



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD
PARROQUIAL QUIROGA CANTÓN BOLÍVAR PARA LA MEJORA
DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA PERIODO 2020-2021**

AUTORAS:

**MARÍA ESTEFANIA CEDEÑO VERA
MARÍA AGUSTINA CHESME BONILLA**

TUTORA:

ING. MARYS IRIARTE VERA, MG.

CALCETA, JUNIO 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, María Estefanía Cedeño Vera, con cédula de ciudadanía 1314765114 y María Agustina Chesme Bonilla, con cédula de ciudadanía 1316331576, declara bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD PARROQUIAL QUIROGA CANTÓN BOLÍVAR PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA PERIODO 2020-2021** 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, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



MARÍA ESTEFANÍA CEDEÑO VERA

CC: 1314765114



MARÍA AGUSTINA CHESME BONILLA

CC: 1316331576

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

María Estefanía Cedeño Vera, con cédula de ciudadanía 1314765114, y María Agustina Chesme Bonilla, con cédula de ciudadanía 1316331576, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Investigación Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD PARROQUIAL QUIROGA CANTÓN BOLÍVAR PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA PERIODO 2020-2021**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



MARÍA ESTEFANÍA CEDEÑO VERA

CC: 1314765114




MARÍA AGUSTINA CHESME BONILLA

CC: 1316331576

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Marys Beatriz Iriarte Vera, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD PARROQUIAL QUIROGA CANTÓN BOLÍVAR PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA PERIODO 2020-2021**, que ha sido desarrollada por María Estefanía Cedeño Vera y María Agustina Chesme Bonilla, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

MARYS
BEATRIZ
IRIARTE
VERA



Firmado
digitalmente por
MARYS BEATRIZ
IRIARTE VERA
Fecha: 2022.06.29
19:37:28 -05'00'

ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, MG

CC: 1310626104

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD PARROQUIAL QUIROGA CANTÓN BOLÍVAR PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA PERIODO 2020-2021**, que ha sido desarrollado por María Estefanía Cedeño Vera y María Agustina Chesme Bonilla, previa la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. MARTHA ELIZABETH ÁLVAREZ VIDAL, MG

CC:1311004913

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

JOSE RAMON
SANTANA
AVEIGA

Firmado digitalmente
por JOSE RAMON
SANTANA AVEIGA
Fecha: 2022.06.30
09:35:47 -05'00'

CARLOS
ENRIQUE
TORRES
FUENTES

Firmado
digitalmente
por CARLOS
ENRIQUE
TORRES
FUENTES
Fecha:
2022.06.30
13:26:17 -05'00'

ING. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA

CC: 1310059967

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ABG. CARLOS ENRIQUE TORRES FUENTES

CC: 1306253509

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en el cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

A Dios, por brindarme la dicha de la salud y el bienestar físico y espiritual e intelectual, por mostrarme día a día que, con humildad, sabiduría y paciencia, todo es posible.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida, quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de mi trayectoria estudiantil; a ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivo durante mi formación profesional.

A mis hermanas, Viviana, Gema, Leidy y mi hermano Paul, por el apoyo incondicional, a mis sobrinos Emiliano y María Paula que llegaron a alentarme con su ternura en momentos de cansancio.

A todos y cada uno de los docentes en especial a mi tutora Ing. Marys Iriarte Vera por impartir sus conocimientos y guía en el desarrollo de este trabajo.

A mi compañera y amiga Agustina Chesme que en esta trayectoria universitaria estuvimos juntas y así alcanzamos nuestro objetivo, te tendré siempre en mi corazón.

A todos y cada uno de ellos mis más sentidos agradecimientos.

MARÍA ESTEFANÍA CEDEÑO VERA

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en el cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

A Dios, por brindarme la dicha de la salud y el bienestar físico y espiritual e intelectual, por mostrarme día a día que con humildad, sabiduría y paciencia que todo es posible

A mi madre, que con su apoyo y comprensión incondicional ha estado siempre a lo largo de mi trayectoria estudiantil; y que siempre me ha impulsado a salir adelante durante mi formación profesional.

A mi esposo, Antonio Loo por el apoyo incondicional, y estar siempre pendiente de mi formación estudiantil, a mis hijos Emma y Emmanuel que llegaron a darme más motivación y seguir adelante con su ternura en momentos de cansancio.

A todos y cada uno de los docentes en especial a mi tutora Ing. Marys Iriarte Vera por impartir sus conocimientos y guía en el desarrollo de este trabajo.

A mi compañera y amiga Estefanía Cedeño que en esta trayectoria universitaria estuvimos juntas y así alcanzamos nuestro objetivo, te tendré siempre en mi corazón.

MARÍA AGUSTINA CHESME BONILLA

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso que doy, dándome fuerzas para seguir adelante y no desmayar en las dificultades que se presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la esperanza ni decaer en el intento.

A mis padres José Mauro Cedeño Cedeño y Paula Mercedes Vera Basurto por haberme apoyado en todo momento sin dejar de seguir mis pasos a pesar de mi edad, por sus consejos, valores y motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor infinito, a mis hermanas Viviana, Gema, Leydi y mi hermano Paul Cedeño Vera y a cada una de las personas que de una u otra forma me apoyaron en determinado tiempo en que lo necesité para llegar hasta este momento y ayudarme a ser una mejor persona y profesional.

MARÍA ESTEFANÍA CEDEÑO VERA

DEDICATORIA

A Dios, por haberme guiado a lo largo de mi carrera estudiantil ayudándome a cumplir de esta manera todos mis anhelados sueños;

A mi madre que con su lucha y sacrificio diario pudo darme educación y permitirme seguir adelante cuando más lo he necesitado, puesto que sin ella este logro no hubiese sido posible, además por haberme inculcado los mejores valores y hábitos en mi vida, para de esta manera formarme como un profesional de bien;

A mi esposo e hijos que con su amor diario me motivaron a seguir luchando

A la Escuela Superior Politécnica agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

MARÍA AGUSTINA CHESME BONILLA

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	viii
CONTENIDO GENERAL.....	x
CONTENIDO DE TABLAS	xii
CONTENIDO DE GRÁFICOS	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
PALABRAS CLAVE.....	xiv
ABSTRACT	xv
KEYWORDS.....	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.4. IDEA A DEFENDER.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. EVALUACION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6
2.1.1. IMPORANCIA DE LA EVALUACION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	6
2.1.2. HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA ..	7
2.1.3. INDICADORES PARA LA EVALUACION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	8
2.1.3.1. EFICIENCIA	9
2.1.3.2. EFICACIA	10
2.1.3.3. CALIDAD	10
2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	11
2.2.1. FUNCIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	12
2.2.2.1. Planificación	13
2.2.5.2. Organización	13
2.2.5.3. Dirección.....	14
2.2.5.4. Control.....	15
2.2.6. GESTIÓN	15

	xi
2.2.7. GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
2.3. MEJORA DE LOS SERVICIOS.....	17
2.3.1. SERVICIOS.....	18
2.3.2. CALIDAD DEL SERVICIO.....	19
2.3.3. SERVICIO PÚBLICO.....	19
2.3.4. SERVIDOR PÚBLICO	21
2.3.5. MODELOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	21
2.4. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE QUIROGA.....	22
2.4.1. FACULTADES DEL GAD PARROQUIAL DE QUIROGA	24
2.5. PLAN DE MEJORA	26
2.5.1. ELEMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA	27
2.5.2. VENTAJAS DEL PLAN DE MEJORA	28
2.5.3. DESVENTAJAS DEL PLAN DE MEJORA	29
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	31
3.1. UBICACIÓN.....	31
3.2. DURACIÓN	31
3.3. VARIABLES.....	32
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	32
3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	32
3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	32
3.4.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	33
3.5. MÉTODOS	33
3.5.1. MÉTODO DEDUCTIVO.....	33
3.5.2. MÉTODO INDUCTIVO	34
3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO	34
3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	34
3.6.1. OBSERVACIÓN	34
3.6.2. ENCUESTA	35
3.6.3. ENTREVISTA.....	35
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	37
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
5.1. CONCLUSIONES.....	85
5.2. RECOMENDACIONES	86
BIBLIOGRAFÍA.....	87
ANEXOS.....	103

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 2.1. Elementos del plan de mejoras	28
Tabla 2.2. Ventajas del plan de mejora continua	29
Tabla 2.3. Desventajas del plan de mejora continua	30
Tabla 4.1. Comparación entrevistas aplicada al personal del GAD parroquial de Quiroga	40
Tabla 4.2. Calificaciones para interpretación, batería tipo semáforo	44
Tabla 4.3. Estadístico dimensión tangibilidad	45
Tabla 4.4. Estadístico pregunta 1 de la dimensión tangibilidad	47
Tabla 4.5. Estadístico pregunta 2 de la dimensión tangibilidad	48
Tabla 4.6. Estadístico pregunta 3 de la dimensión tangibilidad	49
Tabla 4.7. Estadístico pregunta 4 de la dimensión tangibilidad	50
Tabla 4.8. Estadístico competencia Fiabilidad o prestación del servicio	51
Tabla 4.9. Estadístico pregunta 5 de la dimensión fiabilidad o prestación de servicio	54
Tabla 4.10. Estadístico pregunta 6 de la dimensión fiabilidad o prestación de servicio	55
Tabla 4.11. Estadístico pregunta 7 de la dimensión fiabilidad o prestación de servicio	56
Tabla 4.12. Estadístico pregunta 8 de la dimensión fiabilidad o prestación de servicio	57
Tabla 4.13. Estadístico dimensión capacidad de respuesta.....	58
Tabla 4.14. Estadístico pregunta 9 de la dimensión capacidad de respuesta	60
Tabla 4.15. Estadístico pregunta 10 de la dimensión capacidad de respuesta	61
Tabla 4.16. Estadístico pregunta 11 de la dimensión capacidad de respuesta	62
Tabla 4.17. Estadístico pregunta 12 de la dimensión capacidad de respuesta	62
Tabla 4.18. Estadístico dimensión seguridad.....	63
Tabla 4.19. Estadístico pregunta 13 de la dimensión seguridad.....	66
Tabla 4.20. Estadístico pregunta 14 de la dimensión seguridad.....	66
Tabla 4.21. Estadístico pregunta 15 de la dimensión seguridad.....	67
Tabla 4.22. Estadístico pregunta 16 de la dimensión seguridad.....	68
Tabla 4.23. Estadístico dimensión empatía.....	69
Tabla 4.24. Estadístico pregunta 17 de la dimensión empatía.....	71
Tabla 4.25. Estadístico pregunta 18 de la dimensión empatía.....	72
Tabla 4.26. Estadístico pregunta 19 de la dimensión empatía	73
Tabla 4.27. Elementos de la dimensión tangibilidad que interfieren en la calidad del servicio	75
Tabla 4.28. Elementos de la dimensión fiabilidad que interfieren en la calidad del servicio	76
Tabla 4.29. Elementos de la dimensión Capacidad de respuesta que interfieren en la calidad del servicio	76
Tabla 4.30. Elementos de la dimensión seguridad que interfieren en la calidad del servicio.....	77
Tabla 4.31. Elementos de la dimensión empatía que interfieren en la calidad del servicio	78
Tabla 4.32. Acciones de mejora para la dimensión tangibilidad	79
Tabla 4.33. Acciones de mejora para la dimensión fiabilidad	79
Tabla 4.34. Acciones de mejora para la dimensión capacidad de respuesta	80
Tabla 4.35. Acciones de mejora para la dimensión seguridad.....	81
Tabla 4.36. Acciones de mejora para la dimensión empatía.....	82

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 2.1. Hilo conductor del Marco teórico	5
Imagen 3.1. Ubicación Parroquia Quiroga Cantón Bolívar.....	31

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1. Nivel porcentual, estadístico de la dimensión tangibilidad	45
Gráfico 4.2. Calificación promedio de la dimensión tangibilidad	46
Gráfico 4.3. Calificación porcentual de la pregunta 1, dimensión tangibilidad	48
Gráfico 4.4. Calificación porcentual de la pregunta 2, dimensión tangibilidad	49
Gráfico 4.5. Calificación porcentual de la pregunta 3, dimensión tangibilidad	50
Gráfico 4.6. Calificación porcentual de la pregunta 4, dimensión tangibilidad	51
Gráfico 4.7. Nivel porcentual, estadístico de la dimensión fiabilidad o prestación del servicio.....	52
Gráfico 4.8. Calificación promedio de la dimensión fiabilidad o prestación del servicio.....	52
Gráfico 4.9. Calificación porcentual de la pregunta 5, dimensión fiabilidad o prestación del servicio	54
Gráfico 4.10. Calificación porcentual de la pregunta 6, dimensión fiabilidad o prestación del servicio	55
Gráfico 4.11. Calificación porcentual de la pregunta 7, dimensión fiabilidad o prestación del servicio	56
Gráfico 4.12. Calificación porcentual de la pregunta 12, dimensión fiabilidad o prestación del servicio	57
Gráfico 4.13. Nivel porcentual, estadístico de la dimensión capacidad de respuesta.....	58
Gráfico 4.14. Calificación promedio de la dimensión capacidad de respuesta	59
Gráfico 4.15. Calificación porcentual de la pregunta 9, dimensión capacidad de respuesta	60
Gráfico 4.16. Calificación porcentual de la pregunta 10, dimensión capacidad de respuesta.....	61
Gráfico 4.17. Calificación porcentual de la pregunta 11, dimensión capacidad de respuesta.....	62
Gráfico 4.18. Calificación porcentual de la pregunta 12, dimensión capacidad de respuesta.....	63
Gráfico 4.19. Nivel porcentual, estadístico de la dimensión seguridad	64
Gráfico 4.20. Calificación promedio de la dimensión seguridad.....	64
Gráfico 4.21. Calificación porcentual de la pregunta 13, dimensión seguridad	66
Gráfico 4.22. Calificación porcentual de la pregunta 14, dimensión seguridad	67
Gráfico 4.23. Calificación porcentual de la pregunta 14, dimensión seguridad	68
Gráfico 4.24. Calificación porcentual de la pregunta 14, dimensión seguridad	69
Gráfico 4.25. Nivel porcentual, estadístico de la dimensión empatía.....	70
Gráfico 4.26. Calificación promedio de la dimensión empatía	70
Gráfico 4.27. Calificación porcentual de la pregunta 17, dimensión empatía.....	72
Gráfico 4.28. Calificación porcentual de la pregunta 18, dimensión empatía.....	73
Gráfico 4.29. Calificación porcentual de la pregunta 19, dimensión empatía.....	74

RESUMEN

La investigación fue desarrollada en el GAD parroquial de Quiroga con el objetivo de evaluar la gestión administrativa, para la mejora de los servicios que brinda a la ciudadanía y por ende garantizar la calidad en la prestación de los mismos. En cuanto a la metodología aplicada se desarrollaron tres fases: en la primera, se realizó una revisión de los procesos administrativos con la finalidad de identificar los servicios, empleando una visita técnica que contribuyó a concretar los primeros acercamientos con el representante de la institución, además se aplicó una entrevista para la respectiva caracterización. En la segunda etapa, se procedió a la evaluación de los servicios, aplicando una encuesta a 249 usuarios, quienes, mediante un muestreo aleatorio simple, fueron seleccionados, los mismos, expresaron su criterio respondiendo a 19 preguntas distribuidas en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía. En la tercera fase, se sugirió un plan de acción donde se proponen actividades para la reducción de las falencias encontradas. En cuanto a los resultados, se evidencia deficiencias asociadas a los materiales guías, ambiente de trabajo, el interés mostrado por el servidor al usuario, el tiempo de atención y la igualdad en el trato, se concluye mediante el diagnóstico que existe la necesidad de medir la eficiencia con la cual los recursos humanos y materiales son empleados en el proceso de prestación de los servicios, debido a que, los indicadores no han logrado desarrollarse, ni han alcanzado el nivel mínimo requerido, correspondiente a un 90%.

PALABRAS CLAVE

Calidad del servicio, evaluación, gestión administrativa, mejora de la gestión.

ABSTRACT

The investigation was developed at the GAD in Quiroga parish with the objective of evaluating the administrative management, for the improvement of the services that offers to the citizenship and therefore guarantee the quality in the provision of it. Regarding the methodology applied, three phases were developed: in the first, a review of the administrative processes was carried out in order to identify the services, using a technical visit that contributed to specify the first approaches with the representative of the institution, in addition, an interview was applied for the respective characterization. In the second stage, the services were evaluated, applying a survey to 249 users, who were selected through a simple random sampling, they expressed their criteria by answering 19 questions distributed in five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, security, and empathy. In the third phase, an action plan was suggested where activities are proposed to reduce the shortcomings found. Regarding the results, deficiencies associated with the guide materials, work environment, the interest shown by the server to the user, the attention time and the equality in the treatment are evident, concluding through the diagnosis that there is a need to permanently measure the human and material resources used in the service provision process, due to the fact that the measured indicators have not been developed, nor have they reached the minimum required level, corresponding to 90%.

KEYWORDS

Service quality, evaluation, administrative management, management improvement

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La administración pública en América latina ha experimentado cambios importantes en los últimos años, adoptando un nuevo modelo direccionado a la gestión de la calidad y de mejora continua (Valdez, 2019), mismo que ha permitido un manejo de forma adecuada de los recursos públicos asignados en beneficio y bienestar de la comunidad (Toala et al., 2016).

Para Macías y Zambrano (2020) la existencia de instituciones públicas en Ecuador se sustenta en la satisfacción de las necesidades de la población que brindan servicios en beneficio de la sociedad; sin embargo, no se conoce si tienen establecidos los medios necesarios para verificar las propuestas de acciones, programas y proyectos; más aún si los estudios son direccionados a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, debido a que, estos gozan de autonomía política, administrativa y financiera, como se establece en la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 238 y el Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD, 2010), en su artículo 63.

La necesidad de medir la gestión de la calidad del servicio e identificar el nivel de eficiencia y eficacia de la administración en este tipo de instituciones en concordancia con Ormaza et al., (2016), resulta imperante, más aún si dentro de las facultades que poseen los gobiernos autónomos descentralizados se encuentra la autorregulación, el establecimiento de los mecanismos de evaluación y control pertinentes que les facilite conocer su estado actual es fundamental, sea este favorable o desfavorable, debiendo ser generados por la misma institución; sin embargo, en los medios de información o investigaciones consultadas no se encontró procesos de medición y diagnóstico, que faciliten conocer el estado de la calidad en la administración de los servicios prestados a la ciudadanía.

En relación a lo expresado en el párrafo anterior, respecto a la autorregulación, y la ausencia de evidencias acompañada de la falta de mecanismos o herramientas de estudio en cuanto a la calidad de los servicios, en el GAD parroquial Quiroga del cantón Bolívar, como menciona Mejías et al., (2018), se vería afectada la administración, generando una mala planificación y ocasionando una posible baja en el acceso a los servicios por parte de los usuarios.

En este sentido, la evaluación del GAD parroquial Quiroga busca la identificación del estado actual de la gestión administrativa asociada a la calidad de los servicios que prestan a la sociedad civil, y las deficiencias que pudiesen existir y que podrían afectar el desempeño de las operaciones diarias, con el fin de analizar si se da el uso inadecuado de los recursos humanos, materiales y económicos de los cuales están dotados. Tomando como base lo antes mencionado se plantea la detección de las problemáticas asociadas y la obtención de información que le permita tomar decisiones prácticas a partir de resultados que buscan generar soluciones reales respecto al logro de la calidad en la prestación de los servicios.

Al profundizar en la problemática a estudiar, mediante una entrevista no estructurada aplicada al Ing. Johan Reinaldo Párraga Vélez presidente de la junta parroquial de Quiroga (2021), se indica un bajo rendimiento en el sistema administrativo durante su periodo, debido a la necesidad de priorizar el presupuesto, direccionándolos al enfrentamiento de la pandemia, que conllevo a plantearse reajustes en todos los niveles de la institución, lo cual afectó la planificación que se tenía para el periodo 2020, desconociéndose además en la actualidad si lograron superar dicho déficit; añadido a ello, la falta de presupuesto generado a partir de la no consignaciones puntuales de las alcúotas, en palabras del entrevistado afecta el desarrollo normal de la gestión administrativa terminando en un posible deterioro de la eficiencia con la cual se prestan los servicios a la comunidad, convirtiéndose en unos de los factores a estudiar en la presente investigación.

Dado el análisis anterior se plantea como pregunta de investigación lo siguiente:

¿Cómo la evaluación de la gestión administrativa del GAD parroquial Quiroga del cantón Bolívar contribuye a la mejora de los servicios que brinda?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo con el fin de estudiar la Gestión Administrativa y como esta influye en la calidad de los servicios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quiroga, comprendiendo los beneficios que implica su desarrollo el estudio se lo justifica desde el punto de vista social, legal y económico.

En el ámbito social, se verán beneficiados directamente los ciudadanos e instituciones de la parroquia, debido a que, por medio de la identificación del estado actual del servicio, se podrá mejorar la calidad del mismo, mediante la implementación de acciones correctivas a partir de los resultados que permitan lograr eficiencia y eficacia en la atención brindada, procurando la satisfacción de los requerimientos de la ciudadanía.

Por su parte, la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el artículo 227, determina que: “la administración pública constituye un servicio a la colectividad, que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (p.79), pretendiendo desde el punto legal, verificar si al ser aplicado el principio de autonomía, en lo que corresponde a la gestión administrativa del GAD parroquial Quiroga, se aplican los medios necesarios para garantizar la mejora continua de los servicio.

En lo económico, el estudio le permitirá a la institución contar con información fidedigna respecto a la buena o mala gestión de la administración que están ejerciendo y así realizar una correcta toma de decisiones que propendan al logro de la calidad de los servicios, que asociados al campo financiero, se verá reflejado en un buen manejo y asignación de los recursos que se puede transmitir en un

mejor y amplio desarrollo de la administración financiera del GAD parroquial en relación a la prestación de los servicios.

Por ende, el estudio procura la mejora de los procesos existentes en la institución, relacionados a la búsqueda de la calidad de los servicios mediante la correcta gestión de la administración, desde el principio de autonomía del cual goza el GAD parroquial de Quiroga, direccionando esfuerzos hacia la creación de políticas que procuren la calidad en la atención y el bienestar de la población.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión administrativa del GAD parroquial Quiroga del cantón Bolívar durante el periodo 2020-2021, para la mejora de los servicios que brinda.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos de la gestión administrativa de los servicios que brinda el GAD parroquial de Quiroga del cantón Bolívar.
- Evaluar la gestión administrativa de los servicios que brinda el GAD parroquial de Quiroga del cantón Bolívar.
- Sugerir un plan de acción para la mejora de la gestión administrativa de los servicios que brinda el GAD parroquial Quiroga del cantón Bolívar.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación de la gestión administrativa del GAD parroquial Quiroga del cantón Bolívar durante el periodo 2020-2021, contribuirá a la mejora de los servicios que brinda.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El siguiente apartado busca incorporar las principales concepciones teóricas referentes al estudio, aplicándose para este fin la investigación bibliográfica mediante una búsqueda de infografía, que acompañada del análisis y la síntesis se pudo desarrollar, las diferentes conceptualizaciones aquí planteadas, para un entendimiento claro de su estructura se plantea el desarrollo de un hilo conductor, mismo que se describe en la figura 2.1.

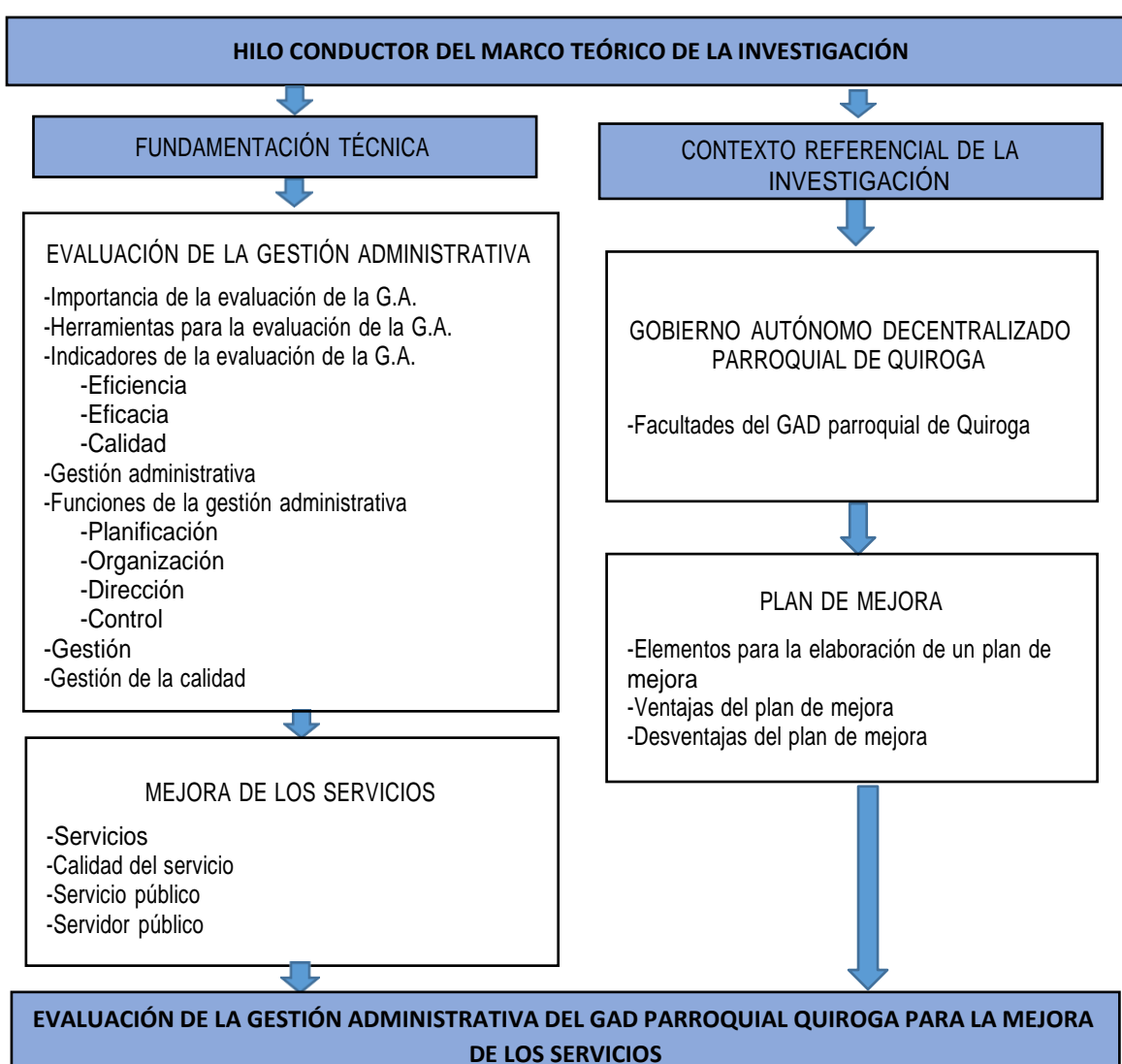


Figura 2.1. Hilo conductor del Marco teórico
Elaborado: Autoras

2.1. EVALUACION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El Análisis de gestión administrativa es un examen de la estructura administrativa o de sus componentes para evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual se están cumpliendo la planificación, organización, la coordinación, la dirección la ejecución y control de los objetivos trazados por la empresa para corregir las deficiencias que pudieran existir, tendiendo al mejoramiento continuo de la misma, optimizando la productividad hasta lograr la calidad total y su control (Aular, 2018). Además tiene un efecto positivo en el talento humano, debido a que, sus principales contribuciones se orientan al logro de las metas fijadas, haciendo uso correcto de los tiempos, y un buen manejo de los costos y gastos que se ven reflejado directamente en los resultados.

La gestión administrativa es vital para todas las entidades, sean estas con o sin fines de lucro. Lo cierto es que se requieren que la empresa disponga de condiciones estructurales y organizativas para que pueda ser competitiva dentro de su industria. (Vimos, 2018), es debido a ello que su evaluación resulta ser imprescindible para el logro de las metas, además mediante la correcta medición, se puede implementar acciones que contribuyan a la mejora de las operaciones.

2.1.1. IMPORANCIA DE LA EVALUACION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dentro del campo organizacional el monitoreo y la evaluación son funciones estratégicas y sistemáticas que buscan generar información confiable y rigurosa acerca del alcance, logros de metas y resultados previamente establecidos (Miranda et al., 2015), cumpliendo entre una de sus principales funciones el monitoreo de los logros alcanzado durante la etapa de ejecución de cualquier plan, mediante el correcto seguimiento se puede realizar la detección de falencias e implementar acciones correctivas y preventivas que impidan genera un resultado no deseado.

En estudios que indagan sobre los propósitos de la evaluación aparecen respuestas de docentes y directivos que muestran una realidad sometida a exigencias externas, como “evaluamos porque se nos pide que evaluemos (Domínguez y González, 2015), distorsionando estos criterios la verdadera relevancia de aplicar procedimiento de medición dentro una organización , debido a que, si se hace un análisis más profundo, cualquier proceso, plan o programa que no sea evaluado, no puede ser medido y difícilmente controlado, lo cual serían factores que dificultan predecir los resultados a obtener y mucho menos identificar si el producto a generar es de calidad.

Por último, es conveniente acotar que la utilización de instrumentos de evaluación ayuda a las organizaciones a verificar si el servicio que ellos brindan está respondiendo correctamente a las necesidades que los usuarios tienen. Por ello, ante esta necesidad surgen diferentes técnicas y metodologías que permiten medir la satisfacción del usuario (Sánchez y Sánchez, 2016). Siendo esta la base del desarrollo investigativo del presente estudio, podría decirse, que aplicar las herramientas de medición es fundamental para hacer el correspondiente diagnóstico de los resultados a obtener, independiente de que estos sean favorables o no para la organización en estudio.

2.1.2. HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La evaluación es un proceso consustancial al aprendizaje en cuanto es un insumo para verificar su desarrollo y adquisición. Se evalúa tanto el proceso en sí, como los resultados, y en este sentido la distinción entre evaluación formativa y sumativa resulta necesaria (Ochoa y Moya, 2019). Los autores, adicional a lo descrito mencionan que, dentro de la medición formativa también denominada cualitativa, se direcciona a la constatación de los procedimientos mediante el uso de instrumentos como la entrevista; mientras que, la evaluación sumativa o cualitativa, hace uso de procedimientos matemáticos y estadísticos, para lo cual previamente se aplican test o pruebas que, al ser procesadas, se obtienen datos numéricos.

En cuanto a la evaluación de la calidad de los servicios Causado et al (2019) han mostrado la pertinencia del uso de modelos de la calidad en el servicio, para evaluar dimensiones de calidad asociadas con la satisfacción de los usuarios lo que al final se refleja en la mejora de los procesos de prestación del servicio.

Por otra parte, analizando los criterios para obtener información, se puede considerar la escala Likert siendo esta una herramienta valiosa aplicada a investigaciones cuantitativas, donde se pretende adquirir información sobre los diferentes criterios de las predisposiciones, actitudes, valoraciones y opiniones que tiene una determinada población sobre un asunto en particular (Fabila et al., 2013, p.39). Es así como las tesis pretenden usar esta herramienta para evaluar la gestión administrativa para la mejora de la calidad de los servicios que brinda el GAD de Quiroga tras la aplicación de encuestas a un determinado número de habitantes.

Partiendo del principio de que todo aquello que no se puede medir no es controlable, evaluar la gestión administrativa es fundamental para tener un correcto manejo de las operaciones de la institución, en este sentido mediante su aplicación, se facilita la obtención de datos, para detectar las falencias asociadas a los diferentes procesos, atendiendo a lo mencionado es importante conocer las diferentes conceptualizaciones que implica el tema, con este fin se referencian a continuación.

2.1.3. INDICADORES PARA LA EVALUACION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

No se puede hablar de calidad si no se ha evaluado una gestión, por lo cual, contar con herramientas de medición del cumplimiento de las actividades de la organización, es buscar la mejora continua (Samaniego, 2017, p7), en este sentido hacer uso de los indicadores de gestión administrativa como menciona ESAN (2018) es indispensables para medir el cumplimiento de los objetivos en una

organización. Sin ellos, resulta sumamente arriesgado tomar decisiones importantes dentro de una empresa.

Los indicadores de gestión hacen parte integral del sistema de planeación y autoevaluación institucionales. Se consideran como un mecanismo sistemático para el monitoreo del cumplimiento de la gestión, en especial de la planeación estratégica y, en general, del que hacer institucional. (Universidad del Norte, 2021)

“De acuerdo con José Hernando Bahamón, PhD de la Universidad de Sevilla y Director Académico de la Universidad ICESI, la gestión de personas en una empresa requiere de ciertos tipos específicos de indicadores. A continuación mencionamos los principales” (ESAN, 2018).

1. Eficaces: miden el nivel de satisfacción de los objetivos de la empresa y de los colaboradores.
2. Efectivos: miden el impacto final del trabajo de cada empleado para comprender si ha sido rentable o no.
3. Eficientes: permiten conocer la relación entre los bienes y recursos consumidos en la empresa y los bienes y servicios producidos (inversión-resultados).

Considerando el criterio de Torres y Logroño (2017), señala tres indicadores asociados a la gestión administrativa, encontrándose entre estos: Eficiencia, Eficacia y Calidad.

2.1.3.1. EFICIENCIA

El término eficiencia, en el campo de las ciencias administrativas se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos (Lara, 2017, p146) es decir, busca la utilización apropiada de los recursos y los resultados obtenidos (Graus, 2017).

Se debe tener en cuenta que, en la eficiencia aquello que prima es la forma en cómo los elementos son usados de la mejor manera posible para llegar al objetivo

deseado (Caguana et al., 2016), con 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 (Torres y Logroño, 2017).

El no cumplir cabalmente los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos hacen que la iniciativa resulte ineficiente (o menos eficiente). Por lo tanto, para ser eficiente, una iniciativa tiene que ser eficaz.

2.1.3.2. EFICACIA

La eficiencia es descrita desde la subdimensión uso de los recursos, esta a su vez es abordada por los indicadores: tiempo de entrega, gestión de inventario, % compras bajo convenios y alianzas, costo de calidad, H-H (Horas Hombre) en proceso, y tiempo como optimización de proceso productivo (García et al., 2019), tiene por finalidad determinar el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto (Cárdenas, 2018, p54), con la finalidad de buscar resultados a través de acciones específicas (Graus, 2017).

Desde la perspectiva de Torres y Logroño (2017), se 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.

2.1.3.3. CALIDAD

Conceptualmente, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor (Cárdenas, 2018). Además, se logra cuando la organización es eficiente respecto al uso racional y planeado de los recursos, internos y externos, y eficaz cuando tiende la misión a través del cumplimiento de sus objetivos sociales, técnicos, tecnológicos,

científicos, políticos, religiosos, culturales, deportivos, y académicos (Cano, 2017, p21).

La calidad implica contrastación de los resultados y el estándar establecido en las organizaciones (Sanabria et al., 2015). Es decir, requiere un análisis comparativo de los procesos frente a los estándares establecidos a alcanzar, la diferencia que pudiese generarse entre el resultado esperado y lo percibido, es aquello que los clientes internos y externos señalan como calidad; autores como Campanella (1998) referenciado por Manrique et al., (2018) afirman se concreta no sólo con dar un concepto, sino como filosofía de evaluación de todos los servicios que se brindan o en los productos que se venden, estableciendo una comparación con productos similares; debido a que, como menciona Cárdenas (2018) dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente.

Se debe tener en cuenta que uno de los principios bajo los cuales se fundamenta la calidad es la necesidad de contar con procesos planificados, documentados y controlados para crear valor dentro de la organización, infundiéndole además confianza en el resultado mediante la implementación de la mejora continua, que contribuya al principio de calidad total; el cual se logra según Samaniego (2017) cuando cada uno de los departamentos de la organización apunta hacia un mismo objetivo: lograr el éxito como empresa en su conjunto. Lo que se busca con la práctica de la calidad total es el mejoramiento de los procesos, que dé como resultado mejores productos y servicios (p7).

2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas (González et al., 2020, p33). Por lo tanto, la administración ha sido una ciencia que ha permitido al ser humano tomar decisiones oportunas para el cumplimiento de sus objetivos y su supervivencia (Tubay, 2017, p22).

Permite a las empresas tener un buen desenvolvimiento en todas sus áreas y de todos sus recursos para tener una solvencia y capacidad de crecimiento dentro y fuera de la misma (Velásquez, et al., 2016, p16), al ser considerada una de las actividades más significativas y relevante en las organizaciones (Falconí et al., 2019, p5). La gestión administrativa como modelo a implementar en palabras de Ramírez et al., (2017), propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que intervienen en ellos, tanto personal, como material.

La gestión administrativa engloba todos los aspectos necesarios para hacer de la organización un sustento positivo en el ámbito administrativo (González, et al., 2020). Resultando de gran relevancia ante cualquier institución, pues ayuda a medir el nivel de eficiencia y eficacia de las unidades o departamento en específico” (Albano, 2016, p.165), y así tomar medidas significativas según el diagnóstico, para mejorar día a día el servicio y así alcanzar nuevos y mejores resultado optimizando los recursos.

2.2.1. FUNCIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Derivado de planteamientos anteriores, desde los años 1800, se ha hecho costumbre el hecho de definir a la gestión administrativa en base a cuatro pilares, reforzados por, quienes señalan como procesos administrativos: planeación, organización, dirección, coordinación y control. (Chiavenato, 2006; Falconi et al., 2019; Ramírez et al., 2017; González et al., 2020), estableciéndose estos factores como la necesidad de la capacidad administrativa de quienes participan activamente dentro del aspecto práctico de cada una de esas funciones (Cárdenas, 2018, p54) y debido a la relevancia que se les otorga dentro del procesos de la administración organizacional, se procede a realizar su respectiva conceptualización, con la finalidad de identificar la relevancia adquirida dentro de la gestión.

2.2.2.1. Planificación

La planeación es un proceso racional que busca prever posibilidades o condiciones futuras y tomar una serie de decisiones para llegar a ellas (Tubay 2017, p24), reconocida como la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado (González et al., 2020, p33).

Desde la concepción de Cardenas (2018) permite predeterminar un curso de acción a seguir para lograr los objetivos establecidos. Este proceso desde luego que implica contar con los elementos siguientes:

- a. Pronosticar los volúmenes de ventas que se puedan alcanzar en determinados periodos.
- b. Fijar los resultados finales deseados u objetivos.
- c. Desarrollar estrategias que señalen cómo y cuándo alcanzar las metas establecidas.
- d. Formular presupuestos.
- e. Establecer procedimientos.
- f. Determinar políticas que orientan a los gerentes en la toma de decisiones.

La planificación es la función de la administración mediante la cual, se puede establecer la forma, medios, y recursos a través de los cuales se espera conseguir los objetivos de alguna planificación, de la eficiencia con el cual esté estructurado dependerá el éxito de su ejecución.

2.2.5.2. Organización:

La organización definida como la correcta asignación de actividades a los miembros de una entidad (Tubay 2017, p24), consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados. (González et al., 2020, p33).

Añadido a lo antes descrito de acuerdo a Cardenas (2018), tiene por objeto asignar y relacionar a la gente en la organización para el logro de los objetivos establecidos.

Esta fase posee aspectos tales como:

- a. Definir las funciones y actividades necesarias para el logro de los objetivos, integrarlas en unidades orgánicas y coordinadas entre sí.
- b. Jerarquizar la autoridad a cada jefe de cada una de esas unidades orgánicas
- c. Definir cada puesto en cuanto a sus requerimientos, tareas y relaciones con los demás elementos de la organización.

Su principal función dentro de una planificación es asignar lo que corresponde a quien corresponde con la mayor eficiencia posible, identificando los requerimientos y ajustando, para que al momento de ejecutar cualquier actividad se tengan los medios necesarios para su desarrollo, sean estos de tipo material, económico, financiero o humano.

2.2.5.3. Dirección

El objetivo principal de la dirección se rige a conducir, guiar y supervisar los esfuerzos de los subordinados para ejecutar planes, actividades y hacer que los objetivos propuestos se cumplan (Tubay 2017, p25). Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación (González et al., 2020, p33).

Además, en palabras de Cárdenas (2018) por medio de esta función se busca hacer que la gente emprenda acciones efectivas hacia el logro de los objetivos establecidos. Esta función requiere:

- a. Delegar autoridad, o sea dar facultades para que otros decidan.
- b. Motivar y persuadir al personal para que colabore y tome acciones efectivas.
- c. Poner en práctica buenas relaciones humanas entre todo el personal.

En esta etapa de la administración corresponde al responsable guiar las acciones a los resultados esperados, haciendo que todo lo planificado y organizado, sea ejecutado lo más apegado posible a lo coordinado, es aquí donde se deben delegar

responsabilidades, conseguir que los colaboradores hagan su trabajo con la mayor eficiencia posible y crear un ambiente de ayuda mutua donde el fin sea el logro de los objetivos establecidos en unidad.

2.2.5.4. Control

El control está destinado a cerciorarse de que los hechos y actividades desarrolladas vayan de acuerdo con la planificación establecida, para de esta manera se logre cumplir con los objetivos propuestos. (Tubay 2017, p25), cumpliendo la función de verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones (González et al., 2020, p33).

Desde otro punto de vista válido y en concordancia con Cárdenas (2018), el control es una función que busca asegurar que las realizaciones se conformen a los planes o normas establecidas. Requiere tener en cuenta lo siguiente:

1. Fijar normas o estándares que sirvan de base para evaluar las realizaciones.
2. Medir las realizaciones y compararse con las normas establecidas a fin de determinar cualquier posible desviación.
3. Tomar las medidas necesarias para evitar que se vuelva a incurrir en las mismas desviaciones.
4. Vigilar constantemente todo sistema de control para que se evalúe su propio cumplimiento y mejoramiento.

Pretender conseguir algún objetivo organizacional sin desarrollar las respectivas actividades de control, hace casi imposible predecir el resultado final, debido a que, de este depende el éxito o fracaso de cualquier proyecto, su función es guiar y direccionar esfuerzos de ser necesarios al detectarse si existe algún desvío de la planificación, además de verificar que los recursos, y tiempos asignados sean cumplidos con la mayor eficiencia posible.

2.2.6. GESTIÓN

A través de la historia, la gestión ha sido reconocida como disciplina (Manrique, 2016, p137) cuyo origen data de 1884, (Corominas y Pascual, 1984 referenciado por Manrique, 2016, p132) mientras como nueva tecnología que se orienta a objetivos prácticos fue presentada al público en general durante las últimas décadas del siglo XIX, y se convirtió rápidamente en disciplina en las décadas de 1920 y 1930 (Manrique, 2016, p132).

En la actualidad, el concepto de gestión se ha hecho hegemónico y está asociado a concepciones administrativas o empresariales, institucionales u organizacionales y se encuentra estrechamente ligado a la noción de estrategia (Manrique, 2016, p137), representando una de las principales herramientas para que las organizaciones logren su desarrollo en el que puedan aprovechar y extender la utilización de los conocimientos que tiene su personal (Arboleada, 2016). Se podría decir que, la gestión resulta un compromiso inexcusable para la obtención de lo que se desee alcanzar.

Además, impacta a los procesos administrativos, que son indispensables en la gestión administrativa con el fin de alcanzar la eficiencia, eficacia y logro de las metas organizacionales; debido a que, como menciona Armijos et al., (2019) puede entenderse como el desarrollo de actividades orientadas a adquirir un beneficio para la empresa al ser una serie de acciones implementadas por sus miembros, y así lograr los objetivos ya sean propios, institucionales o sociales.

2.2.7. GESTIÓN DE LA CALIDAD

La gestión de la calidad para autores como Wagner et al., (2014), Comisión et al., (2011) y Llanes et al., (2014), se establece como un nuevo modo de pensar acerca de la dirección de las organizaciones para contribuir al mejoramiento del desempeño de la empresa y su crecimiento impulsando la mejora continua en toda la organización, la cual podría materializarse en términos de rentabilidad desde todos los sentidos.

Desde un punto de vista más actualizado Hernández, et al., (2018), sostienen que la gestión de calidad “resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad

empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente” (p.180). Lo cual deja ver el vínculo existente entre calidad y planificación estratégica, desarrolladas y complementadas mediante una correcta gestión.

Es necesario acotar, que la gestión de la calidad ha evolucionado desde sus orígenes hacia una nueva visión cada vez más global. Ello ha dado lugar a diferentes modelos como lo son: Modelo Gerencial Deming, Modelo Malcom Baldrige, Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM), Modelo Iberoamericano para la excelencia, ISO 9000 y ISO 9001, entre otros (Andrade y Labarca, 2011). Modelos que tienen como fin único, lograr la consecución de la calidad total.

2.3. MEJORA DE LOS SERVICIOS

Identificándose la calidad como el conjunto de características de un producto o servicio que le confiere aptitud para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del consumidor (Atencio y González, 2007), al vincularla al proceso de mejora, esta se vuelve indispensable para garantizar la aceptación por parte del cliente o usuario, requiriéndose por lo tanto, como menciona Causado et al., (2019), la implementación de la mejora continua como alternativa de solución incremental, ya que el servicio debe ser cada vez más apropiado y congruente con las expectativas del cliente.

Por otra parte, al hablar de mejora de los servicios, también resulta relevante tratar elementos como la educación, misma que en palabras de Saturno et al., (2015) la formación continua para la mejora de la calidad es un complemento necesario para cualquier iniciativa que pueda ponerse en marcha, incluso si se implementa de forma única e independiente. Las actividades que la integren pueden consistir, por una parte, en cursos específicos sobre las tres actividades o puertas de entrada a la dinámica de la mejora continua (monitorización, ciclos de mejora y planificación).

La mejora de los servicios debe constituirse como una meta de logro continuo para toda organización, debido a que, es la única forma de mantener la calidad y aceptación por parte de los clientes, si lo que se pretende es cumplir con sus expectativas, además de potenciar los beneficios que se proporcionan implementando acciones correctivas de forma permanente si es necesario.

2.3.1. SERVICIOS

Desde un marco conceptual los servicios son todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores (Paredes et al., 2019, p5). En cuanto a los aportes que han tenido, cobran mayor relevancia en el comercio mundial a lo largo de las últimas décadas. Las exportaciones globales de servicios se multiplicaron casi 12 veces entre 1980 y 2016. En comparación, la exportación global de bienes aumentó cerca de 8 veces durante el mismo periodo. De esta manera, la participación de la exportación de servicios en el total exportado por el mundo pasó de 16% en 1980 a 23% en 2016. (Azevedo, 2018).

Como se puede identificar los servicios tienen gran relevancia dentro del mercado, buscan cubrir alguna problemática existente en la sociedad, sin embargo, el nivel de competencia cada vez aumenta, debido al incremento de servicios sustitutos, son la única ventaja competitiva que predomina es la calidad con el cual es entregado, es así que desde el criterio de Rodríguez et al., (2016), los servicios no son más que el resultado de un conjunto de actividades intangibles, en el cual se relacionan dos partes, un proveedor y un consumidor (Rodríguez et al., 2016).

En el entorno actual desde el punto de vista de las autoras, enfatizando las citas anteriores es importante destacar que los servicios son actos donde una persona brinda su esfuerzo, y experiencia; para producir u ofrecer un producto de calidad; sin embargo, como plantea Jamaluddin y Ruswanti (2017), y Angelova y Zekiri, (2011) para sobrevivir en esta industria, una empresa debe desarrollar una nueva

estrategia para satisfacer a sus clientes; desarrollar la lealtad no es una opción en los negocios, es una forma de desarrollar una excelencia competitiva sostenible.

2.3.2. CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio es uno de los factores considerados por todas las organizaciones, debido a la presencia de una alta competencia, se convierte en un elemento de diferenciación, mediante el cual se puede tener éxito en su comercialización, además de acuerdo a Durán et al., (2017), busca la satisfacción de sus consumidores, lo cual es un factor determinante para toda empresa prestataria de un servicio, tomando mucha relevancia al respecto. Debido a que, en concordancia con Pride y Ferrell (2018) la prestación de servicios de alta calidad es una de las tareas más importantes y difíciles que afronta cualquier organización de servicios.

Calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal (Atencio y González, 2007), la calidad del servicio es responsabilidad de toda la organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo, incluyendo todo lo que se relaciona directa e indirectamente con los clientes, pues cuanto más dependa la calidad del servicio y del comportamiento del Recurso Humano, mayor será el riesgo de que no resulte acorde a lo establecido.

Arellano, (2017), dice que “la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja competitiva a aquellas empresas que tratan de alcanzarla, mantener e innovar constantemente” (p.75). Desde otro enfoque, Riccio et al., (2019) mencionan que la calidad del servicio hace referencia a brindar al cliente lo que se prometió, es decir cumplir las expectativas anticipadas que se realizaron con propagandas establecidas para auspiciar o vender el servicio.

2.3.3. SERVICIO PÚBLICO

Los servicios públicos, en un inicio, mantenían una concepción intrínsecamente estatal (Jaramillo, 2021, p1). Estableciéndose como el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2018). Criterios alineados a la FAO (2021) al establecer que los gobiernos son responsables en último término de asegurar el acceso fiable y universal a los servicios en unos marcos normativos que prevean la rendición de cuentas (FAO, 2021).

La creciente competencia en el sector de los servicios públicos de suministro en los últimos años ha conllevado cambios en los marcos normativos y estructuras de responsabilización de las empresas, además de la diversificación de las actividades empresariales (FAO, 2021). Criterios que se relaciona a lo mencionado en la definición clásica de Duguit, para el decano de Burdeos, “el servicio público es toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado y fiscalizado por los gobernantes, porque el cumplimiento de esa actividad es indispensable para la realización y el desenvolvimiento de la interdependencia social, y de tal naturaleza que no puede ser asegurada completamente más que por la intervención de la fuerza gobernante” (Tornos, 2016, p75).

Además, de acuerdo a la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2010), en el Título I del Servicio Público, Art. 2, determina que: “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 (p.5).

La misma ley plantea que el servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender el desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos para lograr el mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación del funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad

de derechos, oportunidades y la no discriminación, lo que buscó institucionalizar las entidades rectoras del sistema del servicio civil estableciendo parámetros tanto de contratación, remuneración y evaluación de los servidores públicos, de esta manera permite los cambios que revela el estudio de diagnóstico institucional del servicio civil.

2.3.4. SERVIDOR PÚBLICO

Servidor público es una persona natural que presta sus servicios con un propósito de utilidad social, es decir aquellas actividades que realiza benefician a la sociedad en un interés general por el orden social y la productividad de las instituciones que integran el sector público (Velasco, 2016, p41). Desde esta concepción se puede referir al servidor público como parte esencial del talento humano dentro de las instituciones, y de la cual dependerá el desempeño que tengan y la imagen que generen en la sociedad, debiéndose considerar como un elemento el cual debe ser evaluado y monitoreado de forma permanente.

Desde una concepción normativa la Ley Orgánica del Servicio Público (2016) en el Art. 4, señala que, “serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Las trabajadoras y trabajadores del sector público estarán sujetos al Código del Trabajo” (p.6). Debiendo, por lo tanto, cualquier trabajador apegarse a las normas jurídicas instauradas en el Ecuador.

En síntesis, la principal función de un servidor público, es convertirse en un ente de utilidad para atender requerimientos de la sociedad que estén dentro del marco normativo y legal del país, además dentro de sus funciones ocupa en preparar, redactar y constatar informes o desarrollar cualquier actividad necesaria para cumplir con el desempeño de sus labores asignadas al cargo que preside.

2.3.5. MODELOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Dentro del campo de la evaluación de la calidad, se puede encontrar diferentes modelos que permiten medir el estado de los servicios, en el siguiente apartado se referencian aquellos de mayor relevancia y que son usados con mayor frecuencia en el campo organizacional y del sector público.

Las metodologías empleadas para medir la calidad del servicio público han sido variadas, pudiéndose aplicar el modelo de SERVPERF, el cual es adaptado por Aceneth (2018), se empleó a los servicios con el propósito de medir las percepciones de calidad asociadas con el servicio público (Fontalvo et al., 2020).

Así mismo, dentro del campo de la evaluación de la calidad, el modelo Seis Sigma, se ha aplicado exitosamente en distintos sectores, incluyendo el de manufactura y de servicio, esta técnica proporciona un marco fundamental para mejorar la eficiencia, reduciendo la variabilidad, diagnostica si existen problemas y establece el camino para encontrar las causas que se debe tratar para obtener mejoras (Alkoot, 2019; Bonome, 2018; Davies et al, 2019; Fontalvo et al., 2020). Añadido a ello, proporciona información importante para la gestión de decisiones, como la evaluación de la carga de trabajo y la planificación específica de la estación de trabajo (Miniati et al., 2015; Fontalvo et al., 2020).

Además, otro modelo a considerar es el SERVQUAL, el cual permite detectar las expectativas de los clientes en función de cinco dimensiones: elementos tangibles, empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de los cuales permiten al investigador analizar mediante las respuestas o resultados por medio de los datos reales la satisfacción de los usuarios al obtener un servicio (Sánchez y Sánchez, 2016, p, 113).

2.4. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE QUIROGA

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano y están regulados por la Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD) (CEPAL, 2021), se rigen por los principios de autonomía económica, política y administrativa a lo largo del territorio ecuatoriano, se encuentran organización en GAD regionales, provinciales, cantonales y parroquiales. A su vez CONGOPE (2017), menciona que también existen personas jurídicas creadas por acto normativo del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), para la prestación de servicios públicos.

Se debe tener en cuenta que la responsabilidad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados radica en el análisis de proyectos que permitan indagar las prácticas de los GAD Municipales con los proyectos y acciones sociales que tienen su comportamiento de forma transparente, el cual se encuentra controlado a través de los sitios web y las redes informáticas” (Albornoz, 2016); además, “el régimen de los GADs establecerá un sistema nacional de competencias obligatorio y progresivo que compensa el desequilibrio territorial por medio de políticas y procesos de desarrollo” (Zapata, 2022).

En lo que respecta al GAD parroquial de Quiroga, en el pasado este centro hoy urbano era como una hacienda, ubicada precisamente en las riberas del río Carrizal y río Trueno, siendo su propietaria la Sra. Rosalía Loor de Intriago, una mujer de gran espíritu de progreso y altruismo con visión futurista. La mencionada señora en el año 1909 pensó dar en regalía solares a familiares y amigos con la finalidad de formar un pueblo, con la donación de cinco hectáreas para la Iglesia, parque, mercado, escuela, y tres para el cementerio, así nació el floreciente sitio Trueno, que así lo vemos hoy (Actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Quiroga Cantón Bolívar, 2016).

En el año 2024 Quiroga es el centro de acopio y comercialización de cultivos de ciclo corto y cacao del centro de la provincia, con buen manejo de la microcuenca de la esperanza, con una población comprometida con el desarrollo social e inclusión de los grupos prioritarios en comunión con el cuidado ambiental y la buena

gestión de las instituciones locales para mejorar los servicios de los asentamientos y su articulación vial intercomunitaria (actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Quiroga, 2019).

Queda claro que la principal función de los GADs es velar por el bienestar de la población mediante la implementación de proyectos de tipo social, económicos, ambientales, añadido a ello, es responsable de establecer políticas que procuren el desarrollo de la ciudadanía, al poseer una administración descentralizada deben procurar la gestión eficiente de los recursos.

2.4.1. FACULTADES DEL GAD PARROQUIAL DE QUIROGA

Uno de los propósitos fundamentales que favorecieron la creación de los GAD fue el de ampliar la participación a través de la asignación de nuevos roles y funciones a la junta parroquial (Vélez, 2019). En cuanto a la autonomía de la cual gozan, los gobiernos parroquiales rurales podrán contar con los ingresos provenientes de la delegación que a su favor realicen otros niveles de gobierno autónomo descentralizado y los que provengan de cooperación internacional, legados, donaciones, y actividades de autogestión (COOTAD, 2010; Toala et al., 2016).

En cuanto a la asignación de recursos a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales tiene fines específicos, como la construcción de coliseos, mantenimiento de parques, mantenimiento de la infraestructura de los Centros Infantiles del Buen Vivir, entre otros (Guamán, 2018). Resultando importante efectuar evaluaciones que permitan determinar la eficiencia que están teniendo en la gestión administrativa de los mismos.

Además, el Código Orgánico Organización Territorial (2010), establece en el Art. 8, los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales tienen capacidad para dictar acuerdos y resoluciones, así como normas reglamentarias de carácter administrativo, que no podrán contravenir las disposiciones constitucionales, legales ni la normativa dictada por los consejos regionales, consejos provinciales, concejos metropolitanos y concejos municipales.

Añadido a lo anterior la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el Capítulo 3, organización territorial del estado, plantea el siguiente:

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

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.
2. 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.
3. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
4. 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.
5. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

6. 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 (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008).

Las facultades que poseen los GADs parroquiales son múltiples, sin embargo, la principal función que deben perseguir es el desarrollo de la población y el bien común, mediante la implementación de proyectos sociales que impacten a la comunidad, con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, además debe velar por el buen manejo de los recursos que tiene a su disposición, haciendo suyas las herramientas que mejor crea conveniente para la optimización de la gestión administrativa.

2.5. PLAN DE MEJORA

Desde el punto de vista de Basurto y Huerta (2020) plantean que un plan de mejora es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones y así mismo implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, mediante la mejora de sus procedimientos y estándares de servicios. Así mismo Patón et al., (2013) alude que, “el plan se basa en el ciclo de mejora continua de la calidad de Deming” (p.1).

Arana (2018), plantea que, “el plan de mejora ayuda a elevar el nivel de gestión de la organización a través del establecimiento de acciones de mejora críticas” (p.30), la preparación, implantación y seguimiento de un plan de mejora sirve para establecer en las instituciones una cultura de mejora continua, que condescienda el bienestar de las personas que ofrecen servicio, con el fin de aumentar la eficiencia en el servicio entregado a la ciudadanía, es decir con la implantación de este modelo para la gestión del cambio debe implementarse las veces que sean necesarias, de manera que al desarrollarse mejorará la calidad de la organización.

Ormaza y Teca (2016) mencionan el plan de mejora es, “un instrumento que permite al ser humano reconocer o describir situaciones actuales y futuras de un determinado tema” (p.40), y con ello plantear nuevas estrategias objetivos para mejorar o retroalimentar una organización en un tiempo determinado ya sea a corto, mediano o largo plazo, cabe destacar que un plan de mejoras requiere recursos tanto humano como económicos comprendiendo que el complemento de los dos permitirá llevarlo a cabo.

Luego de lo expuesto por los autores se puede manifestar que el plan de mejora es un medio de solución a una problemática dentro de una organización para mejorar el rendimiento en sus actividades y una vez establecida la mejora se pueda medir y analizar los resultados del rendimiento. Además de acuerdo a Aneca (2021), permite:

1. Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
2. Identificar las acciones de mejora a aplicar.
3. Analizar su viabilidad.
4. Establecer prioridades en las líneas de actuación.
5. Disponer de un plan de las acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas.
6. Negociar la estrategia a seguir.
7. Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.
8. Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad.

2.5.1. ELEMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA

Los elementos que integran un plan de mejora se pueden describir desde un diagnóstico del problema luego de haberse evaluar, planear y proponer ideas nuevas que permitan mejorar y avanzar de manera eficiente en las actividades que no están funcionando de forma correcta. Siendo imprescindible para su desarrollo complementarlo con acciones de mejora continua, debido a que, como menciona López et al., (2015) este debe ser el objetivo permanente de la organización. Mejora en todos los campos: de las capacidades del capital intelectual, de la eficiencia en

el uso de los recursos, de las relaciones entre los miembros de la organización y con la sociedad y en todo cuanto se pueda avanzar, y que se traduzca en un incremento de la calidad del producto o servicio que se presta.

Resumiendo, la información extraída de la Web, perteneciente a Navarra (2021), los elementos que deben integrar un plan de mejora son los siguientes: objetivos, acciones, responsables, recursos, procedimiento de trabajo, calendario, indicadores. Así mismo, Aneca (2021) hace una descripción similar a la de Navarra incorporando otros elementos, entre los cuales se encuentran: identificar el área de mejora, detectar las principales causas del problema, formular el objetivo, seleccionar las acciones de mejora, realizar una planificación, llevar a cabo un seguimiento.

Tabla 2.1. Elementos del plan de mejoras

Objetivos	Acciones	Responsables	Recursos	Procedimiento de trabajo	Calendario	Indicadores

Fuente: Navarra (2021)

2.5.2. VENTAJAS DEL PLAN DE MEJORA

Sin duda implementar un plan de mejoras, representa más ventajas que desventajas partiendo del criterio de que este proporciona los medios necesarios para corregir falencias, debido a ello, resulta relevante identificar cuáles son los beneficios de diseñar uno, es así que referenciando a Torres y Callegari (2016) su desarrollo permite una mejor administración y atención a los clientes, mayor eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos, mejor administración de la organización, contar con un sistema de procesos documentados y logro de una mejora continua.

Por otra parte, Balderramo y Lara (2020) opinan que las ventajas de un plan de mejoras no se concentran sólo en el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales, además consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles, trae como consecuencia una reducción en los costos, incrementa la productividad y la competitividad, contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos y permite eliminar procesos repetitivos (p.36).

Direccionando el análisis al logro de mejoras de forma continua, paso que podría considerarse es la búsqueda del siguiente nivel de un plan de acción, referenciando a Coronel y Aguirre (2010), se encuentran un grupo de criterios que develan la ventaja de su implementación, las mismas se las detalla a continuación:

Tabla 2.2. Ventajas del plan de mejora continua

Ventajas de la mejora continua	Actividades básicas de mejoramiento
1. Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.	7. Obtener el compromiso de la alta dirección.
2. Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.	8. Establecer un consejo directivo de mejoramiento.
3. Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.	9. Conseguir la participación total de la administración.
4. Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.	10. Asegurar la participación en equipos de los empleados.
5. Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.	11. Conseguir la participación individual.
6. Permite eliminar procesos repetitivos.	12. Establecer equipos de mejoramiento de los sistemas (equipos de control de los procesos).
	13. Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.
	14. Establecer actividades que aseguren la calidad de los sistemas.
	15. Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo.
	16. Establecer un sistema de reconocimientos

Fuente: Coronel y Aguirre (2010),

2.5.3. DESVENTAJAS DEL PLAN DE MEJORA

Algunas de las desventajas del plan de mejora según Torres y Callegari, (2016) son: “Costo de la implementación, requerimiento y disponibilidad del personal y presencia de elementos de burocracia” (p.3). Mientras tanto Balderramo y Lara (2020) considera que las desventajas de un plan de mejora son: Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la

perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa, requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel, en vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el mejoramiento continuo se hace un proceso muy largo y hay que hacer inversiones importantes.

Para realizar un plan de mejora dentro de una institución éste debe ser enmarcado en toda la organización debido a que los cambios se deben ver reflejados de manera general y no sólo en un área en específico, para que aquella gestión contribuya a la transformación de la empresa. De acuerdo a Aneca (2017) para llevar a cabo las acciones de mejora propuestas es necesario especificar las tareas concretas que deberán realizarse para la consecución de los objetivos. Para ello hay que determinar quién es el responsable de la puesta en marcha y de la ejecución de las acciones de mejora, las diferentes tareas a desarrollar, los recursos humanos y materiales necesarios, el período de consecución, la fecha de inicio, los indicadores de seguimiento y los responsables de realizar el control y seguimiento de las mismas. Añadido a lo anterior, en la tabla 2.3, se hace una descripción de un grupo de criterios respecto a las desventajas de implementar un plan de mejoras.

Tabla 2.3. Desventajas del plan de mejora continua
Desventajas de los planes de mejora continua

- | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa. |
| 2. | Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel. |
| 3. | En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el mejoramiento continuo se hace un proceso muy largo. |
| 4. | Hay que hacer inversiones importantes. |

Fuente: Coronel y Aguirre (2010),

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Parroquial Rural Quiroga la cual está circundada territorialmente por la cabecera cantonal. Los son: al Norte el Río Carrizal (Calceta); al Sur Calceta y Junín; al Este las riberas del embalse La Esperanza y las elevaciones de Severino (Calceta) y al Oeste el estero La Pita y el sitio Patón (Junín).



Imagen 3.1. Ubicación Parroquia Quiroga Cantón Bolívar
Fuente: Google Map

3.2. DURACIÓN

La investigación se desarrolló en un período de nueve meses, a partir de la aprobación del proyecto del Trabajo de Integración Curricular. Periodo en el cual se ejecutó la planificación contemplada mediante tres fases, durante la ejecución de las mismas, se aplicaron los métodos, técnicas, y herramientas, para facilitar la obtención e interpretación de la información recopilada.

3.3. VARIABLES

Variable independiente: Gestión administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Quiroga del cantón Bolívar

Variable dependiente: Plan de mejora para la calidad del servicio que brinda a la ciudadanía.

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En cuanto a los tipos de investigación, existen muchos modelos y diversas clasificaciones: según el nivel, diseño y propósito (Gallardo, 2017). En cuanto al estudio desarrollado se requirió aplicar la bibliográfica para el análisis de las variables, de campo con el fin de evaluar el campo de estudio y la descriptiva con el fin de seguir un orden lógico en las actividades a aplicar.

3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La investigación bibliográfica sirvió de sustento científico para establecer un precedente del comportamiento de las variables estudiadas. Con la búsqueda de la información pertinente se pudo fundamentar la evaluación de la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado mediante la documentación científica. De acuerdo a Parraguez et al., (2017) es aquella que genera un proceso investigativo primordial al recoger diversos criterios y conceptualizaciones de autores, ya sea en libros, revistas científicas, entre otras.

3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La aplicación de este tipo de investigación permitió ir al lugar de los hechos, para observar directamente el problema y así se obtuvo la información adecuada sobre el proceso de la investigación. De acuerdo a Condolo, et al., (2016) “la investigación de campo es un método experimental, de alimentación de modelos teóricos o de

simple obtención de datos específicos para responder preguntas concretas, su gran característica es que actúa sobre el terreno en donde se dan los hechos”.

3.4.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

La investigación descriptiva permitió examinar y detallar la problemática del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Quiroga, y a partir de esto recolectar información que permitió conocer la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y su impacto social en las comunidades; de esta manera se logró demostrar de forma clara y precisa la información compilada. Para Paredes et al., (2015) “la investigación descriptiva desempeña un papel fundamental en la investigación educativa, dado que proporciona hechos y datos que permiten la configuración de nuevas teorías y aproximaciones”.

3.5. MÉTODOS

Los métodos de investigación son fundamentales para la adopción de las técnicas de recolección y análisis de datos que el investigador emplea para dar a conocer sus hallazgos (Corona, 2016). De su aplicación dependió hacer una correcta valoración de los datos a obtener, considerándose para este fin aplicar el método deductivo, inductivo, y el analítico-sintético.

3.5.1. MÉTODO DEDUCTIVO

El método deductivo se aplicó con la finalidad de establecer conclusiones concretas respecto a la gestión administrativa en el GAD parroquial de Quiroga, estableciéndose el procedimiento de la investigación que condujo a su medición, cumpliendo ello con el criterio de Dávila (2016) quien lo describe como el razonamiento que, partiendo de casos generales, se apunta a conocimientos particulares es decir de lo desconocido a lo conocido (p.6).

3.5.2. MÉTODO INDUCTIVO

Este método se utilizó como herramienta de observación el cual permitió conocer los contextos que afectan a la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Quiroga logrando las conclusiones debidas para el soporte principal en la realización de la presente investigación. Teniendo en cuenta lo planteado por Abreu (2014) sobre este método que traza un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin (p.6).

3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO

Este método ayudó a la desmembración de la problemática proyectando así las causas, naturaleza y los efectos luego de concernir cada una de las reacciones por medio de las partes de la investigación. De acuerdo a Abreu (2014), este método permitió establecer las principales relaciones de causalidad que existen entre las variables o factores de la realidad estudiada. Es un método fundamental para toda investigación científica o académica y es necesario para realizar operaciones teóricas como son la conceptualización y la clasificación (p.5).

3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación son un conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es garantizar la operatividad del proceso investigativo. (Universidad la Concordia, 2020). Las técnicas de investigación necesarias para la recopilación de información del campo de estudio fueron la observación, encuesta y entrevista.

3.6.1. OBSERVACIÓN

En esta investigación, se realizaron visitas in situ al GAD Parroquial Rural de Quiroga, a fin de reconocer e identificar los servicios brindados en la institución. Mediante la observación se intentan captar aquellos aspectos que son más

significativos investigar para recopilar los datos que se estiman convenientes. La observación consiste en utilizar los propios sentidos del investigador para observar los hechos y realidades sociales, presentes y a la gente en el contexto real en donde desarrolla normalmente sus actividades (Cabral, 2021).

3.6.2. ENCUESTA

Esta técnica permitió conocer los criterios de la ciudadanía de la parroquia Quiroga, sobre el servicio brindado por parte del GAD, con el fin de corroborar lo expuesto en la entrevista realizada a los directivos de la institución. La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (Roldan y Fachelli, 2015).

3.6.3. ENTREVISTA

La entrevista puede definirse como una conversación con una finalidad. Está organizada la formulación y la respuesta a una serie de preguntas y su resultado es el conjunto de lo que los entrevistados y los entrevistadores manifiestan. (Bernardo et al., 2019). La utilización de esta técnica en la presente investigación proporcionó información relacionada a la calidad de servicio y la evaluación de la gestión administrativa de los directivos, mediante una guía de entrevista dirigida al personal administrativo del GAD Parroquial Rural de Quiroga.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1. POBLACIÓN

Según las estadísticas arrojadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC, (2010), la parroquia Quiroga cuenta con un total de 3767 habitantes, cifras oficiales hasta la actualidad y mediante las cuales aplicando un muestreo se estudiará para conocer la percepción que tienen respecto a la calidad de los

servicios que proporciona el GAD parroquial y si estos satisfacen sus requerimientos.

3.7.2. MUESTRA

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" ósea el número total de casos esperados o que ha habido en años anteriores (Por ejemplo, en el año 2009), para eso deben revisar los datos estadísticos de la población. Taillacq et al., (2016), por la razón que en este caso se utilizó una muestra finita, por lo que la muestra tomará la totalidad de la población para obtener el resultado.

Tamaño de la muestra:

La muestra fue extraída con un total de la población de 3767 habitantes de la parroquia rural Quiroga. Certificando el nivel de confianza de 0,96 y un margen de error de 0,06. De acuerdo a lo que manifiesta Aguilar (2005) la fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el total de población existente es la siguiente:

Donde:

n= muestra

Z= nivel de confianza (0,96)

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

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

e= margen de error (0,06)

N= población (3767)

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

$$n = \frac{3767*(1,96)^2 *0,5*0,5}{(0,06)^2 (3767-1)+(0,96)^2*0,5*0,5}$$

$$n = \frac{3767*3,84*0,25}{0,0036*3766+3,84*0,25}$$

$$n = \frac{3616}{13,55+0,96}$$

$$n = \frac{3616}{14,51}$$

$$n = 249$$

3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

La ejecución de la investigación contempló el desarrollo de las siguientes fases:

FASE 1. Identificar los procesos de la gestión administrativa de los servicios que brinda el GAD parroquial de Quiroga del cantón Bolívar.

- Aplicación de entrevista a las autoridades administrativas del GAD parroquial rural de Quiroga con la finalidad de obtener información sobre los servicios que brinda la institución.
- Análisis de la información obtenida mediante un cuadro comparativo a partir de la entrevista aplicada a las autoridades del GAD parroquial rural de Quiroga.

Se realizó una visita de carácter informativo al GAD parroquial de Quiroga, con la finalidad de poder llevar a efecto el proceso de la investigación como la identificación de los servicios brindados a través de la utilización de técnicas de observación. Aplicando una entrevista a las autoridades del GAD para conocer sobre los servicios que brinda la institución, luego se analizaron los resultados obtenidos, mediante un cuadro comparativo de los datos obtenidos.

FASE 2. Valorar el estado actual de los servicios que brinda el GAD parroquial de Quiroga del cantón Bolívar.

- Identificación y aplicación de una encuesta que permita medir el nivel de calidad de los servicios y la satisfacción.
- Tabulación y análisis de los resultados obtenidos.

Se elaboró un cuestionario estructurado para la encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Quiroga con el fin de obtener la información referente al 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, finalmente se tabularon y analizaron los resultados obtenidos.

FASE 3. Sugerir un plan de acción para la mejora de la gestión administrativa de los servicios que brinda el GAD parroquial Quiroga del cantón Bolívar.

- Descripción de los elementos que interfieren en la calidad del servicio del GAD parroquial Quiroga.
- Identificación de las acciones de mejoras a sugerir mediante un plan de intervención.
- Sociabilización del plan de acción.

Ante los resultados encontrados se realizó una propuesta de plan de acción con actividades y objetivos planteados, de esta forma ante la aplicación de dicho plan de mejora se busca que exista una eficiencia en la gestión administrativa del GAD parroquial Rural de Quiroga, por último, se socializó cada uno de estos resultados dentro de dicho plan ante las autoridades y personal del GAD parroquial Rural de Quiroga.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el siguiente capítulo se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación del procedimiento investigativo, y la correcta ejecución de las fases, para este fin fue preciso realizar la síntesis de los datos obtenidos mediante la aplicación de los diferentes métodos, técnicas, y herramientas que facilitaron el análisis de las variables establecidas.

FASE 1. Identificar los procesos de la gestión administrativa de los servicios que brinda el GAD parroquial de Quiroga del cantón Bolívar

Ejecutada la primera fase , la cual parte con la identificación de los procesos de la gestión administrativa de los servicios que brinda el GAD parroquial de Quiroga, se llevaron a efecto los primeros acercamientos con la institución para lo cual, fue necesario solicitar la debida autorización para desarrollar la investigación al presidente del GAD parroquial de Quiroga, como actividad inicial se sostuvo una entrevista (anexo 1) con representantes de la institución, teniendo la finalidad de referenciar los servicios ofertados por la institución a la ciudadanía, con el propósito de mejorar la calidad y la percepción que tiene el usuario respecto a la atención recibida.

Los procesos administrativos vinculados a la prestación de servicio del GAD parroquial de Quiroga, están asociados a la expansión y dotación de servicios de primera necesidad como energía eléctrica y agua; planificar, construir y mantener, los equipamientos e infraestructuras públicas, desarrollar convenios con instituciones públicas y privadas destinadas a los grupos vulnerables, gestionar ante los niveles de gobierno inmediato obras como: vías, espacios de recreación y obras sociales. En cuanto a la atención ciudadana, la institución por medio de los servidores, prestará las facilidades ante los requerimientos de la población respecto a la solicitud de oficios CNEL, GAD Bolívar, GPM; certificados de residencia (utilizados para gestiones como cambio de domicilio, apertura de cuenta bancaria, solicitud de crédito), atención a requerimientos de delegaciones comunales, recepción de solicitudes de quejas y solicitudes de obras.

Tabla 4.1. Comparación entrevistas aplicada al personal del GAD parroquial de Quiroga

	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
PLANIFICACIÓN	<p>-Para el GAD parroquial contar con un plan de desarrollo y ordenamiento territorial es importante en el desempeño de las metas, y en la planificación de las acciones.</p> <p>-Se han resuelto problemas asociados a la administración.</p> <p>-La planificación estratégica, le permite trabajar a la institución de forma organizada,</p> <p>-Se busca aplicar herramientas informáticas para el manejo de la información, como la nube, con la finalidad de resguardar los datos y reducir el gasto de papelería contribuyendo de forma positiva a la gestión ambiental.</p> <p>-La eficiencia de las actividades depende de la buena planificación que se realice.</p>	<p>-El plan de ordenamiento territorial es la guía base de la cual debe estar dotado todos los GAD, para implementar acciones coordinadas en la comunidad.</p> <p>-El propósito como GAD de Quiroga es lograr que los objetivos y metas solucionen los problemas que requieren medidas de intervención inmediato, y se considera se lo está logrando.</p> <p>-La planificación estratégica es la base fundamental mediante la cual se desarrollan las actividades del GAD, le gestión adecuada de los recursos humanos y financieros depende de ella.</p> <p>-Se puede establecer entre las principales herramientas a disposición, el talento humano, la infraestructura, los equipos informáticos y los diferentes colaboradores a los cuales se tiene acceso.</p> <p>- La planificación es imprescindible para la gestión, sin dejar de lado el apoyo de todos los servidores.</p>	<p>-Todo GAD, debe disponer de un plan de desarrollo y ordenamiento territorial.</p> <p>-Los objetivos y metas del GAD deben desarrollarse con base en los problemas de la comunidad, no se han resuelto todos pero se hace todo lo posible con los recursos a disposición.</p> <p>-Los planes estratégicos tienen por finalidad ver que se cumpla con los objetivos y metas de la institución.</p> <p>-Las herramientas de gestión son el personal, las instalaciones y los recursos disponibles.</p> <p>-La planificación y los servidores son los elementos imprescindibles para el éxito de la gestión del GAD de Quiroga.</p>
ORGANIZACIÓN	<p>-Tiene los conocimientos necesarios como presidente electo de la junta parroquial de Quiroga, para realizar sus funciones.</p> <p>-Se cuenta con un organigrama, para la distribución de funciones.</p> <p>- Las herramientas utilizadas, se procura tener un uso adecuado, incluyéndose entre estas al talento humano, instalaciones, materiales de trabajo y equipos tecnológicos, son pocos con los cuales cuenta la institución pero son aprovechadas al máximo.</p> <p>-El personal está capacitado para cumplir con sus actividades.</p> <p>-Para la distribución de funciones y obligaciones, se cuenta con un organigrama.</p>	<p>-Como servidor público responsable de las funciones a cargo en el puesto asignado, es responsabilidad de cada trabajador contar con las aptitudes requeridas para cumplir con las obligaciones laborales.</p> <p>-El organigrama del GAD identifica la estructura jerárquica de los puestos de trabajo, para conocer el nivel de la cadena de mando. Como GAD parroquial tiene acceso a herramientas internas como los trabajadores y equipos y externas, que son las instituciones del estado a las cuales se tienen acceso. -Los servidores públicos son personal capacitado para atender a los usuarios, siendo este el principal objetivo de la institución, velar por los intereses de la ciudadanía.</p> <p>-El manual de funciones es necesario para conocer las responsabilidades de cada puesto de trabajo.</p>	<p>-Para cumplir con las responsabilidades del cargo asignado se debe contar con los conocimientos necesario para lograr un desempeño óptimo de las funciones.</p> <p>-Conocer la estructura organizacional del GAD es fundamental para saber a quién responde cada puesto.</p> <p>-Considero principalmente al personal como una herramienta de gestión que es quien se encarga de desarrollar el trabajo.</p> <p>-El personal está capacitado para atender los requerimientos de las comunidades.</p> <p>-El GAD tiene a disposición un manual de funciones.</p>

DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -A pesar del presupuesto limitado, se ha procurado adecuar las instalaciones. -Se procura mantener informado y capacitado al personal para el desarrollo de sus funciones. -Se informa al personal de las funciones, obligaciones y reglamentos de trabajo a cumplir. - El trabajo en equipo se valora mucho en el GAD. - Se está satisfecho con el desempeño de los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> -Las condiciones de trabajo son adecuadas. -Capacitar a los servidores nunca está demás, ello permite mejorar las habilidades y conocimientos para un mejor desempeño de sus funciones. -Estar informados es importantes, de ello depende el desarrollo de las actividades y cumplir con el reglamento. -Mantener buenas relaciones facilita el trabajo, además de ayudar a desarrollar las actividades en los tiempos que se requieren. -El trabajo de los colaboradores del GAD es el correcto, de ello depende tener una buena gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> -El ambiente de trabajo es adecuado. -El personal recibe las capacitaciones que se programan, para la mejora de la gestión. -Considero estar informado de las responsabilidades del puesto de trabajo. -El trabajo en equipo es fundamental para lograr las metas propuestas para el GAD de Quiroga. -Considero estar satisfecho con el trabajo de los compañeros.
CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> -La gestión del GAD parroquial es eficiente. -Hasta la fecha se ha cumplido con el 90% del plan operativo. -Controlar es parte fundamental para el logro de las metas. -Las medidas de prevención y control parten de planes de capacitación e implementación del código de conducta a cumplir por el servidor. -La gestión se vio afectada, debido a que, no se pudo cumplir con las obligaciones financieras, por los recortes y atrasos en la asignación del presupuesto, sin embargo, actualmente se están corrigiendo las deficiencias generadas a partir de estos eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> -La capacidad de gastos depende de la buena gestión, definir objetivos y metas es importante. -La gestión del GAD parroquial es eficiente, se procura cumplir con las metas. -Sin importar el proyecto es fundamental mantener un control. -Para el GAD controlar las actividades permite analizar el panorama en el cual se encuentra la gestión de los proyectos. -El pago de salarios es uno de los elementos que permite lograr eficiencia en la gestión del GAD, han existido atrasos por los eventos suscitados a partir de la pandemia, pero no son generados por la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> -Establecer metas y objetivos, como parte de la planificación permite una adecuada asignación de los presupuestos. -Cumplir las metas planteadas es la base de una buena gestión. -Todo proyecto debe estar sometido a control. -La prevención ayuda a corregir errores y cumplir con los proyectos en los tiempos definidos. -Cumplir puntualmente el pago de salarios, mantiene motivado al trabajador.

Fuente: Guía de entrevista aplicada en el GAD parroquial de Quiroga
Elaborado: Autoras

Continuando con la descripción de los resultados de la entrevista y efectuando un análisis de los procesos de planificación, organización, dirección y control, manejados por la institución, con el fin de determinar la eficiencia que se tiene en el desarrollo de las actividades operativas, para verificar el estado de la gestión administrativa de la institución, en la tabla 2.1, se muestra la comparativa entre los criterios de los entrevistados, mientras la síntesis de los datos se detallan a continuación:

Para el GAD parroquial contar con un plan de desarrollo y ordenamiento territorial, para la planificación de las acciones, se convierte en la principal herramienta para el desarrollo de los objetivos y metas, mismos que, han logrado resolver problemas asociados a la administración; añadido a ello, emplear la planificación estratégica, le permite trabajar a la institución de forma organizada, incluso para este fin, buscan aplicar herramientas informáticas para el manejo de la información, como la nube, con la finalidad de resguardar los datos y reducir el gasto de papelería contribuyendo de forma positiva a la gestión ambiental.

Infiriendo en el análisis de la organización, los entrevistados consideran tiene los conocimientos necesarios, para realizar sus actividades de trabajo, además respecto a la distribución de funciones y obligaciones, se cuenta con un manual y organigrama, en cuanto a las herramientas utilizadas, se procura tener un uso adecuado, incluyéndose entre estas al talento humano, instalaciones, materiales de trabajo y equipos tecnológicos, son pocos con los cuales cuenta la institución pero son aprovechadas al máximo.

Respecto a la dirección, se procura mantener informado y capacitado al personal para el desarrollo de sus funciones, además en la medida de lo que se ha podido por lo limitante del presupuesto asignado, se ha procurado adecuar las instalaciones, para una mejora en el desarrollo de las funciones del personal y la prestación de los servicios. Además, se informa al equipo de trabajo las funciones, obligaciones y reglamentos a cumplir.

Por último, respecto al análisis de la variable control, se encontró que, de acuerdo a la percepción de los entrevistado, la gestión del GAD parroquial de Quiroga es eficiente, hasta la fecha se ha cumplido con el 90% del plan operativo, las medidas de prevención y control parten de planes de capacitación e implementación del código de conducta a cumplir por el servidor, sin embargo en los aspectos negativos encontrados, durante la pandemia del COVID-19, la gestión se vio afectada, debido a que, no se pudo cumplir con las obligaciones financieras, por los recortes y atrasos en la asignación del presupuesto, sin embargo, actualmente se están corrigiendo las deficiencias generadas a partir de estos eventos.

FASE 2. Valorar el estado actual de los servicios que brinda el GAD parroquial de Quiroga del cantón Bolívar.

- **Identificación y aplicación de una encuesta que permita medir el nivel de calidad de los servicios y la satisfacción.**

Es importante indicar que la encuesta fue aplicada a 249 usuarios, muestra obtenida mediante la fórmula para población finita. La herramienta utilizada para evaluar a los usuarios fue un cuestionario con 19 interrogantes divididas en 6 dimensiones con el propósito de poder evaluar el grado de satisfacción percibido al realizar diferentes gestiones de los servicios que oferta el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Quiroga. Las evidencias de la ejecución de esta actividad se presentan en el anexo 2, debiéndose tener en cuenta que el modelo de encuesta aplicado es una adaptación de la herramienta SERVQUAL, validada por Ortiz (2017), en su estudio de titulación gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja. A continuación, se detallan los resultados obtenidos de su procesamiento y tabulación.

- **Tabulación y análisis de los resultados obtenido**

Para el desarrollo de la investigación e interpretación de los resultados, se utilizó la hoja de cálculos Microsoft Excel, con el propósito de esquematizar la información a

través de tablas y gráficos. Posterior a ello y para facilitar la comprensión de este trabajo, se empleó la escala Likert con valoración porcentual e interpretación cualitativa, misma que fue realizada por Pozo (2014), aplicando el método de semaforización, el cual se caracteriza por sus colores denotando su grado de cumplimiento, cabe recalcar que la escala porcentual fue adaptada por las autoras para una mejor comprensión visual mediante un gráfico tipo batería, para lograr entender lo antes mencionado se puede observar la tabla 4.2.

Tabla 4.2. Calificaciones para interpretación, batería tipo semáforo

100% - 90%	89% - 70%	69%-0%
Alto	Medio	Bajo
Si el resultado está dentro del valor referencial (factor de éxito)	Cuando se encuentra el valor dentro del rango inferior, pero no es deficiente (factor de alarma)	Si muestra deficiencia el resultado (factor de corrección)

Fuente: Elaborado a partir de Pozo (2014)

Elaborado: Autoras

En cuanto a los resultados obtenidos del estudio de la calidad de los servicios prestados por el GAD parroquial de Quiroga, de acuerdo a la percepción de los usuarios, los datos obtenidos y cuantificados, se muestran a continuación mediante el uso de tablas donde se expresa la información, según el grado de respuesta con un valor promedio y el índice del indicador el cual es una calificación porcentual que expresa el estado del indicador y la dimensión.

DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD

Tabla 4.3. Estadístico dimensión tangibilidad

DIMENSIÓN	INDICADOR	Grado de respuesta		Nivel del Indicador	
		Resultado	Deseado	Actual	Ideal
Tangibilidad					
El personal cuenta con el equipo adecuado para realizar sus actividades	P1	4,03	5	81%	90%
Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente interesantes y claros.	P2	4,01	5	80%	90%
El ambiente es agradable al momento de realizar un trámite.	P3	3,96	5	79%	90%
Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	P4	3,99	5	80%	90%
T. PROMEDIO	P4	4,00	5	80%	90%
N MUESTRA		249			

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

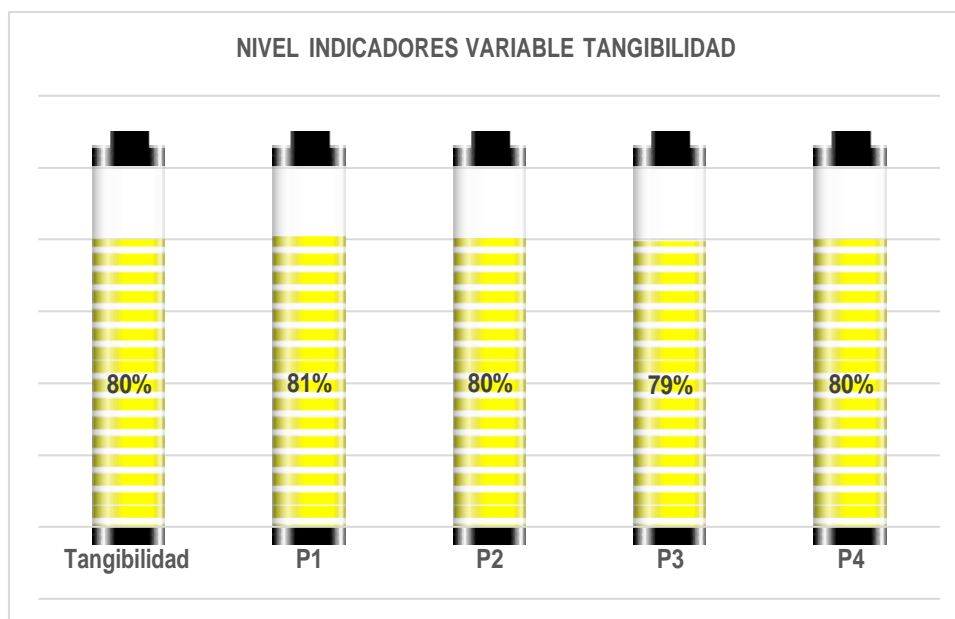


Gráfico 4.1. Nivel porcentual, estadístico de la dimensión tangibilidad

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

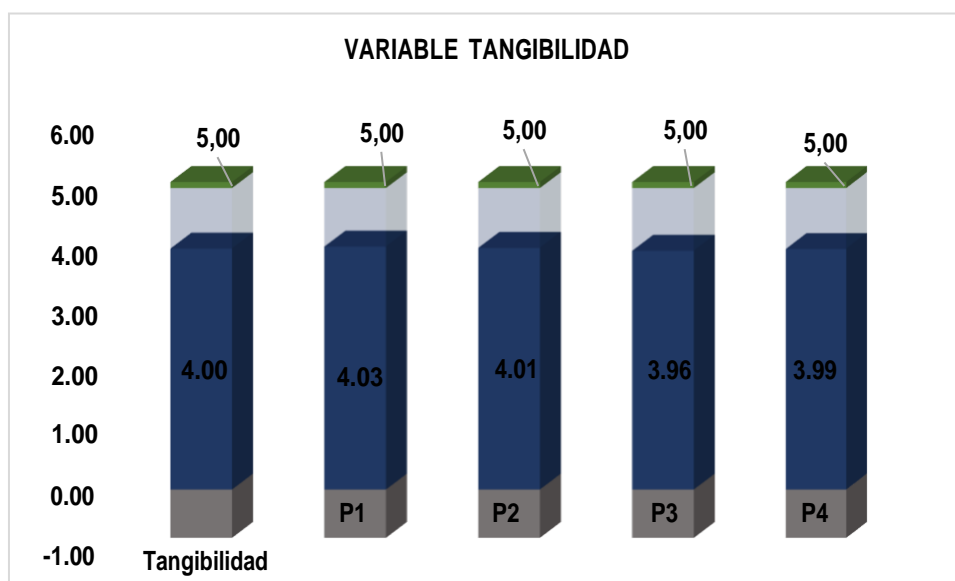


Gráfico 4.2. Calificación promedio de la dimensión tangibilidad
Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga
Elaborado: Autoras

Antes de abordar con el análisis, se debe comprender que la tangibilidad en un servicio que hace referencia a los materiales, equipo, infraestructura y al personal que lo utiliza para realizar una actividad dentro de una entidad. Por ello, se cita a Ramos y Tejera (2017) en donde exponen que las mediciones de clima laboral se han basado en la percepción de los trabajadores sobre aspectos culturales, más que en la percepción del propio estado de ánimo de las personas sobre cómo se sienten en su organización (p.227). El análisis de la dimensión de tangibilidad relacionado con el servicio que presta el GAD de la parroquia Quiroga a los usuarios, se puntualiza en la tabla 4.3, elaborada con base en el modelo de semaforización propuesto por Pozo (2014) con un nivel alcanzado del 80%, que se sitúa como un factor de alarma, y una valoración promedio equivalente a 4,00 de 5,00, lo cual ubica a la dimensión en un estado aceptable, sin embargo, debe revisarse los indicadores evaluados para analizar su estado.

Los indicadores P1 y P2 tienen una posición equivalente en el grado de respuesta de 4,03 y 4,01, indicando una aceptación entre los usuarios que utilizaron el servicio, cuya respuesta fue totalmente de acuerdo y de acuerdo, también se puede ver que estos porcentajes varían en una mínima de décimas. Mediante los criterios de los usuarios se puede interpretar que los resultados se deben a que los

consumidores recibieron la atención requerida, pero ciertas ocasiones no pudieron resolver sus gestiones de manera inmediata por escasez de materiales dentro del GAD. En cuanto a las interrogantes comprendidas en el indicador P3 y P4, el grado de respuesta fue de 3,96 y 3,99 nivel de indicador en ambos de 80% con nivel medio de aceptación entre los demandantes del servicio de la entidad municipal.

Basados en los porcentajes, se observa un nivel de inconformidad mínimo entre los usuarios. Aunque no denota ser un servicio deficiente, se debe mejorar las falencias detectadas para lograr la satisfacción de los usuarios que acudan a las instalaciones del GAD. Para fundamentar los resultados obtenidos Hidalgo, (2015) explica que la Nueva Gestión Pública (NGP) busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Partiendo de lo citado por el autor, se alega que al momento de realizar una gestión en una entidad pública, la parte tangible es primordial para llevar a cabo un proceso, entonces para que exista una excelente gestión y que compense las necesidades de los usuarios, se debe contar con los materiales, equipos y con una infraestructura acogedora, ya que al momento de visitar la entidad es comfortable acudir a un lugar que cuente con los departamentos y áreas acondicionadas con suficiente disponibilidad de material y equipos para realizar las gestiones.

Análisis por pregunta

Pregunta 1.- ¿El personal cuenta con el equipo adecuado para realizar sus actividades?

Tabla 4.4. Estadístico pregunta 1 de la dimensión tangibilidad

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	110	44	44
De acuerdo	82	33	77
Indiferente	29	12	89
En desacuerdo	10	4	93
Totalmente en desacuerdo	18	7	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

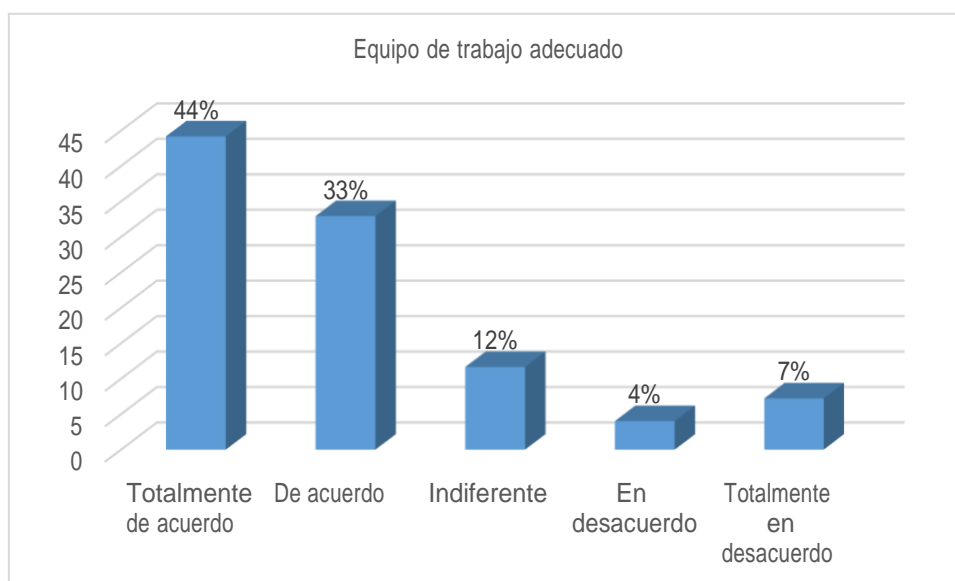


Gráfico 4.3. Calificación porcentual de la pregunta 1, dimensión tangibilidad

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

En el gráfico 4.3, se puede identificar que el 44%, pertenece a 110 encuestados que manifestaron estar totalmente de acuerdo con que el personal si cuenta con el equipo adecuado para realizar sus actividades. La gestión pública está orientada al ciudadano y es un derecho como consumidor recibir un buen servicio. Molina (2018) alega que los implementos de trabajo son de mucha importancia en la ejecución de tareas laborales de los trabajadores, sin embargo, el 7% que equivale a 18 personas, se encontraron en total desacuerdo y un 4% de usuarios muestran indiferencia al momento de requerir el servicio.

Pregunta 2.- Los elementos materiales (folletos, similares), son visualmente interesantes y claros.

Tabla 4.5. Estadístico pregunta 2 de la dimensión tangibilidad

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	89	36	36
De acuerdo	95	38	74
Indiferente	26	10	84
En desacuerdo	10	4	88
Totalmente en desacuerdo	29	12	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

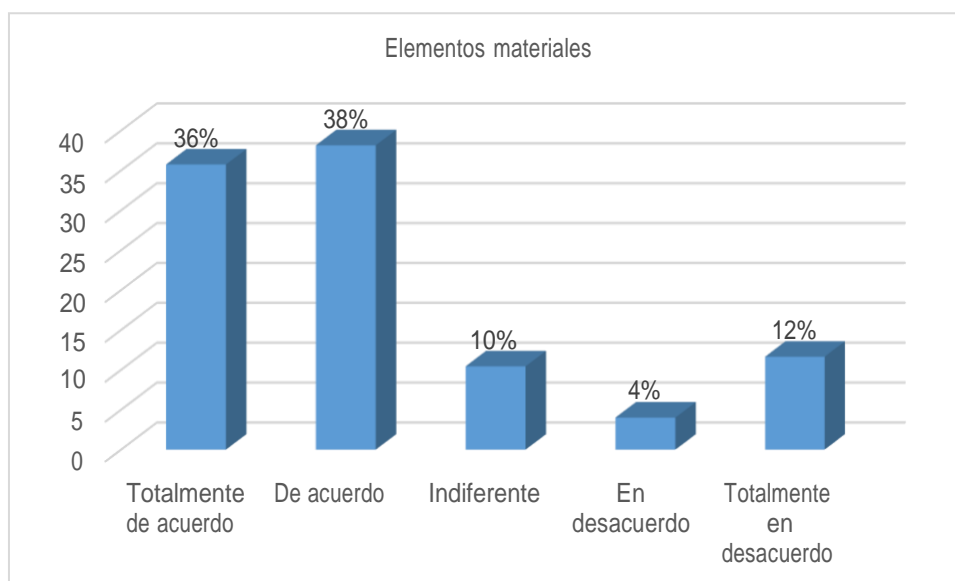


Gráfico 4.4. Calificación porcentual de la pregunta 2, dimensión tangibilidad

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

Para Herrera (2016) existen numerosos y variados tipos de materiales impresos que pueden ser utilizados como medio de comunicación o como guía dentro de un proceso o gestión a ejecutar, siendo estos importantes para ilustrar a los usuarios en cuanto al gráfico 4.4, los encuestados en un 38% expresaron estar de acuerdo con el material impreso que les proporciona el municipio de Quiroga, tales como: folletos o similares, aduciendo que son visualmente explícitos, los cuales los orientan al momento de realizar una gestión dentro de la entidad. Por otra parte, un porcentaje pequeño del 4%, información proporcionada por 10 usuarios, alegaron que están en desacuerdo y un 12% en total desacuerdo.

Pregunta 3.- El ambiente es agradable al momento de realizar un trámite.

Tabla 4.6. Estadístico pregunta 3 de la dimensión tangibilidad

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	99	40	40
De acuerdo	88	35	75
Indiferente	33	13	88
En desacuerdo	11	4	93
Totalmente en desacuerdo	18	7	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

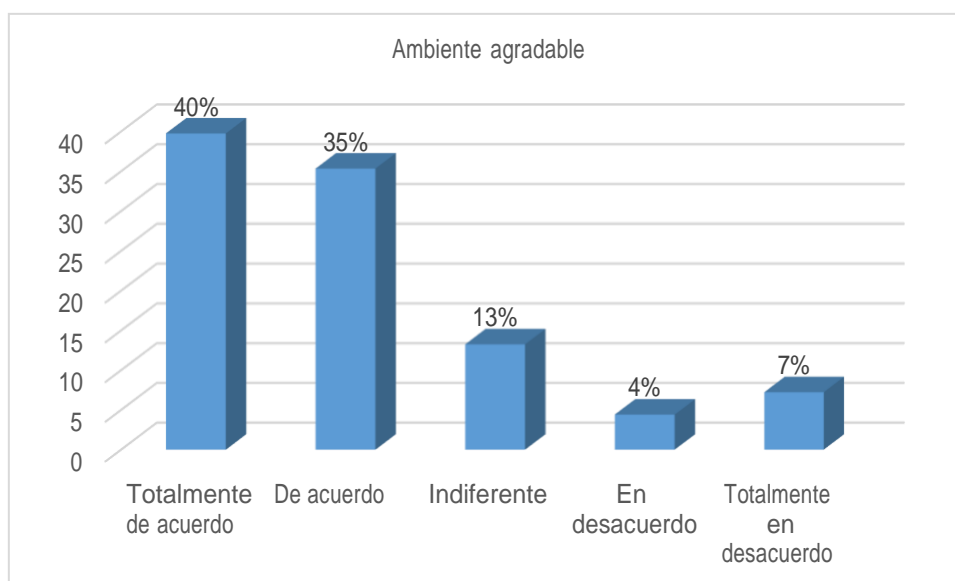


Gráfico 4.5. Calificación porcentual de la pregunta 3, dimensión tangibilidad
Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga
Elaborado: Autoras

El clima laboral engloba no sólo al personal que trabaja dentro de una entidad, sino que va de la mano con su estructura y la manera de orientar o asistir a los usuarios al efectuar una gestión. De lo expresado en la pregunta tres, 99 usuarios revelaron estar totalmente de acuerdo en que, el ambiente percibido durante la prestación del servicio es agradable, sin embargo, también se percibe insatisfacción, correspondiendo a un 4% de encuestados en desacuerdo y 7% en total desacuerdo, con el ambiente en el cual reciben el servicio.

Pregunta 4.- Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para brindar un buen servicio

Tabla 4.7. Estadístico pregunta 4 de la dimensión tangibilidad

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	104	42	42
De acuerdo	86	35	76
Indiferente	29	12	88
En desacuerdo	12	5	93
Totalmente en desacuerdo	18	7	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga
Elaborado: Autoras

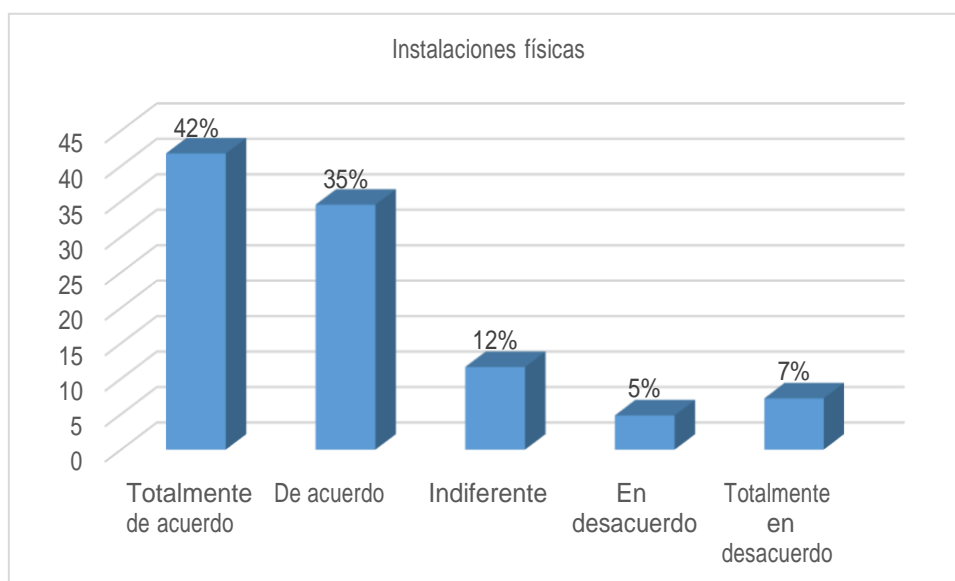


Gráfico 4.6. Calificación porcentual de la pregunta 4, dimensión tangibilidad

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

La calidad de prestación de un servicio no sólo se refleja en los materiales, equipos y la experiencia del personal, también las instalaciones deben estar cuidadas y aptas para atender a los usuarios. El 42% de los encuestados correspondiente a 104 personas, alegaron total acuerdo, seguido de un 35% de acuerdo, al responder que las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. Por otra parte, en cuanto a las respuestas negativas, se observa que un 7% exponen total desacuerdo, y 5% desacuerdo respecto a la percepción que se tiene del cuidado y adecuación de las instalaciones.

DIMENSIÓN: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Tabla 4.8. Estadístico competencia Fiabilidad o prestación del servicio

DIMENSIÓN	INDICADOR	Grado de respuesta		Nivel del Indicador	
		Resultado	Deseado	Actual	Ideal
Fiabilidad o prestación del servicio					
El servicio recibido responde a lo que usted esperaba	P5	4,01	5	80%	100%
Cuando un usuario tiene un problema el servidor público demuestra interés en solucionarlo	P6	3,93	5	79%	100%
El servidor público realiza o brinda de manera eficiente el servicio	P7	3,92	5	78%	100%
El personal administrativo le orienta y explica de manera clara y precisa sobre los pasos o trámites a realizar	P8	3,94	5	79%	200%
T. PROMEDIO	P4	3,95	5	79%	100%
N MUESTRA			249		

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

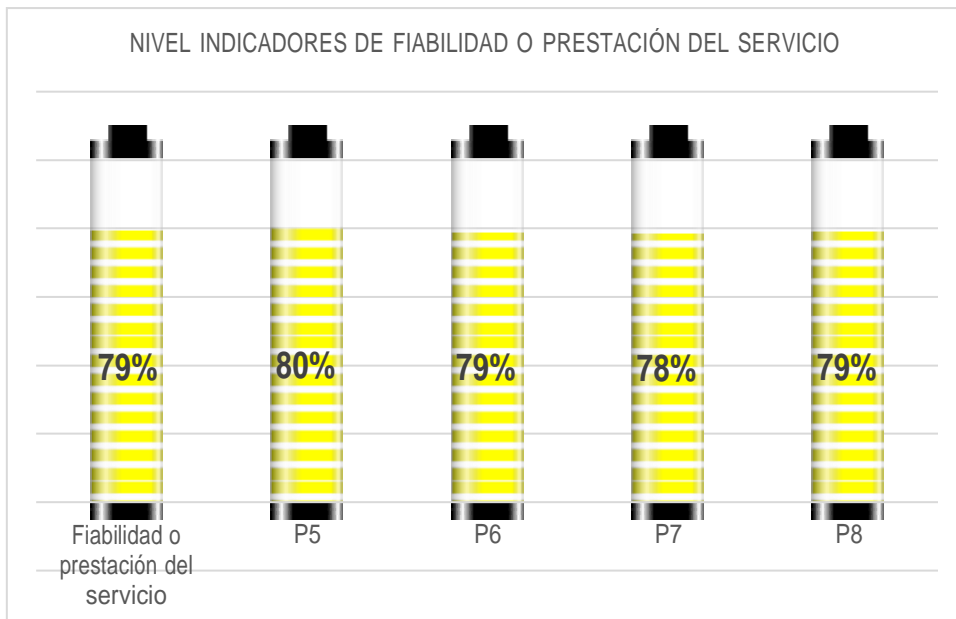


Gráfico 4.7. Nivel porcentual, estadístico de la dimensión fiabilidad o prestación del servicio

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

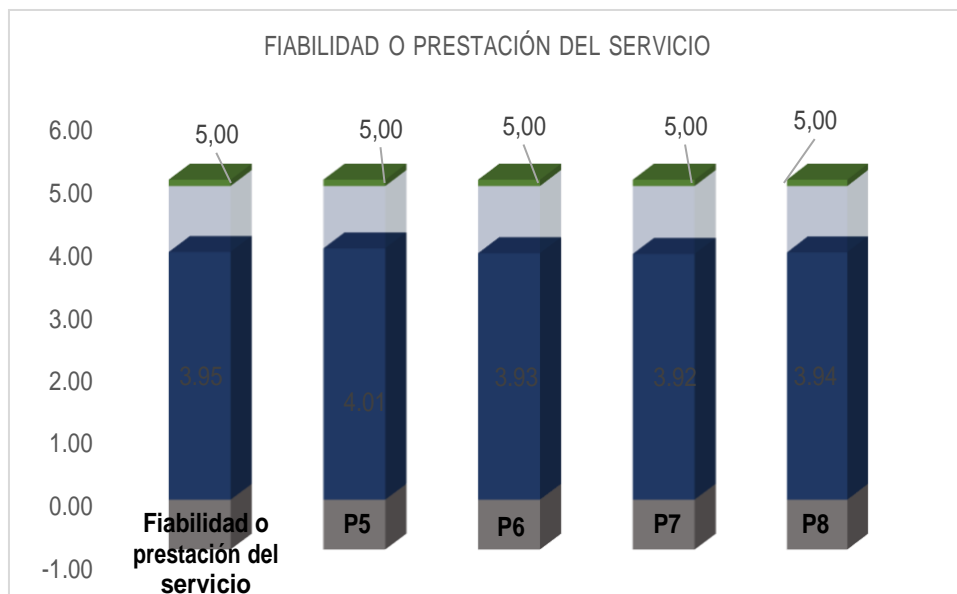


Gráfico 4.8. Calificación promedio de la dimensión fiabilidad o prestación del servicio

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

Como se evidencia en la tabla 4.8, la dimensión fiabilidad o prestación del servicio, con una valoración porcentual de 79%, equivalente a una calificación promedio de 3,95 de 5,00, en términos cualitativos, se identifica que los indicadores expresan estar en un estado de alarma con una valoración media, donde se aprecia que la percepción del usuario recae en indiferencia y la ubica en un estado de alarma,

donde se deben aplicar los correctivos necesarios a los indicadores que están generando insatisfacción.

En cuanto a las preguntas planteadas, se puede apreciar que el grado de conformidad percibido en la dimensión fiabilidad, respecto a P5 es de 4,01, equivalente a un logro del 80%, donde los usuarios fundamentaron que el servicio cubrió totalmente sus expectativas; los indicadores P6 y P8 con un valor promedio de 3,93 y 3,94, alcanzan un nivel del 79% en la escala porcentual, exponiendo que el personal demuestra interés por ayudarlos a resolver sus gestiones y los orienta, sin embargo, es meritorio detallar que un grupo de usuario encuestados no está totalmente conforme con el trato recibido. Por último, P7, con una valoración promedio de 3,92, porcentualmente el 80% de los usuarios opinaron estar de acuerdo en que si existe la predisposición por parte del empleado en ayudarles a resolver las gestiones.

Los resultados de las encuestas a los usuarios del municipio de la parroquia Quiroga, se ubican en el nivel de aceptación medio. Por lo tanto, se evidencian problemas relacionados con los servicios que no satisfacen en su totalidad las expectativas del usuario, esto puede atribuirse a la falta de control en los procesos y gestiones realizados dentro de la entidad, factor que en un futuro puede generar complicaciones, por ello se debe tomar medidas correctivas para diezmar las falencias encontradas, por ello se propone capacitar y evaluar a los colaboradores del GAD de Quiroga para que direccionen las diferentes actividades que se llevan a cabo en la entidad.

La calidad de un servicio se manifiesta en la efectividad de los servidores al momento de asistir un trámite llenando de satisfacción a los usuarios que acuden al GAD parroquial de Quiroga. Por ello, es atribuible citar la Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor (2015, p. 11). Art 4. Derechos del consumidor. Literal 2.- Derecho a que proveedores Públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos de óptima calidad y a elegirlos con libertad. Acogiéndose a lo expuesto en la ley del consumidor, se hace alusión a que la atención al cliente está orientada explícitamente a la manera correcta de brindar un servicio, esto involucra de

manera directa al personal administrativo y su forma de asistir a los usuarios para resolver sus trámites dentro del municipio de Quiroga.

Análisis por pregunta

Pregunta 5.- El servicio recibido responde a lo que usted esperaba.

Tabla 4.9. Estadístico pregunta 5 de la dimensión fiabilidad o prestación de servicio

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	98	39	39
De acuerdo	96	39	78
Indiferente	30	12	90
En desacuerdo	9	4	94
Totalmente en desacuerdo	16	6	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

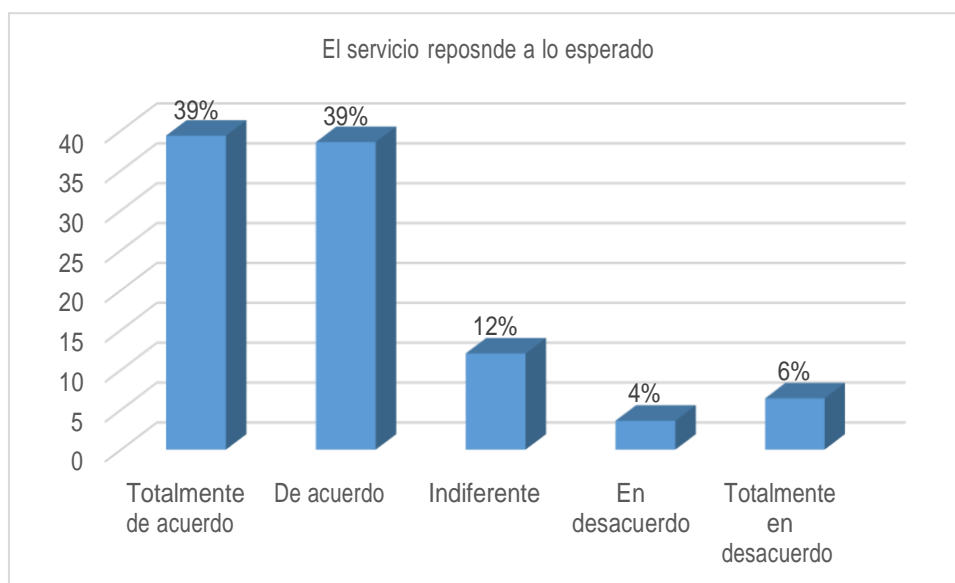


Gráfico 4.9. Calificación porcentual de la pregunta 5, dimensión fiabilidad o prestación del servicio

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

Los resultados de la pregunta 5, mostrados en el gráfico 4.9, evidencian que el 39%, porcentaje repetido en dos parámetros de calificación, equivalente a 98 personas, respondieron estar totalmente de acuerdo y 96 de acuerdo, con el servicio percibido, por otra parte, analizando las respuestas negativas el 6%

expresó total desacuerdo, 4% desacuerdo y un 12% se muestra indiferente al emitir una opinión, ya que podría ser que, los usuarios no se sienten totalmente complacidos al momento de realizar su gestión.

Pregunta 6.- Cuando un usuario tiene un problema el servidor público demuestra interés en solucionarlo.

Tabla 4.10. Estadístico pregunta 6 de la dimensión fiabilidad o prestación de servicio

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	84	34	34
De acuerdo	102	41	75
Indiferente	39	16	90
En desacuerdo	10	4	94
Totalmente en desacuerdo	14	6	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

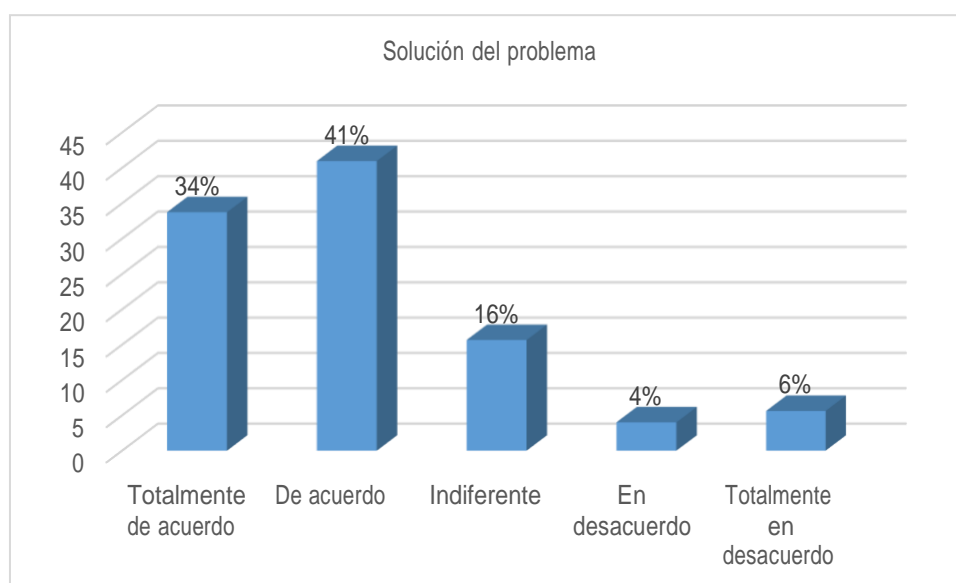


Gráfico 4.10. Calificación porcentual de la pregunta 6, dimensión fiabilidad o prestación del servicio

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

De acuerdo a los datos generados en la encuesta aplicada a 249 usuarios del GAD parroquial de Quiroga, se evidencia en el gráfico 4.10, que un 41% perteneciente a 102 personas expresaron que los servidores públicos, si demuestran interés por dar solución a las solicitudes. Además, 10 personas equivalentes al 4% (en desacuerdo) y 6% (total desacuerdo), de los encuestados revelaron desconcierto

porque los colaboradores del GAD no les pudieron ayudar en las gestiones que ellos requerían. Este porcentaje, aunque es reducido, debe ser tomado en consideración para capacitar o evaluar a los empleados de la institución, puesto que actualizar los conocimientos, manejo de los equipos y sistema es significativo, pudiendo ello realzar el desenvolvimiento y la credibilidad del servidor ante el usuario al no poderle prestar la ayuda que solicita.

Pregunta 7.- El servidor público realiza o brinda de manera eficiente el servicio.

Tabla 4.11. Estadístico pregunta 7 de la dimensión fiabilidad o prestación de servicio

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	87	35	35
De acuerdo	101	41	76
Indiferente	33	13	89
En desacuerdo	10	4	93
Totalmente en desacuerdo	18	7	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

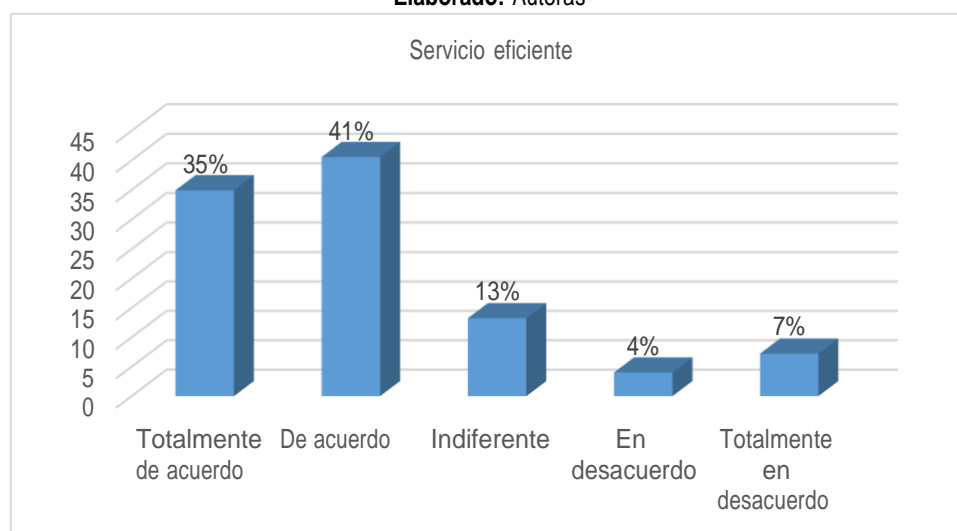


Gráfico 4.11. Calificación porcentual de la pregunta 7, dimensión fiabilidad o prestación del servicio

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

La eficiencia de un servidor recae en realizar su trabajo bien a la primera vez, demostrando experticia ante el usuario. En el gráfico 4.11, se refleja que 85 personas, es decir 35% de los encuestados, explicaron estar a gusto con el tiempo en que les tomó resolver sus trámites, en ese mismo orden el 41% de los usuarios están de acuerdo, correspondiendo ello a 101 individuos, debido a que, consideran el servidor público los atendió de manera efectiva, sin embargo, también se

encontró inconformidad, donde el 7% expresó estar en total desacuerdo, seguido de un 4% en desacuerdo y un 13% revela indiferencia.

Pregunta 8.- El personal administrativo le orienta y explica de manera clara y precisa sobre los pasos o trámites a realizar.

Tabla 4.12. Estadístico pregunta 8 de la dimensión fiabilidad o prestación de servicio

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	91	37	37
De acuerdo	98	39	76
Indiferente	33	13	89
En desacuerdo	9	4	93
Totalmente en desacuerdo	18	7	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

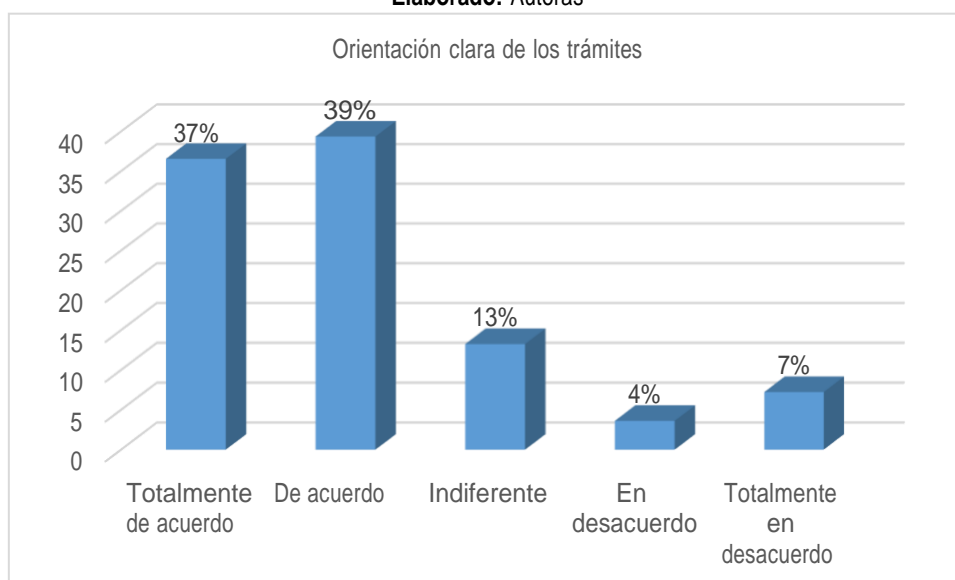


Gráfico 4.12. Calificación porcentual de la pregunta 12, dimensión fiabilidad o prestación del servicio

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

El gráfico 4.12, muestra una valoración con nivel de aceptación del 37% (totalmente de acuerdo) atribuible a 91 personas que están totalmente de acuerdo, seguido de un 39% de acuerdo, quienes alegan que el personal administrativo les orienta de manera oportuna, clara y precisa sobre los pasos a seguir para cumplir con sus trámites, recibiendo la orientación por parte de los colaboradores de la entidad; sin embargo, desde otra perspectiva, se puede apreciar que del total de encuestados, un 7% con respuestas de total desacuerdo, seguido del 4% en desacuerdo y un 13% de indiferencia, muestran descontento y preocupación porque sus gestiones

o solicitudes no han sido orientadas de manera precisa, siendo esto un impedimento al momento de realizar sus trámites.

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 4.13. Estadístico dimensión capacidad de respuesta

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	INDICADOR	Grado de respuesta		Nivel del Indicador	
		Resultado	Deseado	Actual	Ideal
El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio	P9	4,06	5	81%	100%
Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	P10	4,00	5	80%	100%
El personal demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio.	P11	3,87	5	77%	100%
Los servidores siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios.	P12	3,92	5	77%	100%
T. PROMEDIO	P4	3,96	5	79%	100%
N MUESTRA		249			

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

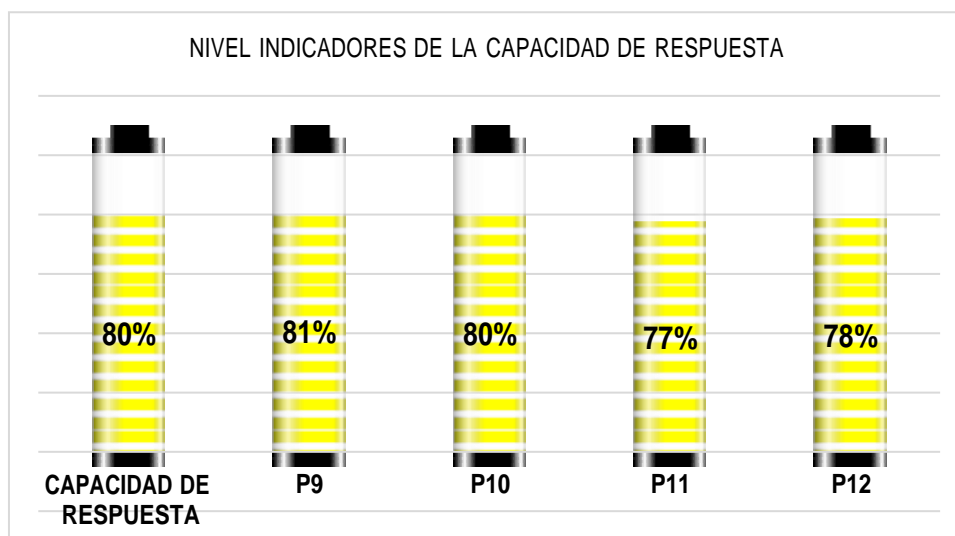


Gráfico 4.13. Nivel porcentual, estadístico de la dimensión capacidad de respuesta

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

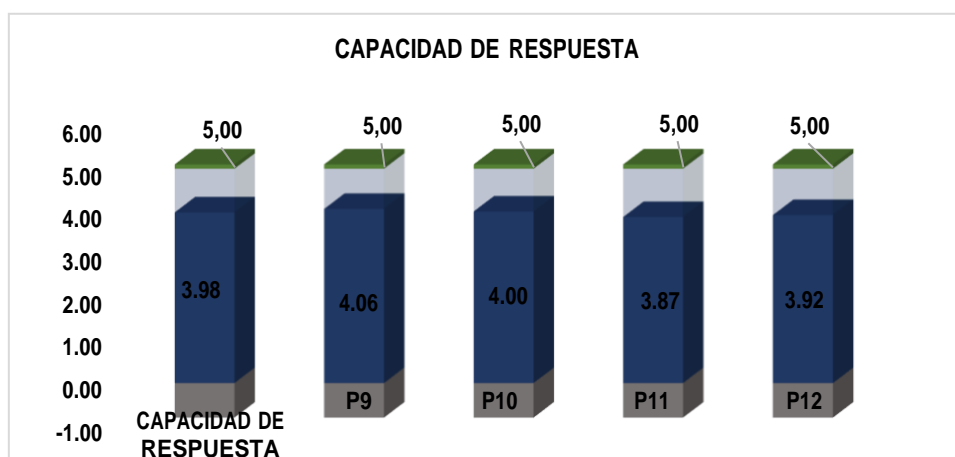


Gráfico 4.14. Calificación promedio de la dimensión capacidad de respuesta

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

Cabezas (2016) señala que el desempeño laboral es la forma en que los colaboradores públicos ejecutan su trabajo, este se evalúa durante las revisiones de su rendimiento. El cual tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de modo individual (p.30). La capacidad de respuesta se evidencia con la predisposición y voluntad que tiene el servidor para ayudar a los usuarios, además se le adhiere la efectividad para dar soluciones ante un problema o queja dentro de la entidad.

La dimensión capacidad de respuesta como se muestra en la tabla 4.13, presenta un nivel de satisfacción medio entre los usuarios, con una tasa promedio del 79%, equivalente a una calificación promedio de 3,96 de 5. No obstante, observando a mayor detalle los indicadores, se puede señalar que, P9 tiene una calificación de 4,06 con un nivel de indicador del 81%, correspondiente al tiempo de espera de los usuarios al momento de requerir el servicio en el municipio de Quiroga. Siguiendo esa misma línea, se encuentra el indicador P10 con un valor porcentual del 80%, los dos indicadores no muestran porcentajes que determinen como un servicio bajo, pero se pueden implementar acciones correctivas y alcanzar un nivel alto en la satisfacción del usuario.

En cambio, si se analiza P11 y P12, revelan un grado de respuesta de 3,87 y 3,96 de 5, con nivel de indicador del 77%, posesionado en un estado de alarma más

evidente, esto se puede atribuir a la baja capacidad de respuesta de los colaboradores ante el usuario.

Análisis por pregunta

Pregunta 9.- El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio

Tabla 4.14. Estadístico pregunta 9 de la dimensión capacidad de respuesta

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	103	41	41
De acuerdo	94	38	79
Indiferente	30	12	91
En desacuerdo	8	3	94
Totalmente en desacuerdo	14	6	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

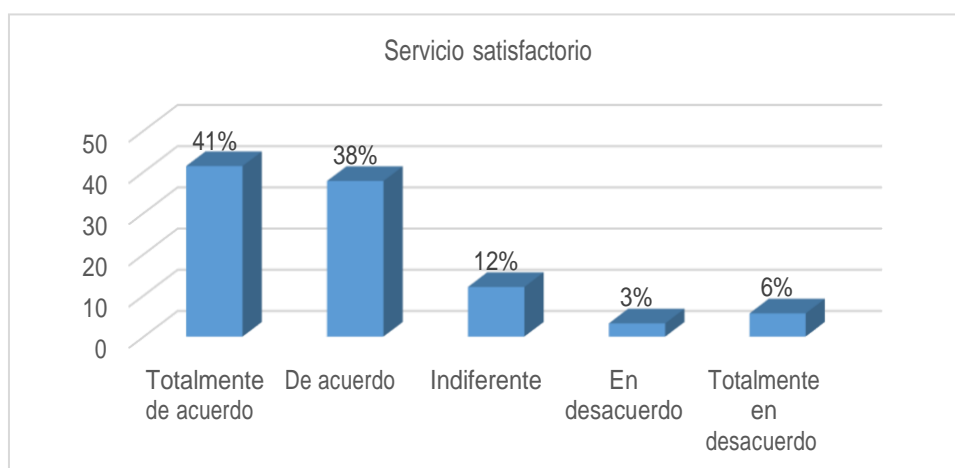


Gráfico 4.15. Calificación porcentual de la pregunta 9, dimensión capacidad de respuesta

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

En relación con los resultados obtenidos en la pregunta 9, donde se analiza el criterio de satisfacción de los usuarios sobre el tiempo de espera al momento de requerir un servicio dentro de la entidad. Los usuarios respondieron el 41% estar totalmente de acuerdo, el 38% de acuerdo, 12% de los usuarios les fue indiferente, 3% estuvieron en desacuerdo y un 6% totalmente en desacuerdo, las calificaciones porcentuales se pueden observar a mayor detalle en la tabla 4.14.

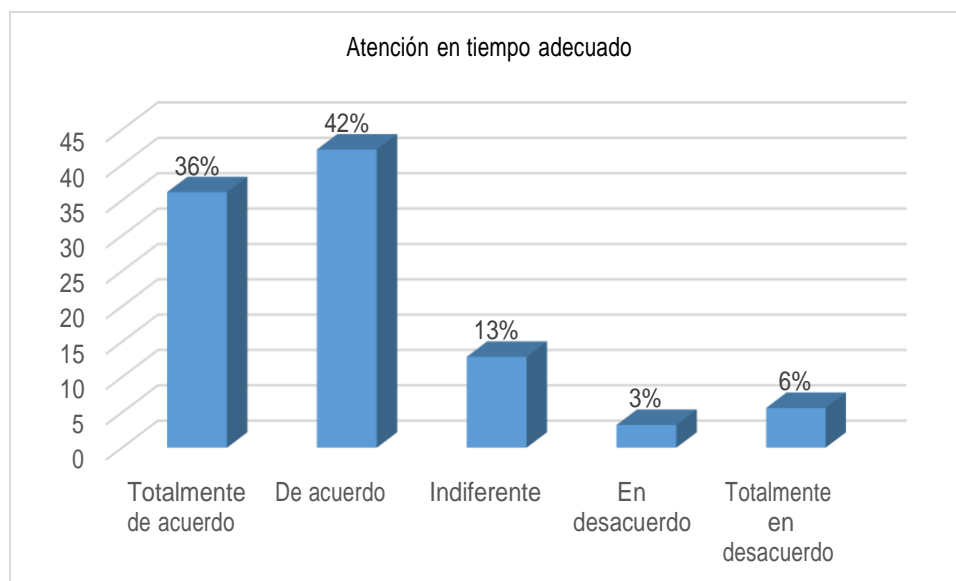
Pregunta 10.- Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.

Tabla 4.15. Estadístico pregunta 10 de la dimensión capacidad de respuesta

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	90	36	36
De acuerdo	105	42	78
Indiferente	32	13	91
En desacuerdo	8	3	94
Totalmente en desacuerdo	14	6	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

**Gráfico 4.16.** Calificación porcentual de la pregunta 10, dimensión capacidad de respuesta

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

Las respuestas emitidas por los encuestados en la pregunta 10 hacen mención al tiempo que le tomó a un colaborador asesorar a los usuarios para aclarar sus dudas. La frecuencia obtenida corresponde a 90 personas con un porcentaje del 36% que se encuentran totalmente de acuerdo, 105 personas de acuerdo con un 42%, 32 personas con 13% les fue indiferente, 8 personas en desacuerdo con un 3% y totalmente en desacuerdo un 6% equivalente a 16 usuarios.

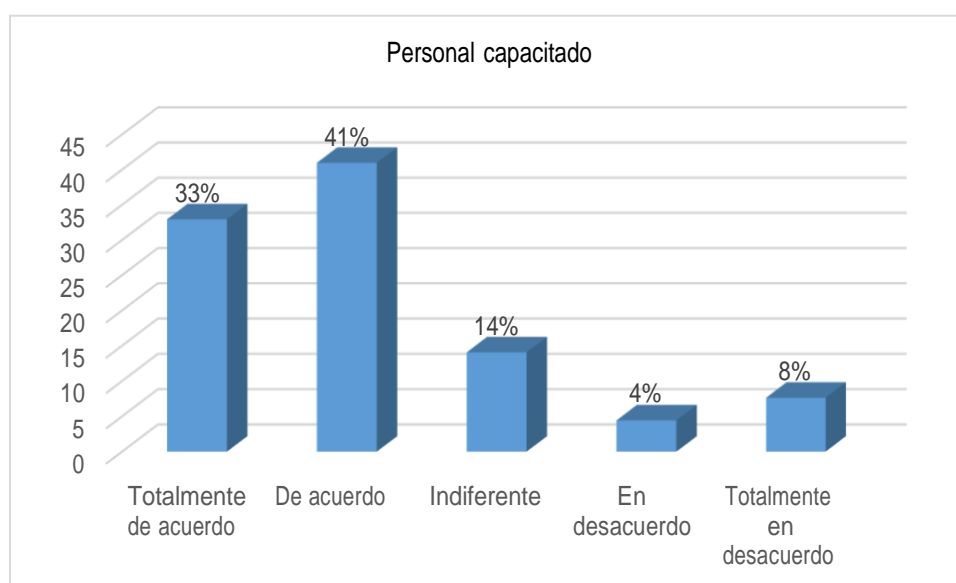
Pregunta 11.- El personal demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio.

Tabla 4.16. Estadístico pregunta 11 de la dimensión capacidad de respuesta

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	82	33	33
De acuerdo	102	41	74
Indiferente	35	14	88
En desacuerdo	11	4	92
Totalmente en desacuerdo	19	8	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

**Gráfico 4.17.** Calificación porcentual de la pregunta 11, dimensión capacidad de respuesta

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

En el gráfico 4.17, se muestran los resultados obtenidos en la pregunta 11. Las respuestas de los usuarios revelaron datos porcentuales positivos donde del 100%, el 33% respondió estar totalmente de acuerdo, 41% de acuerdo, a un 14% le resulta indiferente, mientras, analizando la inconformidad de los usuarios, se puede apreciar que un 4% está en desacuerdo y mientras un 8% totalmente en desacuerdo, respecto al nivel de capacitación que demuestra el servidor y percibe el usuario.

Pregunta 12.- Los servidores siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios.

Tabla 4.17. Estadístico pregunta 12 de la dimensión capacidad de respuesta

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
---------------------	------------	------------	----------------------

Totalmente de acuerdo	85	34	34
De acuerdo	101	41	75
Indiferente	37	15	90
En desacuerdo	9	4	93
Totalmente en desacuerdo	17	7	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

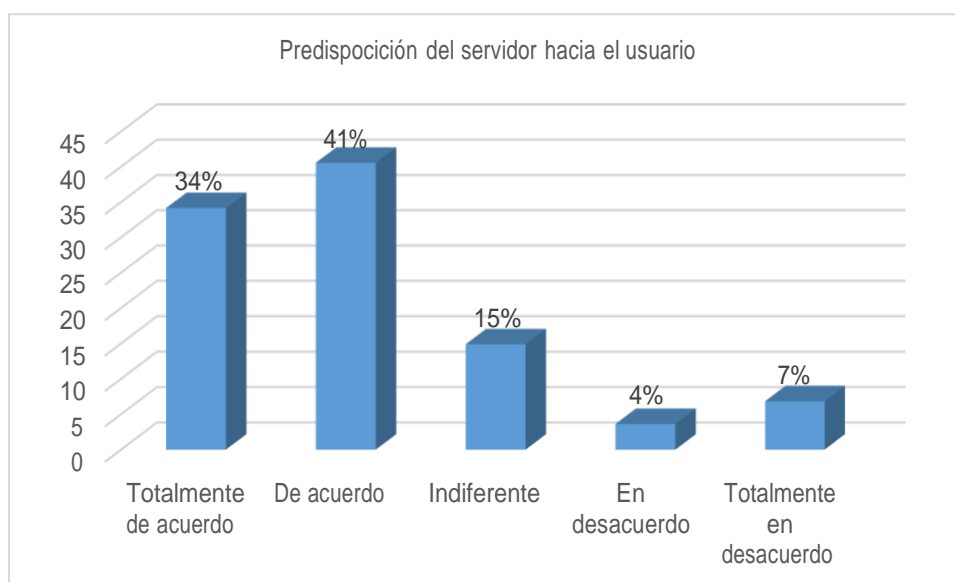


Gráfico 4.18. Calificación porcentual de la pregunta 12, dimensión capacidad de respuesta

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

Para evaluar la capacidad de respuesta del servidor ante un usuario, la comunicación y predisposición es el punto referencial. En la tabla 4.17, se muestran los resultados de la pregunta 12, encontrándose los criterios de los usuarios sobre la disposición de los servidores para ayudar, los criterios recogidos, cuantitativamente muestran que, el 34% está totalmente de acuerdo, 41% de acuerdo, al 15% le es indiferente, mientras que, identificando la inconformidad un 4% percibe desacuerdo y el 7% total desacuerdo.

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Tabla 4.18. Estadístico dimensión seguridad

DIMENSIÓN	INDICADOR	Grado de respuesta		Nivel del Indicador	
		Resultado	Deseado	Actual	Ideal
SEGURIDAD					
El comportamiento de los servidores le inspira confianza y seguridad	P13	3,90	5	78%	100%
Los servidores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	P14	3,78	5	76%	100%
Los servidores demuestran igualdad para todos sus usuarios	P15	3,06	5	61%	100%
Los servidores demuestran capacidad de organización del servicio.	P16	3,49	5	70%	200%
T. PROMEDIO	4	3,56	5	71%	100%
N MUESTRA				249	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

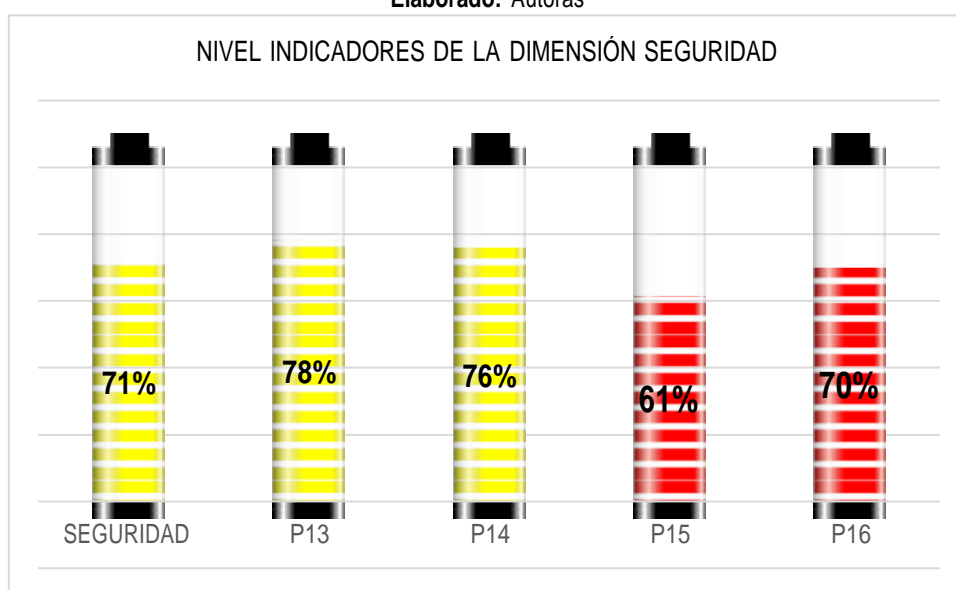


Gráfico 4.19. Nivel porcentual, estadístico de la dimensión seguridad

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

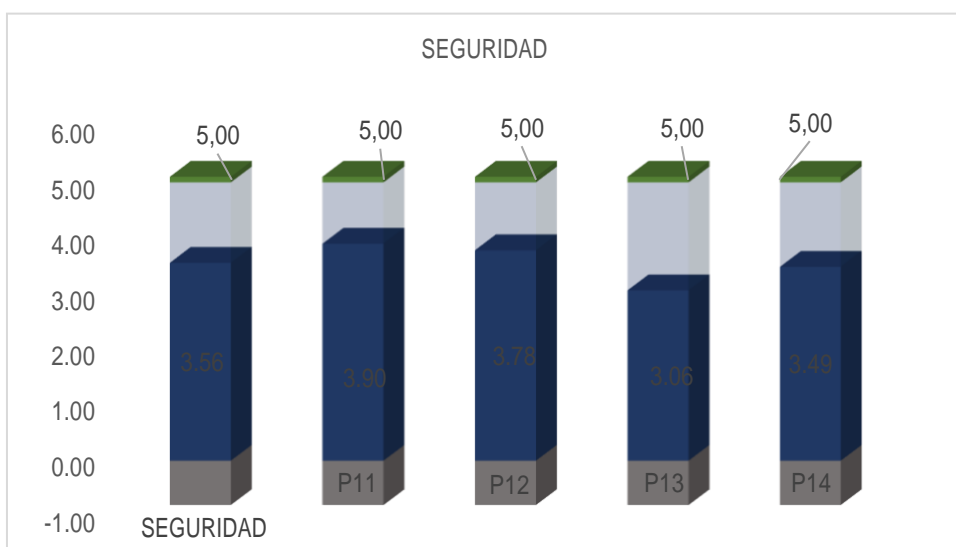


Gráfico 4.20. Calificación promedio de la dimensión seguridad

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga
Elaborado: Autoras

Dentro de la evaluación de la dimensión seguridad se encuentran los indicadores P13, P14, P15 y P16, en estas interrogativas se hace mención a la credibilidad, honestidad y confianza que un colaborador proporciona al usuario al momento de ser atendido por un servidor público. Alarcón et al., (2019) aporta que la seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que lo sustancial no es sólo preservar los intereses del cliente, sino que la organización debe mostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. En la tabla 4.18, se presentan los porcentajes basados en los criterios de los usuarios que han utilizado el servicio del GAD parroquial de Quiroga. Con una tasa promedio de 3,56 de 5, y un alcance del 71%, sitúa en un nivel de alarma a la dimensión, esta valoración refleja que de no actuar el nivel podría descender y caer en factor de corrección, al estar próximo al 69%, por lo tanto, debe corregirse el accionar del servidor y garantizar la reducción de las deficiencias del servicio que recaen en insatisfacción de los usuarios, más aún si se analiza lo citado por Gonzáles et al., (2018) al puntualizar que, parte de la cultura organizacional se entiende al comportamiento que tiene la persona dentro de una organización aspectos como valores, creencias, símbolos, incluyendo su forma de actuar en la institución, lo cual se ve reflejado en su trabajo.

En cuanto al análisis de los indicadores, P13 presenta un valor del 78% con un grado de respuesta en alarma, resultado del valor promedio obtenido, el cual es 3,90 de 5; calificación similar muestra p14, con una calificación porcentual del 76% de 100% (valor promedio 3,78 de 5 deseado). Por otro lado, se encuentra el indicador P15, al cual se le debe dar principal atención por estar ubicado en el nivel bajo de acuerdo a la escala propuesta por Pozo (2014) en su modelo de semaforización con porcentaje del 61% la pregunta recae en un factor de corrección, el resultado se extrajo de la opinión que dieron los usuarios respecto a si demuestran igualdad en el trato dado, en cuanto al promedio de respuesta corresponde a 3,06 de 5, al ubicarse en un nivel deficiente, se debe tomar medidas correctivas y de esta forma aumentar la confianza y credibilidad de los usuarios.

Análisis por pregunta

Pregunta 13.- El comportamiento de los servidores le inspira confianza y seguridad.

Tabla 4.19. Estadístico pregunta 13 de la dimensión seguridad

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	75	30	30
De acuerdo	122	49	79
Indiferente	22	9	88
En desacuerdo	12	5	93
Totalmente en desacuerdo	18	7	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

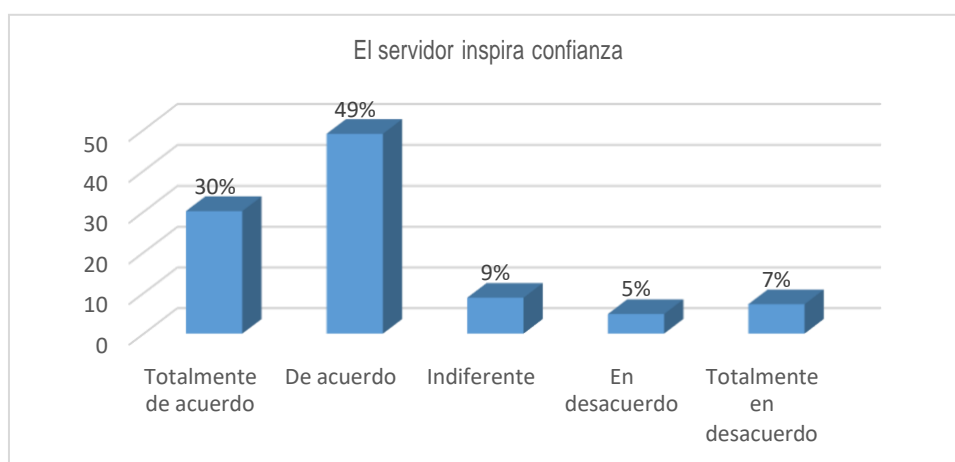


Gráfico 4.21. Calificación porcentual de la pregunta 13, dimensión seguridad

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

En cuanto a los resultados de la pregunta 13, presentados en la tabla 4.19, se analiza si el comportamiento del servidor inspira confianza, de las valoraciones obtenidas, el 7% está totalmente en desacuerdo, 5% en desacuerdo, al 9% le es indiferente, por otra parte, aquellos usuarios que demuestran inconformidad se evidencian 5% en desacuerdo y 7% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 14.- Los servidores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.

Tabla 4.20. Estadístico pregunta 14 de la dimensión seguridad

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	66	27	27
De acuerdo	118	47	74
Indiferente	31	12	86
En desacuerdo	13	5	92

Totalmente en desacuerdo	21	8	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

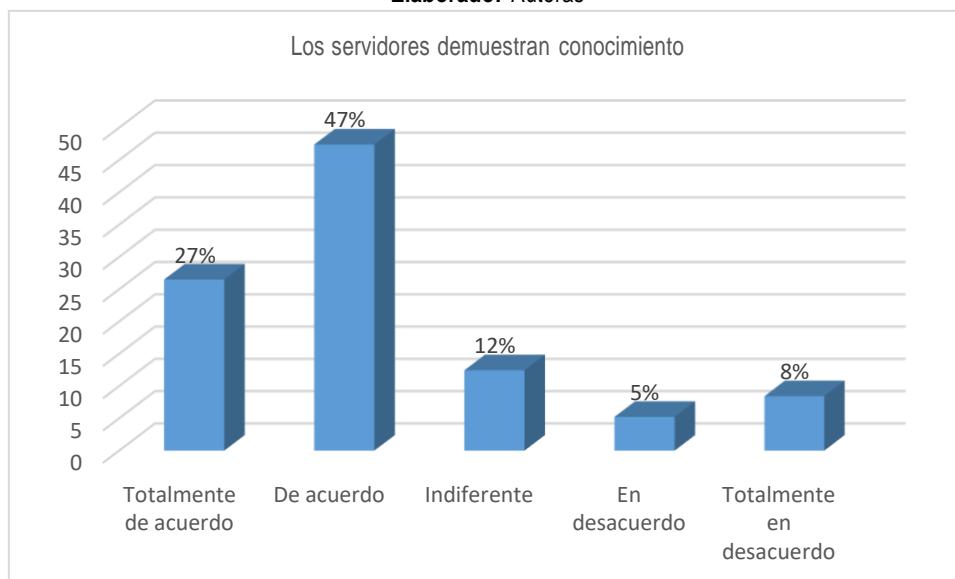


Gráfico 4.22. Calificación porcentual de la pregunta 14, dimensión seguridad

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

El indicador 14, analiza si los servidores están aptos para responder sus dudas, los usuarios señalaron en un 27% estar totalmente de acuerdo, 47% de acuerdo, un 12% les resulta indiferente, evitando emitir una valoración positiva o negativa, 5% denotaron desacuerdo y un 8% totalmente en desacuerdo, dichos porcentajes se evidencian a mayor detalle en la tabla 4.19 y se representan en el gráfico 4.22.

Pregunta 15.- Los servidores demuestran igualdad para todos sus usuarios.

Tabla 4.21. Estadístico pregunta 15 de la dimensión seguridad

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	51	20	20
De acuerdo	71	29	49
Indiferente	34	14	63
En desacuerdo	29	12	74
Totalmente en desacuerdo	64	26	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

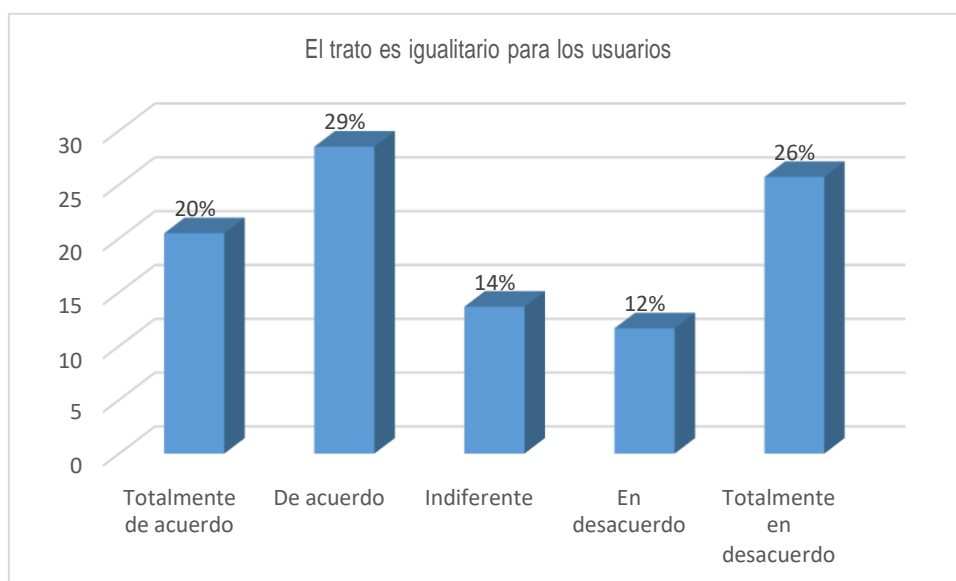


Gráfico 4.23. Calificación porcentual de la pregunta 14, dimensión seguridad

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

Detallando los resultados de la pregunta 15, respecto a la demostración de igualdad en la atención dado hacia todos los usuarios de 249 encuestados equivalentes al 100%; 51 usuarios con porcentaje del 20% están totalmente de acuerdo, 71 personas con 29%, se mostraron de acuerdo, y un 14%, se abstuvo de emitir criterio favorable o desfavorable, marcando la opción “indiferente”; en cuanto a las valoraciones negativas, 29 demandantes igual al 12% estuvieron en desacuerdo, y 64 individuos con 26% opinan estar totalmente en desacuerdo.

Pregunta 16.- Los servidores demuestran capacidad de organización del servicio.

Tabla 4.22. Estadístico pregunta 16 de la dimensión seguridad

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	63	25	25
De acuerdo	85	34	59
Indiferente	47	19	78
En desacuerdo	18	7	86
Totalmente en desacuerdo	36	14	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

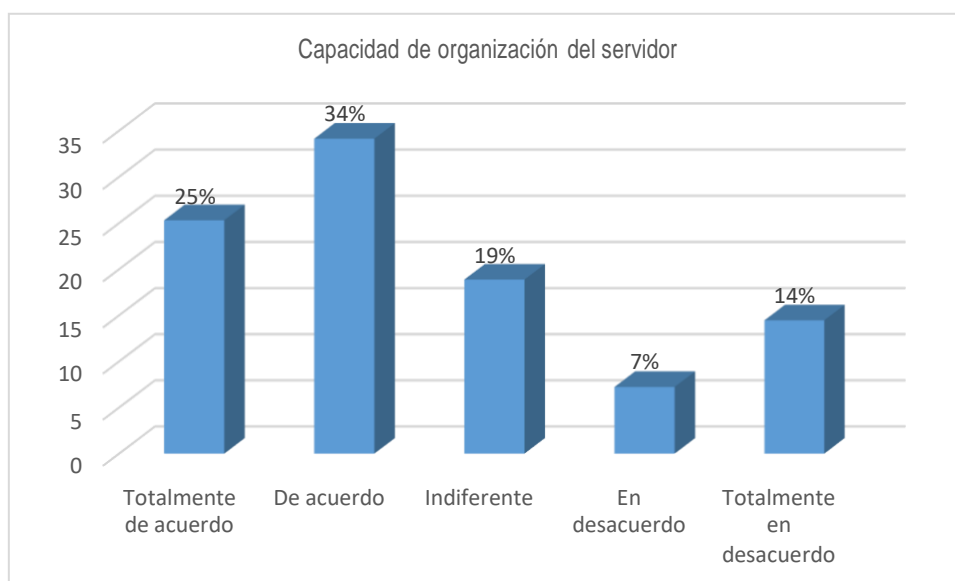


Gráfico 4.24. Calificación porcentual de la pregunta 14, dimensión seguridad

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

Es fundamental reconocer que uno de los elementos para dar seguridad al usuario es la capacidad de organización del servidor en el área de trabajo. En el indicador 16 se observa que, al momento de brindar el servicio de acuerdo a la percepción de los encuestados, un 25% está totalmente de acuerdo, 34% de acuerdo, en que, si existe, el 19% evidencia indiferencia respecto a la pregunta; mientras que, un 7% muestra desacuerdo y 14% total desacuerdo.

DIMENSIÓN: EMPATÍA

Tabla 4.23. Estadístico dimensión empatía

DIMENSIÓN EMPATÍA	INDICADOR	Grado de respuesta		Nivel del Indicador	
		Resultado	Deseado	Actual	Ideal
Los servidores se preocupan por los intereses de sus usuarios	P17	3,87	5	77%	100%
El personal brinda horarios que sean convenientes para todos los usuarios	P18	3,87	5	77%	100%
El servidor entiende las necesidades específicas del usuario	P19	3,82	5	76%	100%
T. PROMEDIO	3	3,85	5	77%	100%
N MUESTRA		249			

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

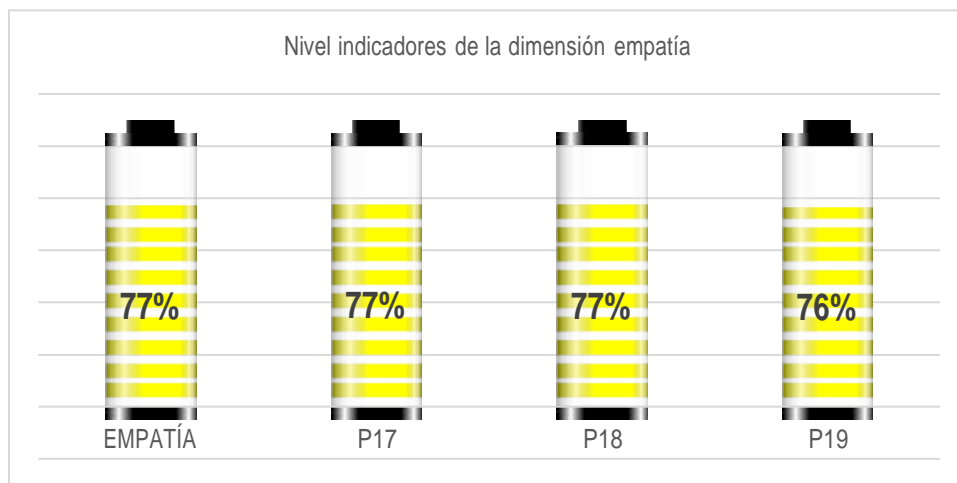


Gráfico 4.25. Nivel porcentual, estadístico de la dimensión empatía
Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga
Elaborado: Autoras

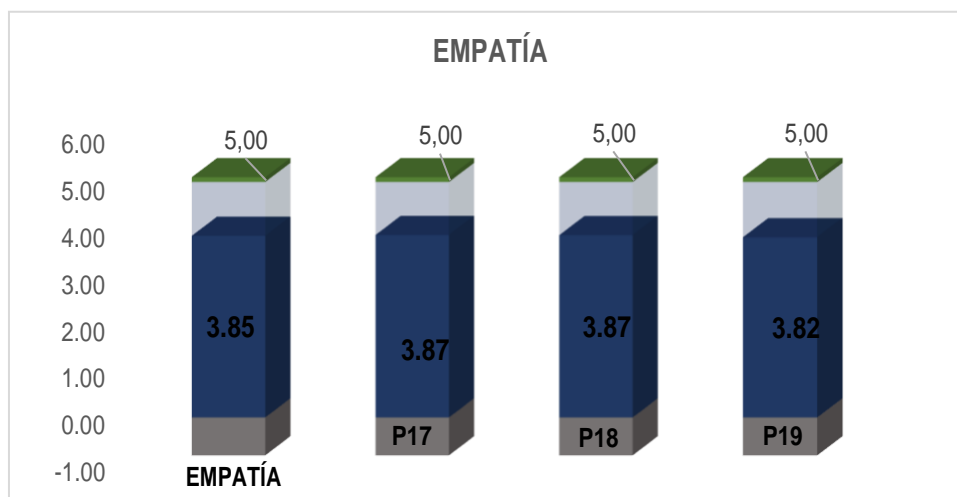


Gráfico 4.26. Calificación promedio de la dimensión empatía
Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga
Elaborado: Autoras

La dimensión empatía en atención al cliente, se refiere a la forma de proceder del servidor ante el usuario, es decir el trato personalizado que ayuda al servidor mediante su práctica a comprender las dudas del usuario, culminando su gestión de manera eficiente, y haciendo una experiencia agradable durante la interacción, de acuerdo a los resultados identificados en la tabla 4.23, el alcance de la dimensión corresponde a un 77%, con una frecuencia promedio de respuestas que corresponde a 3,85 de 5,00, lo cual implica que se tienen, indicadores situados en nivel medio sin caer en deficiencia, por lo tanto, es relevante detallarlos, más aún, cuando Calle y Montenegro (2020) indican la inconformidad de los clientes, y la

escasa empatía puede afectar en la variable de la calidad del servicio que se está brindando, generando un incremento de reclamos.

En relación con lo antes mencionado, se hace un análisis de cada uno de los indicadores evaluados dentro de la dimensión empatía: la pregunta 17 y 18 tienen un nivel de indicador del 77% relacionados con la preocupación que muestra el servidor y si el horario de atención se ajusta a las necesidades de los usuarios, luego en el indicador 18 con una valoración del 77%, se puede decir que los 3 indicadores medidos se encuentran en un estado de alarma de acuerdo a la escala de valoración porcentual utilizada, debiéndose tomar medidas que mejoren la prestación del servicio para alcanzar la credibilidad de las personas que acudan a realizar sus trámites.

Análisis por pregunta

Pregunta 17.- Los servidores se preocupan por los intereses de sus usuarios.

Tabla 4.24. Estadístico pregunta 17 de la dimensión empatía

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	92	37	37
De acuerdo	93	37	74
Indiferente	30	12	86
En desacuerdo	8	3	90
Totalmente en desacuerdo	26	10	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

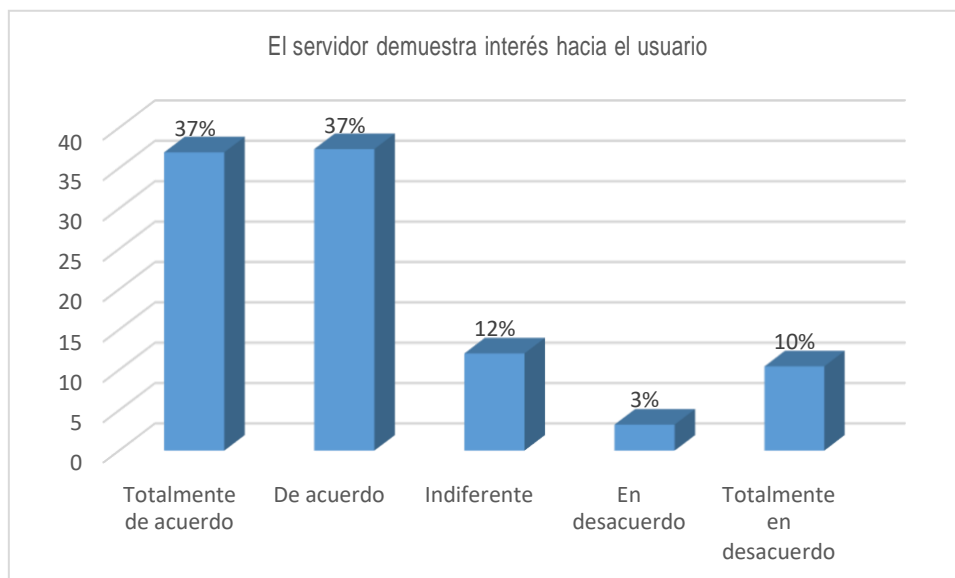


Gráfico 4.27. Calificación porcentual de la pregunta 17, dimensión empatía

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

En la tabla 4.24 se pueden observar con detalle los datos correspondientes a la pregunta 17, en donde se evaluó la empatía entre servidor-usuario, las valoraciones obtenidas de los encuestados evidencian una frecuencia de respuestas, donde el 37%, está totalmente de acuerdo, 12% de acuerdo, 12% le es indiferente, mientras que, las opiniones que demuestran inconformidad, un 3% respondió en desacuerdo y totalmente en desacuerdo un 10%.

Pregunta 18.- El personal brinda horarios que sean convenientes para todos los usuarios.

Tabla 4.25. Estadístico pregunta 18 de la dimensión empatía

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	91	37	37
De acuerdo	97	39	76
Indiferente	25	10	86
En desacuerdo	9	4	89
Totalmente en desacuerdo	27	11	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

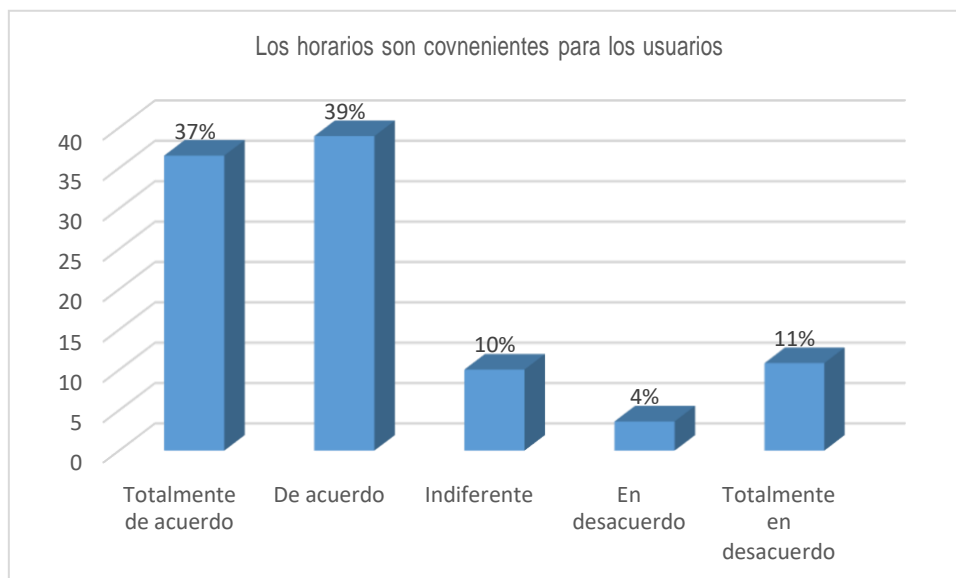


Gráfico 4.28. Calificación porcentual de la pregunta 18, dimensión empatía

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

Los resultados de la pregunta 18, presentan una frecuencia porcentual de respuestas emitidas por los usuarios, de 37% totalmente de acuerdo, 39% de acuerdo, 10% indiferente, seguido de un 4% en desacuerdo y 11% totalmente en desacuerdo, respecto al cuestionamiento de los usuarios, en cuanto a si, el personal brinda atención en horarios convenientes para todos los usuarios. De las valoraciones resumidas, se aprecia que, en su mayoría, los encuestados consideran los horarios de atención son adecuados.

Pregunta 19.- El servidor entiende las necesidades específicas del usuario.

Tabla 4.26. Estadístico pregunta 19 de la dimensión empatía

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	89	36	36
De acuerdo	95	38	74
Indiferente	26	10	84
En desacuerdo	10	4	88
Totalmente en desacuerdo	29	12	100
Total	249	100	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

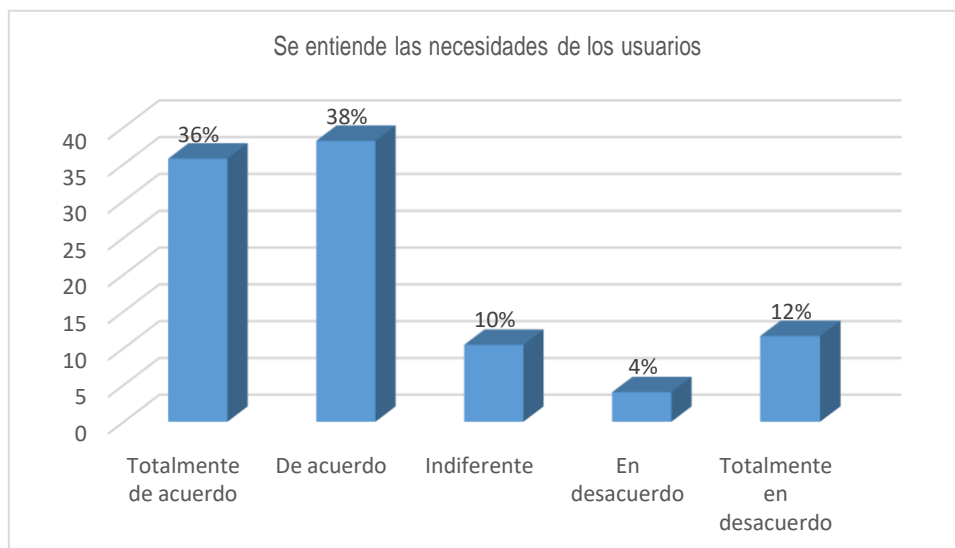


Gráfico 4.29. Calificación porcentual de la pregunta 19, dimensión empatía
Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga
Elaborado: Autoras

Comprender las necesidades del usuario es trascendental, ya que muchas veces no conocen que hacer al momento de realizar una gestión y ponerse en el lugar de él, por parte del servidor es fundamental para que se sienta valorado; en cuanto a la pregunta 19, la frecuencia de respuesta corresponde en un 36% a un total acuerdo, seguido de un 38% de acuerdo, añadido a ello, se observa un 10% indiferente de generar una respuesta positiva o negativa, sin embargo, el 4% se encuentra en desacuerdo y 12% totalmente en desacuerdo, respecto a la falta de entendimiento de las necesidades específicas del usuario.

FASE 3. Sugerir un plan de acción para la mejora de la gestión administrativa de los servicios que brinda el GAD parroquial Quiroga del cantón Bolívar.

- **Descripción de los elementos que interfieren en la calidad del servicio del GAD parroquial Quiroga**

Partiendo del criterio de Arriaga (2018), de contarse con una buena planeación, las probabilidades de obtener resultados favorables en un control administrativo, serían más altas, lo cual a la vez generaría un buen manejo de los recursos a disposición, además se dispondría de información confiables y veraz para la toma de decisiones, lo que garantizará una mejora en la gestión administrativa de los

servicios que brinda el GAD parroquial de Quiroga, se obtendría un mejor funcionamiento, lo cual facilitará la prestación de los mismos de una manera fluida. Sin embargo, para generar una buena planeación, es necesario el desarrollo de un diagnóstico, que permita describir los elementos que interfieren en la calidad del servicio del GAD parroquial Quiroga, para este fin se realizó un análisis de las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, como se muestra a continuación, se realizó la detección de aquellas falencias asociadas a su gestión, de acuerdo al criterio de los usuarios.

Tabla 4.27. Elementos de la dimensión tangibilidad que interfieren en la calidad del servicio

Dimensión	Indicador	Nivel indicador	Estado del indicador
Tangibilidad	El personal cuenta con el equipo adecuado para realizar sus actividades	81%	Factor de alarma
	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente interesantes y claros.	80%	Factor de alarma
	El ambiente es agradable al momento de realizar un trámite.	79%	Factor de alarma
	Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	80%	Factor de alarma
	Causa	Efecto	
Faltan equipos adecuados para las labores del personal Elementos materiales(folletos) no son totalmente atractivos Satisfacción parcial con el ambiente de trabajo Se requiere mantenimientos de las instalaciones	Incomodidad del usuario durante la prestación del servicio		

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

La dimensión tangibilidad muestra en sus cuatro indicadores resultados que se ubican como factor de alarma, lo cual implica se debe de realizar una revisión de las causas que provocan incomodidad en el usuario durante la prestación del servicio, entre los elementos que lo generan se encuentra la ausencia de equipos para realizar las labores del personal, los materiales de información entregados a los usuarios no son de total aceptación, el ambiente en que se presta el servicio no agrada a todos los encuestados, además de acuerdo a su percepción, hace falta mantenimiento de las instalaciones.

Tabla 4.28. Elementos de la dimensión fiabilidad que interfieren en la calidad del servicio

Dimensión	Indicador	Nivel indicador	Estado del indicador
Fiabilidad	El servicio recibido responde a lo que usted esperaba	80%	Factor de alarma
	Cuando un usuario tiene un problema el servidor público demuestra interés en solucionarlo	79%	Factor de alarma
	El servidor público realiza o brinda de manera eficiente el servicio	78%	Factor de alarma
	El personal administrativo le orienta y explica de manera clara y precisa sobre los pasos o trámites a realizar	79%	Factor de alarma
	Causa	Efecto	
	El servicio recibido no responde totalmente a lo esperado No se percibe total interés al momento de los usuarios tener algún problema El servidor público no es totalmente eficiente al brindar el servicio Falta una mejor orientación sobre los pasos de los trámites a realizar	Insatisfacción parcial con la forma en que es atendido el usuario	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

Respecto a la dimensión fiabilidad, los elementos que interfieren con la calidad del servicio, generando insatisfacción parcial en la forma en que es atendido el usuario, se da debido a que, el servicio recibido no corresponde a lo esperado, hace falta un mayor interés en solucionar los problemas, además de la muestra evaluada no todos consideran existe eficiencia en el servicio recibido y se requiere una mejor orientación o guía de los trámites a realizar.

Tabla 4.29. Elementos de la dimensión Capacidad de respuesta que interfieren en la calidad del servicio

Dimensión	Indicador	Nivel indicador	Estado del indicador
Capacidad de respuesta	El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio	81%	Factor de alarma
	Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	80%	Factor de alarma
	El personal demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio.	77%	Factor de alarma
	Los servidores siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios.	77%	Factor de alarma
	Causa	Efecto	
	No hay total conformidad con los tiempos de espera Los tiempos para resolver dudas no son los adecuados Se percibe falta de capacitación para ofrecer un pronto servicio Usuarios consideran falta predisposición por parte del servidor al ayudar a los usuarios	Inconformidad con la capacidad de respuesta de los operadores	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

Infiriendo en los elementos que afectan la calidad del servicios en el GAD parroquial Quiroga, en cuanto a la capacidad de respuesta de los operadores, genera inconformidad en los usuarios, encontrándose producto del análisis factores de alarma respecto al manejo de los tiempos de espera, el nivel de capacitación que perciben del servidor y la predisposición que muestran para atender los requerimientos, no satisface a la totalidad de los encuestados, identificándose la necesidad de ejecutar acciones para generar cambios favorables en la prestación del servicio.

Tabla 4.30. Elementos de la dimensión seguridad que interfieren en la calidad del servicio

Dimensión	Indicador	Nivel indicador	Estado del indicador	
Seguridad	El comportamiento de los servidores le inspira confianza y seguridad	78%	Factor de alarma	
	Los servidores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	76%	Factor de alarma	
	Los servidores demuestran igualdad para todos sus usuarios	61%	Factor de corrección	
	Los servidores demuestran capacidad de organización del servicio.	70%	Factor de alarma	
	Causa		Efecto	
	Existen usuarios que perciben desconfianza y poca seguridad en el comportamiento de los servidores Inconformidad con las respuestas a dudas consultadas por el usuario No se percibe igualdad para todos los usuarios Falta capacidad de organización del servicio		Desconfianza y falta de seguridad en la forma en que se reciben los servicios	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

La dimensión seguridad, evidencia un efecto negativo que podría aumentar la desconfianza y falta de seguridad en la forma en que se reciben los servicios, provocado por el comportamiento del servidor, que recae en descontento con las respuestas emitidas a las dudas consultadas, la falta de igualdad y capacidad de organización, identificada por un grupo de encuestados.

Tabla 4.31. Elementos de la dimensión empatía que interfieren en la calidad del servicio

Dimensión	Indicador	Nivel indicador	Estado
Empatía	Los servidores se preocupan por los intereses de sus usuarios	77%	Factor de alarma
	El personal brinda horarios que sean convenientes para todos los usuarios	77%	Factor de alarma
	El servidor entiende las necesidades específicas del usuario	76%	Factor de alarma
	Causa	Efecto	
	No todos los usuarios perciben total preocupación por sus intereses	Pérdida de la confianza del usuario hacia el servidor por falencias en la empatía	
	Los horarios no son convenientes para todos los usuarios		
Falta comprensión en las necesidades específicas de los usuarios			

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

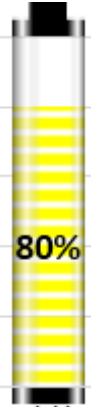

Elaborado: Autoras

Al identificar los elementos que afectan la calidad del servicio en cuanto a la dimensión empatía, se observa factores de alarma respecto a los indicadores evaluados que generan pérdida de la confianza del usuario hacia el servidor, debido a que, no todos los usuarios perciben preocupación o interés hacia su solicitud, los horarios no son convenientes para todos, y no todo el tiempo se logra entender las necesidades específicas de los usuarios, elementos o causas que deben ser analizadas con la finalidad de emprender acciones correctivas, para reducir el impacto negativo que puede ocasionar.

- **Identificación de las acciones de mejoras a sugerir mediante un plan de intervención.**

El desarrollo del plan de intervención pretende optimizar la gestión del servidor, con la finalidad de reducir las falencias encontradas, garantizando la calidad del servicio prestado, para este fin se proponen acciones mediante la estructuración de cinco matrices donde se detallan actividades a realizar por dimensión evaluada.

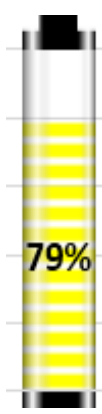

Tabla 4.32. Acciones de mejora para la dimensión tangibilidad

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA DIMENSIÓN TANGIBILIDAD										
Institución		GAD Quiroga		Meta		Mejorar la calidad del servicio				
Acción a mediano plazo		Mejorar el estado de la tangibilidad de los servicios			Periodo de desarrollo		2022-2023			
Elemento de corrección	5W + 1H						Indicador de cumplimiento	Nivel actual de la dimensión	Nivel a alcanzar esperado	
	Acciones (What)	¿Cómo? (How)	¿Por qué? (Why)	¿Quién? (Who)	¿Cuándo? (When)	¿Dónde? (Where)				
Tangibilidad	Incomodidad del usuario durante la prestación del servicio	Adecuar las herramientas, espacios a los requerimientos de los usuarios	<p>Realizar una revisión de los equipos empleados en la prestación de servicios y actualizarlos de ser necesario.</p> <p>Realizar materiales visuales prácticos como folletos, carteles informativos, de fácil comprensión para el usuario.</p> <p>Realizar mantenimiento y adecuación de las instalaciones y equipos: -Iluminación adecuada. -Asientos de espera cómodos. -Mantener baños y áreas limpias y ventiladas</p>	Mejorar la tangibilidad en la prestación de los servicios por parte de los servidores	Responsable : presidente GAD parroquial de Quiroga	<p>Cada 6 meses</p> <p>Todos los meses (cuando se requiera)</p> <p>Todos los días durante la prestación del servicio</p>	Áreas de prestación de servicios del GAD parroquial de Quiroga	<p>=Clientes satisfechos por el servicio recibido ÷ Total de usuarios atendidos</p> <p>N° de quejas recibidas por mal servicio prestado</p>	 <p>80%</p>	 <p>90%</p>

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

Tabla 4.33. Acciones de mejora para la dimensión fiabilidad

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA DIMENSIÓN FIABILIDAD										
Institución	GAD Quiroga			Meta	Mejorar la calidad del servicio					
Acción a mediano plazo	Mejorar el estado de la fiabilidad de los servicios			Periodo de desarrollo	2022-2023					
Elemento de corrección	5W + 1H						Indicador de cumplimiento	Nivel actual de la dimensión	Nivel a alcanzar esperado	
	Acciones (What)	¿Cómo? (How)	¿Por qué? (Why)	¿Quién? (Who)	¿Cuándo? (When)	¿Dónde? (Where)				
Fiabilidad	Insatisfacción parcial con la forma en que es atendido el usuario	Emplear mecanismos para identificar el nivel de satisfacción del usuario al ser atendido	Aplicar encuesta de satisfacción para medir la fiabilidad del servidor al prestar el servicio. Realizar registro de atención ciudadana: dejar constancia del servicio solicitado o problema a resolver y detallar si fue resuelto o no (describir el porqué, sino se da solución a la petición). Elaborar instructivo para facilitar la explicación de los pasos a seguir por el usuario, si solicita explicación.	Para incrementar la credibilidad del usuario sobre el servidor y el servicio prestado	Responsable : presidente GAD parroquial de Quiroga	Cada 2 meses Todos los días (ingreso de solicitud) Revisar y actualizar cada 3 meses.	Áreas de prestación de servicios del GAD parroquial de Quiroga	=Calificación promedio encuesta de satisfacción =n° de usuarios atendidos ÷ Total de usuarios N° de instructivos guías entregados en (x) tiempo	 79%	 90%

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado en la parroquia Quiroga

Elaborado: Autoras

Tabla 4.34. Acciones de mejora para la dimensión capacidad de respuesta

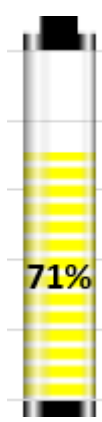
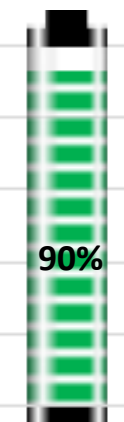
PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA										
Institución		GAD Quiroga		Meta		Mejorar la calidad del servicio				
Acción a mediano plazo			Mejorar el estado de la capacidad de respuesta de los servicios			Periodo de desarrollo		2022-2023		
Elemento de corrección	5W + 1H						Indicador de cumplimiento	Nivel actual de la dimensión	Nivel a alcanzar esperado	
	Acciones (What)	¿Cómo? (How)	¿Por qué? (Why)	¿Quién? (Who)	¿Cuándo? (When)	¿Dónde? (Where)				
Capacidad de respuesta	Inconformidad con la capacidad de respuesta de los operadores	<p>Emplear mecanismos para identificar el nivel de satisfacción del usuario al ser atendido</p>	<p>Programar el tiempo de atención: Resolución de quejas: 15 min Atención servicio: 15 min Solicitud de información: 5 min</p> <p>Realizar capacitaciones programadas, para el dominio de técnicas de atención ciudadana, resolución de conflictos, eficiencia en la prestación del servicio y temas a fin.</p> <p>Establecer como política: no realizar actividades administrativas o personales durante la atención del usuario; no usar equipos electrónicos o distractores durante la cita.</p>	<p>Para reducir los tiempos de atención, cumplir con las solicitudes de los usuarios de manera eficaz, e incrementar la eficiencia del servidor.</p>	<p>Responsable : presidente GAD parroquial de Quiroga</p>	<p>Todos los días, durante la prestación del servicio</p> <p>Todos los días (ingreso de solicitud)</p> <p>Revisar y actualizar cada 3 meses.</p>	<p>Áreas de prestación de servicios del GAD parroquial de Quiroga</p>	<p>=Tiempo promedio de atención a usuarios (de acuerdo al servicio prestado)</p> <p>=n° de capacitaciones realizadas</p> <p>N° de quejas por mal uso del tiempo durante la prestación del servicio</p>	<p>80%</p>	<p>90%</p>

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado a usuarios del GAD parroquial Quiroga

Elaborado: Autoras

Tabla 4.35. Acciones de mejora para la dimensión seguridad

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA DIMENSIÓN SEGURIDAD

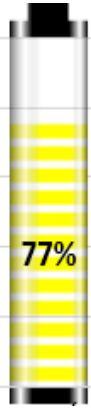

Institución		GAD Quiroga		Meta		Mejorar la calidad del servicio							
Acción a mediano plazo			Mejorar el estado de la seguridad de los servicios			Periodo de desarrollo		2022-2023					
Elemento de corrección		5W + 1H							Indicador de cumplimiento	Nivel actual de la dimensión	Nivel a alcanzar esperado		
		Acciones (What)	¿Cómo? (How)	¿Por qué? (Why)	¿Quién? (Who)	¿Cuándo? (When)	¿Dónde? (Where)						
Seguridad	Pérdida de la confianza y seguridad en la forma en que se percibe la prestación de los servicios	Emplear mecanismos para identificar el nivel de satisfacción del usuario al ser atendido	Capacitar al profesional respecto a los servicios prestados y actualización permanente para atender las dudas del usuario.	Respetar los tiempos, turnos, y beneficios de atención preferencial, para garantizar un trato justo del servidor hacia el usuario.	Organizar materiales, herramientas y área de trabajo, antes de iniciar las labores para evitar demoras en la prestación del servicio.	Para mantener informado al usuario con información actualizada, cumplir con los tiempos de actividad programados y evitar atrasos en la atención.	Responsable : presidente GAD parroquial de Quiroga	Actualización mensual o trimestral	Todos los días	Áreas de prestación de servicios del GAD parroquial de Quiroga	=n° de capacitaciones para actualización de conocimiento realizadas		

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado a usuarios del GAD parroquial Quiroga

Elaborado: Autoras

Tabla 4.36. Acciones de mejora para la dimensión empatía

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA DIMENSIÓN EMPATÍA				
Institución	GAD Quiroga	Meta	Mejorar la calidad del servicio	

Acción a mediano plazo		Mejorar el estado de la dimensión empatía de los servicios		Periodo de desarrollo		2022-2023				
Elemento de corrección	5W + 1H							Indicador de cumplimiento	Nivel actual de la dimensión	Nivel a alcanzar esperado
	Acciones (What)	¿Cómo? (How)	¿Por qué? (Why)	¿Quién? (Who)	¿Cuándo? (When)	¿Dónde? (Where)				
Empatía Pérdida de la confianza del usuario hacia el servidor por falta de empatía	Implementar un código de atención ciudadana, para cumplimiento de los servidores públicos.	<p>Capacitar al personal respecto al código de ética y la conducta a tener durante la atención ciudadana.</p> <p>Recibir al usuario cordialmente, saludarlo y solicitarle su requerimiento al tocarle el turno.</p> <p>Durante el tiempo que dure la atención, ser cordial, responder las dudas, y si el usuario presenta alguna molestia (reclamo), calmarlo y mantener la compostura, sin permitir agravios por parte del usuario (no discutir).</p> <p>Brindar la información suficiente, clara y precisa al usuario, si la solicitud no corresponde a las actividades del servidor, redirigirlo amablemente donde corresponde.</p> <p>Indicarle al usuario que se está predispuesto a resolver cualquier inquietud, si lo requiere, despedirse amablemente al finalizar.</p>	Para mantener informado al usuario con información actualizada, cumplir con los tiempos de actividad programados y evitar atrasos en la atención.	Responsable : presidente GAD parroquial de Quiroga	En cada jornada de trabajo.	Áreas de prestación de servicios del GAD parroquial de Quiroga	Nº de usuarios satisfechos con la atención ÷ Total de usuarios atendidos en (x) periodo	 77%	 90%	

Fuente: Instrumento de evaluación aplicado a usuarios del GAD parroquial Quiroga

Elaborado: Autoras

- **Sociabilización del plan de acción**

La sociabilización del proyecto de investigación se lo realizó con la finalidad de poner en conocimiento del personal administrativo del GAD parroquial rural de Quiroga los hallazgos, respecto a la medición realizada a los procesos de la gestión administrativa y la calidad de los servicios que presta a la población, mediante el desarrollo de dicha actividad se transmitió los apartados bases del estudio, partiendo desde el capítulo uno, antecedentes, haciendo una breve descripción de la problemática estudiada, la justificación de su desarrollo y los objetivos a cumplir, luego se procedió a referir aspectos generales del capítulo dos, marco teórico y capítulo tres, desarrollo metodológico, con el fin de poner en consideración el procedimientos, para que este pudiese ser replicado.

Luego de explicar los aspectos técnicos y metodológicos de la investigación, se procedió a detallar los resultados obtenidos, y a partir de estos, se instruyó respecto al plan de intervención, el cual está estructurado tomando como base, los elementos que están afectando la calidad en la prestación de los servicios de acuerdo a la percepción de los encuestados, para este fin se expuso las acciones que se recomiendan implementar para cada una de las dimensiones, las evidencias correspondiente a esta actividad se muestran en el anexo 4.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La revisión de los procesos de la gestión administrativos mediante la aplicación de una entrevista, identificó que los funcionarios del GAD parroquial de Quiroga procuran mantener un adecuado control de las operaciones de planificación, organización, dirección y control en los servicios que prestan con la finalidad de suplir las necesidades de la ciudadanía a pesar de tener un presupuesto limitado que dificulta cumplir los objetivos institucionales.
- La valoración del estado actual de los servicios brindados por el GAD parroquial de Quiroga, se la realizó mediante una encuesta, que permitió medir la calidad, mediante cinco dimensiones, en las cuales se observó deficiencias asociadas al mal uso de materiales guías, el ambiente de trabajo no es totalmente satisfactorio, inadecuado interés al dar orientación, incorrecto manejo del tiempo, falta experticia e igualdad en la atención que se da al usuario al prestar los servicios.
- Se elaboró un plan de acción que le permitirá al GAD parroquial de Quiroga mejorar la calidad de los servicios prestados y a la vez aumentar la confianza del usuario, al percibir un mejor trato al recibir el servicio, además se sugiere su aplicación, debido a que, mediante una correcta planificación, se establecen indicadores para realizar el adecuado seguimiento y mejora continua a las dimensiones evaluadas.

5.2. RECOMENDACIONES

- Efectuar el estudio de la gestión administrativa de forma periódica para facilitar la actualización de los procesos asociados a los servicios que brinda a la ciudadanía el GAD parroquial de Quiroga, además de aplicar un control y vigilancia eficiente durante la prestación de los mismos, para aplicar acciones de mejora continua.
- Realizar la valoración del estado de la calidad de los servicios brindados por el GAD parroquial de Quiroga, al menos una vez al año, para determinar mediante un monitoreo permanente las falencias asociadas de forma oportuna garantizando de esta manera la aplicación de los correctivos necesarios, para la mejora de la experiencia de los usuarios al ser atendido por los servidores, con un proceso ágil, herramientas necesarias, un ambiente acogedor y espacio adecuado.
- Implementar el plan de acción propuesto para corregir las falencias encontradas en cada una de las dimensiones evaluadas, además se sugiere la actualización permanente del plan, mediante el seguimiento de los logros alcanzados haciendo uso de los indicadores de desempeño propuestos. De ser necesario, se sugiere ampliar los elementos evaluados para garantizar se potencie la calidad de los servicios, entendiendo que el entorno de la gestión administrativa es cambiante y por lo tanto, las estrategias deben adaptarse a la realidad vivida.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu (2014) El Método de la Investigación. Daena: International Journal of Good Conscience. 9(3)195-204. <http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.pdf>
- Aceneth, M. (2018). Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad de servicios público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó, Revista CES Derecho, 9(1), 34-58.
- Atencio, E., y González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, 13(1), 172-186. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013
- Aular, M. (4 de junio de 2018). *Análisis de Gestión Administrativa (AGAD)*. <https://www.gestiopolis.com/analisis-de-gestion-administrativa-agad/>
- Alarcón, J., Carrillo, J., Argüello, S., & Saltos, W. (2019). Medición de la calidad en empresas de servicios automotrices al implementar la mejora continua. Caso estudio (Ecuador). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n13/19401314.html>
- Albano, S. (2016). Consultores, Empresarios, Herramientas de gestión y vinculación con Responsabilidad Social (Rosario). *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 27(53), 165. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/145/14548520008.pdf>
- Andrade, C, y Labarca, N (2011). Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones universitarias. *Omnia*, 17(1), 82-95. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73718406006.pdf>

- Angelova, B., Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 232-258. <http://www.hrmars.com/admin/pics/381.pdf>
- Arana, I. (2018). Plan de Mejora. p. 1-2. <http://sugestion.uned.es/conocimiento/ficha/def/EFQM>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 72-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Arboleda, G. (2016). Conceptualización de la gestión del conocimiento en instituciones de salud de mediana y alta complejidad. *Revista de Salud Pública* 18(3), 379. <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v18n3.44072>
- Armijos, M., Bermúdez, B., y Mora, S. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Atencio, E., y González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, 13(1), 172-186. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013&lng=es&tlng=es
- Azevedo, B. (02 de mayo, 2018). La exportación de servicios basados en conocimiento ha crecido fuertemente en la región y en el mundo. https://conexionintal.iadb.org/2018/05/02/los-servicios-basados-en-conocimiento-el-futuro-del-desarrollo/#_ftn1
- Alkoot, F. (2019). Using 6 sigma to improve outcomes of higher education institutes. *International Journal of Information and Education Technology*, 9(1), 46-50. <https://doi.org/10.18178/ijiet.2019.9.1.1171>

- Aneca (2021). Plan de mejoras, herramienta de trabajo. http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Aneca (2021). Guía para la elaboración de un Plan de Mejoras. [pdf]. <https://www.unirioja.es/servicios/opp/acr/doc/GPlanMejoraD-v1.0-2021-02.pdf>
- Albornoz, J. (diciembre de 2016). Universidad Casa Grande. [pdf]. <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1034/1/Tesis1263ALBp.pdf>
- Aguilar (2005) Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud en Tabasco. Salud en Tabasco. (11), 333-338 <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Balderramo, S., y Lara, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para la mejora de la calidad del servicio que brinda el centro de salud tipo c Chone. [Tesis de Ingeniería, ESPAM MFL]. Repositorio Digital ESPAM. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1287>
- Basurto y Huerta (2021) Propuesta de mejora a la gestión de prácticas pre profesionales en la carrera administración pública de la ESPAM MFL. [Tesis de Ingeniería, ESPAM MFL]. <http://190.15136.145/bitstream/42000/1465/1/TTAP36D.pdf>.
- Bernardo, C., Carbajal, Y., y Contreras, V. (2019). Metodología de la investigación: manual de estudiante. [pdf]. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>

- Bonome, L., Godinho, M., Fredendall, L. y Gómez, F. (2018). Six sigma and lean six sigma in the food industry: A systematic literature review. <https://doi.org/10.1016/j.tifs.2018.10.002>, Trends in Food Science & Technology, 82, 122-133
- Cabrales, J. (2021). La observación como paso fundamental de investigación en las tesis de grado. ESPERGESIA: Revista Literaria y de Investigación Universidad César Vallejo. 8(1), <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ESPERGESIA/article/view/2690/2181>.
- Cabezas, E. (2016). Análisis del síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral. Industrial Data, 19(1), 59-68. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062008.pdf>
- Causado, E., Charris, A., y Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Caguana, J., Caguana, D., y Asencio, L. (2016). Factores determinantes de la eficiencia de la gestión administrativa en las Instituciones de Educación Superior. INNOVA Research Journal, 1(11), 147-156. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3719>
- Cardenas, A. (2018). Impacto del proyecto Educativo Institucional en la calidad de la gestión administrativa de las instituciones Educativas de primaria del distrito de Santiago, provincia de Ica. [Tesis de ingeniera, Universidad Nacional de Educación]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2750>
- Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo. Universidad de Bogotá. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1665/index.html>

- Causado, E., Charris, A., y Guerrero, E., (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 14(1), 81-83. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016&lng=es&tlng=es.
- Coronel, R., y Aguirre, J. (2010). Propuesta para implantación de un proceso de mejora continua de la calidad del servicio de consulta externa en el hospital provincial general docente Vicente Corral Moscoso. [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Dspace. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1393>
- CEPAL (2021). Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador. <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernos-autonomos-descentralizados-de-ecuador>
- CONGOPE (2017). Guía especializada de rendición de cuentas para los gobiernos autónomos descentralizados. [PDF]. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/GAD.pdf>
- Condolo, E., Garcés, K., Montoya, J., Sobrevilla, M., Valle, E., y Josué, Z. (14 de Diciembre de 2016). Trabajo de campo. Recuperable de Investigación de Ciencias y Tecnología. <https://investigacionlcg.blogspot.com/2016/12/trabajo-de-campo-el-trabajo-de-campo.html>
- Código Orgánico Organización Territorial (COOTAD, 2010). Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización. Oficio No. T.4570-S/n.1-10-1516. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf

- Comisión, C., Cruz, S., González, T. (2011). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson. Prentice Hall.
- Constitución de la República del Ecuador (2008). Constitución de la República del Ecuador. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Chiavenato, I (2006). Introducción a la teoría general de la administración, 7ma Edición. Editorial McGRAW-HILL
- Dávila, C. (2016). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales Laurus, 12, 180-205. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Domínguez, R., y González, M. (2015). Las funciones y fines de la evaluación del aprendizaje. http://edumed2015.sld.cu/index.php/edumed/index/manager/files/Lasfuncionesyfinesdelaevaluacin_Conferencia_.pdf
- Durán, S., García, J., Crissien, J. y Virviesca, J. (2017). Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajo en empresas constructoras del Caribe Colombiano, Revista Espacios, 38(13), 24-39. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n13/a17v38n13p24.pdf>,
- Davies, C., Lyons, C. y Whyte, R. (2019). Optimizing nursing time in a day care unit: Quality improvement using Lean Six Sigma methodology., International journal for quality in health care: journal of the International Society for Quality in Health Care, 31(1), 22-28. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzz087>
- ESAN (05 DE FEBRERO, 2018). ¿Cuáles son los principales indicadores para la administración de personas? <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cuales-son-los-principales-indicadores-para-la-administracion-de-personas>

- Fabila, A., Minami, H., y Izquierdo, J. (2013). La Escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos. *Perspectivas docentes*, 50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6349269>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., y Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. 3(2), 155-169. DOI:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Fontalvo, T., De la hoz, E., y De la Hoz, Eraín. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*, 31(4), 27-34. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Gallardo, E. (2017), *Metodología de la investigación*. Universidad continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- González, W., Bastidas, C., Figueroa, H., Zambrano, C., y Matabanchoy, S. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Univ. Salud.*, 207. http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v_20n2/0124-7107-reus-20-02-00200.pdf
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L. y Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico,

Colombia. ESPACIOS. 40 (22), 16. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>

Gómez, C. (2016). Origen y evolución del estudio de la Administración Pública. <http://eprints.uanl.mx/10271/1/Revisado%20Administraci%C3%B3n%20final3.pdf>

Graus. (2017). Eficiencia. <https://www.significados.com/auditoria/>

Guaman, J. (2018). Procesos de contrataciones públicas y su incidencia en la ejecución presupuestaria fiscal en los GAD Parroquiales de Picaihua y Pilahuin. [Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato]. UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28142/1/T4290M.pdf>

Guevara (2015). Evaluación del aprendizaje en la enseñanza universitaria. Revista Pedagogía. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194002.pdf>

Hernández, H., Barrios, I., Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. La Calidad Académica, un Compromiso Institucional. Criterio Libre. 16(28), 179-195, <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

Herrera, M. (2016). Materiales Impresos en Ciencias Naturales, de Educación Secundaria Departamentos Jinotega y Matagalpa, II Semestre, 2015. <https://1library.co/document/ynxoxgjq-materiales-impresos-ciencias-naturales-vespertino-municipio-matagalpa-semester.html>

Hidalgo, J. (2015). Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM cantonal Babahoyo.: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>

Jamaluddin, J., y Ruswanti, E. (2017). Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in

Indonesia. Journal of Business and Management (IOSR-JBM), 19(5), 23-33.
<http://dx.doi.org/10.9790/487X-1905012333>

Jaramillo, F. (2018). Sobre el nuevo concepto de servicio público en Europa. UDA LAW REVIEW. https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8641/1/UDA_JaramilloFranciscoNuevoconcepto.pdf

Lara, J. (2016). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal. Revista ECA Sinergia. 8(2).
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/780>

Ley Orgánica del Servidor Público. (LOSEP, 2010). Ley Orgánica De Servicio Público. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>

Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor.- Ley 2000-21.- R.O. S116/10-Julio/2000.https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TU_BADM009-2015.pdf

López, O., García, J., Batte, I., y Cobas, M. (2015). La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. EDUMECENTRO, 7(4), 196-215.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&

Llanes F, Isaac G., Moreno P y García V. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. Ingeniería Industrial, 35(3), 255-264
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000300002

Macías, G., y Zambrano, G. (2020). Evaluación de la gestión administrativa del GAD parroquial Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua 2014-2017. (Tesis de ingeniería, ESPAM MFL). Repositorio ESPAM.
<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1292/1/TTAP25D.pdf>

- Mendoza, V., y Moreira, J.,. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. FIPCAEC. 6(3)608-620. DOI:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza, L. (2017). Implemento de Trabajo en los empleados. Investigación Tecnológica
- Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. Pensamiento y gestión, (40). <http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8808>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. Dominio de las Ciencias, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Manrique, J., Manrique, C., Chávez, B., y Manrique, J. E. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Rev Estomatol Herediana, 28(3), 185–194. https://www.researchgate.net/publication/328128753_Calidad_tecnica_y_percibida_del_servicio_de_operatoria_dental_en_una_clinica_dental_docente
- Mejías, A., Godoy, E., Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. Compendium, 21(40). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>
- Miniati, R., Frosini, F. et al. (2015). Experience of Lean Six Sigma Quality Approach to Hospital Laboratory Services, 6th European Conference of the International Federation for Medical and Biological Engineering, 45, 609-612
- Ramírez, C. (2016). Fundamentos de Administración de Empresas. ECOE Ediciones.

- Miranda, E; Torres, A; Rotondo, E y Mostajo, P. (2015). Perfil de competencias del profesional que cumple funciones de monitoreo, evaluación y gestión de evidencias de programas y proyectos de desarrollo: un aporte para las decisiones basadas en evidencias. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76, 67-76. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000100009
- Navarras (2021). Elementos de un plan de mejora. https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Elementos_de_un_plan_de_mejora.pdf/78733334-2a28-4f0b-9e74-33a5f10d2ab6
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021). Servicios públicos (agua; gas; electricidad). <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/utilities-water-gas-electricity/lang--es/index.htm>
- Ochoa, L., y Moya, C. (2019). La evaluación docente universitaria: retos y posibilidades. *La evaluación docente universitaria: retos y posibilidades. Folios*. 49, 41-60. <http://www.scielo.org.co/pdf/folios/n49/0123-4870-folios-49-41.pdf>
- Ormaza, G., y Teca, B. (2016). Evaluación de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Quiroga y su Impacto Social en la Comunidad Periodo 2012 – 2014. [Tesis de maestría, ESPAM MFL]. Repositorio ESPAM. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/504/1/TAP76.pdf>
- Ortíz, F. (2017). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017. [Tesis de Ingeniería, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14638>
- Paredes, M., Moreno, N., Teran, P., Salgado, D. (2019). Marketing de servicios. COMPAS. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/510/3/marketing%20de%20servicios.pdf>

Patón, F., Lorente, G., Fernández, B., Hernández, A., Escot, S., Quero, M., y Navarro, I. (2013). Plan de mejora continua en prevención-tratamiento de úlceras por presión según el ciclo de Deming. *Gerokomos*, 24(3), 125-131. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2013000300006

Parraguez, S. (2017). El estudio y la investigación documental. Recuperado el 18 de enero de 2021 de <https://books.google.com.ec/books?id=v35KDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=investigacion+documental&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjV5NHh57frAhUyo1kKHcj-B98Q6AEwAnoECAAQAg#v=onepage&q&f=false>.

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2016). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. Ecuador. http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1360027590001_PDOT%20GR%20Quiroga_07-12-2016_13-46-06.pdf

Pride, W., y Ferrell, O. (2018). *Fundamentos del Marketing*. 8th Edition. Cengage Learning

Predes M., Guitiérrez I., Catañeda L. (2015). Perfiles de uso de redes sociales: estudio descriptivo con alumnado de la Universidad de Murcia. *Complutense de Educación*, (26), 180. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/49332/1/2015complutense.pdf>

Ramos, V., y Tejera, E. (2017). Estudio de Relaciones entre Cultura, Clima y Fuerza de Clima Laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), 225-239. ISSN: 1578-908X. <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344054646015.pdf>

Ramírez, A., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista CE Contribuciones a la Economía*. <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

- Rodríguez, Y., de León, L., Gómez, O., Diéguez, E. y Sablón, N. (2016). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. *Revista Médica Electrónica*, 38(2), 185-198. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-1824201600200008&lng=es&tlng=es.
- Roldan, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona. España: Edifici B.
- Riccio, M., Astudillo, B., y Vega, M. (2019). Análisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*. 6(3),130-147. <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/771>
- Samaniego, K. (2017). *Indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la coordinación de postgrados*. [Tesis de ingeniería, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. PUCESE <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1068>
- Salguero, N., y García, C. (2018). *Gestión Administrativa Eficiente*. Polo del conocimiento. 3(9), 331-342. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i9.748>
- Sanabria, P., Romero, C., y Flórez, I. (2015). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad y Empresa*, 16 (27), 165–213. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.27.2014.06>
- Sánchez, M., y Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. [pdf] <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano (26 de abril 2018). *Calidad en los servicios públicos*. <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

- Saturno, P., Hernández, M., Magaña, L., García S., Vertiz, J. (2015). Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *Salud pública Méx.* 57(3), 275-283.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342015000300017
- Tubay, J. (2017). La evaluación de los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en la gestión administrativa de la cooperativa de buses “villa de oro. [Tesis ingeniería, Universidad Estatal del Sur de Manabí].
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/714>
- Torres, M., y Logroño M. (2017). La Gestión y Administración Pública en el Ecuador.. [http://fca.uce.edu.ec/GUIAS/Gerencia%20P%C3%ABlica%201%20\(2017\).pdf](http://fca.uce.edu.ec/GUIAS/Gerencia%20P%C3%ABlica%201%20(2017).pdf)
- Tornos, J. (2016). Servicios públicos y remunicipalización. *DERECHO PUCP.* (76).
<http://dx.doi.org/10.18800/derechopucp.201601.002>
- Toala, R., Mendoza, S., Toala, M., y Cedeño, V., y Guillén, E. (2016). Evaluación de la gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural bachillero Tosagua. *ECA Sinergia.* 7(2).
https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v7i2.379
- Torres, C., y Callegari, N. (2016). Criterios para cuantificar costos y beneficios en proyectos de mejora de calidad. La Habana, CU. *Revista Ingeniería Industrial.* 17(2), 151-153. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v37n2/rii05216.pdf>
- Universidad del Norte (2021). Indicadores de Administración Universitaria.
<https://www.uninorte.edu.co/web/gestion-administrativa-y-financiera/indicadores-de-gestion-administrativa>
- Universidad la Concordia. (28 de Julio, 2022). Conoce 4 técnicas de investigación que son ideales para universitarios. <https://universidadlaconcordia.edu.mx/blog/index.php/tecnicas-de-investigacion/>

- Valdez, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356003/29059356003.pdf>
- Velásquez, B., Ponce, V., y Coello, M. (2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. *Revista Empresarial*, 10(2) 15-20. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/42/36>
- Velasco, I. (2016). Análisis jurídico de la evaluación del desempeño de los servidores sujetos a la Ley Orgánica del Servicio Público, como herramienta de gestión en la actuación de la Administración Pública. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. UASB-Digital. <http://hdl.handle.net/10644/5307>
- Vélez, J., Paz, H., y Hernández, E. (2019). Gobernabilidad, participación y desarrollo local. El caso de los gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador. *Conrado*, 15(70), 25-30. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500025&lng=es&tlng=es
- Vimos, J. (2017). Evaluación de la gestión administrativa y financiera de la corporación de mujeres indígenas del cantón Guamote para fomentar su desarrollo organizacional. (Tesis de ingeniería, Universidad Nacional de Chimborazo). Repositorio UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4296>
- Wagner, C., Groene, O., Thompson, C., Klazinga, N., Dersarkissian, M., Arah, O., y Lombarts, M. (2014). Desarrollo y validación de un índice para evaluar los sistemas de gestión de la calidad hospitalaria. *International Journal for Quality in Health Care*, 26(1), 16-26. https://academic.oup.com/intqhc/article/26/suppl_1/16/1833394?login=true
- Zeithaml, B., Bitner, M., y Gremler, D. (2017). *Service Marketing: Integrating customer focus across the firm*, 7th ed. McGraw Hill

Zapata, E., Rodríguez, C., Vilela, W. (2022). Análisis de las Capacidades que se han Generado, durante la Última Década con respecto a los GADs Municipales en Ecuador. Polo del Conocimiento, 7(1), 576-597. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3496>

ANEXOS

ANEXO 1.

MODELO ENTREVISTA

INSTITUCIÓN:	GAD Parroquial Rural de Quiroga
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	Ing. Johan Párraga Vélez
CARGO:	Presidente del GAD Parroquial Rural de Quiroga
OBJETIVO:	“Evaluar la gestión administrativa del GAD parroquial Quiroga cantón Bolívar para la mejora de los servicios que brinda periodo 2020-2021”, con el fin de recopilar información que contribuya a nuestro trabajo de titulación, pues su colaboración es muy valiosa de antemano se queda totalmente agradecido.
RESPONSABLES:	<ul style="list-style-type: none"> - María Estefanía Cedeño Vera - María Agustina Chesme Bonilla

PREGUNTAS

PLANIFICACIÓN	1	¿Existe en el Gad parroquial un Plan de desarrollo y ordenamiento territorial que planifica las acciones a realizar para mejorar y promover el desarrollo de la comunidad?
	2	¿Usted Considera que los objetivos y metas propuestos por la gestión del Gad parroquial han solucionado los problemas de la comunidad?
	3	¿Usted Cree que la elaboración de planes estratégicos ayuda a mejorar la gestión del Gad parroquial?
	4	¿Cómo servidor público usted conoce las herramientas de gestión con que cuenta el Gad parroquial y para qué sirven?
	5	¿Usted Considera que el éxito de una gestión depende mucho de la planificación y de los servidores del Gad parroquial?
ORGANIZACIÓN	6	¿Tiene usted pleno conocimiento de las funciones a desempeñar en la oficina o en el puesto de trabajo adonde ha sido designado?
	7	¿Cómo servidor público conoce el organigrama del Gad parroquial y para qué sirve o cuál es su función?
	8	¿Usted sabe que en el Gad parroquial existen los instrumentos y las herramientas de gestión, que son útiles y necesarios para la gestión del Gad? Y porque
	9	¿Sabe usted si el Gad parroquial cuenta con personal capacitado para atender a los usuarios cuando soliciten un trámite o un documento?
	10	¿Sabía usted que los Gads parroquiales cuentan con un manual de funciones, donde dice claramente cuáles son los requisitos que debe tener cada trabajador para acceder a los diferentes cargos en la administración?
DIRECCIÓN	11	¿Usted considera que el ambiente de trabajo donde laboran los funcionarios del Gad parroquial es el más adecuado?
	12	¿Usted Considera que es importante la capacitación del personal del Gad parroquial para mejorar su atención al público y a la gestión administrativa?
	13	¿Cree usted que como servidor del Gad se le informa de sus funciones, obligaciones y reglamento de trabajo donde van a laborar?
	14	¿Cómo trabajador del Gad parroquial usted considera que es importante mantener buenas relaciones amistosas entre compañeros de trabajo?
	15	¿En su opinión, se encuentra satisfecho con el trabajo de sus colaboradores y lo motiva a continuar mejorando cada día más por el bien de la gestión y de su comunidad?
CONTROL	16	¿Considera usted que, con una buena planificación, con objetivos y metas claras se mejora la capacidad de gastos en el Gad parroquial? Mencione algunos de estos.
	17	¿Desde su punto de vista se puede decir que la gestión del Gad parroquial se considera eficiente cuando al evaluar los proyectos se cumple con las metas propuestas?
	18	¿En su opinión considera que todo proyecto de obras debe cumplir con ciertas reglas de control para cumplir con los objetivos y metas planificadas? ¿Cuáles?
	19	¿Desde su punto de vista la aplicación de estrategias de prevención y control, ayudan a cumplir con las obras y metas programadas? Detalle algunas
	20	¿Cree usted que, para ser eficiente la gestión del Gad parroquial, esta debe cumplir puntualmente con el pago de los servicios prestados a la junta parroquial? ¿Con qué eficiencia se lo hace?

ANEXO 2.

MODELO ENCUESTA

INSTITUCIÓN:	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Quiroga
FECHA:	
OBJETIVO:	Estimado señor (a), la finalidad de la presente encuesta es “Evaluar la gestión administrativa del GAD parroquial de Quiroga del cantón Bolívar durante el periodo 2020-2021, para la mejora de los servicios que brinda”, con el fin de recopilar información que contribuya a nuestro trabajo de titulación, pues su colaboración es muy valiosa de antemano se queda totalmente agradecido.
RESPONSABLES:	<ul style="list-style-type: none"> - María Estefanía Cedeño Vera - María Agustina Chesme Bonilla
INSTRUCCIONES	Los siguientes ítems describen las dimensiones de la gestión administrativa. Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marque con una X la opción que crea conveniente mediante la siguiente escala: -5 Totalmente de acuerdo; -4 De acuerdo; 3 Indiferente; 2 En desacuerdo; -1 Totalmente en desacuerdo

GÉNERO: HOMBRE _____ MUJER _____

Nivel instrucción:		Primaria	Secundaria	Superior 3er nivel	Maestría	Doctorado	NO
Estado Civil:		Soltero	Unión libre	Casado	Divorciado	Viudo	
Edad	Menos de 18	18 -26	27-35	36-45	46-59	60 y más	

DIMENSIONES E INDICADORES		1	2	3	4	5
Tangibilidad						
1	El personal cuenta con el equipo adecuado para realizar sus actividades					
2	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente interesantes y claros.					
3	El ambiente es agradable al momento de realizar un trámite					
4	Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
Fiabilidad o presentación el servicio:						
5	El servicio recibido responde a lo que usted esperaba					
6	Cuando un usuario tiene un problema el servidor público demuestra interés en solucionarlo					
7	El servidor público realiza o brinda de manera eficiente el servicio					
8	El personal administrativo le orienta y explica de manera clara y precisa sobre los pasos o trámites a realizar					
Capacidad de respuesta:						
9	El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio					
10	Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.					
11	El personal demuestra estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.					
12	Los servidores siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios.					
Seguridad:						
13	El comportamiento de los servidores le inspira confianza y seguridad					
14	Los servidores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					
15	Los servidores demuestran igualdad para todos sus usuarios					
16	Los servidores demuestran capacidad de organización del servicio.					
Empatía:						
17	Los servidores se preocupan por los intereses de sus usuarios					
18	El personal brinda horarios que sean convenientes para todos los usuarios					
19	El servidor entiende las necesidades específicas del usuario					

ANEXO 3.
EVIDENCIA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



Foto 1. Entrevista al presidente del GAD parroquial de Quiroga



Foto 2. Entrevista a secretaria del GAD parroquial de Quiroga



Foto 3. Aplicación encuesta a moradores de la parroquia Quiroga



Foto 4. Aplicación encuesta a moradores de la parroquia Quiroga

ANEXO 4.
EVIDENCIA SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN



Foto 5. Socialización del plan de acción



Foto 6. Socialización del plan de acción a personal del GAD parroquial de Quiroga