectos correspondan a las competencias institucionales y los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo”.

La aplicación de las fases de proceso administrativo es fundamental dentro de una organización porque permite realizar las actividades de la misma con eficiencia y eficacia, garantizando el buen uso de cada uno de los recursos internos de la entidad. Cabe recalcar que cada función debe responder a los objetivos que se hayan planificado dentro de la organización, y el recurso humano tan importante como los demás en la institución.

En Manabí, los proyectos que se realizan para la sociedad, están encaminados a satisfacer las necesidades del usuario, el uso de la calidad se puede determinar a través de mecanismos que ayuden a evaluar la calidad del servicio desde un punto específico, sin embargo, al momento de solicitar el servicio no es dado de la mejor manera, puesto que no existe el suficiente personal para cumplir con todas las áreas que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial (GAD) Ángel Pedro Giler, del cantón Tosagua.

De esta forma el GAD parroquial tiene la obligación de emitir sus planes de desarrollo territorial alineados al Plan Nacional de Desarrollo y gestionar dentro de sus facultades, bienes y servicios para los ciudadanos y hacer uso consagrado de los efectivos al beneficio de la sociedad; con lo antes expuesto los investigadores procedieron a realizar un análisis minucioso mediante la técnica de la observación cotidiana y pudieron detectar las debilidades encontradas en la institución, como son la atención de cada departamento en forma oportuna, falta de personal, parte de las instalaciones necesarias en mal estado, falta de recursos, lo cual ocasiona que la entidad no pueda cumplir con sus labores de forma correcta y por ende que los usuarios estén en una constante queja, lo que al aplicar esta investigación se podrá detectar si es real o no es real.

Pero al referirse al cumplimiento de estos problemas son la causa de una falta de efectividad para satisfacer las necesidades de la población y de la utilización de los recursos que se manejan en cada GAD parroquial. Con estos datos

preliminares, se ha optado por realizar una serie de análisis con respecto al servicio que presta esta institución y se formula la siguiente interrogante:

¿Cómo se logrará mejorar la calidad del servicio en la Gestión Administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua con la propuesta de un plan de mejora?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Para el presente trabajo investigativo se procede a realizar la justificación correspondiente que permita ver desde el punto de vista social, económico y legal en donde cada uno detalla los beneficios para la sociedad.

Socialmente beneficia a los usuarios y a la institución, porque al momento en que se crean mejoras sobre las estrategias establecidas hacia un servicio ágil con eficiencia, eficacia calidez y calidad, lo que conlleva a clientes más participe del acceso al servicio al momento que ser evaluado y así se crea programas hacia la mejora de calidad de vida de los ciudadanos; como lo sustenta la Constitución de la República (2008), donde se designan las competencias para los GAD's del país.

Para el presente proyecto y al ser un análisis de la gestión administrativa el objetivo que corresponde a la institucionalidad y administración de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales, y en el marco del Código Organico de Organización Territorial, Administración y Desarrollo COOTAD (2010) y la Constitución del (2008), es el objetivo no. 1 que persigue "Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular donde el principal agente de acción colectiva es el Estado para fomentar la acción colectiva de la propia sociedad, como parte del respecto de la autonomía de la organizaciones sociales donde se reconoce el papel del Estado", especialmente en las siguientes políticas y lineamientos estratégicos:

1. Garantizar la prestación de servicios público de calidad con calidez;

2. Mejorar la facultad reguladora y de control del Estado y
3. Fortalecer los mecanismos de control social, la transparencia de la administración pública y la prevención y la lucha contra la corrupción.

Económicamente, el impacto se fundamenta en concordancia y de acuerdo al COOTAD, que en su artículo 198 indica que el destino de las transferencias que efectúa el gobierno central a los GAD's podrá financiar hasta el treinta por ciento (30%) de gastos permanentes, y un mínimo del setenta por ciento (70%) de gastos no permanentes necesarios. Por esta razón la institución al contar con un servicio de calidad se le asigne mayor presupuesto, y así puede realizar mediante decretos el desarrollo de proyectos sociales u obras públicas que beneficie directamente a los ciudadanos, y así los recursos sean destinados de forma responsable y es por ello que al mejorar económicamente la Gestión del GAD parroquial se aprovecharan efectivamente los recursos de la institución.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 228 del capítulo primero establece que “los gobiernos autónomos descentralizados 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 consejos regionales.

Con relación a estipulado los GAD tendrán la capacidad de realizar sus actividades de manera autónoma donde sus políticas públicas se encaminen hacia el bienestar de la ciudadanía, es así que dentro de estos están las juntas parroquiales rurales como también consejeros encargados de hacer que exista intervención de los ciudadanos en toma de decisiones sobre temas de interés público.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad del servicio en la Gestión Administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua durante el periodo 2014-2017, para la optimización de los recursos disponibles.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la calidad del servicio sobre la Gestión Administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua.
- Aplicar instrumentos de evaluación que permitan medir la calidad del servicio en la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua.
- Proponer un plan de mejora que ayude a la eficacia del servicio en la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua.

1.4. IDEA A DEFENDER

La Gestión Administrativa que brinda el GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua se beneficia con la propuesta de un plan de mejora.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. EVALUACIÓN

Uriarte (2019) define la evaluación como “un proceso dinámico, que tiene por objeto analizar conductas, actitudes, rendimientos y logros relacionados con una serie de objetivos planteados a ser priorizados. Los resultados que arroja la evaluación se toman definitivos, se desalienta así la búsqueda de la propia superación, al no existir nuevas oportunidades de mejora”.

Para Taype (2015) la evaluación “es el procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin descubrir en que medidas es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro”.

De lo citado, la evaluación consiste en verificar las actividades que realiza una organización para considerar posibles mejoras ante problemas que se puedan presentar. Es necesario aplicarla, sistemáticamente estrategias en las actividades de la organización para conocer los procedimientos que se realizan hacia los requerimientos de la exposición de los objetivos planteados.

2.1.1. EVALUACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Manzano (2018) sostiene que “impone la adopción de procedimientos eficientes de evaluación que nos conduzca a superar ese modelo ineficaz que ha prevalecido durante tantos años y agreguen valor público en todo el accionar del Estado a favor de la población”. Es decir, se debe encaminar hacia la institucionalización de mecanismos modernos de evaluación sustentados en el direccionamiento estratégico, el logro de metas y objetivos claramente definidos, así como en la satisfacción de las demandas y expectativas de nuestro entorno.

Para Álvarez (2018) una evaluación de procesos estudia la gestión operativa del programa público para conocer si es adecuada para el logro de las metas y el objetivo de dicho programa; además, del análisis se derivan recomendaciones

para mejorar su implementación. En particular la evaluación de procesos es una herramienta para estudiar, fortalecer y mejorar la implementación de los programas públicos para que éstos alcancen sus objetivos.

La evaluación de políticas y de la gestión pública como instrumentos para la mejora y efectividad de las administraciones públicas y una gestión orientada a resultados que contribuya a la generación del valor público a la sociedad. Esto plantea la necesidad de superar distintos desafíos y asegurar las condiciones para profundizar en el desarrollo de sistemas e iniciativas de evaluación y lograr su sólida institucionalización (Sesma, Cueto, Pérez, Sierra, 2018, p.2)

Se hace precisa la implementación de acciones orientadas a alcanzar una administración pública cuyo objetivo central sea el logro de resultados que impacten en la mejora de la calidad de las políticas públicas a favor de la población, lo cual supone, necesariamente, la evaluación periódica de la gestión pública, sus resultados y metas. La tendencia de los últimos años, ha sido la de mejorar la calidad y productividad del gasto público partiendo de la premisa de que el recurso estatal es siempre limitado y las demandas en una sociedad democrática son cada vez mayores.

2.1.2. EVALUACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO

Para Boyer (2017) la evaluación en el sector público es un ejercicio de rendición de cuentas por el servicio que brinda una persona, ya sea en el sector público o privado. Al mismo tiempo, es un mecanismo que permite a las instituciones (con mayor razón si son servicios públicos) evidenciar si algo está fallando, si necesitan fortalecer el recurso humano.

La evaluación desde entonces tiene tres características:

1. Objetivos y metas
2. Todo el personal al servicio del Estado
3. Factores que midan el mérito.

La importancia del control de gestión y una permanente búsqueda para incrementar la productividad en el uso de los recursos públicos, hace que los

contribuyentes sientan que su dinero está bien destinado. Por esto es clave diseñar mecanismo de medición de la productividad para generar mejores resultados laborales (Zauzich, 2019, p.2). De esta forma Herrera (2017) sostiene a “la evaluación de la gestión pública pasa de ser ejercicio técnico a ser una herramienta política en la medida que abarque los tres niveles de la acción social, el macro, meso y micro, y en la medida que genere capacidad gerencial para establecer conexiones entre estos niveles”. Esto garantiza que quienes toman decisiones pertinentes al nivel macro de la acción estatal puedan utilizar información de los niveles inferiores, y viceversa, creándose así una mayor coherencia en los distintos niveles de la administración pública y entre la gestión y las políticas públicas.

2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

De acuerdo con Corvo (2017) “la gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales; el orden es el primero, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado”. La gestión administrativa es primordial para la organización, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias del grupo, conformando además una red orientada a cumplir los objetivos empresariales. Velásquez, Ponce, Franco (2016) define que la gestión administrativa es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de los seres humanos y otros recursos.

La gestión empresarial es muy importante porque permite mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo. A nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva relevada en los estados financieros, de esta forma poder mejorar en diferentes áreas administrativas (Criollo, 2014, p.13)

2.2.1. ETAPAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según Tuttillo (2015) el modelo de gestión administrativa involucra diversas etapas a desarrollar en la secuencia descrita a continuación:

- **Análisis de la estructura funcional:** descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio, así como de las interrelaciones y los flujos de información entre ellas.
- **Análisis de las relaciones con tercer:** identificar y caracterizar las entidades con las que interactúa el servicio y el objetivo de dicha interacción.
- **Identificación de los procesos de la empresa:** establecer los circuitos funcionales y los servicios que se prestan.

2.2.2. COMPONENTES DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Para Ávalos, Puente, Viñan, Carrasco (2017) el proceso administrativo es una técnica que norma y guía las actividades de los diferentes elementos de dichos procesos, constituyendo la toma de decisiones en la esencia de la administración y es el principal elemento de la Dirección.

Los elementos del proceso administrativo son: planeación, organización, dirección y control, resultan de mayor importancia para la empresa dentro del sistema de toma de decisiones.

- **La planeación**, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno de la empresa, planteamiento de objetivos, estrategias, políticas, así como acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.

Dentro de la gestión cultural se aplica en todo momento la planeación; por medio de sus tres etapas principales, la adquisición de datos de entrada que es la información sobre el pasado y presente del ambiente interno y externo de la organización en este caso cultural, esta primera etapa permite llevar a cabo un análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA) e

identificar las situaciones con que deben lidiar el gestor o administrador (Hernández, 2017, p.6).

- **La organización**, que consiste en el diseño de estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa.

También para Hernández (2017) es fundamental para el gestor cultural la creación del buen ambiente de trabajo, una organización es la consecuencia de la coordinación del trabajo de todos, es la búsqueda del esfuerzo de todos, así como el permanente análisis de los procesos culturales y el análisis de lo que los consumidores y espectadores necesitan y esperan del sector.

- **La dirección**, dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.

El proceso de dirección consiste en realizar las actividades planteadas, que implican un gasto de energía física e intelectual. La naturaleza de las actividades varía mucho de un caso a otro, de acuerdo con el tipo de organización, los objetivos, lo establecido en los planes, la competencia de las personas, la disponibilidad de los recursos y otros factores (Hernández, 2017, p.7).

- **El control**, es la función que se encarga de evaluar el desarrollo de lo planeado y lo ejecutado.

De igual forma Hernández (2017) define que es “El proceso de control está vinculado a la realización de objetivos, lo que implica disponer de información sobre ellos y sobre las actividades encaminadas a lograrlos. Este proceso produce y utiliza información para tomar decisiones. La información y las decisiones de control permiten mantener cualquier sistema orientada hacia el objetivo”.

Uno de los factores que demuestra la importancia de este proceso para las empresas es su universalidad. El proceso administrativo emplea signos,

expresiones y documentos que pueden ser entendibles independientemente del idioma, cuenta con elementos comunes que los hacen universales. Este proceso ayuda a la empresa a conocer su estado real, para poder orientarse permite determinar el camino es el más adecuado de ahora en adelante para poder alcanzar el éxito. Además, permite evitar posibles problemas dado que proporciona datos de los recursos de los que dispone la empresa para hacer frente a dichos problemas (Ponce, 2018, p.2).

En los componentes del proceso administrativo se encuentra un conjunto de pasos que se llevan a cabo para monitorear todas las actividades que se ejecutan en una entidad, estos pasos permiten al talento humano mirar desde una perspectiva más cercana de cómo se están llevando las actividades que se realizan constantemente, permitiendo así decidir y actuar en el momento indicado al presentarse algún problema.

2.2.3. OBJETIVO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, busca establecer los niveles de funcionalidad; depende también de una buena actitud, de lo que se ordena y lo que se obedece, esto en sentido vertical (de jefes hacia subordinados y viceversa), así como en sentido horizontal (funcionarios adscritos a una misma unidad departamental), claro que esta afirmación está de por medio la obtención de ganancias con menor inversión, situación muy entendible desde un punto de vista empresarial; pero en este caso no se pretende hablar netamente de la obediencia como un medio de seguridad para alcanzar un resultado, si no que más bien se enuncia a la coordinación como un sustituto de aquella para lograr la misma meta (Alvarado, 2016, p.4).

Por esta razón es importante aplicar la evaluación de la gestión administrativa en los Gobierno Autónomos Descentralizados (GAD) parroquiales con el objetivo de poder determinar falencias que afecten el cumplimiento de los resultados establecidos, de esta forma se logra una eficiencia total.

2.2.4. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según Ortiz (2015) la evaluación de la gestión administrativa se define como la valoración colectiva y crítica de los procesos implementados en sus fases de planeación, desarrollo e impacto, caracterizada por una actitud de responsabilidad por los resultados propios y de apertura a juicios externos, factores fundamentales para la toma de decisiones.

Es así que al plantear una evaluación de la gestión administrativa se puede establecer la utilización de las políticas, planes, programas hacia la integración de los objetivos planificados. Por esta razón resultado importante conocer el funcionamiento de la organización sobre las metas evaluadas.

Tomando referencia de los autores, la evolución de la gestión administrativa se realiza de manera eficiente para verificar el correcto funcionamiento de las entidades en las que se exponen sus objetivos y planteamiento de estrategias, si son las más idóneas o no.

2.3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Para Armijo (2015, p.8) “la planificación estratégica (PE), es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que se proveen”.

La definición de los objetivos estratégicos, los indicadores y las metas, permiten establecer el marco para la elaboración de la programación anual operativa que es la base para la formulación del proyecto de presupuesto (Armijo, 2015, p.12).

La planificación estratégica es un proceso continuo que requiere constante retroalimentación acerca de cómo están funcionando las estrategias. En el sector privado, las organizaciones tienen señales de su desempeño a través de indicadores claros, tales como las utilidades, los retornos sobre la inversión, etc.

Estos indicadores entregan señales inequívocas respecto del desempeño y del curso de las estrategias, validándolas o bien.

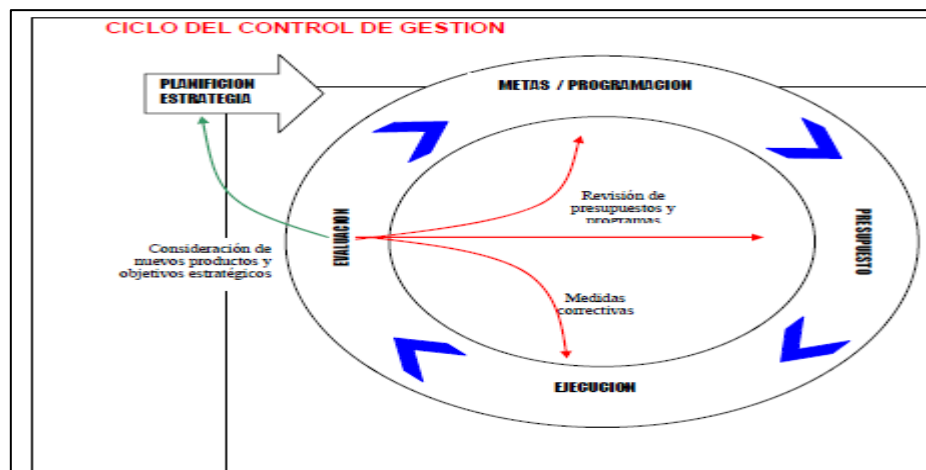


Figura 1. Las cuatro etapas del control de gestión.

2.4. GESTIÓN POR RESULTADOS

La gestión pública por resultados es un proceso estratégico, político y técnico, que parte del municipio del “Estado contractual” en el marco de la Nueva Gestión, es decir la relación y vínculo formal que se da entre un principal (sociedad) y un agente (gobierno) en el cual ambas partes acuerden efectos o resultados concretos a alcanzar. Además, constituye un modelo administrativo bastante difundido y plenamente identificado con el espíritu pragmático y democrático de la teoría neoclásica, surgió como método de evaluación y control sobre el desempeño de áreas y organizaciones en crecimiento rápido fue entonces cuando comenzaron a surgir las ideas de descentralización y gestión por resultados (Torres y Logroño, 2017).

De acuerdo con Castellnou (2019) la gestión por resultado se confirma como uno de los mejores sistemas de organización empresarial para conseguir magníficos índices de calidad, productividad y excelencia. Sus excelentes resultados han ido extendiendo la aplicación de este enfoque de gestión en empresas y organizaciones de todo tipo, independientemente de su tamaño o sector de actividad.

Comprende:

- La identificación clara de los beneficiarios de programas y la elaboración de programas que responden a sus necesidades.
- El seguimiento del progreso, a partir de los indicadores apropiados.
- La identificación y la gestión de los riesgos, teniendo en cuenta los resultados esperados y los resultados necesarios.
- El aumento de los conocimientos por medio de las lecciones aprendidas.
- La producción de los informes sobre los resultados obtenidos y los recursos usados (Torres y Logroño, 2017, p.4)

La estructura de la gestión por resultado es:

- ✓ La identificación clara de los beneficiarios de programas y la elaboración de programas que responden a sus necesidades.
- ✓ El seguimiento del progreso, a partir de los indicadores apropiados.
- ✓ La identificación y la gestión de los riesgos, teniendo en cuenta los resultados esperados y los recursos necesarios.
- ✓ El aumento de los conocimientos por medio de las lecciones aprendidas.
- ✓ La producción de informes sobre los resultados obtenidos y los recursos usados (Torres & Logroño 2017, p.5).

La gestión por resultados es la formación del servidor mediante la capacitación continua, el servidor público se ve inmerso a constantes desafíos, obligándolo a mejorar y perfeccionar su conocimiento y habilidades en los diversos aspectos relacionados con el trabajo.

2.5. INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Un indicador se define como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas que permite observar la situación y las tendencias de cambio, generadas por el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas. Estos indicadores pueden ser valores, índices,

unidades, series, estadísticas. Pueden definirse, además, como las unidades de medida que permiten el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con sus correspondientes referentes internos y externos (Bolívar, 2016, p.3).

Los indicadores para la administración de personas representan herramientas indispensables para medir el cumplimiento de los objetivos en una organización. Sin ellos, resulta sumamente arriesgado tomar decisiones importantes dentro de una empresa (Conexionesan, 2018, p.1).

El rendimiento de una administración se basa en el control y el soporte que tiene el cual permita evaluar la situación en la que se encuentra una gestión, las variables a tomar tienden ser cualitativas y cuantitativas que permiten observar la situación y la tendencia que presenta el desempeño del personal.

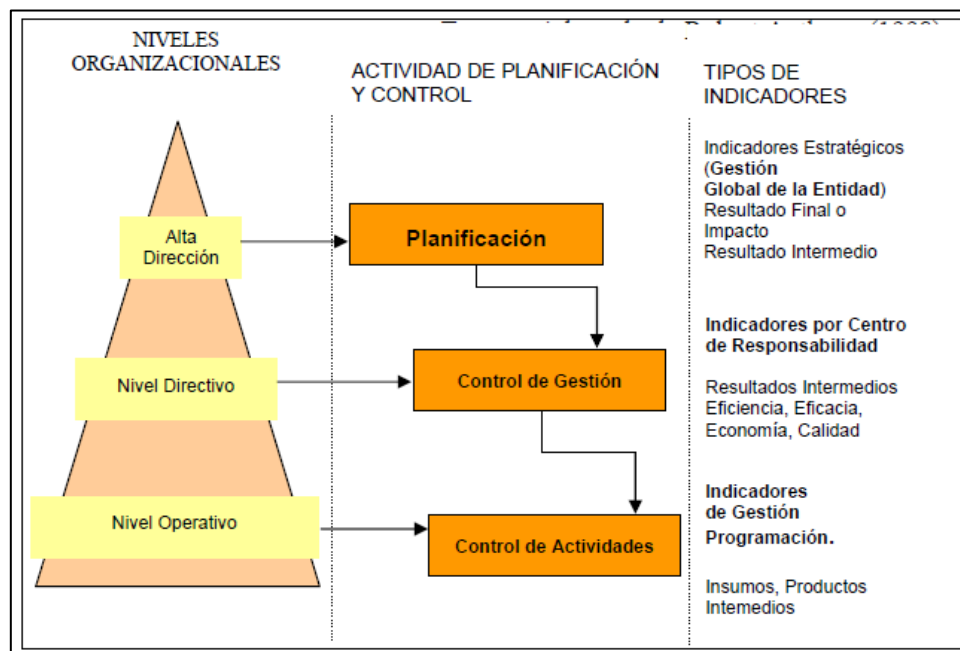


Figura 2. Estructura organizacional de los indicadores de gestión

Para Logroño (2017), los indicadores de gestión administrativa son:

- **Eficiencia**, consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible, en el menor tiempo y sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos, pero a la vez implica calidad al realizar bien lo que se espera lograr.

- **Eficacia**, debe priorizar las tareas y realizar en orden de procedencia aquellas que contribuyen a alcanzar los objetivos y metas previstas, por lo que se debe asegurar que lo que se haga valga la pena y conduzca a un fin.
- **Calidad**, es proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas de los usuarios, que reciba con bienestar los bienes y servicios entregados por la administración pública, esto se consigue a través de la calidez con la que se brinde el servicio, depende mucho de la vocación que tiene el servidor público para brindar el servicio requerido por los consumidores o las personas que hacen factible que ese servicio esté en el puesto

Los presentes indicadores permiten que la organización obtenga una dirección eficiente sobre el cumplimiento de los mismos para el resultado de objetivos de calidad, porque se puede evaluar la utilización de los recursos dentro de la entidad y considerar si ha sido lo planificado para el bienestar de la misma.

2.5.1. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Estos indicadores deberán medir la eficiencia y eficacia, de tal manera que sea posible introducir cambios durante el proceso de ejecución, que permitan la toma de decisión adecuada. Si bien es apropiado hacer críticas que permitan mejorar y renovar los programas que pueden ser tomados como referencia para mejorar el rendimiento en el servicio.

2.5.2. INDICADORES DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS

Los indicadores son indispensables para llevar a cabo los procesos de monitoreo o seguimiento de proyectos, programas y políticas públicas, ya que permiten conformar un sistema de información útil no solo para un proceso continuo de monitoreo o seguimiento, sino también para mejorar el diseño de proyectos, programas y políticas ya implementados o por desarrollar (Evaluare, 2019, p.1).

De acuerdo con lo antes mencionado la evaluación es fundamental para la toma de decisiones y el mejoramiento de la inversión realizada en base a objetivos planteados, estos son logrados a base de los parámetros que son elaborados partiendo de la información encontrada, dando apertura a impartir nuevos proyectos para el bienestar de la colectividad.

2.5.3. INDICADORES DE PROCESOS

Según Betacourt y Sánchez (2015) los indicadores de gestión son un indicio expresado numéricamente o en forma de concepto, sobre el grado de eficiencia o eficacia, los cuales permiten tomar decisiones acertadas y oportunas, adoptar las medidas correctivas que correspondan y controlar la evolución en el tiempo de las principales variables y procesos. Entre estos indicadores se destacan: valor agregado, productividad, salario, entre otros.

De acuerdo con Harvard Deusto (2016) los indicadores de proceso, también llamados Key Performance Indicator (KPI), son elementos fundamentales para las empresas que se gestionan a través de procesos o encadenados unos u otros, pues permiten evaluar cada una de las tareas que se realizan y saber si en cada etapa se ha cumplido las expectativas.

Cada empresa tiene sus propias necesidades, también debe apelar a sus propios indicadores de proceso. Aun así, todos los KPIs comparten algunas características que podemos resumir de la siguiente manera:

- Miden resultados concretos en función de los objetivos previstos.
- Son cuantificables: expresan un valor o una cifra
- La información que proporcionan se caracteriza por la fiabilidad
- Ayudan a reducir costes operativos en los procesos
- Identifican obstáculos o fugas de información

De igual forma establece los tipos de indicadores de proceso que conocen y el alcance y los beneficios que podrían reportar al proceso que se lidera:

- **Eficiencia:** son aquellos que miden el grado de acierto de las acciones en relación con los objetivos propuestos. Se es más eficaz cuando más cerca nos encontramos de aquello que nos hemos trazada como meta.
- **Eficacia:** se relacionan con el oportuno uso de los recursos que se tengan a mano para la realización de una tarea específica.
- **Productividad:** son de lo más implementados. Se usan principalmente para medir a evolución de un proceso y determinar si cada fase está a la altura de lo que se esperaba. Se pueden usar global o individualmente.
- **Cumplimiento:** valoran si se ha cumplido ya no solo con el objetivo, sino también con el plan de trabajo del proceso en su conjunto.
- **Evaluación:** son similares a los de productividad, pero más concretos. Se encargan de medir el rendimiento, individual o conjunto, que se obtiene después de una fase o interacción, tal como ocurre con Scrum y otras metodologías Ágile (Harvard Deusto, 2016, p.3).

De acuerdo con lo antes dicho la información es presentada por personas que trabajan en conjunto, haciendo seguimiento a todos los estados de cuentas, con la finalidad de controlar todos los bienes con los que cuentan las entidades las cuales buscan ofrecer productividad a la colectividad, disponiendo de acciones correctivas o preventivas que concretan y sostienen información adecuada.

2.5.4. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Para Transglesa (2019) los indicadores de desempeño recogen numéricamente el rendimiento de nuestra empresa en apartados que consideramos claves para su funcionamiento. En la logística, nuestra especialidad, pueden reflejar el porcentaje de entregas a tiempo, la velocidad en la preparación de los pedidos, el tiempo de rotación del stock, y un casi infinito.

De acuerdo con Sinnaps (2018) los indicadores de desempeño son la síntesis de los datos clave de la empresa. Con estos indicadores, el gerente sabrá

rápidamente si su empresa está funcionando bien o no. Entonces podrá actuar eficazmente para corregir los errores que se han revelado o para continuar y aumentar su desarrollo. Por lo tanto, se trata de información concreta y operativa.

Los indicadores de rendimiento se clasifican generalmente en cuatro tipos:

1. Eje financiero: los indicadores de resultados tratarán de poner de relieve el valor y la rentabilidad de la inversión, para un socio o inversor, con vistas a las plusvalías de la reventa.
2. El eje del cliente: los indicadores de rendimiento proporcionarán información sobre la satisfacción del cliente y la calidad de las relaciones con el cliente.
3. El eje interno: todos los procesos internos de la empresa pueden ser monitoreados mediante indicadores de desempeño para mejorar la rentabilidad y eficiencia del departamento u organización.
4. El eje del mercado: los indicadores de rendimiento producirán información sobre el valor añadido que aporta el producto o servicio, la innovación de la empresa (Sinnaps, 2018, p.5).

En relación a lo antes mencionado los indicadores conllevan analizar un determinado trabajo en un determinado tiempo, es decir se enfocan en verificar en cumplimiento en algún proyecto en un determinado tiempo, espacio, lugar, entre otros indicadores que permiten visualizar los avances y las ventajas y desventajas de un plan presupuestario.

2.5.4.1. CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO

Para Lezama (2015) en el contexto de orientación hacia los procesos o indicador puede ser proceso o de resultado. En el primero caso, se pretende medir que está sucediendo con las actividades, y en segundo se quiere medir las salidas del proceso.

- **Indicadores de cumplimiento:** con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento

están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajo.

- **Indicadores de evaluación:** la evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.
- **Indicadores de eficiencia:** teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia esta relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos.
- **Indicadores de eficacia:** eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/ o trabajos.
- **Indicadores de gestión:** teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretar para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con las razones que permiten administrar realmente un proceso (Lezama, 2015, p.5).

2.5.4.2. CARACTERÍSTICAS DE INDICADORES

Los indicadores cumplen con las siguientes características:

- **Relevancia,** los indicadores deben reflejar y evaluar el rendimiento esperado y permiten compararlo con el comportamiento actual.
- **Confiabilidad,** los indicadores deben medir de manera precisa los resultados esperados.
- **Impacto,** los indicadores deben medir el impacto en términos de resultados, no de actividad.

- **Utilidad**, los indicadores deben apoyar la toma de decisiones para en caso de ser necesario realinear procesos internos.
- **Eficiencia**, la actualización de los indicadores debe ser eficiente, sin gran consumo de recursos.
- **Alcance**, los indicadores deben cubrir los aspectos principales de la función de la institución.
- **Fuente**, las fuentes seleccionadas para los indicadores deben proveer información completa, precisa, consistente y de primera mano.
- **Aceptación**, los indicadores deben reflejar la medida de éxito en términos que pueda ser comprendida y aceptada por los clientes nuevos (Strategia Consulting Andes, 2015, p.6).

2.6. LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA

La Nueva Gerencia Pública (NGP) de acuerdo con Torres y Logroño (2017, p.8) a finales del siglo XX, señala que “la sociedad del conocimiento y las nuevas tecnologías en la era de la globalización generan una nueva concepción de la acción del gobierno que combina las dos dinámicas anteriores, Administración pública burocratizada y nueva gestión pública, cristalizando en lo que ha venido a denominarse “Gobernanza”.

La NGP se ha hecho de uso frecuente en numerosos países miembros de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), así como en el resto del mundo, describe una tendencia global hacia un cierto tipo de reforma administrativa, pero rápidamente se pone en evidencia- especialmente en conferencias internacionales que asume distintos significados en diferentes contextos administrativo. En el Ecuador incorpora dentro de la Constitución cuatro conceptos de NGP: el enfoque del servicio público dirigido al cliente, responsabilidad por evaluación de resultados, proponer como principio la calidad del servicio público; y gerentes públicos con visión en gestión (Nuñez, 2016, p.16).

De acuerdo a lo establecido la nueva gerencia pública surge como un procedimiento de mejora sobre los modelos de organización, ya que implementa dentro de su planificación operativa procesos eficientes que ayudan al cumplimiento específicos de los resultados esperados. Es así que la búsqueda de una mayor productividad genera una asignación de recursos responsable que cumpla con actividades en la cantidad mínima de tiempo asignada; entonces el objetivo de su implementación de la NGP es la utilización de procedimientos de calidad para la obtención de un servicio eficiente que satisfaga las necesidades de una sociedad.

Según Schroder (2016) define la NGP como el sistema de control de la administración pública más innovador a nivel mundial y se está implementando en casi todos los países industrializados. Desde la segunda mitad de los años ochenta ha sido desarrollado dentro del ámbito angloamericano y ha alcanzado niveles muy desarrollados, especialmente en Nueva Zelanda. La NGP posee las siguientes características:

- Dirección orientada a la competencia mediante la separación de competencia entre los financiadores y los prestadores de servicios.
- Enfoque en la efectividad, eficiencia y calidad del cumplimiento de tareas
- Separación de la dirección estratégica de la dirección operativa
- Un trato fundamental igual de prestadores de servicios particulares como públicos dentro del marco de la prestación de servicios y presupuestos globales
- Impulso enfocado de la innovación gracias a un manejo operativo delegado (Schroder, 2016, p.3).

La NGP busca perfeccionar la administración pública, en donde se muestre la eficiencia, eficacia y sobre salga la calidad, es decir, satisfacer las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, favoreciendo y alcanzando el nivel competitivo de los servidores públicos ante los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad.

2.7. SERVICIO PÚBLICO

Según Camargo (2015) expresa que se entiende por servicio público toda actividad de una colectividad pública que tenga por objeto satisfacer una necesidad de interés general. Elemento esencial de la definición de servicio público es la noción de interés general: el servicio público tiene como fin satisfacer una necesidad de interés general.

De igual forma Herrera (2017) establece que un servicio público es una prestación esencial que permite satisfacer una necesidad de carácter general cuyo cumplimiento continuo y uniforme sea regulado por medio de la administración pública para beneficio de toda persona. De esta perspectiva, se puede señalar que son todas esas prestaciones y actividades que a través de la administración pública se regula y satisfacen necesidades, permitiendo que los ciudadanos accedan a un derecho.

Según la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP, 2010) en el artículo 2, establece que el servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y persona de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad de Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos oportunidades y la no discriminación.

El servicio público va más allá de ser sólo un régimen jurídico, una organización de elementos o una herramienta sino también en la satisfacción de un pueblo que los utiliza para satisfacer sus necesidades a un costo accesible para todos. Si se considera a nivel de Sudamérica, Ecuador tiene el mayor índice de satisfacción dentro de los servicios públicos, se puede concluir que se está brindando un buen servicio.

2.7.1. GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Según Sarmiento (citado por Andrade, 2016) propone una definición descriptiva de servicio público, entendiendo por tal “la actividad administrativa desarrollada por entidades estatales o por su delegación, que tiene por finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales en especie, periódicas y sistemáticas que constituyen el objeto esencial de una concreta relación jurídica con el administrado y asegurada por normas y principios que tienden a dar prerrogativas de derecho público a quien la cumple para permitirle la mejor satisfacción de las necesidades colectivas”.

2.7.2. LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO

Fernández (2015) manifiesta “la calidad como principio de gestión en el Sector Público, es todavía muy reciente, por ello vale la pena insistir en su estudio como nueva rama de la Administración Pública; por medio del análisis de sus implicaciones teóricas y la sistematización de las experiencias que hoy existen en diferentes países y al interior de éstos, entre las diversas esferas de gobierno”. (p.11). Por esta razón la calidad de servicio público se encuentra relacionada hacia las características y procesos que son aplicados para obtener una eficiencia dentro del mismo, es así que, al llamar la atención sobre un nuevo campo de estudio, se avanza hacia la mayor definición de las especificidades que la calidad adquiere cuando se incorpora dentro de la Gestión Pública.

El mismo autor sostiene que es necesario las dimensiones de la calidad que son aquellas características distintivas de un servicio que los ciudadanos identifican como necesarias para satisfacer plenamente sus requerimientos o expectativas. Un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado; por lo tanto, para la evaluación de la calidad del servicio es necesario contar con esas expectativas y percepciones reales de los clientes. Para determinar las dimensiones de la calidad, se determinan todos aquellos aspectos que inciden directamente sobre la percepción del cliente cuando interactúa con la empresa. Estos momentos de

interacción se conocen como “los momentos de la verdad”, denominados así porque es en esos momentos de contacto empresa-cliente, donde el servicio prestado es evaluado por el cliente y donde ya no hay vuelta atrás.

Para el Ministerio de Trabajo (2018) la calidad del servicio y sus características clave deben expresarse en forma numérica. La adopción de esta metodología permite identificar los puntos importantes para definir si la calidad de un servicio es buena en forma objetiva, de acuerdo al punto de vista del usuario. Entre los beneficios de contar con una metodología estandarizada para todas las instituciones, se pueden enumerar los siguientes:

- Permite la comparabilidad entre servicios y entre instituciones.
- Permite realizar el seguimiento de la mejora de los servicios.
- Permite establecer índices de percepción de la calidad de los servicios públicos.
- Permite cuantificar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos.
- Permite minimizar el componente subjetivo individual.

2.8.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO

Según Jiménez (2015) se ha determinado en el servicio público caracteres jurídicos esenciales sin los cuales éste se desnaturaliza o desvirtúa; estos son:

- a) Generalidad**, consiste en el reconocimiento de que todos los habitantes tienen el derecho de utilizarlos, dentro de las modalidades establecidas, sin que se pueda negar a unos, o que concede a otros.
- b) Igualdad**, la igualdad o uniformidad consiste en el trato igual o uniforme que debe darse a todos sus usuarios, sin que ello impida establecer diversas clases o categorías en su prestación, siempre y cuando, dentro de cada categoría, se dé mismo trato a todos los usuarios de ella.
- c) Regularidad**, la regularidad del servicio público estriba en que su prestación no se realiza de manera arbitraria, sino que está sujeta a una

regulación específica, es decir, sometida a una precisa normativa jurídica que la regula.

- d) Continuidad**, sin duda el carácter jurídico esencial por antonomasia del servicio público es la continuidad: esta no debe interpretarse en su significado literal de absoluta no interrupción, sino en el contexto de la necesidad de carácter general que se encarga de satisfacer un servicio público dado.
- e) Obligatoriedad**, se refiere al deber del Estado de asegurar su prestación mientras perdure la necesidad de carácter general que está destinado a satisfacer, como la obligación del prestador del servicio a proporcionarlo en tanto subsista dicha necesidad si no hay un plazo establecido y el servicio está a cargo de la administración pública.
- f) Adaptabilidad**, la adaptabilidad o llamada también mutabilidad referida al servicio público consiste en la constante posibilidad de modificar su regulación en aspectos vinculados al prestador de servicio, al usuario a ambos, en áreas de corregir deficiencias.
- g) Permanencia**, respecto a esta característica de servicio público, hay quienes la entienden como equivalente a la obligatoriedad o como una faceta de la continuidad; en todo caso, consiste en la obligación de mantener la prestación del servicio mientras subsista la necesidad de carácter general.
- h) Gratuidad**, algunos autores han sugerido la gratuidad como uno de los caracteres esenciales del servicio público; no obstante, no puede considerarse como tal porque cuando dicho servicio queda a cargo de particulares, indudablemente está involucrado el ánimo o fin de lucro.

De igual forma Cordero (2017) sostiene las características más relevantes del servicio público se describen en:

- Satisfacción de las necesidades básicas de la sociedad

- El régimen jurídico garantiza la satisfacción de las necesidades de interés general.
- Actividad realizada por el Estado o por los particulares a través de concesión.
- Actividad técnica encaminada a una finalidad.

De acuerdo a lo definido sobre las características del servicio público, éstas se traducen en que recibir un servicio público es un derecho del ciudadano sin discriminación alguna; estos servicios se denominan públicos por ser otorgados por el Estado y deben prestarse con continuidad, pues su interrupción causa malestar en los habitantes en general.

2.8.4. OBJETIVO DEL SERVICIO PÚBLICO:

Sarría (s.f) en su obra “Derechos administrativo” sostienen que “Servicio Público” es toda actividad encaminada a satisfacer una necesidad de carácter general en forma continua y obligatoria, según las ordenaciones del Derecho Público, bien que su prestación esté a cargo del Estado directamente o de concesionarios, de administradores delegados, o a cargo de simples personas privadas”.

Según el artículo. 2. de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2010), el servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Se puede definir el objetivo del servicio público como la meta propuesta del gobierno que es el “Buen Vivir”, y se logra mediante la prestación de servicios óptimos que aseguren el desarrollo económico, social y tecnológico de los habitantes en igualdad de condiciones.

2.9. LOS GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES

En el Capítulo 3, artículo. 264 de la Constitución de la República (2008) determina la competencia de los Gobiernos parroquiales Rurales de este modo:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.

13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias. En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales.

La Constitución de la República en el artículo 242 menciona que el Estado se organiza territorialmente en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales. Adicionalmente, el artículo 238 destaca que constituyen GAD's las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.

Los gobiernos parroquiales competen un papel fundamental en el desarrollo de los pueblos cumpliendo con funciones específicas dirigidas a ejercer el ordenamiento y explotación de los pueblos para lograr mejorar las actividades tentonas.

2.10. MÉTODOLOGÍA DE PLANIFICACIÓN DE SENPLADES

La Senplades cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2012-2013, aprobado por las autoridades mediante Acuerdo No. 661 A 2012 de fecha 5 de diciembre del 2012. Este guía las actividades de la institución durante el período en mención con la formulación de la Programación Plurianual y Anual de Política. El plan de gestiona a través de Sistema Integrado de Planificación e inversión Pública, en la parte estratégica, y mediante el sistema de Gobierno por Resultado SIPeIP, en lo que corresponde a las actividades de gestión, y opera a través de la formulación y ejecución del Plan Operativo Anual, uniendo de esta forma la Planificación con el presupuesto institucional.

2.11. PLAN DE MEJORA

De acuerdo con Arana (2018, p.5) "el Plan de Mejora sirve para aumentar el nivel de gestión de la organización mediante la implantación de acciones de mejora críticas, relevantes para la organización". Por otro lado, la elaboración,

implantación y seguimiento de un Plan de Mejora sirve para introducir en la organización una cultura de mejora, de mejora continua (mediante ciclos de autoevaluación y plan de mejora) que permitirá una mayor satisfacción de las personas que prestan servicio en la unidad o área de trabajo y, como consecuencia, un incremento de la calidad de servicio ofrecido al ciudadano.

2.12.1. ELEMENTOS DE UN PLAN DE MEJORA

De igual forma Barrera (2014) establece que el Plan de Mejora debe contener:

- Las METAS que la institución se impone y que deben plantearse para alcanzar los Objetivos de las Categorías de Análisis, considerando de manera obligatoria el cumplimiento de las recomendaciones de los Indicadores Mínimos y de los Complementarios. Estas Metas deben contener resultados medibles y las fechas de sus logros parciales y totales.
- Las ACCIONES, que deben de ser factibles y concretas; además de coadyuvar al logro de las Metas correspondientes. Deben contemplar también resultados y la evaluación de los mismos, en tiempo y forma.
- El IMPACTO del conjunto de las Metas y Acciones en el Objetivo de cada Categoría de Análisis.

2.12.2. VENTAJAS DEL PLAN DE MEJORA

Ante lo citado, Zapata (2015) considera lo siguiente:

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.

- Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.
- Incrementar la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- Permite eliminar procesos repetitivos.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua (Estancilla), que cuenta con una población de 6133 habitantes, se encuentra ubicada a 5 km de la cabecera cantonal. Limita al Norte con las parroquias Bachillero y Canuto, al sur limita con los cantones Junín y Rocafuerte, al este con el Cantón Bolívar y al oeste con el cantón Tosagua.

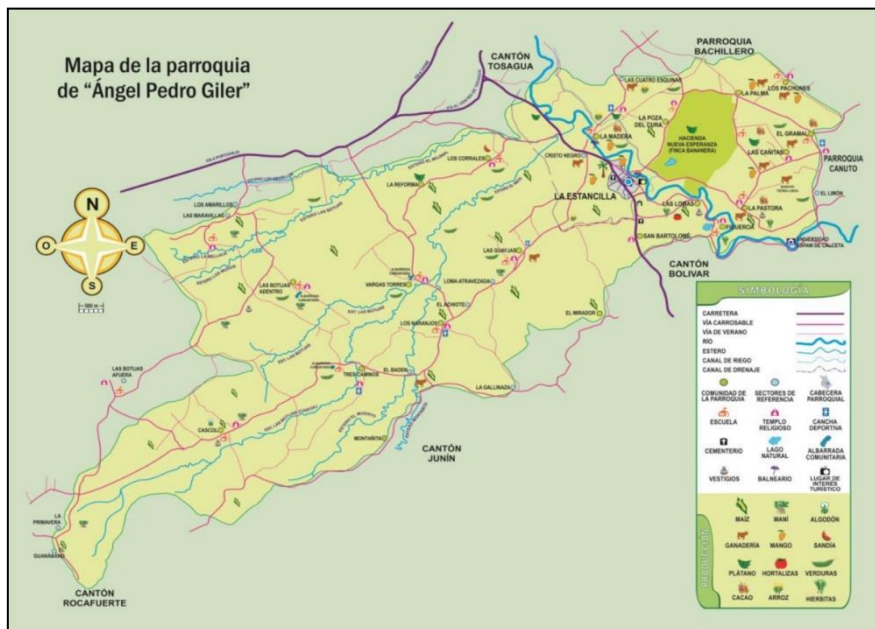


Foto 1. Límites Parroquia

3.2. DURACIÓN

El trabajo de investigación comprendió una duración aproximada de 12 meses.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Evaluación de la gestión administrativa

3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE: Eficiencia de la calidad del servicio

3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Se utilizaron los métodos de investigación inductivo y deductivo porque permitieron acercarse de forma directa hacia el objeto de estudio con el fin de identificar las falencias encontradas en la investigación para lograr evaluar la calidad del servicio de la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler.

3.4.1. MÉTODO DEDUCTIVO

Este método trata de establecer la verdad o falsedad de la hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales, o sea leyes, que incluyen términos teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de la hipótesis y, cuya verdad o falsedad están en condiciones de establecer directamente (Dehar, 2014).

Por medio de la utilización de este tipo de metodología se pudo definir las características esenciales de la investigación; así mismo, contribuyó con establecer las causas y efectos de las variables planteadas.

3.4.2. MÉTODO INDUCTIVO.

El método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica puede conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones (Behar, 2014).

Este método se utilizó con el fin de permitir un contacto directo con el objeto de estudio ya que facilitó el desarrollo efectivo de las técnicas de investigación como la encuesta y entrevista, de esta forma se logró conocer las situaciones que afectan a la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua obteniendo las conclusiones generales que sustentan esta investigación.

3.4.3. MÉTODO DESCRIPTIVO.

Esta metodología está relacionada con el conocimiento de las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades (Behar, 2014).

El método descriptivo permitió recolectar y analizar las características halladas que puedan aportar con la evaluación de la gestión administrativa de esta institución.

3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Se aplicaron las siguientes técnicas de investigación que permitieron obtener información esencial sobre la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler.

3.5.1. ENTREVISTA

La entrevista 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 adoptarse datos de interés, estableciendo un dialogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y otra es la fuente de esas informaciones (Behar, 2014).

Esta metodología se aplicó al presidente del GAD parroquial quien, de acuerdo a sus respuestas, permitió a los autores recopilar información como los procesos internos que se llevan a cabo para desarrollar la gestión administrativa, así como las metas proyectadas en dichos periodos.

3.5.2. ENCUESTA

Técnica destinada a obtener datos de varias personas. Se utiliza un listado de preguntas escritas que se denomina cuestionario, el mismo que es impersonal. Algunos autores lo llaman cuestionario (Aveiga, 2012).

La encuesta con relación a detectar falencias por parte del GAD fue utilizada con el propósito de indagar sobre el grado de aceptación que tuvo entre los habitantes de la parroquia Ángel Pedro Giler, la gestión administrativa desarrollada por el GAD parroquial durante el periodo 2014 - 2017. La encuesta estuvo estructurada por una serie de preguntas que fueron dirigidas a los habitantes de esta comunidad.

3.5.3. OBSERVACIÓN

Según Aveiga (2012) es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información registrada para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Se utilizó una ficha de observación que permitió estar en contacto con las características esenciales del objeto de estudio delimitando las causas y efectos que asemejan la investigación, de esta forma una vez obtenida la información comparar los datos con resultados presentados anteriormente.

3.5.4. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

La utilización de las técnicas estadísticas como el cálculo para la obtención de muestra de la población, gráficos mediante barras estadísticas elaboradas en una de cálculo de Excel para presentar los resultados de la encuesta, lo que permitió obtener información sobre los datos cuantitativos en el objeto de estudio, como la obtención de muestra para la aplicación de la encuesta y la tabulación correspondiente de los datos de la misma.

3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Con relación a la presente investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigación ya que facilitaron la obtención de datos con información científica y un acercamiento directo hacia la misma.

3.6.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (Fidias, 2014).

Por medio de este tipo de investigación se pudo hacer una descripción de la problemática planteada en esta comunidad, en base a esta información permitió a los autores tener un mejor conocimiento de la gestión administrativa.

3.6.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Según Rivero (2014) este tipo de investigación se apoya en información que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental.

Con la utilización de la investigación de campo se pudo constatar la problemática del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua, por medio de la encuesta y entrevista se pudo tener mayor información sobre el proceso de esta investigación.

3.6.3. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Galarreta (2014) define la investigación bibliográfica es la primera etapa del proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, de un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de: información conocimientos y técnicas sobre una cuestión determinada.

La investigación bibliográfica contribuyó para realizar una búsqueda minuciosa de información necesaria para fundamentar teóricamente los conceptos relacionados con la gestión administrativa, para esta búsqueda se revisaron

diferentes textos, publicaciones científicas y documentación oficial del GAD parroquial.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población de la parroquia, está dividida en las siguientes comunidades y número de habitantes, de acuerdo al cuadro 3.1.

Cuadro 3.1. Comunidades de la Parroquia Ángel Pedro Giler y número de habitantes.

Comunidades	Número de habitantes
Los Naranjos	322
La Pastora	284
Los Pachones	171
La Palma	101
Cascol	300
La Madera	650
Las Cañitas	298
La Poza	204
La Reforma	300
Las Guayjas	560
Tres caminos	204
San Bartolomé	195
Figueroa	406
Los Corales	308
Botijas Adentro	150
La Estancilla	1680
TOTAL	6133

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2016)

3.7.1. TAMAÑO DE MUESTRA

Manterola, (2013) expresa que “la muestra es un subconjunto de la población” (...). Para el cálculo de la muestra se tomó en cuenta la información proporcionada por el GAD parroquial, en donde la población fue estimada en 6133 habitantes de acuerdo los datos del INEC (2016).

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó el siguiente tipo de muestreo:

$$n = \frac{N * (Z)^2 * p * q}{e^2(N - 1) + (Z)^2 * p * q} [3.1]$$

$$n = \frac{6133 * (1.96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,06)^2(6133 - 1) + (1.96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{6133 * 3,84 * 0,25}{0,0036 * 6132 + 3,84 * 0,25}$$

$$n = \frac{5887.68}{22.07 + 0,96}$$

$$n = \frac{5887.68}{23.03}$$

$$n = 256$$

En donde:

n= muestra

Z= nivel de confianza (1.96)

p= probabilidad de un hecho factible (0,5)

q= probabilidad de un hecho que no sea factible (0,5)

e= manejo de error (0,06)

N= población (6133)

3.8. PROCEDIMIENTO

Se detalla el proceso de evaluación de la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua, durante el periodo de análisis, se muestra en el cuadro 3.2.

Cuadro 3.2. Procedimiento metodológico de la investigación.

Fases	Actividades	Técnicas y Herramientas
Fase N.- 1:		
Diagnosticar la calidad del servicio sobre la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua.	Evaluación de la gestión administrativa.	Observación, Entrevista
Fase N.- 2		
Aplicar instrumentos de evaluación que permitan medir la calidad del servicio en la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua.	Análisis de ratios financieros Evaluación del nivel de aceptación del manejo de recursos públicos.	Encuesta Indicadores presupuestarios
Fase N.- 3		
Proponer un plan de mejora que ayude a la eficacia del servicio en la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua.	Propuesta del plan de mejora GAD parroquial	Grupo Delfi, focus group. .

FASE N.- 1. Diagnosticar la calidad del servicio sobre la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua.

- Ejecución de una visita de carácter informativo al Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua con la finalidad de Identificar los procesos relacionados con la gestión administrativa institucional mediante la utilización de la técnica de observación.
- Aplicación de entrevista dirigida al Lcdo. Darwin Talledo Intriago, Presidente del GAD parroquial con la finalidad de obtener información respecto de la forma como se desarrollan los distintos procesos administrativos.
- Análisis de los resultados obtenidos.

Se realizó una visita de carácter informativo al GAD parroquial Ángel Pedro Giler con la finalidad de poder llevar a efecto el proceso de la investigación como también la identificación de los procesos relacionados con la gestión administrativa institucional a través de la utilización de técnicas de observación. De igual forma se aplicó una entrevista al presidente encargado del GAD para conocer el desarrollo de los procesos administrativos, luego se analizaron los resultados obtenidos.

FASE N.- 2. Aplicar instrumentos de evaluación que permitan medir la calidad del servicio en la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua.

- Elaboración de solicitud al Presidente del GAD parroquial, la información presupuestaria institucional referente al período de análisis.
- Ejecución de una encuesta estructurada a los usuarios del GAD parroquial Ángel Pedro Giler con el fin de diagnosticar la calidad de servicio sobre la gestión administrativa.
- Se aplicaron los indicadores de ejecución presupuestaria y se procedió hacer el análisis de los ratios financieros del periodo 2014 / 2017.
- Tabulación y análisis de los datos obtenidos

Se elaboró una solicitud al presidente del GAD parroquial Ángel Pedro Giler con el fin de obtener la información presupuestaria institución referente a los periodos de estudio en la investigación, luego se efectuó la ejecución de una encuesta estructurada a los usuarios para diagnosticar la calidad del servicio de la gestión administrativa; igual forma se aplicaron los indicadores de ejecución presupuestaria para luego realizar el respectivo análisis de los ratios financieros del periodo 2014/2017, finalmente se tabularon y analizaron los resultados obtenidos.

FASE N.- 3. Proponer un plan de mejora que ayude a la eficacia del servicio en la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua.

- Creación de la propuesta de un plan de mejora con los resultados encontrados mediante la aplicación de las técnicas de investigación sobre la evaluación de la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua.
- Sociabilización los resultados encontrados en conjunto con la propuesta de plan de mejora al Personal del GAD parroquial Ángel Pedro Giler.

Ante los resultados encontrados se realizó una propuesta de plan de mejora con actividades y objetivos que se plantearon en dirección a las falencias encontradas, de esta forma ante la aplicación de dicho plan de mejora se busca que exista una eficiencia dentro de la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler, por último se socializó cada uno de estos resultados dentro de dicho plan ante las autoridades y personal del GAD parroquial Ángel Pedro Giler.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para determinar los resultados y discusión de la investigación fueron utilizados instrumentos de recolección de información como la entrevista y la encuesta, de acuerdo a los objetivos planteados.

4.1 DIAGNOSTICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA.

En esta primera fase de la discusión se identificó los procesos relacionados con la gestión administrativa institucional, para tal efecto, se realizó una entrevista al presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua, período 2014 / 2019, quien manifestó los siguientes criterios:

De acuerdo al funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Ángel Pedro Giler existe un plan estratégico el cual está en concordancia con el COOTAD. También existe una planificación estratégica el desarrollo de este sector de la provincia de Manabí, en donde uno de los insumos son los criterios que expresa la ciudadanía y todos los miembros de esta institución, de tal forma de articular el esfuerzo de todos los habitantes de la parroquia.

Respecto de los objetivos planteados, se indicó que el GAD parroquial realiza una convocatoria del Concejo, en pleno para desarrollar una planificación al inicio de cada año fiscal, en esta convocatoria se realiza una verificación sobre el plan operativo anual y con base a este se toman decisiones que van en beneficio de la comunidad. Estas decisiones se fundamentan en el Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del GAD parroquial Ángel Pedro Giler, en donde la legislación vigente determina la obligatoriedad de formular, ordenar, ejecutar, evaluar y actualizar los planes y programas de desarrollo parroquial establecidos por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

El funcionario indicó, que la asignación presupuestaria que se le entrega a esta institución no permite cumplir con la demanda de servicios de obras públicas en la parroquia y sus comunidades. Enfatiza que la autonomía en la planificación y en la gestión de las finanzas de los GAD es totalmente descentralizada y participativa y garantiza los recursos de estas instituciones, en base a estos conceptos se trabaja en la firma de convenios y autogestión, de esta manera se atienden las necesidades de las comunidades.

Los criterios que se utilizan para priorizar la demanda de servicios que existe en la parroquia y sus comunidades se fundamentan en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Parroquia rural Ángel Pedro Giler, pero adicionalmente están sustentados en las competencias emitidas por el COOTAD.

El funcionario hace mención al artículo 187 del COOTAD que indica: Son ingresos propios del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural los que provengan de la administración de infraestructura comunitaria y del espacio público parroquial. De igual manera, los gobiernos parroquiales rurales podrán contar con los ingresos provenientes de la delegación que a su favor realicen otros niveles del GAD y los que provengan de cooperación internacional, legados, donaciones, y actividades de autogestión.

En relación a la contribución que hacen los integrantes del gobierno parroquial en función de cumplir con los objetivos del Buen Vivir propuestos en la constitución, el funcionario explicó que cada uno cumple con las funciones asignadas de acuerdo a sus competencias, indicó que cada uno de los vocales miembros de la junta parroquial Ángel Pedro Giler tiene deberes y atribuciones todo esto en el marco de la Constitución

Se consultó al funcionario sobre los mecanismos de autofinanciamiento de esta institución, se indicó que solo se realizan convenios y gestiones con el GAD de la Provincia de Manabí y el GAD Municipal del Cantón Tosagua lo que permite tener contribuciones en materia de construcción y mantenimiento de infraestructura física, de equipamiento y de espacios públicos que benefician a la comunidad.

Finalmente, el funcionario explicó que el GAD Parroquial Ángel Pedro Giler trabaja en conjunto con el Consejo Provincial de Manabí para el desarrollo de actividades productivas en donde existen varios convenios, en función de la presentación de diversos proyectos productivos que se orientan al desarrollo socioeconómico de este sector de la provincia.

4.2 APLICAR INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN QUE PERMITAN MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA.

La encuesta fue el instrumento de evaluación que se utilizó para recopilar información respecto de la gestión administrativa, en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

1. ¿Cómo evalúa la Gestión Administrativa del Presidente del GAD parroquial Ángel Pedro Giler?



Gráfico 1. Evaluación de la gestión administrativa.

De los 256 encuestados un 47% expresó que la gestión administrativa es mala, mientras que el 13% de los habitantes de la parroquia Ángel Pedro Giler consideraron que es Muy buena, lo que muestra la ineficiencia que existe al momento de ofrecer un servicio con sus respectivos requerimientos.

A diferencia de los resultados obtenidos en la gestión administrativa del GAD parroquial Quiroga donde los ciudadanos manifestaron con el 43% que la

calidad es buena y el 16% muy buena, se observó una aceptación eficiente de los procesos aplicados dentro de dicho GAD.

2. ¿Considera que son atendidas de manera inmediata cada de sus requerimientos dentro del GAD parroquial?



Gráfico 2. Atención a los requerimientos

De acuerdo al gráfico 2 el 64% de los habitantes de la parroquia consideraron que no se atienden los requerimientos de la comunidad, mientras que el 36% consideró que si se los atiende. Es así que se plantea un retraso dentro de los procesos integrados para atender los requerimientos de los ciudadanos de manera inmediata.

3. ¿Recibe información la comunidad sobre lo que se realiza dentro del GAD parroquial?



Gráfico 3. Se informa a la comunidad

De acuerdo al gráfico 3 el 80% de los habitantes de la parroquia consideró que no se informa adecuadamente sobre la gestión administrativa y un 20% expresó que, si se informa, es decir, claramente se visualiza que no se mantiene informada a la comunidad sobre los procedimientos que se aplican en beneficio de la misma contradiciendo hacia lo establecido dentro de los resultados de la planificación operativa anual de dicha institución. A diferencia de lo establecido por la investigación realizada para analizar si la comunidad recibe información sobre la gestión del GAD parroquial Quiroga, donde el 44% indicaron que sí y el 42% no.

4. ¿Conoce usted de programas y proyectos que hayan sido aplicados para mejorar la calidad de vida de la comunidad?

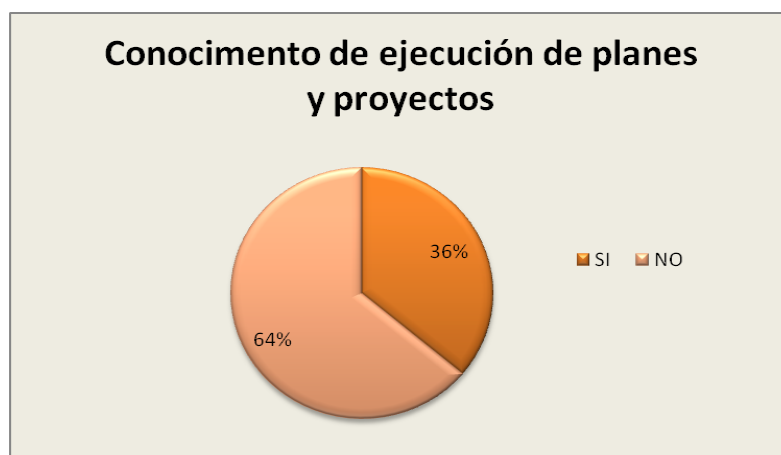


Gráfico 4. Se informa sobre planes y proyectos

De acuerdo al gráfico 4 el 64% de los habitantes de la parroquia consideró que no se informa adecuadamente sobre la gestión administrativa y un 36% expresó que, si se informa, es decir, que no se aplica efectivamente una participación ciudadana donde se involucre a los usuarios en asunto de temas de interés público. A diferencia de los datos obtenidos por el GAD parroquial Quiroga donde los ciudadanos manifestaron con el 63% que si se han aplicado programas y proyectos para dar solución a problemas de la comunidad.

5. **¿Son tomadas de la mejor manera sus sugerencias respecto al servicio que brinda el GAD parroquial?**



Gráfico 5. Aceptación de sugerencias.

De acuerdo al gráfico 5 el 75% de los habitantes considera que no se aceptan sugerencias de parte de esta administración, un 25% expresó que, si se aceptan, de acuerdo a la información, que básicamente se consideran que no existe predisposición de aceptar sugerencias de parte de la comunidad, estableciendo un problema constante en su desarrollo administrativo.

A diferencia de lo establecido por el GAD parroquial Quiroga mediante la encuesta aplicada para determinar con el 62% que si se consideran sugerencias de parte de la ciudadanía hacia el mejoramiento de la atención brindada sobre la gestión administrativa de la Institución.

6. **¿Han surgido inconvenientes al momento de solicitar un trámite dentro del GAD parroquial?**



Gráfico 6. Dificultades para realizar trámites

De acuerdo al gráfico 6 el 55% de los habitantes de la parroquia Ángel Pedro Giler considera que Si existen inconvenientes al momento de solicitar un trámite dentro de la institución mientras que el 45% considera que No han surgido inconvenientes. Se puede observar que dentro de los requerimientos existen falencias al momento de ofrecer información relacionada al servicio de parte del servidor.

7. ¿Se les da a conocer a usted los procedimientos a seguir cuando va a realizar un trámite?



Gráfico 7. Información sobre los trámites

De acuerdo al gráfico 4.7 el 86% de los habitantes de la parroquia considera que No se informa de los procedimientos a seguir cuando va a realizar un trámite, mientras que el 14% señalaron que si se lo hace. Lo que muestra como resultado final la carencia de procesos dentro del servicio que ofrece la institución.

Concordando con la investigación realizada por Hidalgo (2015) en la municipalidad de Babahoyo donde los usuarios manifestaron con el 36% que la atención es mala y que no se les informa de los procedimientos que deben de seguir para realizar un trámite en la Institución.

8. **Los trámites realizados dentro del GAD parroquial son realizados de manera:**

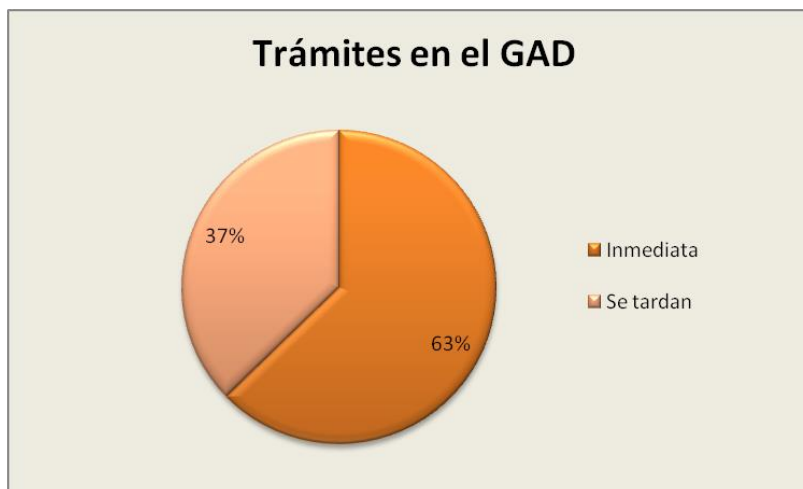


Gráfico 8. Características de los trámites

De acuerdo al gráfico 8 el 63% de los habitantes de la parroquia considera que los trámites se tardan en realizarse, mientras que un 37% manifestó que se los hace de forma inmediata; dando como resultado la ineficiencia que existe al momento de ofertar el servicio contradiciendo los resultados operacionales de la entidad relacionado a la productividad de entrega del mismo.

9. **¿Dentro del GAD parroquial se les convoca a asamblea para que sean partícipes de las actividades dentro del mismo?**



Gráfico 9. Convocatoria a asamblea

De acuerdo al gráfico 9 el 91% de los habitantes de la parroquia Ángel Pedro Giler considera que no se convoca a la población a formar parte de las reuniones

del concejo, mientras que el 9% consideró que Si se convoca. De esta forma se muestra la ineficiencia que existe sobre la participación de la ciudadanía dentro de las actividades que realiza la institución.

Existiendo una concordancia con los resultados obtenidos en el GAD parroquial Quiroga donde se muestra con el 50% que lo ciudadanos no asisten a las asambleas convocadas por la Institución debido a que no llegan los boletines oportunamente, otros no le dan la debida importancia, de esta forma se deben de buscar mecanismos adecuados para tener éxitos en las asambleas.

4.2.1. ANÁLISIS PRESUPUESTARIO DE INGRESOS DEL GAD.

En base a la información obtenida respecto de la ejecución presupuestaria del GAD parroquial Ángel Pedro Giler correspondiente al período comprendido entre el año 2014 y 2017, se pudo registrar que el total de ingresos, el total de gastos y el déficit presupuestario durante el periodo señalado. Adicionalmente esta información ayudó a detallar cada las cuentas sobre el presupuesto, ejecución y desviación, mediante la información obtenida información se analizó cada uno de las ratios financieros.

Índice de ejecución de ingresos

$$EI = \frac{\text{Derechos Liquidados Netos}}{\text{Previsiones Definitivas}}$$

Cuadro 1. Índice de la ejecución de ingresos

Años	Derechos Liquidados Netos (Devengado) \$	Previsiones Definitivas (Codificado) \$	Saldo por devengar \$	(%) de ejecución
2014	200.241,12	<a 209.148,32	8.907.20	95.74%
2015	210.156,55	217.356,54	7.199.99	96.68%
2016	268.921.62	278.021.81	9.100.19	96.72%
2017	227.182.14	228.160.01	977.87	99.57%

Fuente: Cédula Presupuestaria del GAD parroquial Ángel Pedro Giler

En el cuadro 1 relacionado con el Índice de Ejecución de Ingresos del GAD parroquial Ángel Pedro Giler, se señala que el año 2014 este índice se ubicó en el 95.74% de ejecución quedando un saldo por devengar equivalente al 4.26%

de este rubro. Durante el año 2015 el índice se ubicó en el 96.68% quedando un saldo por devengar equivalente al 3.32%. En el año 2016 el índice de Ejecución de Ingresos se ubicó en el 96.72% y en el año 2017 este índice se ubicó 99.57% lo que demuestra que la institución en este año tuvo más ingresos en las cuentas de transferencias del gobierno quedando un saldo por devengar equivalente al 0.43%, esto debido a una asignación de recursos no reembolsables para el fortalecimiento del programa de construcción de la capacidad operativa del GAD.

Índice de Recaudación de Presupuesto Corriente

$$RPC = \frac{\text{Recaudación Presupuesto Corriente}}{\text{Derechos Liquidados Netos}}$$

Cuadro 2. Índice de recaudación Presupuesto corriente.

Años	Recaudación Presupuesto Corriente (Codificado Ing. Corriente) \$	Derechos Liquidados Netos (Devengado) \$	(%) de recaudación \$
2014	53.120,41	200.241,12	26.52%
2015	56.321,12	210.156,55	26.79%
2016	62,125.20	268.921.62	23.10%
2017	59,452.14	227.182.14	26.16%

Fuente: Cedula Presupuestaria del GAD parroquial Ángel Pedro Giler

De acuerdo a la información obtenida durante el año 2015 se registró el mayor porcentaje de recaudación presupuestaria ubicándose un 26,79%, que representa el desempeño en recaudación del GAD parroquial, lo cual está enmarcado dentro de la retribución del 30% de gastos corriente como lo establece el COOTAD, que en comparación a un estudio realizado por Guerrero y Heras (2013) en el GAD de San Joaquín de la ciudad de Cuenca sobre los ingresos corriente estos fueron ejecutados sobre el \$ 79.810,61 que comprende el 79.76% con relación a lo planificado, para la cual se considera que el desempeño del GAD parroquial Ángel Pedro Giler es ineficiente.

Índice de Recaudación Presupuestos Cerrados

$$RPCE = \frac{\text{Recaudación Presupuestos Cerrados}}{\text{Derechos Ejercicios Anteriores}}$$

Cuadro 3. Índice de Recaudación Presupuestos Cerrados

Años	Recaudación Presupuestos Cerrados (Devengado Cuenta por Cobrar)	Derechos Ejercicios Anteriores (Codificado Cuenta por Cobrar)	(%) de recaudación
2014	5.440.23	35.817,61	15.18%
2015	6.071.55	41.112,15	14.76%
2016	8.411.10	49.557,10	16.97%
2017	7.412.33	45.256,61	16.37%

Fuente: Estado de ejecución presupuestaria de GAD parroquial Ángel Pedro Giler

De acuerdo al cuadro 3 se puede observar que la autosuficiencia en el GAD parroquial Ángel Pedro Giler es baja en todo el periodo 2014 / 2017, así por ejemplo en el año 2015 fue de solo el 14.76% pero también registrando un incremento en el año 2017 que se ubicó en 16.97%, todos estos recursos provienen de la cuenta de rentas de inversiones y multas dicho valor representa el incumplimiento de convenios o contratos realizados por el GAD parroquial. Ramírez (2016) expresa que “la autosuficiencia mide la capacidad de financiar con ingresos propios los gastos corrientes”. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que la institución depende del Presupuesto General del Estado y realiza convenios y gestiones para cumplir con necesidades y requerimientos existentes en la parroquia.

4.2.2 ANÁLISIS PRESUPUESTARIO DE GASTOS DEL GAD PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA.

Índice de Ejecución de Gastos

$$EG = \frac{\text{Obligaciones Reconocidas Netas}}{\text{Créditos Definitivos}}$$

Cuadro 4. Índice de ejecución de gastos.

Años	Obligaciones Reconocidas Netas (Compromiso Total)	Créditos Definitivos (Codificado Total)	Resultado (%)
2014	393.611,64	417.909,47	94,18%
2015	294.445,62	420.125,22	70.08%
2016	401.236,10	450.113,44	89.14%
2017	398.559,57	419.454,78	95,01%

Fuente: Cedula Presupuestaria Ingresos del GAD parroquial Ángel Pedro Giler

En el cuadro 4 se puede observar que en el año 2015 se obtuvo un porcentaje del 70.08% a diferencia de los otros años de este mismo periodo que registró un nivel más bajo del índice de gastos, sin embargo, para el año 2017 se pudo alcanzar un índice mayor 95.01%. La razón fue que durante este periodo se realizaron diversas obras de infraestructura relacionadas con la conservación ambiental y protección de cuencas hídricas, debido a esto la ejecución de gasto aumento durante este periodo.

Concordando con lo establecido por Guerrero y Heras (2013) expresaron que en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de San Joaquín de Cuenca también se incrementaron los gastos y no se llegaron a ejecutar ni el presupuesto inicial, esto ocurrió en ambas instituciones debido a la variación que existió en algunas reformas dentro de estas dos organizaciones antes mencionadas.

Índice de Pagos del Presupuesto Corriente

$$PPC = \frac{\text{Pagos Líquidos Presupuesto Corriente}}{\text{Obligaciones Reconocidas Netas}}$$

Cuadro 5. Índice de pagos del presupuesto corriente.

Años	Pagos Líquidos Presupuesto Corriente (Pagado)	Obligaciones Reconocidas Netas (Obligaciones Netas)	Resultado (%)
2014	325.193,10	393.611,64	82.62%
2015	177.734,23	203.074,10	87.52%
2016	192.840,18	195.660,88	98.55%
2017	201.478,46	215.224,14	93.61%

Fuente: Cedula Presupuestaria Ingresos del parroquial Ángel Pedro Giler

En cuanto tiene que ver con los pagos del Presupuesto Corriente del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Ángel Pedro Giler fueron los siguientes; en el año 2014 fue del 82.62%, 2015 fue del 87.52%, 2016 el 98.55% y 2017 fue del 93.61% estos pagos de presupuesto corriente correspondieron a las alícuotas mensuales que entrega el ministerio de finanzas, que a diferencia al estudio realizado por Puglla (2013) en el GAD de Taquil en la ciudad de Loja esta institución obtuvo una desviación del 7,92%, la misma que es baja en

relación al presupuesto asignado, demostrando que en el Gobierno parroquial de Taquil la ejecución con respecto al gasto se ejecutó casi en un 100%.

Índice de Pagos Presupuestos Cerrados

$$PPCE = \frac{\text{Pagos Líquidos Presupuesto Cerrado}}{\text{Obligaciones Ejercicios Anteriores}}$$

Cuadro 6. Índice de pagos del Presupuesto Cerrado.

Años	Pagos Líquidos Presupuesto Cerrado (Pagos Pagado Cuenta por Pagar)	Obligaciones Ejercicios Anteriores (Codificado Cuenta por Pagar)	Resultado (%)
2014	4,503.07	5.560,89	80.97%
2015	6.071.55	6.292,63	96.48%
2016	14,503.07	26,220.01	55.31%
2017	7.412.33	17.256.33	42.95%

Fuente: Cedula Presupuestaria Ingresos del GAD parroquial Ángel Pedro Giler

El cuadro 6 se refiere a los Pagos Presupuestos Cerrados durante el periodo 2014 / 2017 que correspondieron a los pagos de obligaciones del ejercicio fiscal. Es por eso, que durante el periodo 2015 se adquirió un porcentaje de 96,48%, debido a que en este periodo se pudo cancelar en su mayor parte las liquidaciones de los proveedores pendientes, pero también se evidencia que en periodos posteriores existe una reducción debido al presupuesto que da el estado para que los gobiernos autónomos financien sus pagos, estableciendo una comparación con Puglla (2013) quien establece que en el GAD de Taquil Loja las variaciones que existieron en los ingresos del Gobierno parroquial fueron por el incremento del presupuesto a los Gobiernos Descentralizados Autónomos contemplados en el COOTAD.

4.3 PLAN DE MEJORA QUE AYUDE A LA EFICACIA DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA.

En función de los resultados obtenidos y por medio de la implementación de las encuestas en todas las comunidades que forman parte del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua, se requiere del diseño de un Plan de Mejora,

que permitirá a la administración actual corregir y aplicar mecanismos con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y de esta forma mejorar la imagen institucional.

Por esta razón Barrera, *et al.*, (2014) sostiene, son niveles de gobierno de carácter parroquial rural que se encargan de la administración y gobierno de las parroquias. Los GAD parroquiales rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Los Vocales que lo conforman son electos mediante votación popular.

De acuerdo al nuevo reordenamiento territorial del Estado los GAD parroquiales cumplen con el objetivo de precautelar el bienestar material y social de todos los ciudadanos de su jurisdicciones territoriales en base al traslado de competencias el estado les asigna un presupuesto anual en función del número de habitantes. Pero además los GAD también están sujetos al control estatal por lo que su gestión debe ser parte de evaluaciones periódicas.

La propuesta basada en un plan de mejora de la Gestión Administrativa y la imagen institucional del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua es una herramienta útil para optimizar el uso de recursos públicos y propiciar la participación y el bienestar social de las personas.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Optimizar los procesos del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua para la aplicación de un plan de mejora que facilite la eficiencia de la gestión administrativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los procedimientos aplicados dentro de la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler.

- Diseñar estrategias de gestión administrativa que fomenten la intervención en proyectos sociales.
- Aplicar instrumentos de participación ciudadana que faciliten el ejercicio efectivo de la asignación de los recursos públicos que beneficien a toda la comunidad.

ÁREAS DE MEJORA

El diseño de las estrategias para el área de administración del GAD parroquial Ángel Pedro Giler, tiene como propósito fundamental optimizar los procesos establecidos que permitan a las autoridades mejorar la Gestión Administrativa de esta institución.

Cuadro 7. Plan de mejora 1. Área Administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler.

AREA DE MEJORA 1. Área Administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler.

OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar los procesos relacionados con la Gestión Administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua
ACTIVIDADES A REALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los procesos de atención al usuario que brindan los funcionarios del GAD parroquial Ángel Pedro Giler. • Determinar el grado de efectividad de las acciones que toman los funcionarios para resolver los problemas expresados por la ciudadanía. • Indagar respecto a las decisiones administrativas tomadas por los directivos del GAD Ángel Pedro Giler en función de la incidencia que tienen estas en la resolución de los problemas de la población.
ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una encuesta relacionada con la atención al usuario que brindan los funcionarios del GAD parroquial Ángel Pedro Giler. • Determinar con claridad los parámetros por medio de los cuales se puede medir el nivel de desempeño de los funcionarios. • Implementar protocolos y procedimientos para resolver los problemas expresados por la ciudadanía • Determinar la incidencia que tienen las decisiones administrativas del GAD parroquial Ángel Pedro Giler en función del beneficio la ciudadanía. • Determinar el nivel de efectividad de las acciones que toman los funcionarios para resolver los problemas expresados por la ciudadanía.

Cuadro 8. Área Social del GAD parroquial Ángel Pedro Giler.**AREA DE MEJORA 2.** Área Social del GAD parroquial Ángel Pedro Giler.

OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar estrategias de participación ciudadana para el desarrollo de proyectos sociales.
ACTIVIDADES A REALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias para propiciar la participación de la comunidad en la toma de decisiones al interior del GAD parroquial. • Promover el contacto directo entre las autoridades y la comunidad para que cada sector transmita las necesidades de su localidad. • Apoyar emprendimientos relacionados con proyectos productivos, en base a las necesidades de cada localidad
ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el concepto de La Silla Vacía establecido en la constitución como un derecho que cada ciudadano tiene de intervenir en las decisiones institucionales. • Desarrollar el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del GAD parroquia Ángel Pedro Giler con la participación de la ciudadanía de la parroquia. • Fomentar las ferias de proyectos productivos con la participación de toda la comunidad con la finalidad de desarrollar sus potencialidades y habilidades.

Cuadro 9. Área de mejora 3. Área Económica del GAD parroquial Ángel Pedro Giler.**AREA DE MEJORA 3.** Área Económica del GAD parroquial Ángel Pedro Giler.

OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Indagar sobre los mecanismos de asignaciones presupuestarias que son canalizadas hacia la comunidad.
ACTIVIDADES A REALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del GAD parroquia Ángel Pedro Giler las obras que requiere la comunidad. • Privilegiar la inversión en aspectos sociales que tengan un impacto positivo en la parroquia Ángel Pedro Giler. • Fiscalizar las obras ejecutadas en la comunidad con la ayuda de los habitantes de esta parroquia e instituciones.
ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el contacto directo entre las autoridades y la comunidad para que cada sector transmita las necesidades de su localidad y aporte con el diseño del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del GAD parroquia Ángel Pedro Giler • Dar seguimiento de los valores invertidos en proyectos sociales mediante estados de ingresos y gastos. • Fiscalizar las obras ejecutadas mediante visitas y controles constantes de la comunidad

PLANIFICACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

A continuación, se detalla la planificación específica del plan de mejora con cada una de sus actividades y acciones establecidas ante las falencias encontradas, como también los responsables de realizar la ejecución de las mismas y su duración. Con el objetivo de mejorar la evaluación de calidad del servicio de la gestión administrativa del GAD parroquial Angel Pedro Giler.

Cuadro 10. Planificación del plan de mejora.

ACTIVIDADES DE MEJORA	DEFICIENCIA	ESTRATEGIAS Y ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los procesos de atención al usuario que brindan los funcionarios del GAD parroquial Ángel Pedro Giler. • Determinar el grado de efectividad de las acciones que toman los funcionarios para resolver los problemas expresados por la ciudadanía. • Indagar respecto a las decisiones administrativas tomadas por los directivos del GAD Ángel Pedro Giler en función de la incidencia que tienen estas en la resolución de los problemas de la población. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una encuesta relacionada con la atención al usuario que brindan los funcionarios del GAD parroquial Ángel Pedro Giler. • Determinar con claridad los parámetros por medio de los cuales se puede medir el nivel de desempeño de los funcionarios. • Implementar protocolos y procedimientos para resolver los problemas expresados por la ciudadanía • Determinar la incidencia que tienen las decisiones administrativas del GAD parroquial Ángel Pedro Giler en función del beneficio la ciudadanía. • Determinar el nivel de efectividad de las acciones que toman los funcionarios para resolver los problemas expresados por la ciudadanía. 	Presidente GAD GAD GAD	Enero 2020
			Presidente GAD	Febrero 2020
			Presidente GAD	Marzo 2020
				Abril 2020
				Abril 2020

<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias para propiciar la participación de la comunidad en la toma de decisiones al interior del GAD parroquial. • Promover el contacto directo entre las autoridades y la comunidad para que cada sector transmita las necesidades de su localidad. • Apoyar emprendimientos relacionados con proyectos productivos, en base a las necesidades de cada localidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el concepto de La Silla Vacía establecido en la constitución como un derecho que cada ciudadano tiene de intervenir en las decisiones institucionales. • Desarrollar el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del GAD parroquia Ángel Pedro Giler con la participación de la ciudadanía de la parroquia, • Fomentar las ferias de proyectos productivos con la participación de toda la comunidad con la finalidad de desarrollar sus potencialidades y habilidades. 	<p>Presidente GAD, Autores de la investigación.</p>	<p>Mayo 2020 Junio 2020 Junio 2020</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del GAD parroquia Ángel Pedro Giler las obras que requiere la comunidad. • Privilegiar la inversión en aspectos sociales que tengan un impacto positivo en la parroquia Ángel Pedro Giler • Fiscalizar las obras ejecutadas en la comunidad con la ayuda de los habitantes de esta parroquia e instituciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el contacto directo entre las autoridades y la comunidad para que cada sector transmita las necesidades de su localidad y aporte con el diseño del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del GAD parroquia Ángel Pedro Giler • Dar seguimiento de los valores invertidos en proyectos sociales mediante estados de ingresos y gastos. • Fiscalizar las obras ejecutadas mediante visitas y controles constantes de la comunidad 	<p>Presidente GAD, Autores de la investigación</p>	<p>Septiembre 2020</p>

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES.

- Al diagnosticar la calidad del servicio sobre la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler se identificó los métodos relacionados con dicho procedimiento, misma que se realizó a través de las técnicas de investigación como la entrevista donde se estableció que existe un plan estratégico también que la asignación presupuestaria no permite cumplir con la demanda de servicios de obras públicas; así mismo la aplicación de una observación hacia los usuarios del GAD logró establecer que no existe una información adecuada sobre planes y proyectos en la gestión administrativa que se realiza al igual que la falta de información de los procedimiento que se llevan a efecto.
- Al aplicar el instrumento de evaluación como la encuesta se determinó con el 47% que la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler es deficiente al momento de ofrecer un servicio con sus respectivos requerimientos, también se considera que no se atienden de manera inmediata los requerimientos dentro del mismo y el desconocimiento que existe sobre los procedimientos para realizar trámites en el GAD. De igual a través de la aplicación de los indicadores se logró determinar la ejecución presupuestaria del período comprendido entre el año 2014 y 2017, registrando el total de ingresos, gastos y déficit presupuestario; luego se realizó el análisis presupuestario de ingresos del GAD mediante teniendo como resultado que el año 2016 obtuvo mayor ingreso la Institución con el 96,72%. De igual forma el análisis de los gastos del GAD fue mayor en el año 2017 con un porcentaje del 95,01% debido a que en ese periodo se realizaron diversas obras de infraestructura.
- Con los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos de evaluación se logro determinar la Propuesta del plan de mejora que ayude a la eficacia del servicio de la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler será un punto de partida para evaluar el cumplimiento

del objetivo institucional en términos de eficacia y eficiencia. Los indicadores planteados serán una herramienta por medio de la cual se evaluará la ejecución de los programas y proyectos.

5.2 RECOMENDACIONES.

- Que las autoridades del GAD parroquial Ángel Pedro Giler diagnostique de manera eficiente la calidad del servicio sobre la gestión administrativa del mismo, y así implementar un modelo de gestión administrativa orientado a cumplir los objetivos del Buen Vivir con el apoyo de instituciones como el GAD de provincia de Manabí, GAD municipal del cantón Tosagua y la participación de toda la parroquia Ángel Pedro Giler.
- Que el GAD parroquial Ángel Pedro Giler realice procesos de evaluación para corregir las falencias determinadas dentro de la encuesta aplicada dentro del GAD parroquial Angel Pedro Giler, como el uso de indicadores presupuestarios con el fin de obtener valores auténticos y eficientes ante la planificación de actividades dentro del mismo.
- Que el GAD parroquial Ángel Pedro Giler opte por la aplicación de un plan de mejora que le permita optimizar la Gestión Administrativa del mismo, con la finalidad de evaluar el cumplimiento del objetivo institucional en términos de eficacia y eficiencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, J. (2016). Eficiencia dentro de la gestión administrativa. Brasil. Vol. 10, p. 12-16.
- Álvarez, J. (2018). Evaluación de procesos en la gestión pública. Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Evaluacion-de-procesos-en-la-gestion-publica-20180912-0171.html>
- Andrade, O. (2016). *Gestión de servicios públicos*. Recuperado de: <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/2/23572/manual45.pdf>
- Arana, D. (2018). *Definición de plan de mejora*. Recuperado de: <http://sugestion.quned.es/ajax/ops.php?funcion=pdf&op=accion&clase=ConocimientoFichas&wh>
- Armijo, M. (2015). *Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Publicaciones*. ILPES. Serie Manuales, N°45. Recuperado de: <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/2/23572/manual45.pdf>
- Ávalos, J; Puente, M; Viñan, J; Carrasco, V. (2017). Elementos de ingeniería administrativa. Recuperado de: http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/40/ing_administrativa.completo.pdf
- Aveiga, V. 2012. ¿Cómo hacer investigación científica?. 1 ed. Manabí. EC. P 69-70-71
- Barrera, A. (2014). Elementos de un plan de mejora. Recuperado de: http://www.cacei.org/nvfs/nvfdocs/guia_plan_mejora.pdf
- Behar, D. 2014. Metodología de la investigación. 1ed. México. Shalom. P 46-47-48.
- Betancourt, J y Sánchez, A. (14 de marzo de 2015). Indicadores de gestión. Revista. Scielo. (9), p. 10- 15.
- Bolívar, J. (2016). Fundamentos de la gestión pública hacia un estado eficiente. Alfaomega. Colombia. CO ma. 25. p 78.
- Boyer, J. (2017). Evaluación y meritocracia en el sector público: los ciudadanos y ciudadanas merecemos mejores servicios del Estado. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/janeyriboyer/2017/09/02/evaluacion-y-meritocracia-en-el-sector-publico-los-ciudadanos-y-ciudadanas-merecemos-mejores-servicios-del-estado/>
- Camargo, S. (3 de enero de 2015). Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control. Revista Redalyc del CLAD Reforma y Democracia. (63), p. 167.

- Castellnou, R. (2019). La necesidad de la gestión por procesos. [Mensaje de blog]. Recuperado de: <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-por-procesos>
- Código Orgánico De Organización Territorial, Administrativa Y Descentralización (COOTAD). (2010). Asamblea General del Ecuador. Recuperado de: http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_ORGANIZACION_TERRITORIAL.pdf
- Conexionesan. (2018). Indicadores de gestión administrativa. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/02/cuales-son-los-principales-indicadores-para-la-administracion-de-personas/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial N° 490.
- Cordero, A. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. Revista empresa. 32(6), 55-71. Recuperado de: <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/11/ART5-1.pdf>
- Corvo, H. (2017). Gestión administrativa: funciones y procesos. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Criollo, E. (2014). Tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniero en contabilidad superior, auditoría y finanzas CPA. Universidad regional autónoma de los andes "UNIANDES". Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2483/1/TUICYA021-2014.pdf>
- Dehar, J. 2014. Métodos para desarrollar una investigación. Recuperado de: <https://gradoceroprensa.wordpress.com/2018/08/03/clases-de-metodos-para-desarrollar-una-investigacion>
- Evaluare, D. (2019). Indicadores de evaluación y resultados. Recuperado de: <http://www.evaluare.mx/hello-world/>
- Fernández, E. (2015). Calidad del servicio público. Recuperado de: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1
- Harvard Deusto. (2016). Indicadores de proceso: clasificación y beneficios. Harvard Deusto. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/clasificacion-y-beneficios-de-los-indicadores-de-proceso/>
- Galarreta, D. 2014. Investigación Bibliográfica. Recuperado de: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/////blog/docentes/trabajos/17306_55962.pdf

- Guerrero, M; Heras, S. (2013). Análisis de la ejecución presupuestaria, en el GAD de la parroquia de san Joaquín en el período 2012. Tesis. Contador Público. Universidad de Cuenca. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4374/1/TESIS.pdf>
- Herrera, K. (2017). Trabajo de titulación de derecho. Facultad de derechos y ciencias sociales UDLA. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7338/1/UDLA-EC-TAB-2017-32.pdf>
- Herrera, Y. (2017). La importancia de la evaluación de desempeño en las Entidades públicas en Colombia. xgranada. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16941/1/HerreraHerraYenny2017.pdf>
- Jiménez, A. (2015). Tesis. Los servicios públicos en el Estado constitucional de derechos y justicia. Universidad de Cuenca. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22158/1/Tesis.pdf>
- Ley Orgánica del Servidor Público, (LOSEP). (2010). Recuperado de: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DEL-SERVICIOPUBLICO.pdf>
- Lezama, C. (2015). Indicadores de gestión. Recuperado de: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-03/semana2/indicadores-de-gestion.pdf>
- Manzano, C. (2018). *Evaluación en la gestión pública*. Recuperado de: <http://almomento.net/como-evaluar-la-gestion-publica/>
- Manterola, A. (2013). Muestra. Recuperado de: https://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/DIFP/Bpin/Guia_para_elaboracion_de_indicadores.pdf
- Ministerio de Trabajo. (2018). Escala de remuneración del servicio público. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/05/A.%20M.%20MRL-2012-00022.pdf>
- Núñez, S. 2015. Breve análisis de la Nueva Gestión Pública en el Ecuador. Recuperado de: https://www.academica.edu/23762296/Breve_análisis_de_la_Nueva_Gestión_Pública_en_el_Ecuador
- Ortiz, C. (2015). Evaluación de la gestión administrativa. Recuperado de: <https://planteamiento/información%20sobre%20modelos%20de%20procesos/marco%20teorico.pdf>
- Ponce, L. (2018). Importancia del proceso administrativo. Recuperado de: <https://la-importancia.com/proceso-administrativo/>

- Puglla, J. (2013). Evaluación Presupuestaria en el GAD de Parroquia Taquil Del Cantón Loja Periodo 2011. Recuperado de: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2199/1/Eval%20Descentralizado%20%20De%20La%20Parroquia%20Taquil%.pdf>
- Schroder, P. (2016). La nueva gestión pública aportes para el buen gobierno. 1 ed. México. p 3-6. Por la libertad. Recuperado de: <https://fnst.org/sites/default/files/uploads/2017/09/15/nuevagestionpublicafinal.pdf>
- Sesma, A; Cueto, B; Perez, E; Sierra, F. (2018). Evaluación de políticas y gestión pública <https://www.uik.eus/es/evaluacion-de-politicas-y-gestion-publica-reflexiones-diagnostico-y-experiencias>
- Sinnaps (2018). Indicadores de desempeño. Recuperado de: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/indicadores-de-desempeno-ejemplos>
- Solórzano y Nereida. 2013. Servicio al cliente. Recuperado de: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Strategia Consulting Andes. (2015). Gobierno por resultados. 1 ed. México. recuperado de: [http://intranet.secom.gob.ec/intranet/Public/IntranetV2/Biblioteca/PROCESOS/Gobierno%20por%20Resultados%20\(GPR\)/Guia%20Metodologica%20GPR.pdf](http://intranet.secom.gob.ec/intranet/Public/IntranetV2/Biblioteca/PROCESOS/Gobierno%20por%20Resultados%20(GPR)/Guia%20Metodologica%20GPR.pdf)
- Taype, D. (2015). Evaluación. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/definicion-y-objetivos-de-la-evaluacion-del-desempeno/>
- Torres, X & Logroño, M. (2017). La gestión administrativa publica en el Ecuador. Imprenta Santiago. Quito. 1 ed., 5-35.
- Transgesa (2019). Indicadores de desempeño potencia tu empresa. Recuperado de: <https://www.transgesa.com/blog/indicadores-de-desempeno/>
- Tutillo, Q. (2015). Tesis de ingeniería en economía mención finanzas. Universidad Técnica del Norte. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5189/1/Tesis-Wilian-Quilumbaquin.pdf>
- Uriarte, C. (2019). La evaluación. Recuperado de: <https://www.caracteristicas.co/evaluacion/>
- Velásquez, B; Ponce, V; Franco, M. (2016). La gestión administrativa y financiera, una perspectiva desde los supermercados del cantón Quevedo. Revista Dialnet. 10(2), 15-20.
- Zapata, D. (2015). Ventajas y desventajas del plan mejora. Recuperado de: <http://zapataf.blogspot.com/2015/03/mejora-continua.html>

Zauzich, I. (2019). Como las evaluaciones de desempeño mejoran al sector público. Recuperado de: <https://blogs.evaluar.com/como-las-evaluaciones-de-desempeno-mejoran-al-sector-publico>

ANEXOS

ANEXO 1. MODELO DE ENTREVISTA

OBJETIVO:

Estimado señor Presidente, la finalidad de la presente entrevista es evaluar la calidad del servicio en la gestión administrativa el GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua durante el periodo 2014-2017 para facilitar la información de los ciudadanos dentro de sus actividades. Su colaboración es muy valiosa para el desarrollo del trabajo de titulación Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública de los autores Zambrano Zambrano Gladiston Rubén y Macías Vera Gema Emperatriz Estudiantes de la carrera de Administración Pública por su amable colaboración se queda totalmente agradecido.

- 1) ¿Considera usted que es importante la evaluación de la gestión administrativa dentro del GAD parroquial Ángel Pedro Giler?**
- 2) ¿Cada qué tiempo evalúa al personal?**
- 3) ¿Qué aspectos considera al momento de evaluar al personal?**
- 4) ¿Cuáles son los procesos administrativos dentro del GAD parroquial Ángel Pedro Giler?**
- 5) ¿Qué nivel de importancia atribuye usted a los procesos?**
- 6) ¿Con que frecuencia aplica usted estos procesos dentro de su departamento?**
- 7) ¿Qué expectativas tienen los ciudadanos respecto al servicio que reciben del GAD?**
- 8) ¿Considera usted que los usuarios están conformes con el servicio que se brindan?**

- 9) **¿En cuánto tiempo dan solución a los requerimientos de los usuarios?**
- 10) **¿Cómo se siente usted al momento de brindar atención a un ciudadano?**

ANEXO 2. MODELO DE ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

Estimados Usuarios: Evaluar la calidad del servicio en la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua 2014-2017 por su amable colaboración gracias.

- 1) ¿Cómo considera usted la administración del presidente del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del período 2014-2017?.

BUENA

MALA

INSUFICIENTE

REGULAR

- 2) ¿Cree usted que son atendidas de manera inmediata cada uno de sus requerimientos dentro del GAD parroquial Ángel Pedro Giler?

SI

NO

- 3) ¿Recibe información la comunidad sobre lo que se realiza dentro del GAD parroquial Ángel Pedro Giler?

SI

NO

- 4) ¿La información que recibe de parte del GAD parroquial Ángel Pedro Giler mediante qué medio se dan?:

a. Televisión

b. Radio

c. Redes sociales

d. Hojas volantes

e. Carteles informativos

- 5) ¿Conoce Ud. De programas y proyectos que hayan sido aplicados para mejorar las falencias dentro de su comunidad?.

SI NO

6) ¿Son tomadas de la mejor manera sus sugerencias respecto al servicio que brinda el GAD parroquial?.

SI NO

7) ¿Han surgido inconvenientes al momento de solicitar un trámite dentro del GAD parroquial?.

SI NO

8) ¿Se les da a conocer a usted los procedimientos a seguir cuando va a realizar un trámite?

SI NO

9) ¿Los trámites realizados dentro del GAD parroquial son realizadas de manera?:

INMEDIATA

DEMORA

10) ¿Dentro del GAD parroquial se les convoca asamblea para que sean participes de las actividades dentro del mismo?

SI NO

ANEXO 3. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA Y ENTREVISTA DENTRO DEL GAD PARROQUIAL ÁNGEL PEDRO GILER DEL CANTÓN TOSAGUA



Foto 1. Solicitud de información en la secretaria del GAD parroquial Ángel Pedro Giller.



Foto 2. Análisis de la información obtenida de parte de la secretaria del GAD parroquial Ángel Pedro Giler.



Foto 3. Encuesta realizada a los ciudadanos de la parroquia Ángel Pedro Giler sobre la gestión administrativa del GAD parroquial.



Foto 4. Autor de la investigación aplicando encuesta sobre la calidad de la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler.