



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL
RURAL SAN LUIS DE PAMBIL UBICADO EN LA PROVINCIA DE
BOLÍVAR.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: SELENA MARBELY BERMEO BÁRCENES

DIRECTOR: Ing. STALIN EFREN ARGUELLO ERAZO, PhD

Riobamba – Ecuador

2022


©2022, Selena Marbely Bermeo Bárcenas

Se autoriza la reproducción total o parcial con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Selena Marbely Bermeo Bárcenas, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 07 de octubre de 2022

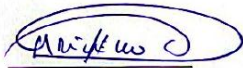

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'Selena Bermeo'.

Selena Marbely Bermeo Bárcenas

CI: 025024783-0

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN LUIS DE PAMBIL UBICADO EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR**, realizado por la señorita: **SELENA MARBELY BERMEO BÁRCENES**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Lic. José Luis López Salazar PRESIDENTE DE TRIBUNAL		2022-10-07
Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo, PhD DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-10-07
Ing. Carmita Efigenia Andrade Álvarez MIEMBRO DE TRIBUNAL		2022-10-07

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido finalizar una etapa más de mi vida profesional, a mis padres y hermanos por ser el pilar fundamental de mi vida y enseñarme que con perseverancia y esfuerzo se puedo alcanzar las metas que me proponga.

Selena Marbely Bermeo Bárcenas

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y a mi familia por ayudarme y apoyarme a lo largo de este camino.

También de manera muy especial agradezco a los miembros de tribunal del trabajo de Integración Curricular, Director Ingeniero Stalin Arguello y Miembro Ingeniera Carmita Andrade por el conocimiento, tiempo y paciencia brindado hacia mi persona.

A los funcionarios y a la señora presidenta que conforman parte del GAD Parroquial San Luis de Pambil, mi más sincero agradecimiento por permitirme realizar mi Proyecto de Investigación en el GAD Parroquial San Luis de Pambil.

Selena Marbely Bermeo Bárcenas

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1	Antecedentes de la investigación.....	2
1.2	Marco Teórico.....	3
1.2.1	<i>Modelo.....</i>	3
1.2.2	<i>Gestión.....</i>	3
1.2.3	<i>Modelo de gestión.....</i>	4
1.2.4	<i>Administración.....</i>	4
1.2.5	<i>La Administración pública en el Ecuador.....</i>	5
1.2.6	<i>Importancia de la Administración.....</i>	5
1.2.7	<i>Características de la Administración.....</i>	5
1.2.8	<i>Principios de la Administración.....</i>	6
1.2.9	<i>La Planificación como función administrativa.....</i>	7
1.2.10	<i>Gestión Administrativa.....</i>	8
1.2.11	<i>Sistematización de la Gestión.....</i>	8
1.2.12	<i>Control de la Gestión Administrativa.....</i>	8

1.2.13	<i>Proceso</i>	8
1.2.14	<i>Proceso administrativo</i>	9
1.2.15	<i>Matriz EFE</i>	10
1.2.16	<i>Matriz EFI</i>	10

CAPÍTULO II

2	MARCO METODOLÓGICO	11
2.1	Enfoque de la Investigación	11
2.2	Nivel de la Investigación	11
2.2.1	<i>Descriptiva</i>	11
2.2.2	<i>Explicativa</i>	12
2.3	Diseño de la Investigación	12
2.3.1	<i>Investigación no experimental</i>	12
2.3.2	<i>Investigación de corte transversal</i>	12
2.4	Tipo de Estudio	13
2.4.1	<i>Investigación bibliográfica o documental</i>	13
2.4.2	<i>Investigación de Campo</i>	13
2.5	Población y Muestra	13
2.5.1	<i>Población</i>	13
2.5.2	<i>Muestra</i>	14
2.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	15
2.6.1	<i>Método de la investigación</i>	15
2.6.1.1	<i>Método deductivo</i>	15
2.6.1.2	<i>Método inductivo</i>	15
2.6.2	Técnicas	16
2.6.2.1	<i>Observación</i>	16
2.6.2.2	<i>Entrevista</i>	16
2.6.2.3	<i>Encuesta</i>	16

2.6.3	<i>Instrumentos</i>	17
2.6.3.1	<i>Guía de Observación</i>	17
2.6.3.2	<i>Guía de entrevista</i>	17
2.6.3.3	<i>Cuestionario</i>	17

CAPÍTULO III

3	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	18
3.1	Resultados	18
3.1.1	<i>Análisis General de la entrevista realizada a la presidenta del GAD</i>	18
3.1.2	<i>Resultados de la encuesta aplicada a funcionarios del GAD</i>	18
3.1.3	<i>Resultados de encuestas dirigida a los ciudadanos.</i>	31
3.2	Propuesta	40
3.2.1	<i>Tema de la propuesta</i>	40
3.2.2	<i>Antecedentes del GAD San Luis de Pambil</i>	40
3.2.3	<i>Objetivo General de la propuesta</i>	41
3.2.4	<i>Objetivos Específicos</i>	41
3.2.5	<i>Componentes del modelo de Gestión Administrativo</i>	41
3.2.6	<i>Planificación</i>	41
3.2.6.1	<i>Visión, misión, valores y objetivos estratégicos</i>	41
3.2.6.2	<i>Valores</i>	43
3.3.6.1	<i>Análisis FODA</i>	44
3.3.6.2	<i>Matriz EFI</i>	45
3.3.6.3	<i>Matriz EFE</i>	46
3.3.6.4	<i>Matriz FODA</i>	48
3.3.6.5	<i>Cronograma de aplicación de estrategias</i>	52
3.3.7	<i>Organización</i>	55
3.3.7.1	<i>Organigrama Estructural</i>	55
3.3.7.2	<i>Organigrama Funcional</i>	57

3.3.7.3	<i>Procesos administrativos del Talento Humano</i>	73
3.3.7.4	<i>Objetivos de los procedimientos administrativos del Talento Humano</i>	73
3.3.8	<i>Dirección</i>	90
3.3.8.1	<i>Dirección autocrática</i>	91
3.3.8.2	<i>Dirección participativa o democrática</i>	91
3.3.8.3	<i>Dirección carismática</i>	91
3.3.9	<i>Control</i>	92
CONCLUSIONES		96
RECOMENDACIONES		97
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Personal del GAD Parroquial San Luis de Pambil	14
Tabla 2-2:	Población total de la Parroquia San Luis de Pambil.....	14
Tabla 3-3:	Género de los funcionarios del GAD	18
Tabla 4-3:	Nivel de Educación de los funcionarios	19
Tabla 5-3:	Planificación estratégica dentro del GAD.	20
Tabla 6-3:	Conocimiento de la misión y visión del GAD.....	20
Tabla 7-3:	Conocimiento de los objetivos del GAD.....	21
Tabla 8-3:	Conocimiento del organigrama estructural del GAD	22
Tabla 9-3:	Conocimiento de responsabilidad y actividades asignadas	22
Tabla 10-3:	Conocimiento del espacio físico.....	23
Tabla 11-3:	Servicio de internet y página web actualizada.....	25
Tabla 12-3:	Socializa su gestión	25
Tabla 13-3:	Actividades del GAD por procesos	26
Tabla 14-3:	Mecanismo para evaluar la gestión administrativa.....	27
Tabla 15-3:	Modelo de gestión administrativa mejorará los procesos.....	28
Tabla 16-3:	Modelo de gestión administrativa para mejora de servicio a los ciudadanos	28
Tabla 17-3:	Implementar indicadores que permitan medir la gestión administrativa.....	29
Tabla 18-3:	Control a las actividades de gestión administrativa.....	30
Tabla 19-3:	Genero de los encuestados.....	31
Tabla 20-3:	Evaluación de la gestión administrativa	31
Tabla 21-3:	Son atendidos de manera inmediata sus requerimientos dentro del GAD.....	32
Tabla 22-3:	Información sobre lo que se realiza dentro del GAD parroquial	33
Tabla 23-3:	Programas y proyectos que han aplicado para mejorar la calidad de vida	33
Tabla 24-3:	Respecto al servicio que presta el GAD son tomadas de la mejor manera.....	34
Tabla 25-3:	Inconveniente al momento de solicitar un trámite en el GAD.	35
Tabla 26-3:	Conocimiento de procedimientos a seguir cuando va a realizar algún trámite....	36
Tabla 27-3:	Convocatoria a una asamblea para que sean partícipes de las actividades.....	36
Tabla 28-3:	Análisis FODA	44
Tabla 29-3:	Matriz EFI	45
Tabla 30-3:	Matriz EFE	46
Tabla 31-3:	Matriz FODA.....	49
Tabla 32-3:	Cronograma de Estrategias.....	53

Tabla 33-3:	Funciones de la Asamblea Parroquial	58
Tabla 34-3:	Funciones de las instancias de participación.....	59
Tabla 35-3:	Funciones de las comisiones permanentes.....	60
Tabla 36-3:	Funciones del Consejo de Planificación.....	61
Tabla 37-3:	Funciones del presidente	62
Tabla 38-3:	Funciones del vicepresidente.....	63
Tabla 39-3:	Jefe Administrativo	64
Tabla 40-3:	Funciones del secretario o secretaria.....	65
Tabla 41-3:	Funciones de tesorería	66
Tabla 42-3:	Funciones del Comisión de Planificación.....	67
Tabla 43-3:	Funciones del Comisión de Educación, Cultura y Deporte.....	68
Tabla 44-3:	Funciones de la comisión de salud y medio ambiente.....	69
Tabla 45-3:	Funciones de la comisión de vialidad y obras públicas.....	70
Tabla 46-3:	Jefe de Servicios	71
Tabla 47-3:	Funciones de choferes.....	72
Tabla 48-3:	Funciones de personal de servicios generales.....	73
Tabla 49-3:	Proceso de Evaluación del Desempeño del Personal del GAD.....	76
Tabla 50-3:	Proceso de Capacitación al personal.....	78
Tabla 51-3:	Proceso de Inducción al Personal.....	80
Tabla 52-3:	Proceso de Contratación del Personal.....	82
Tabla 53-3:	Proceso de Concursos Públicos de méritos y oposición.....	84
Tabla 54-3:	Proceso de Compra de bienes o servicios.....	86
Tabla 55-3:	Proceso de Atención al cliente.....	88
Tabla 56-3:	Proceso de Cobro del servicio de agua potable.....	90
Tabla 57-3:	Balance Score Card.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Modelo de gestión.....	4
Figura 2-3:	Modelo de gestión GAD Parroquial San Luis de Pambil	41
Figura 3-3:	Organigrama Estructural GAD San Luis de Pambil.....	55
Figura 4-3:	Organigrama Estructural propuesto para el GAD San Luis de Pambil.....	56
Figura 5-3:	Diagrama del proceso de evaluación del personal	75
Figura 6-3:	Diagrama del proceso de capacitación al personal.....	77
Figura 7-3:	Diagrama del proceso de inducción al personal.	79
Figura 8-3:	Diagrama del proceso de contratación del personal.	81
Figura 9-3:	Diagrama del proceso de concurso público de méritos y oposición.....	83
Figura 10-3:	Diagrama del proceso de compra de bienes o servicios.	85
Figura 11-3:	Diagrama del proceso de atención al público.....	87
Figura 12-3:	Diagrama del proceso de cobro del servicio de agua potable.	89

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3.	Género de los funcionarios	18
Gráfico 2-3.	Nivel de educación de los funcionarios.	19
Gráfico 3-3.	Planificación estratégica dentro del GAD.	20
Gráfico 4-3.	Misión, Visión y Valores del GAD.	21
Gráfico 5-3.	Conocimiento de los objetivos del GAD.	21
Gráfico 6-3.	Conocimiento del organigrama estructural del GAD.	22
Gráfico 7-3.	Conocimiento de responsabilidades y actividades asignadas.	23
Gráfico 8-3.	Conocimiento del espacio físico.	24
Gráfico 9-3.	Servicio de Internet y página Web actualizada.	25
Gráfico 10-3.	Socializa su gestión por este medio.	26
Gráfico 11-3.	Actividades del GAD por procesos.	26
Gráfico 12-3.	Mecanismo para evaluar la gestión administrativa.	27
Gráfico 13-3.	Modelo de gestión administrativa mejorará los procesos.	28
Gráfico 14-3.	Modelo de gestión administrativa para mejora de servicio a los ciudadanos. ..	29
Gráfico 15-3.	Indicadores que permitan medir la gestión administrativa.	29
Gráfico 16-3.	Control a las actividades de gestión administrativa.	30
Gráfico 17-3.	Genero de los encuestados.	31
Gráfico 18-3.	Evaluación de la gestión administrativa.	32
Gráfico 19-3.	Atendidos de manera inmediata sus requerimientos dentro del GAD.	32
Gráfico 20-3.	Información sobre lo que se realiza dentro del GAD parroquial.	33
Gráfico 21-3.	Programas y proyectos que han aplicado para mejorar la calidad de vida.	34
Gráfico 22-3.	Sugerencias respecto al servicio que presta el GAD parroquial.	34
Gráfico 23-3.	Inconveniente al momento de solicitar un trámite en el GAD.	35
Gráfico 24-3.	Conocimiento de procedimientos a seguir cuando va a realizar algún trámite.	36
Gráfico 25-3.	Convocatoria a una asamblea para que sean partícipes de las actividades.	37

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA DIRIGIDA A LA PRESIDENTA DEL GAD PARROQUIAL

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL GAD PARROQUIAL

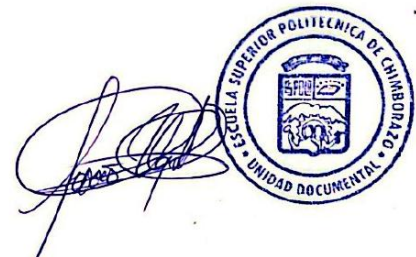
ANEXO C: ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANIA DE LA PARROQUIA

ANEXO D: FOTOS DE ENTREVISTA Y ENCUESTAS REALIZADAS

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación con el tema modelo de gestión administrativa para el Gobierno autónomo descentralizado parroquial rural San Luis de Pambil ubicado en la provincia de Bolívar, tiene como objetivo mejorar los procesos administrativos mediante el uso eficiente de sus recursos, por otra parte, se desarrolló fundamentación teórica la cual se basó en algunas definiciones de varios autores lo que respaldan a la misma. También se utilizaron algunas herramientas para diagnosticar la situación actual que atravesaba la institución e identificar las falencias que tenía, para ello se utilizó el análisis FODA, matriz de factores externos e internos, por otra parte para tener información más acertada a las opiniones de los ciudadanos y funcionarios del GAD se realizaron encuestas, obteniendo resultados no favorables en cuanto a la gestión administrativa que realiza el GAD a la parroquia y una entrevista que permitió obtener información de primera mano de la señora presidenta del GAD Parroquial. Con toda la información adquirida, con el fin de mejorar los procesos administrativos se procedió a la realización de un Modelo de gestión administrativa, el cual contiene los procesos administrativos como son planificación, organización, dirección y control lo que le permitirá el alcance de la eficiencia y eficacia, por ello se recomienda poner en práctica este modelo de gestión administrativa, con el fin de generar un excelente desenvolvimiento laboral ya que esto beneficiara a la ciudadanía de la parroquia de San Luis de Pambil.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <MODELO DE GESTIÓN>, <PROCESO ADMINISTRATIVO>, <ESTRATEGIAS>, <GAD PARROQUIAL>, <SAN LUIS DE PAMBIL (PARROQUIA)>



17-10-2022

2019-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

This research work with the theme administrative management model for the decentralized autonomous rural parish government San Luis de Pambil located in the province of Bolivar, aims to improve administrative processes through the efficient use of its resources, on the other hand, the theoretical foundation was developed which was based on some definitions of several authors which support it. Some tools were also used to diagnose the current situation that the institution was going through and to identify the shortcomings it had, for this we used the SWOT analysis, a matrix of external and internal factors, on the other hand, to have more accurate information on the opinions of citizens and officials of the GAD surveys were conducted, obtaining unfavorable results regarding the administrative management carried out by the GAD to the parish and an interview that allowed to obtain first-hand information from the president of the GAD Parroquial. With all the information acquired, in order to improve the administrative processes we proceeded to the realization of a Model of administrative management, which contains the administrative processes such as planning, organization, direction, and control which will allow the achievement of efficiency and effectiveness, therefore it is recommended to implement this model of administrative management, in order to generate an excellent work performance as this will benefit the citizens of the parish of San Luis de Pambil.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT MODEL>, <ADMINISTRATIVE PROCESS>, <STRATEGIES>, <PARISH GOVERNMENT>, <SAN LUIS DE PAMBIL (PARISH)>, <SAN LUIS DE PAMBIL (PARISH)>.



Lic. José Luis Andrade Mendoza

Cl. 0603339334

INTRODUCCIÓN

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales fueron creados por la constitución de la República del Ecuador en el año 2008, los mismo que están decretados con un derecho público con personalidad jurídica, autonomía política, administrativa y financiera. A través del COOTAD el mismo que describe “El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización” tiene como objetivo principal hacer fusionar las normas que rigen las actividades administrativas de los gobiernos autónomos descentralizados en un solo entidad legal, simplificando y unificando las distintas leyes que las regulan en virtud del orden constitucional de los años anteriores.

Esta institución también tiene como función supervisar la ejecución de las obras y la calidad de los servicios públicos, promover la organización de los ciudadanos parroquiales y promover la inversión y el desarrollo económico, en especial la economía local y solidaria en sectores como la agricultura, la ganadería, la artesanía y el sobre todo el turismo, en coordinación con otras entidades autónomas descentralizadas.

Por lo tanto, al establecerse con responsabilidades, obligaciones y la atribución del estado ecuatoriano al GAD parroquial, debe enmarcarse a la aplicación de procesos administrativos que promueve el desarrollo local para mejorar y garantizar la calidad de vida de los ciudadanos de la Parroquia San Luis de Pambil usando recursos técnicos, humanos y económicos disponibles, es así que se consideró la aplicación de un modelo de gestión administrativa sobrellevando procesos administrativos con la adquisición de resultados positivos obtenidos y velar por el cumplimiento de las obras destinadas a la parroquia, gracias al presupuesto asignado por el estado ecuatoriano.

El capítulo I contiene el marco teórico referencial como también los antecedentes de la investigación, en el capítulo II se encuentra el marco metodológico el cual contiene el enfoque de la investigación, nivel de investigación, el diseño de la investigación, población y muestra. Y para finalizar en el capítulo III se encuentra la propuesta con el tema a defender, donde se encuentra análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas y el modelo de gestión administrativa que contiene la planificación, organización, dirección y control, estos cuatro procesos tienen varias herramientas que sirven como guía a la institución para mejorar sus procesos administrativos, para finalizar están las conclusiones, recomendaciones y anexos los cuales forman parte de la evidencia del trabajo de investigación realizado.

CAPÍTULO I

1 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Antecedentes de la investigación

Para fundamentar y sustentar teóricamente el trabajo de investigación se procedió a examinar varios repositorios virtuales de diferentes instituciones de Educación Superior como la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). En relación al trabajo de investigación se ha considerado los siguientes aportes investigativos:

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Iván Bagua Lema, en su trabajo de investigación con el tema “Diseño de un modelo de gestión, administrativo y financiero para el gobierno autónomo descentralizado parroquial de Columbe, cantón Colta, provincia de Chimborazo” manifiesta lo siguiente:

El Gobierno Autónomo Centralizados Parroquiales (GADS) dentro de su ámbito de actuación deben realizar actividades administrativas y financieras relacionadas con la compra de equipos y herramientas, para realizar obras de infraestructura como agua potable, alcantarillado, recolección de residuos sólidos, valores de cobro de bienes, contribuyentes, etc. Pretender mejorar las condiciones de vida de sus habitantes. Por tanto, para que se desarrollen adecuadamente, debe existir una herramienta de trabajo que les permita desarrollar sus actividades y funciones de forma eficiente, eficaz y económica. (Lema, 2019, pág. 23)

Por otra parte, el trabajo de investigación de Burgos Villegas, Josselyn, de la universidad Regional autónoma de los Andes (UNIANDES) con el tema “Modelo de gestión administrativa para el GAD de la parroquia Ricaurte” en la parroquia de Ricaurte perteneciente al cantón Cuenca la cual expone lo siguiente:

La parroquia Ricaurte se encuentra en bajo desarrollo tanto económico como social esto se debe a la presentación de una mala administración por parte de los gobernantes del cantón ahora existen el GAD de la parroquia Ricaurte que se encarga de gestionar las obras y servicios para el bienestar de la población de la parroquia, pero no se ha conseguido mayor logro porque no hay una adecuada forma de llevar a cabo los procesos administrativos dentro de la institución. El Gobierno Autónomo Descentralizado de Ricaurte con un modelo que satisfaga las necesidades que tiene la institución, las actividades se las ha llevado a cabo de forma empírica y esta no es una manera correcta de realizar un proceso tan meticuloso como es el administrativo, debido a esto el GAD de Ricaurte no ha conseguido la eficacia que requiere ya que no cuenta con las técnicas y herramientas necesarias para lograrlo. (Villegas, 2015, pág. 77)

Por último, se tomará como otro tema relacionado al de la universidad Regional autónoma de los Andes (UNIANDES) como aporte importante que fue dirigido por Edison Ponce Borja con el tema “modelo de gestión administrativa para el gobierno autónomo descentralizado parroquial de San Antonio de Ibarra, provincia de Imbabura” su aporte investigativo.

La investigación se relaciona con el objetivo 1 del Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 del Plan Nacional Toda una Vida, menciona sobre garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, donde hace referencia a construir una sociedad que respeta, protege y ejerce sus derechos en todas las dimensiones, para, en consecuencia, erigir un sistema socialmente justo y asegurar una vida digna de manera que las personas, independientemente del grupo o clase social a la que pertenezcan, logren satisfacer sus necesidades básicas, tales como: acceder al sistema educativo, de salud, seguridad, empleo entre otras cuestiones consideradas imprescindibles para que un ser humano pueda subsistir y desarrollarse física y psicológicamente, en autonomía, igualdad y libertad. (Borja, 2020)

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Modelo

En la perspectiva epistemológica el modelo puede considerarse como una especie de descripción o representación de lo que conocemos como la realidad (hechos, situaciones, fenómenos, procesos, estructuras y sistemas, entre otros), que, por lo general, está en función de unos supuestos teóricos o una teoría. (Villaplana, 2002, pág. 15)

(Zorilla, 2008), manifiesta que:

La palabra modelo tiene su origen del concepto italiano modello, y se lo puede aplicar en distintas ciencias, sin embargo, sus particularidades lo hacen único por lo que no es fácil de imitar.

Un modelo es considerado también la capacidad de construcción de la realidad para poder manipular entidades de manera real, las mismas que se pueden ir adaptando a las necesidades y cambios de la empresa u organización.

1.2.2 Gestión

(Avilés, 2009), expone que:

La palabra gestión tiene su origen del latín gestío y hace énfasis a la acción y efecto de llevar a cabo la gestión o administración, por lo que se trata de un conjunto de acciones que se efectúa con el fin de tramitar un negocio o determinado emprendimiento hacia un fin, la acción implica también acciones de gobernar, disponer y organizar en dicho negocio.

Gestión se considera como un conjunto de procedimientos que se conlleva de manera responsable para llegar a una meta o resolver un asunto empresarial o personal.

1.2.3 Modelo de gestión

“El concepto de modelo de gestión hace alusión al esquema o representación teórica mediante el cual se lleva a término un proceso”. (Navarro, 2017)

Siendo el modelo de gestión una representación gráfica y el proceso de la gestión administrativa el acto de administrar, el esquema para crear un modelo de gestión va a realizarse por medio del proceso administrativo como la acción de los siguientes procesos como son planificación, organizar, dirección y control lo que permitirá a la organización administrar mejor sus recursos humanos y materiales dentro y fuera de la institución.

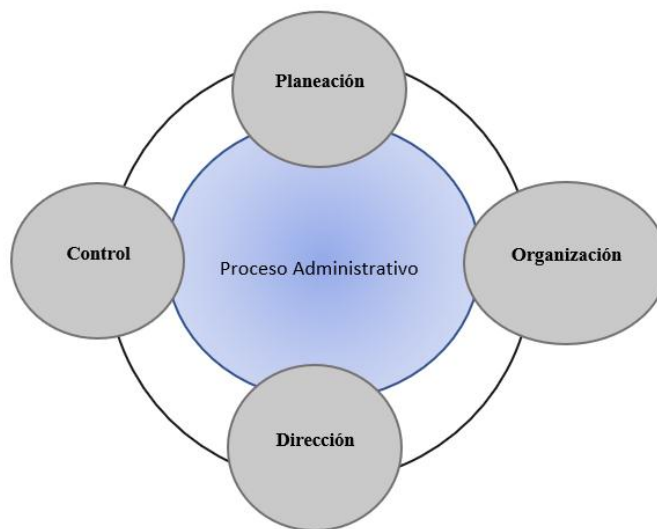


Figura 1-1: Modelo de gestión

Realizado por: Bermeo S, 2021

1.2.4 Administración

Para (Correa, 2019), *la administración refleja un concepto analizando las funciones que componen un proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos disponibles para lograr objetivos económicos o sociales. También se entiende como el diseño y mantenimiento de un entorno formando un ambiente en el cual los individuos logran efectivamente metas específicas en equipos. La administración se denomina una disciplina responsable de la producción de recursos, que asume el cargo de organizar el desarrollo económico en tiempos modernos y es en realidad indispensable, lo que explica por qué se desarrolló tan rápidamente a lo largo de su aparición.*

La administración se compone de funciones con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la institución es por ello que la institución debe organizarse de manera jerárquica, con una

planificación adecuada en la planificación de sus recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos entre otros.

1.2.5 La Administración pública en el Ecuador

Según (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 79) en el Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

1.2.6 Importancia de la Administración

La importancia de la administración radica en que ayuda a aumentar la eficiencia de los procesos que se llevan a cabo, la misma que tiene como propósito ayudar a optimizar recursos. Asimismo, quienes dirigen un negocio o emprendimiento deben ser conscientes de los cambios constantes y poder lidiar con cualquier improvisación que suceda en ese momento. (ntxpro, 2019)

La administración favorece al desarrollo interno de la institución ya que planifica y optimiza de manera correcta actividades y recursos a emplearse dentro de ella por ende llegaría a tener resultados positivos de manera externa que se verían reflejados en el cumplimiento de los objetivos propuestos por el Gad Parroquial San Luis de Pambil.

1.2.7 Características de la Administración

La administración cuenta con características particulares que no permite confundirla con otra ciencia o técnicas. Esta disciplina se complementa con otras ciencias y tecnologías y tiene sus propias características lo que le dan un carácter único, inconfundible con otras disciplinas. (Alava, Bayona, & Chinga, 2017)

Unidad temporal. Se distinguen etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por ello, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así no obstante se dejará de controlar y organizar. (Alava, Bayona, & Chinga, 2017)

Unidad jerárquica. Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así, en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo. (Alava, Bayona, & Chinga, 2017)

Interdisciplinariedad. La administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo. (Alava, Bayona, & Chinga, 2017)

Amplitud de ejercicio. Se aplica en todos los niveles de un organismo formal, por ejemplo, presidentes, gerentes, supervisores, ama de casa etc. (Alava, Bayona, & Chinga, 2017)

1.2.8 Principios de la Administración

Los principios de la administración se denominan reglamentos que son aplicados por los jefes de una empresa, organización o institución, los mismos que sirven como guía para conducir a mejores resultados en la gestión de las diferentes unidades, áreas o departamentos. Hace más de cien años, Henri Fayol emitió 14 principios comunes que han estado vigentes durante muchos años y forman parte de las prácticas de administración más innovadoras. (Gómez, 2020)

Estos principios administrativos propuestos por Henri Fayol ayudan a que los departamentos y áreas de la empresa se desarrollen de una mejor manera ya que cada uno de los principios tiene como objetivo el desenvolvimiento adecuado de cada área.

Catorce son los principios de administración de Henri Fayol, los mismos que se detallan a continuación:

- **División del trabajo**
El objetivo de este, el primer principio de la administración, es producir más y mejor trabajo con menor esfuerzo. (Gómez, 2020)
- **Autoridad**
El derecho a dictar órdenes junto con las cuales debe ir equilibrada la responsabilidad de su función. (Gómez, 2020)
- **Disciplina**
Los empleados deben de obedecer, pero este tema tiene dos caras: los empleados obedecerán, solo la gerencia hace su parte proporcionando una buena lección. (Gómez, 2020)
- **Unidad de mando**
Cada trabajador debe tener solamente un jefe sin otras líneas de mando en conflicto. (Gómez, 2020)
- **Unidad de dirección**
La gente contratada para la misma clase de actividades debe de tener los mismos objetivos en un único plan. Esto es esencial para asegurar la unidad y la coordinación en la empresa. La unidad del comando no existe sin la unidad de la dirección, pero no fluye necesariamente de ella. (Gómez, 2020)
- **Subordinación del interés individual al interés general**
La administración debe de considerar que las metas de las empresas son siempre supremas. (Gómez, 2020)
- **Remuneración**
El pago es un motivador importante, pero cuando Fayol analiza un número de posibilidades, precisa que no existe un sistema de remuneración perfecto. (Gómez, 2020)
- **Centralización (Descentralización)**

Este es un tema de grado dependiendo de la condición del negocio y de la calidad del personal. (Gómez, 2020)

- Cadena escalonada (línea de autoridad)
Una jerarquía es necesaria para la unidad de la dirección. Pero la comunicación lateral es también fundamental, mientras que los superiores sepan que está ocurriendo tal comunicación. La cadena escalonada se refiere al número de niveles en la jerarquía, desde la autoridad de mayor nivel hasta el más bajo de la organización. No debe ser muy amplia o constar de demasiados niveles. (Gómez, 2020)
- Orden
El orden material y el orden social son necesarios. El primero disminuye la pérdida de tiempo y la manipulación innecesaria de materiales. El segundo se logra con la organización y la selección. (Gómez, 2020)
- Equidad
En el funcionamiento de un negocio es necesaria una combinación de amabilidad y justicia. Tratar bien a los empleados es importante lograr equidad. (Gómez, 2020)
- Estabilidad de la contratación del personal
Los empleados trabajan mejor si tienen la seguridad en su empleo y en el progreso de su carrera. Una contratación insegura y un alto índice de rotación de personal de forma contraria a la organización. (Gómez, 2020)
- Iniciativa
Permitir que todo el personal muestre su iniciativa de cierta manera es una fuente de la fortaleza para la organización. Aun cuando puede implicar un sacrificio de la vanidad personal de parte de muchos gerentes. (Gómez, 2020)
- Espíritu de grupo
La administración debe fomentar la motivación moral de sus empleados. Fayol llega aún más lejos: Es necesario un verdadero talento para coordinar esfuerzos, provocar el entusiasmo, utilizar las capacidades de cada persona, y recompensar a cada uno según sus méritos, sin despertar posibles celos y disturbar las relaciones armoniosas. (Gómez, 2020)

1.2.9 La Planificación como función administrativa

Gran parte del éxito de las organizaciones depende de la planeación, por este motivo la función de la planeación es el punto de partida que da paso al proceso administrativo y se lo considera como el núcleo de la organización acumulando acontecimientos futuros seleccionado información pertinente y hacer suposiciones respecto al futuro en el que se direcciona la empresa y de esta manera formular las actividades a desarrollarse para alcanzar los objetivos organizacionales a los que la empresa desea llegar (Munch L. G., 2014).

Origen y evolución del modelo de gestión administrativa desde que el hombre surgió en la tierra ha tenido la necesidad de trabajar en grupos para subsistir. Entonces desde este punto de vista de subsistir, el hombre trabajaba de forma coordinada en grupo de personas dando siempre su mejor esfuerzo físico y mental para lograr alcanzar las metas comunes que en aquel tiempo era la sobrevivencia suya y la de su familia, al mismo tiempo ha proporcionado lineamientos para optimizar el aprovechamiento de recursos y poder realizar las actividades con mayor eficiencia, lo cual tiene múltiples relación en los avances actuales en los que se encuentra la humanidad según lo menciona (Munch L. G., 2014).

1.2.10 Gestión Administrativa

En un contexto moderno de mejora continua todos los activos de la organización deben gestionarse productivamente, de tal manera que esto permita alcanzar la visión empresarial para logrando así la supervivencia y más aún la expansión empresarial. Por lo cual a nivel administrativo la gestión se encarga de brindar soporte administrativo a los procesos empresariales de las diversas áreas de una organización con el objeto de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva. (Díaz, 2015)

La gestión administrativa servirá en la institución como una guía que contenga actividades para dirigir las tareas, esfuerzos y recursos adecuadamente coordinando sistemáticamente los roles que desempeña cada uno de los funcionarios que forman parte de la institución, garantizando así la eficiencia del servicio brindado a los ciudadanos.

1.2.11 Sistematización de la Gestión

(Pérez Fernández de Velasco, 2010), menciona que todo aquello que es repetitivo en su ejecución puede ser sistematizado para poder hacerlo de una manera más eficiente y eficaz. Entonces al llevar una adecuada gestión de los procesos permitirá evaluar, analizar, y mejorar continuamente el rendimiento de la organización, asegurando una óptima actuación de las personas y utilización de los recursos.

1.2.12 Control de la Gestión Administrativa

El control de gestión administrativa es una guía para lograr la efectividad de la institución por medio del cumplimiento de metas, haciendo un mejor uso de los recursos disponibles, por lo que se define como un proceso de retroalimentación de información mediante el cual una empresa utiliza de manera efectiva los recursos disponibles en ella para lograr obtener resultados positivos los mismo que contribuyan a una gestión administrativa de calidad. Para una correcta función del control de gestión es necesario coordinar todas las demás áreas de la empresa para generar información adecuada para una mejor toma de decisiones, informes y asesoramiento.

1.2.13 Proceso

Un proceso es el conjunto de pasos, etapas o tareas necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases, y elementos las cuales se llevan a cabo mediante

el proceso administrativo. El proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. (González, 2015, pág. 36)

Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (S.A.S, 2017, pág. 6)

Según (Jimenez, 2021, pág. 1) Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.

1.2.14 Proceso administrativo

Se denomina proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se coordinan varias actividades importantes para el alcance de objetivos, para lo cual primero se fijan los objetivos, luego se limitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y finalmente se verifica el cumplimiento de los objetivos. (Ricalde, 2014, pág. 8)

Para el autor George Terry, cada una de ella implica:

Planeación: consiste en determinar los objetivos y cursos de acción; aquí se determinan:

- Las metas de la organización.
- Las mejores estrategias para lograr los objetivos
- Las estrategias para llegar a las metas planteadas. (Ricalde, 2014, pág. 8)

Organización: consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica:

- El diseño de tareas y puestos
- Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos.
- La estructura de la organización
- Los métodos y procedimientos que se emplearán. (Ricalde, 2014, pág. 8)

Dirección: consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica:

- Determina como se dirigirá el talento de las personas
- Determina el estilo de dirección adecuado
- Orientar a las personas al cambio
- Determinar estrategias para la solución de problemas, así como la toma de decisiones. (Ricalde, 2014, pág. 8)

Control: consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado: implica determinar:

- Las actividades que necesitan ser controladas.

- Los medios de control que se emplearan. (Ricalde, 2014, pág. 8)

1.2.15 Matriz EFE

Es una herramienta de diagnóstico que sirve para realizar investigaciones de campo para identificar y evaluar diferentes factores externos que pueden afectar o afectar la expansión y crecimiento de una empresa, organización o negocio. La matriz permite medir dimensiones económicas, sociales, culturales, ambientales, demográficas, políticas, tecnológicas y competitivas. Esta herramienta ayuda a desarrollar estrategias para capitalizar oportunidades y reducir amenazas lo que son factores externos de una organización. (Barroeta, 2021)

Esta matriz permitirá realizar un análisis para diagnosticar y evaluar estrategias que tendrán origen gracias a la medición de dimensiones económicas, ambientales, políticas entre otras para lograr así generar estrategias que puedan sustentarse positivamente para la institución.

1.2.16 Matriz EFI

Como su nombre lo indica, evalúa los factores internos de la empresa, lo cual es a través de la auditoría interna para identificar fortalezas y debilidades que están relacionadas de manera directa con la dirección, organización, control y planificación de la empresa. La aplicación de esta herramienta puede aproximar cómo los factores internos afectan el crecimiento y desarrollo de una empresa. Por lo tanto, algunos de los factores que se deben considerar al ejecutar una matriz EFI son el clima organizacional, la situación financiera, el capital humano, etc. para comprender las fortalezas y debilidades de la empresa. (Barroeta, 2021)

Esta matriz se la utiliza como un recurso para analizar las cuestiones negativas y positivas que influyen en el desarrollo de la institución esto sirve para entender la situación actual y real para así comprender sus fortalezas y debilidades con el fin de generar estrategias que ayuden de manera positiva al desarrollo de la institución.

CAPÍTULO II

2 MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de la Investigación

En el trabajo de investigación con la propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa para el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural San Luis de Pambil ubicado en la provincia de Bolívar, se establece en un entorno investigativo de carácter cualitativo y cuantitativo, es decir, la metodología que se utilizará, se perfila en el desarrollo de una entrevista a la señora presidenta del GAD Parroquial de San Luis de Pambil y la realización de encuestas tanto para el personal que trabaja dentro del GAD como también para los ciudadanos de la parroquia. Mediante esta metodología se busca determinar que el GAD cumple con los estándares requeridos para implementar un modelo de gestión administrativa que ayude a mejorar sus procesos.

Dentro de la metodología de la investigación se podrá identificar las necesidades que se evidencian en el problema , así como las posibles soluciones que puedan desarrollarse en base a los procesos de investigación y obtención de resultados, debido a que todos los datos generados que se adquirirán en el marco metodológico serán fundamentados en actividades de aplicación en la investigación y los mismos serán datos reales y puntuales para obtener una investigación clara, acorde a los objetivos planteados para su cumplimiento.

2.2 Nivel de la Investigación

2.2.1 *Descriptiva*

Es un estudio que describe la población, situación o fenómeno en torno al cual se estudia. Intenta proporcionar información sobre qué, cómo, cuándo y dónde es relevante para una pregunta de investigación, en lugar de responder a la pregunta en lugar de "por qué" surge la pregunta. Como sugiere el nombre, esta forma de investigación es "descriptiva", no explicativa. Además, utiliza técnicas como la observación y la encuesta para obtener información sobre un fenómeno o situación que requiere investigación. (Mejia, Liferder, 2020)

La obtención de información de aspectos generales que se deben tener dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales. Así mismo se basó en documentación de investigación pasadas con referencias o similitudes a la problemática que atraviesa el Gobierno autónomo de la Parroquia San Luis de pambil.

2.2.2 Explicativa

El propósito de la investigación es averiguar cómo o por qué ocurren los eventos del fenómeno en estudio, observar las relaciones de causa y efecto existentes e identificar la situación. Asegúrese de presentar exactamente la información que desea que la pregunta obtenga a través de la investigación interpretativa. Como dice la palabra "explicativa", es explicar, no solo describir, como en otros tipos de investigación. (Mejia, Lifeder, 2020)

En el nivel de investigación explicativa se pronunció la causa y efecto que hizo que llegara a esta problemática la institución como su nombre lo indica explica los motivos por el cual se suscitó dicha situación.

2.3 Diseño de la Investigación

2.3.1 Investigación no experimental

Como menciona (Escamilla, 2013) es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después ser analizados.

La investigación no experimental se basó en la observación de como sucedió cada uno de los acontecimientos teniendo en cuenta así información para analizar la situación.

2.3.2 Investigación de corte transversal

Los diseños de estudios transversales se realizan una sola vez, se ha definido el entorno a estudiar y se recopila información de fuentes primarias mediante el uso de encuestas. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2003)

El estudio transversal, o estudio de prevalencia, es un tipo de investigación observacional que con el estudio y análisis se seleccionan una serie de variables sobre una determinada población de muestra; y todo ello, durante un periodo de tiempo determinado. (Morales, 2020)

De acuerdo al estudio realizado existe la necesidad de levantar información, mediante encuestas y entrevistas lo que apporto para analizar datos de las variables sobre una determinada población, muestra o conjunto predefinido con el que se trabajó en la investigación para la obtención de datos que sustenten este trabajo.

2.4 Tipo de Estudio

2.4.1 Investigación bibliográfica o documental

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales similares. (Arias, 2012, pág. 145)

Para la sustentación y respaldo de este proyecto de investigación se encamino en la búsqueda de información documentada de otros trabajos relacionados con el tema, por lo mismo que la información bibliográfica citada está respaldada por autores quienes con una investigación seria y responsable contribuyeron a la realización de un trabajo de calidad en documentación bibliográfica.

2.4.2 Investigación de Campo

Investigación de campo es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección como son las entrevistas o encuestas con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente. (García, 2016)

Por medio de la investigación de campo a través de la aplicación de encuestas y entrevista se recopiló información real con datos estadísticos sobre cómo se presentó este acontecimiento para así poder analizar el fenómeno que representa la problemática.

2.5 Población y Muestra

2.5.1 Población

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación., 2014, pág. 174) la población es el conjunto de todos los casos que se asemejan con determinadas descripciones.

La población que se tomará en cuenta para esta investigación será al personal administrativo, ejecutivo, legislativo y servidores públicos los cuales cumplen sus funciones laborales dentro del GAD Parroquial, además a la población que residen en la Parroquia San Luis de Pambil, los mismos que se detallan en las siguientes tablas:

A continuación, se detalla cada miembro de la institución y cargo que los mismos ocupan dentro de ella:

Tabla 1-2: Personal del GAD Parroquial San Luis de Pambil

NOMBRES	CARGO
Pacheco Tacuarí Nancy Cecilia	Presidente
Edison Alejandro García Guayano	Secretario/ Tesorero
Verdezoto Paredes Inés Guadalupe	Vocal
Monar Alarcón Elena Elizabeth	Vocal
Santillan Morales Gladys Janeth	Vocal
Segura Mejía Holmes Neptalí	Vocal
Izurieta Veloz Víctor Fabián	Chofer volquete
Ledesma Calero Fausto Marcial	Chofer volquete
Jiménez García Deysi Lisseth	Auxiliar de varios servicios
Pedron Mejía Melissa	Fisioterapeuta

Fuente: GAD San Luis de Pambil

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021.

Tabla 2-2: Población total de la Parroquia San Luis de Pambil

COMPOSICIÓN POBLACIONAL SEGÚN SU GENERO		
HOMBRES	2.779	51,88%
MUJERES	2.578	48,12%
TOTAL	5.357	100%

Fuente: INEC- 2010

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

2.5.2 Muestra

La muestra es un subconjunto de los miembros de una población, mientras que la población comprende todos los miembros de un grupo. Suele ser costoso y requiere gran inversión de tiempo evaluar a toda la población de interés ya que se debe tener identificada a la población. (Cruz, Olivares, & Gonzáles, 2014)

Para determinar la muestra de la población económicamente activa de la Parroquia San Luis de Pambil se toma el total de la población gracias a los datos adquiridos del censo realizado en el año 2010.

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

n: tamaño de la muestra

N: 5.357

Z: 1.95
p: 0.5
q: 0.5
e: 5%

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (5357)}{(0,05)^2 (5357 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

n: 359

La muestra que arrojo la fórmula es de 359 personas, a las cuales se les realizará la encuesta para identificar la situación actual de la gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado rural de la Parroquia San Luis de Pambil.

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1 Método de la investigación

2.6.1.1 Método deductivo

Según (Moguel, 2005, pág. 30), este método determina los hechos más importantes de algún acontecimiento por analizar, también deduce las relaciones constantes de la naturaleza uniforme la que da lugar al acontecimiento.

Se aplica este método, debido a que el modelo de gestión administrativa es factible por lo que cumple con los requerimientos necesarios para el estudio, la parte deductiva analiza por medio de la población, la elaboración y aplicación del cuestionario, además, el análisis e interpretación estadística de los datos e información proporcionada a dar un mejor enfoque en el estudio.

2.6.1.2 Método inductivo

Se denomina como un proceso en el cual a partir del estudio de casos particulares se obtienen conclusiones o leyes universales las mismas que explican o relacionan acontecimientos estudiados. Este método también permite indagar, detallar y generar diferentes teorías, partiendo de lo particular a lo general. (Moguel, 2005)

Este método se usa para llegar a una conclusión general, por lo que debe comenzar con lo específico hasta llegar a algo específico o específico. Por lo tanto, este estudio adopta un enfoque mixto, teniendo en cuenta el análisis de los datos cualitativos y cuantitativos obtenidos de las encuestas.

2.6.2 Técnicas

2.6.2.1 Observación

Según (Zapata, 2006, pág. 145), la técnica de observación es el conjunto de métodos mediante los cuales el investigador observa directamente el fenómeno que está estudiando sin reaccionar ante él, es decir, sin modificarlo ni realizar ningún tipo de operación que permita manipularlo.

Mediante esta técnica se prevé recaudar información y constatar la misma, para poder realizar el diagnóstico y verificar en qué estado se encuentra la gestión administrativa del GAD Parroquial de San Luis de Pambil.

2.6.2.2 Entrevista

Según (Perez, 2016, pág. 7), Esto significa reunirse o citar a dos o más personas en un lugar para tratar de resolver un problema o tomar nota y registrar de una o más personas e informar al público o recopilar datos sobre problemas sociales o psicológicos, incluso si es una confrontación interpersonal en el cual una persona, el entrevistador, le pide a la otra persona que será la entrevistada para obtener una respuesta. Para el problema de investigación, la entrevista consiste en al menos dos personas, el entrevistador y el entrevistado, quienes, de acuerdo con un plan o instrucciones determinadas, mantienen una conversación sobre un conflictivo. Realizar la entrevista solo tiene propósitos profesionales.

Para (Díaz-Bravo, 2013), la entrevista es considerada una técnica que brinda ayuda en la investigación cualitativa para recabar datos e información la cual se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. También se la conoce como un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial con el único objetivo de adquirir información.

2.6.2.3 Encuesta

La encuesta es considerada como una técnica que recopila datos e información preguntando a los encuestados cuyo fin es obtener sistemáticamente medidas de conceptos derivados de una problemática de investigación anteriormente ya establecida. La recopilación de datos es a través de cuestionarios la cual es una herramienta de recolección de datos y de manera formal de hacer preguntas a la población, con la finalidad de obtener datos estadísticos que aporten para la investigación. (López & Fachelli, 2015, pág. 15)

La encuesta se aplicó a la población destinada de la cantidad de muestra que se obtuvo donde se recopiló datos e información que servirá para analizar la situación en la que la población observa a los directivos que manejan la parroquia.

2.6.3 Instrumentos

2.6.3.1 Guía de Observación

(Zapata, 2006, pág. 198) Denominado instrumento de registro que sirve para evaluar el desempeño o apuntes importantes dentro del entorno que se realizara la investigación.

Mediante este instrumento se llevará apuntes importantes para la realización del diagnóstico actual, apuntes que coincidan de manera general con los resultados obtenidos, así mismo se empleara el uso de grabación, evitando el mal uso de información ya que esto es importante para la investigación.

2.6.3.2 Guía de entrevista

Es una guía general de temas presentados a manera de párrafo introductoria de una conversación que va entre el entrevistador y el entrevistado. A cada tema se le puede asignar un tiempo determinado para establecer una duración aproximada de la entrevista. (Tapia, 2021)

2.6.3.3 Cuestionario

Se refiere a la secuencia de una cadena de preguntas que se lo realiza de forma escrita las cuales deben ser contestadas de la misma forma, se puede emplear según el tema del cual se desee adquirir información por medio de una encuesta o entrevista (Perez, 2016, pág. 50).

Para la descripción detallada del cuestionario es necesario describir la información correcta y necesaria requerida para una buena redacción y elegir los tipos de preguntas que contendrá el cuestionario en base a los temas a tratar en la investigación.

Los instrumentos a utilizar en el presente trabajo de investigación son los siguientes:

- Cuestionario el cual se aplica a la población para adquirir información solventada sobre las necesidades de los ciudadanos, también se realizará un cuestionario para los funcionarios que colaboran dentro del GAD con el fin de obtener toda la información posible.
- Guía de entrevista, la entrevista se la realizara con el Representante Legal que hace parte del Gad Parroquial San Luis de Pambil para así obtener la situación actual y objetivos que como institución pública desea alcanzar.

CAPÍTULO III

3 MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Resultados

3.1.1 *Análisis General de la entrevista realizada a la presidenta del GAD*

A través de la entrevista realizada a la señora presidenta del GAD parroquial San Luis de Pambil, se adquirió gran información la misma que se fundamenta en la experiencia de 3 años formando parte de la institución, la señora presidenta en la entrevista manifestó que el personal necesita ser capacitado en cuanto a gestión administrativa, lo que provoca que la estructura orgánica este mal estructurada ya que no les permitía asignar correctamente las actividades a los funcionarios del GAD, por lo que también no logran cumplir a cabalidad con las obras ofrecidas en su plan de campaña a la parroquia. Por otra parte, el GAD no cuenta con un cronograma de actividades que garantice el cumplimiento de todas las tareas que se asignan a cada funcionario.

3.1.2 *Resultados de la encuesta aplicada a funcionarios del GAD*

Tabla 3-3: Género de los funcionarios del GAD

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
Masculino	4
Femenino	5
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

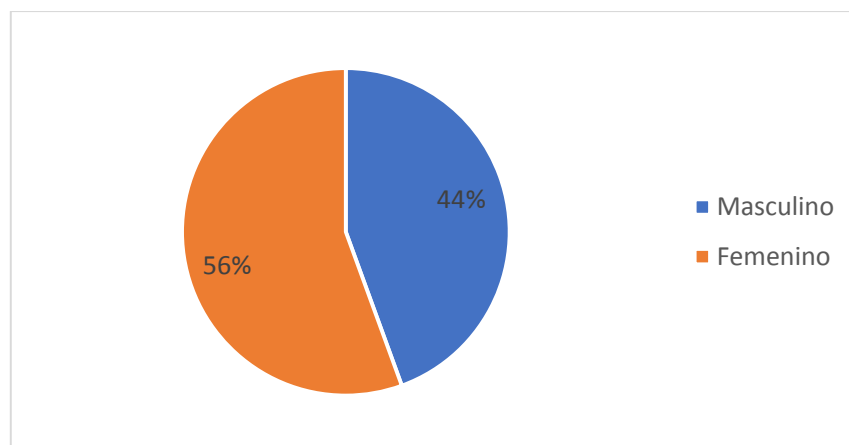


Gráfico 1-3. Género de los funcionarios

Realizado por: Bermeo, S. 2021.

Interpretación

De los funcionarios encuestados el 44% pertenecen al género masculino, mientras que el 56% pertenecen al género femenino, lo que da mayores porcentajes de funcionarios mujeres dentro del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil.

¿Cuál es su nivel de educación?

Tabla 4-3: Nivel de Educación de los funcionarios

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
Primaria	1
Secundaria	3
Superior	4
Cuarto nivel	1
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD.

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021.

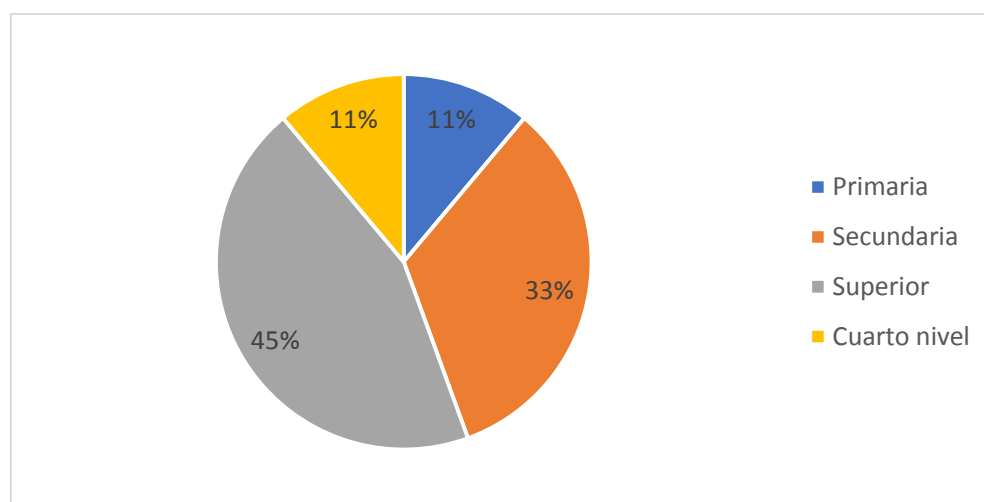


Gráfico 2-3. Nivel de educación de los funcionarios.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación:

Los resultados en referencia al grado de educación que poseen los funcionarios dentro del GAD Parroquial Rural de san Luis de Pambil, evidencian que más de la mitad poseen títulos profesionalizantes, con un 45% de funcionarios con títulos de tercer nivel y un 11% con funcionarios con títulos de cuarto nivel, mientras que un número menor a la mitad poseen títulos que no tienen nivel profesional, con un 33% de funcionarios con nivel de secundaria y un 11% con tan solo primaria.

¿El GAD Parroquial San Luis de Pambil cuenta con una planificación estratégica y planes operativos?

Tabla 5-3: Planificación estratégica dentro del GAD.

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
SI	9
NO	0
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD.

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021.

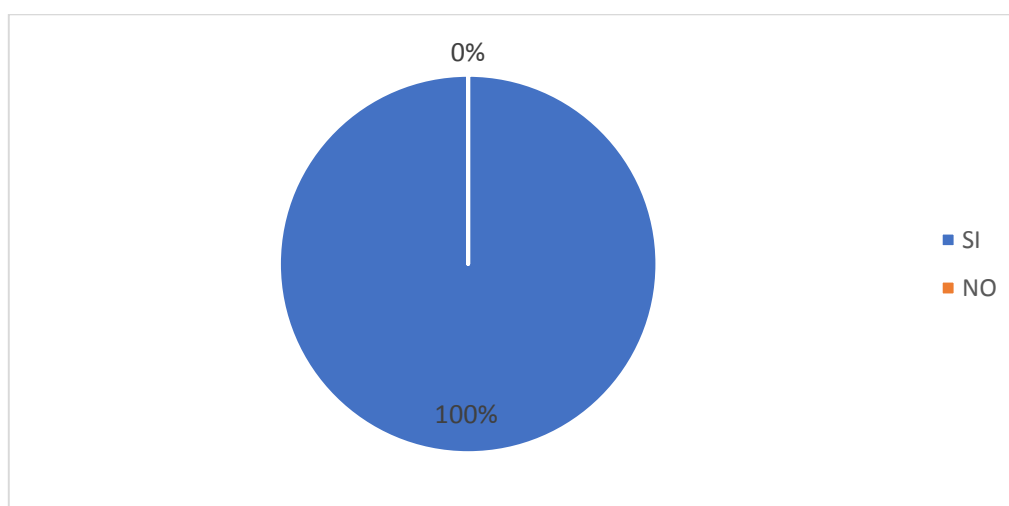


Gráfico 3-3. Planificación estratégica dentro del GAD.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil demuestran que el 100% es conocedor que dentro de la institución se cuenta con una planificación estratégica, estos resultados evidencian el conocimiento por parte de los funcionarios de la importancia de esta herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas a mediano y largo plazo.

¿Conoce usted la Misión, Visión y Valores del GAD Parroquial San Luis de Pambil?

Tabla 6-3: Conocimiento de la misión y visión del GAD.

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
SI	9
NO	0
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD.

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021.

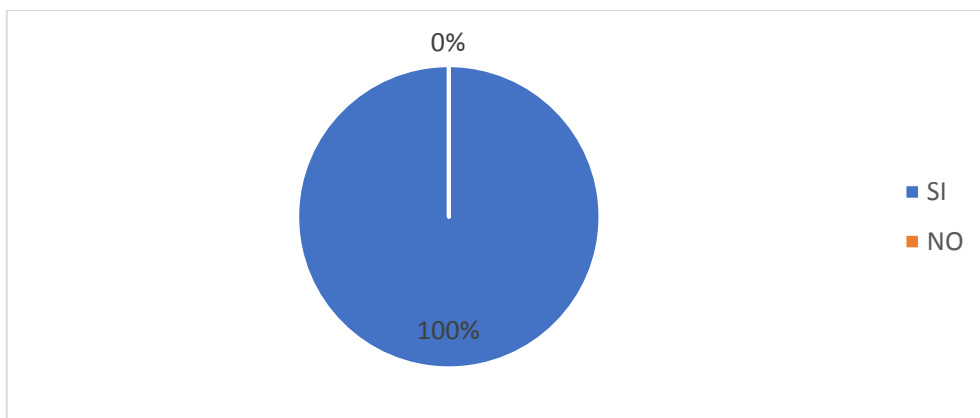


Gráfico 4-3. Mision, Vision y Valores del GAD.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

La totalidad de funcionarios parte del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil tiene pleno conocimiento de la mision y vision de la institucion, dichas respuestas son beneficiosas para el GAD ya que los funcionarios están emparentados con la institucion, además evidencia que existe estrategias de induccion buenas a los funcionarios nuevos y antiguas sobre las politicas institucionales.

¿Conoce usted los objetivos que tiene el GAD Parroquial San Luis de Pambil?

Tabla 7-3: Conocimiento de los objetivos del GAD.

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
SI	9
NO	0
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD.

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021.

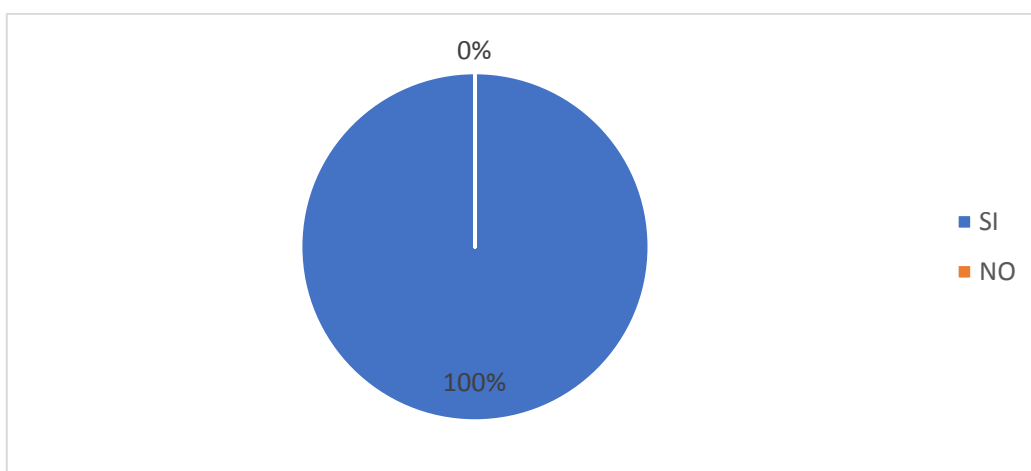


Gráfico 5-3. Conocimiento de los objetivos del GAD.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Los funcionarios en su totalidad dan respuestas positivas sobre el conocimiento que tienen de los objetivos institucionales del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil, lo que es un resultado positivo debido a que el conocimiento de los objetivos del GAD permite que se empoderen de la mejora constante de la institución y cumplan con sus actividades para el cumplimiento de objetivos.

¿Conoce el Organigrama Estructural actual que tiene el Gobierno Parroquial?

Tabla 8-3: Conocimiento del organigrama estructural del GAD

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
SI	9
NO	0
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

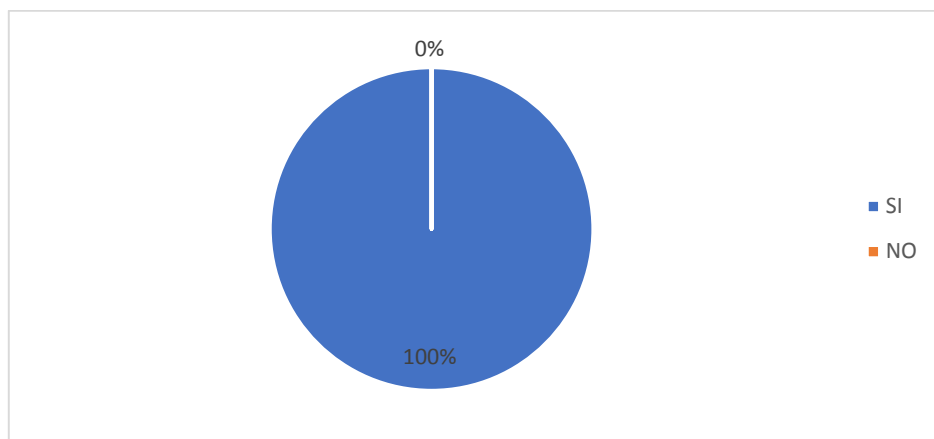


Gráfico 6-3. Conocimiento del organigrama estructural del GAD.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

El 100% de funcionarios manifiestan que conocen la estructura del organigrama estructural, lo que pone de manifiesto que los mismos saben cuál es la estructura y el rango de funciones y jerarquía dentro de la institución.

¿Conoce las funciones, responsabilidades y actividades asignadas a usted?

Tabla 9-3: Conocimiento de responsabilidad y actividades asignadas

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
SI	9
NO	0
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

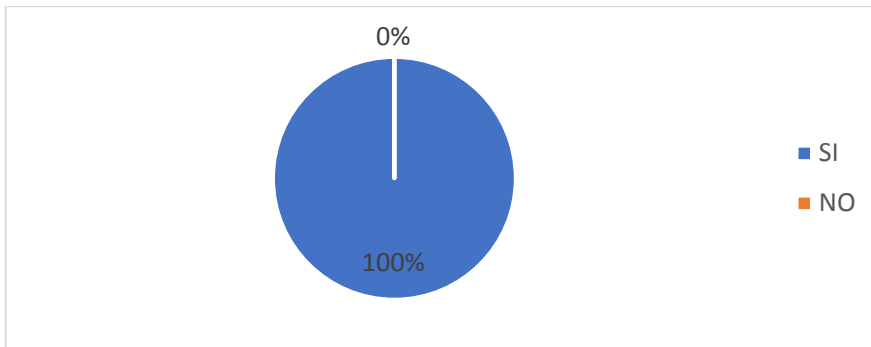


Gráfico 7-3. Conocimiento de responsabilidades y actividades asignadas.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

El 100% de funcionarios conocen cuáles son sus responsabilidades y actividades dentro del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil, lo que permite que los mismos realicen sus actividades de una forma adecuada, por otro lado, permite que no exista necesidades de orientar o brindar inducciones sobre dichos procesos, sin embargo, es recomendable que cada cierto tiempo se dé pequeñas inducciones sobre sus responsabilidades.

Considera que el espacio físico donde desarrolla su actividad laboral es:

Tabla 10-3: Conocimiento del espacio físico.

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
Excelente	1
Muy bueno	2
Bueno	6
Regular	0
Malo	0
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

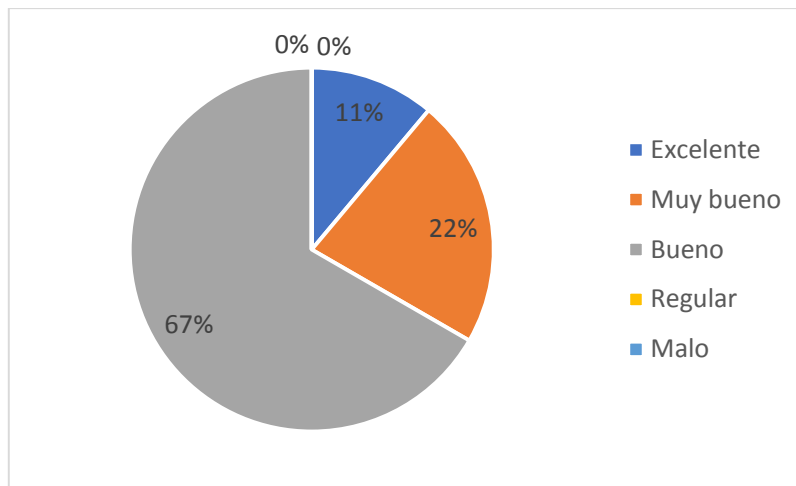


Gráfico 8-3. Conocimiento del espacio físico.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Con referencia a la pregunta sobre las condiciones del espacio físico donde los funcionarios realizan sus actividades se observa que el 67% de los mismos menciona que es bueno, un 22% muy bueno y un 11% excelente, los resultados demuestran que es necesario analizar las condiciones estructurales de la institución con la finalidad de planificar mejoras a la misma.

¿La institución cuenta con servicio de Internet y página Web actualizada?

Tabla 11-3: Servicio de internet y página web actualizada

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
SI	7
NO	2
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021 1

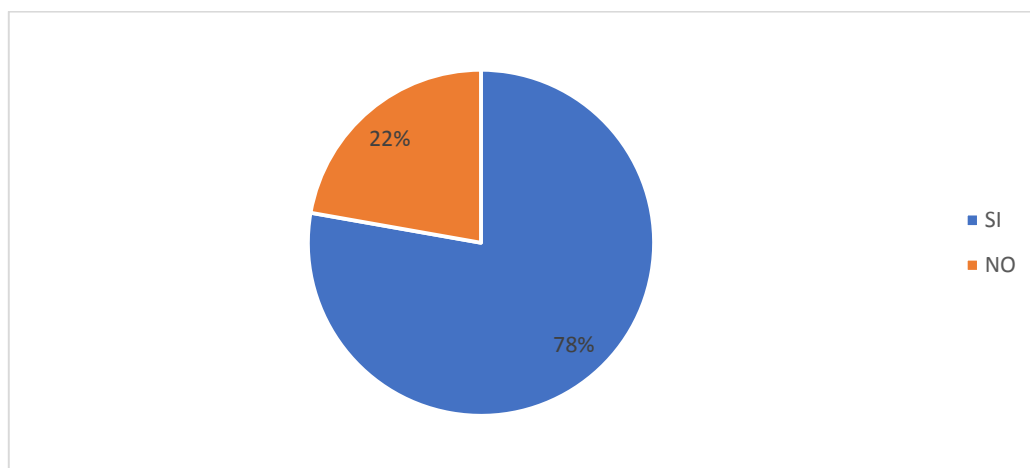


Gráfico 9-3. Servicio de Internet y página Web actualizada.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Un 78% de funcionarios encuestados mencionan que la institución si cuenta con servicio de internet y pagina web actualizada, mientras que un 22% menciona que no, los resultados ponen de manifiesto que la gran mayoría de funcionarios se encuentran satisfechos con estos servicios, sin embargo, es necesario analizar cuáles son los factores que hacen que esa minoría no se encuentran satisfechos con dichos servicios con la finalidad de realizar mejoras correspondientes.

¿Socializa su gestión por este medio?

Tabla 12-3: Socializa su gestión

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
SI	6
NO	3
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

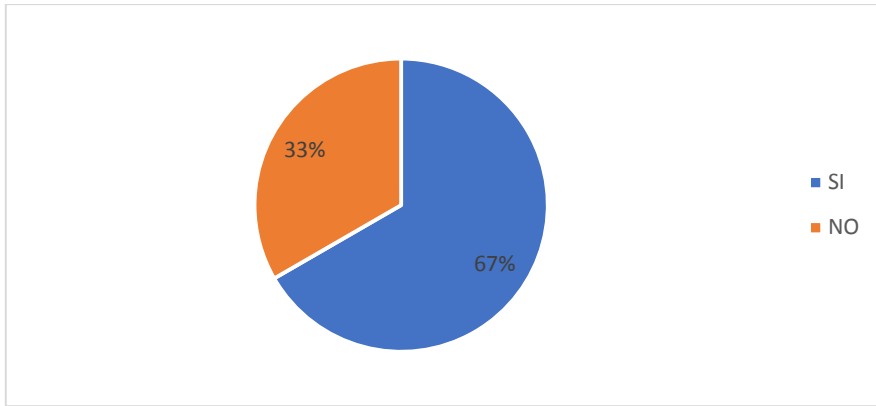


Gráfico 10-3. Socializa su gestión por este medio.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Con referencia a la pregunta si los funcionarios socializan su gestión por medio de la página web se observa que el 67% dice que sí, mientras que el 33% manifiesta que no, dichos resultados determinan que es necesario desarrollar estrategias solidas de difusión con la finalidad de que la ciudadanía acceda a la misma de forma transparente y con esto se mejore la imagen institucional del GAD.

¿En el GAD Parroquial San Luis de Pambil sus actividades están definidas por procesos?

Tabla 13-3: Actividades del GAD por procesos

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
SI	7
NO	2
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

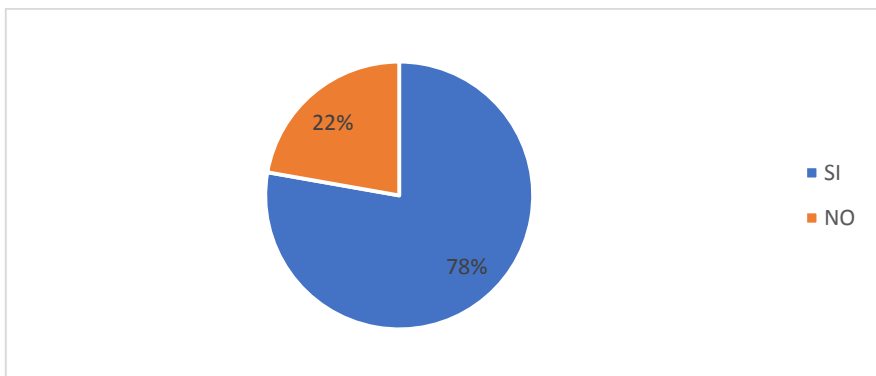


Gráfico 11-3. Actividades del GAD por procesos.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Un 78% de funcionarios mencionan que dentro del GAD si se encuentra reguladas las actividades pro procesos, mientras que un 22% manifiesta que no, los resultados son contradictorios ya que una mayoría manifiesta la existencia de procesos sin embargo es necesario que todas las actividades dentro del GAD se establezcan bajo proceso por lo que se da la necesidad de analizar y determinar que procesos son necesarios desarrollarlos.

¿El GAD Parroquial San Luis de Pambil dispone actualmente de algún mecanismo para evaluar la gestión administrativa?

Tabla 14-3: Mecanismo para evaluar la gestión administrativa

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
SI	8
NO	1
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

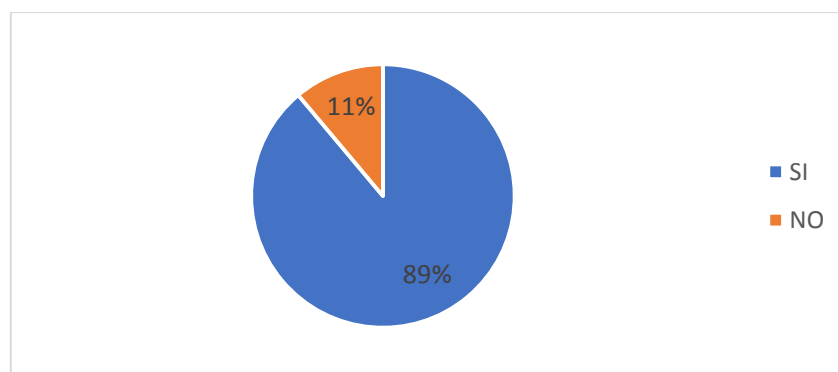


Gráfico 12-3. Mecanismo para evaluar la gestión administrativa.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Los resultados demuestran que el 89% de los funcionarios manifiesta que si existe mecanismos para evaluar la gestión administrativa y un 11% manifiesta que no existe, los resultados pese a ser muy buenos es necesario revisar si el mecanismo existente cumple con lo que se requiere dentro del GAD y la evaluación al proceso administrativo es eficiente.

¿Usted considera que un modelo de gestión administrativa mejorara los procesos administrativos mediante el uso eficiente de sus recursos del GAD Parroquial San Luis de Pambil?

Tabla 15-3: Modelo de gestión administrativa mejorará los procesos.

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
SI	9
NO	0
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

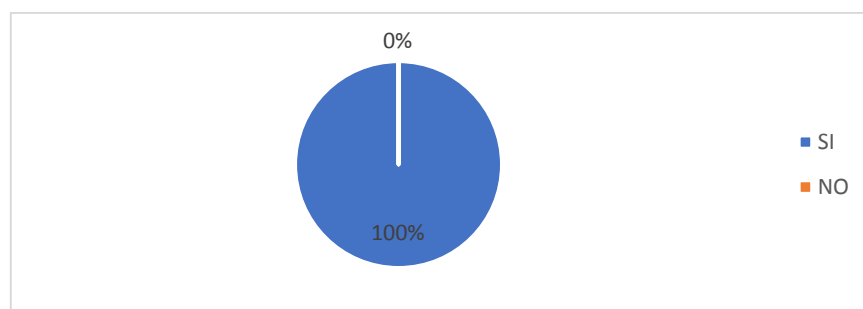


Gráfico 13-3. Modelo de gestión administrativa mejorará los procesos.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Se observa que el 100% de funcionarios que forman parte del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil, afirman que un modelo de gestión administrativa mejorara los procesos administrativos mediante el uso eficiente de sus recursos del GAD Parroquial San Luis de Pambil, estos resultados demuestran que por un lado existe predisposición por parte de los funcionarios en mejorar los procesos y por otro existe una cultura de mejora constante dentro del GAD lo que facilita la investigación.

¿Considera usted importante que el GAD Parroquial San Luis de Pambil implemente un modelo de gestión administrativa que mejore el servicio brindado a los ciudadanos?

Tabla 16-3: Modelo de gestión administrativa para mejora de servicio a los ciudadanos

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
SI	8
NO	1
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

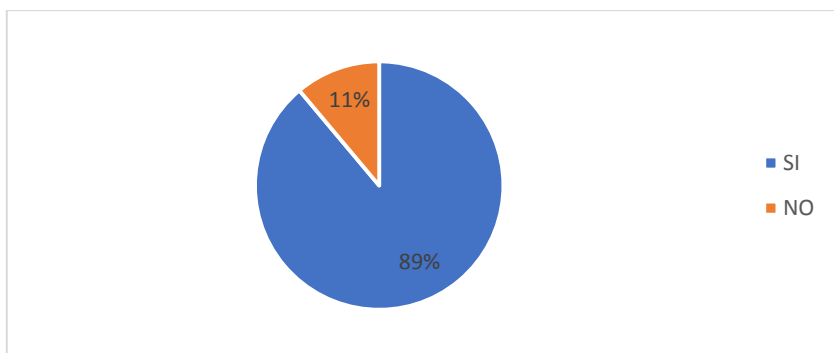


Gráfico 14-3. Modelo de gestión administrativa para mejora de servicio a los ciudadanos.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Casi la totalidad de funcionarios encuestados manifiestan que es necesario desarrollar un modelo de gestión administrativa que mejore el servicio brindado a los ciudadanos, debido a que al ser una institución gubernamental con enfoque al servicio de la ciudadanía es necesario que ponga mucho énfasis en brindar un servicio de calidad y con calidez a los ciudadanos de la parroquia.

¿Considera que se debe implementar indicadores que permitan medir la gestión administrativa?

Tabla 17-3: Implementar indicadores que permitan medir la gestión administrativa

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
SI	8
NO	1
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

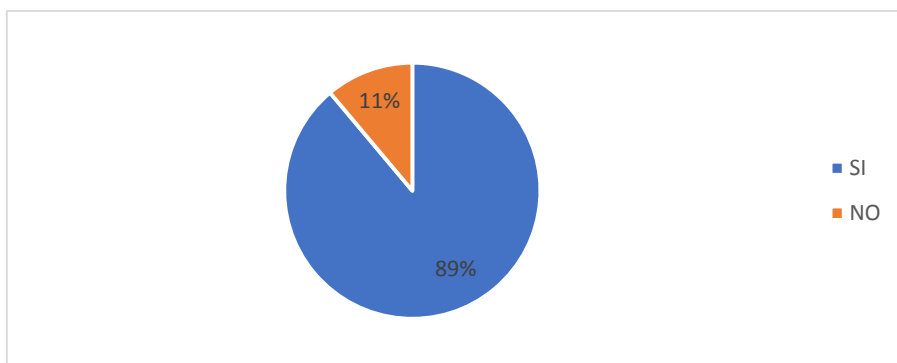


Gráfico 15-3. Indicadores que permitan medir la gestión administrativa.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Los funcionarios casi en su totalidad manifiestan la necesidad de implementar indicadores que permitan medir la gestión administrativa, debido a que los mismos permiten dar un seguimiento constante de las actividades de los funcionarios y brinda la oportunidad de tomar medidas correctivas a tiempo, en beneficio de la institución y de la ciudadanía de la parroquia.

¿Las autoridades realizan un control a las actividades de gestión administrativa?

Tabla 18-3: Control a las actividades de gestión administrativa

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
SI	4
NO	5
TOTAL	9

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del GAD

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

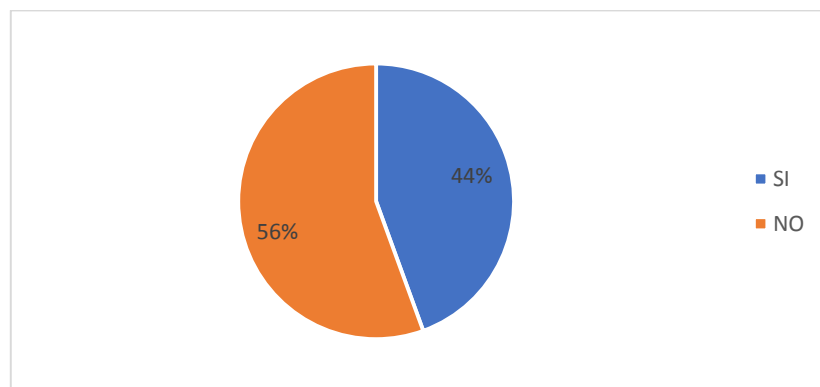


Gráfico 16-3. Control a las actividades de gestión administrativa.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Los resultados demuestran que un 56% de funcionarios afirman que las autoridades no realizan un control de la gestión de actividades de gestión administrativa de los funcionarios, mientras que un 44% manifiestan que si, estas respuestas ponen en evidencia que es necesario mejorar el proceso de control por parte de las instancias correspondientes y autoridades.

3.1.3 Resultados de encuestas dirigida a los ciudadanos.

Genero de los encuestados

Tabla 19-3: Genero de los encuestados

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
Masculino	192
Femenino	167
TOTAL	359

Fuente: Encuesta realizada a los ciudadanos de la Parroquia San Luis de Pambil

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

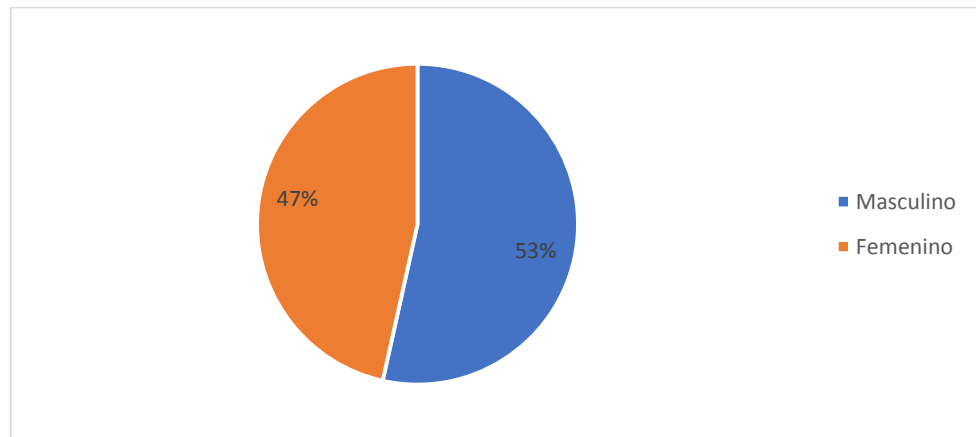


Gráfico 17-3. Genero de los encuestados.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Los resultados demuestran que hay un mayor número de encuestados pertenecientes al género masculino con un 53%, frente al 47% perteneciente al género femenino, estos datos dan indicio de un mayor número de encuestados del género masculino preocupados por estos temas.

¿Cómo usted evalúa la Gestión Administrativa de la señora presidente del GAD parroquial San Luis de Pambil?

Tabla 20-3: Evaluación de la gestión administrativa

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
Muy buena	6
Buena	58
Regular	96
Mala	99
Muy mala	100
TOTAL	359

Fuente: Encuesta realizada a los ciudadanos de la Parroquia San Luis de Pambil

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

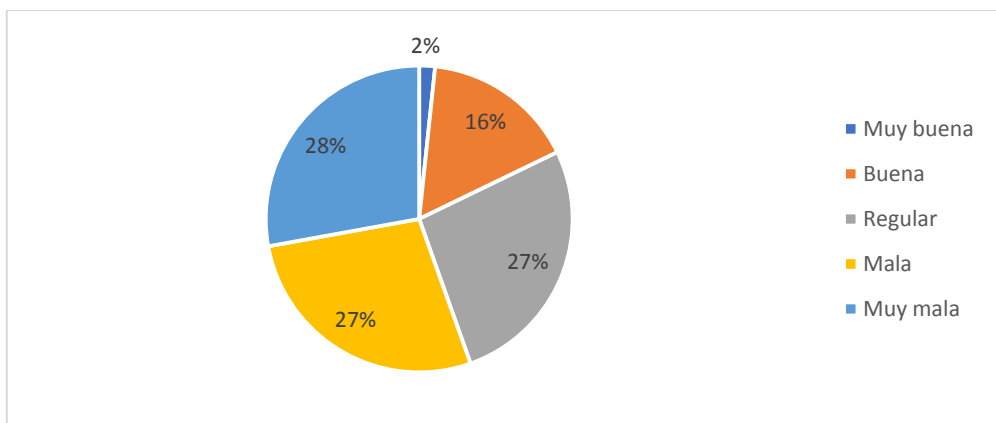


Gráfico 18-3. Evaluación de la gestión administrativa.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos de la pregunta realizada a los ciudadanos sobre su evaluación de la gestión administrativa actual demuestran datos alarmantes sobre la percepción que los ciudadanos tienen sobre la gestión administrativa, con un 28% que la califica como muy mala, un 27% como mala, un 27% como regular, un 16% como Buena y un 2% como Muy buena, lo que demuestra un descontento total de los ciudadanos.

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

Tabla 21-3: Son atendidos de manera inmediata sus requerimientos dentro del GAD

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
Si	59
No	300
TOTAL	359

Fuente: Encuesta realizada a los ciudadanos de la Parroquia San Luis de Pambil

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021 2

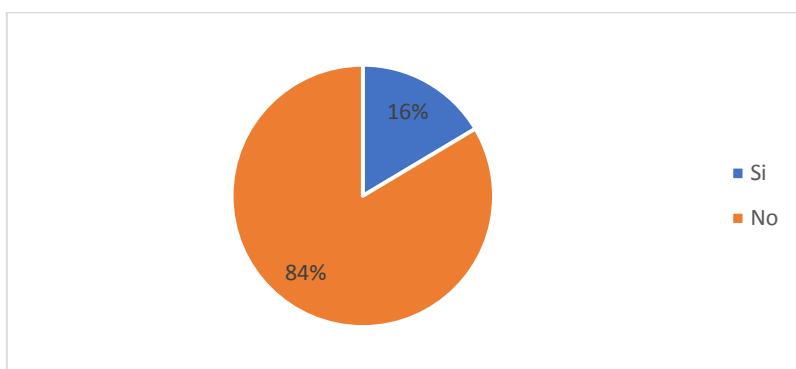


Gráfico 19-3. Atendidos de manera inmediata sus requerimientos dentro del GAD.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Interpretación

Con respecto a la pregunta correspondiente sobre si los ciudadanos consideran que son atendidos de forma inmediata sus requerimientos, se observa que un 84% menciona que no, frente a un 16% que sí, los resultados demuestran muchas falencias en la forma y tiempos de respuesta del GAD a las necesidades de los ciudadanos.

¿Recibe información la ciudadanía sobre lo que se realiza dentro del GAD parroquial?

Tabla 22-3: Información sobre lo que se realiza dentro del GAD parroquial

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
Si	77
No	282
TOTAL	359

Fuente: Encuesta realizada a los ciudadanos de la Parroquia San Luis de Pambil.

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021.

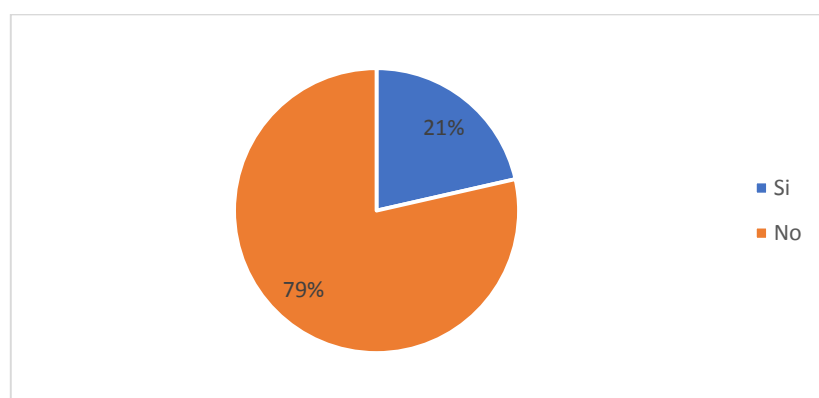


Gráfico 20-3. Información sobre lo que se realiza dentro del GAD parroquial.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Se observa que el 79% de ciudadanos manifiestan no recibir información sobre las actividades realizadas dentro del GAD, frente a un 21% que menciona que sí, dichos datos ponen en evidencia que el GAD no posee estrategias adecuadas de difusión de información y mecanismos de transparencia con la ciudadanía sobre su gestión y actividades.

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

Tabla 23-3: Programas y proyectos que han aplicado para mejorar la calidad de vida.

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
Si	62
No	297
TOTAL	359

Fuente: Encuesta realizada a los ciudadanos de la Parroquia San Luis de Pambil.

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021.

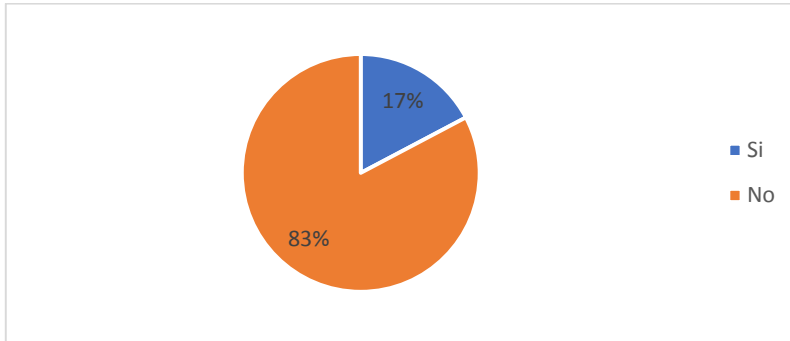


Gráfico 21-3. Programas y proyectos que han aplicado para mejorar la calidad de vida.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

El 83% de ciudadanos de la parroquia tiene un total desconocimiento sobre los programas y proyectos que hayan sido aplicados para mejorar la calidad de vida de la comunidad y un 17% menciona si conocer, estos resultados ponen en evidencia que por parte del GAD existe deficiencias en la difusión de su gestión y por otro lado no se ha puesto énfasis en generar programas o proyectos para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

¿Sus sugerencias respecto al servicio que presta el GAD parroquial son tomadas de la mejor manera?

Tabla 24-3: Respecto al servicio que presta el GAD son tomadas de la mejor manera.

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
Si	82
No	277
TOTAL	359

Fuente: Encuesta realizada a los ciudadanos de la Parroquia San Luis de Pambil.

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021.

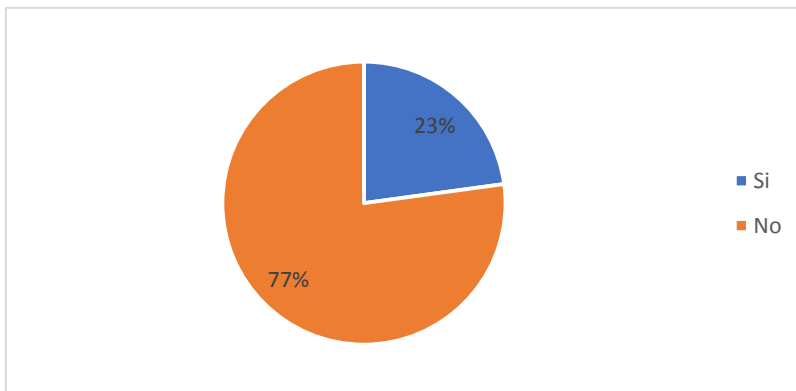


Gráfico 22-3. Sugerencias respecto al servicio que presta el GAD parroquial.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Más de tres cuartas partes de ciudadanos encuestados brindan respuestas negativas sobre si las sugerencias emitidas son acogidas de manera adecuada dentro del GAD, frente al 23% que sí, lo que demuestra que es necesario mejorar el nivel de respuesta ante sugerencias y además es importante mejorar que las sugerencias sean acogidas de la mejor manera como estrategia de mejora.

¿Ha tenido usted algún inconveniente al momento de solicitar un trámite en el GAD parroquial San Luis de Pambil?

Tabla 25-3: Inconveniente al momento de solicitar un trámite en el GAD.

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
Si	197
No	162
TOTAL	359

Fuente: Encuesta realizada a los ciudadanos de la Parroquia San Luis de Pambil.

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021.

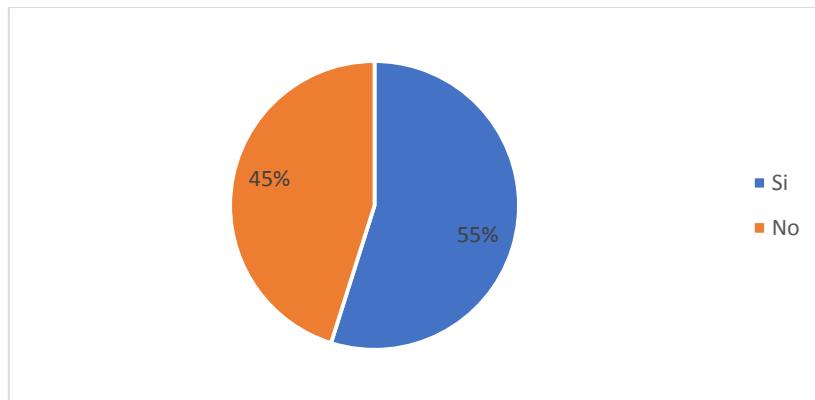


Gráfico 23-3. Inconveniente al momento de solicitar un trámite en el GAD.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Un 55% de ciudadanos encuestados menciona que alguna vez tuvo inconvenientes al momento de solicitar un trámite dentro del GAD, frente al 45% que menciona no haber tenido inconvenientes, se observa que un alto porcentaje de ciudadanos no se siente satisfecho por la forma de atención y servicios brindado dentro del GAD, lo que evidencia la necesidad de mejorar los procedimientos de atención al cliente.

¿Se le da a conocer a usted los procedimientos a seguir cuando va a realizar algún trámite?

Tabla 26-3: Conocimiento de procedimientos a seguir cuando va a realizar algún trámite.

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
Si	185
No	174
TOTAL	359

Fuente: Encuesta realizada a los ciudadanos de la Parroquia San Luis de Pambil.

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021.

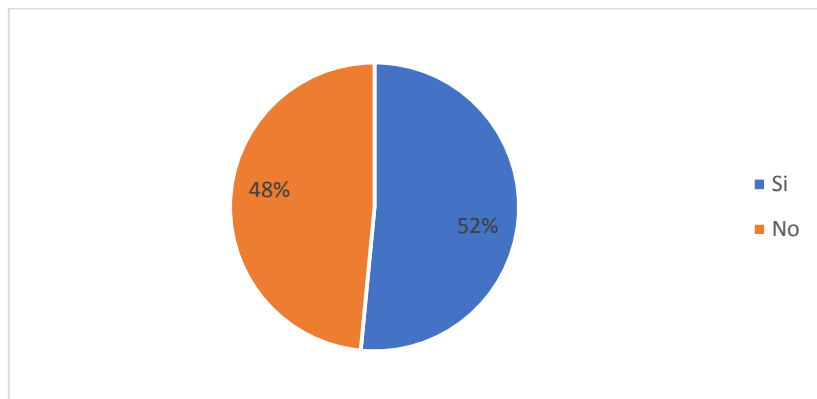


Gráfico 24-3. Conocimiento de procedimientos a seguir cuando va a realizar algún trámite.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

El 52% de ciudadanos menciona que, si tienen conocimiento sobre los procedimientos a seguir cuando va a realizar algún trámite, mientras que el 48% menciona desconocer los mismos, dichos datos demuestran falta de claridad por parte del GAD y sus funcionarios en los procesos que deben seguir los ciudadanos, en tal sentido es necesario desarrollar un manual de procedimientos que ayude a dar claridad a estos procesos.

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

Tabla 27-3: Convocatoria a una asamblea para que sean partícipes de las actividades.

RESPUESTAS	No RESPUESTAS
Si	105
No	254
TOTAL	359

Fuente: Encuesta realizada a los ciudadanos de la Parroquia San Luis de Pambil.

Realizado por: Bermeo, Selena, 2021

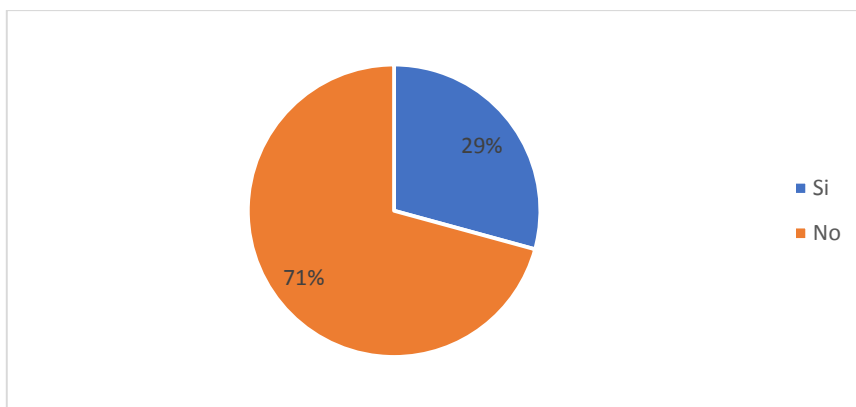


Gráfico 25-3. Convocatoria a una asamblea para que sean partícipes de las actividades.

Realizado por: Bermeo, S. 2021

Análisis e interpretación

Un 71% de encuestados mencionan no ser convocados a una asamblea para que sean partícipes de las actividades, frente a un 29% que menciona que sí, los resultados evidencian falta de convocatoria por parte del GAD a los ciudadanos a asambleas generales, lo que repercute en pérdida de imagen del GAD y la ilusión de falta de transparencia, por otro lado, no se tiene un entendimiento claro sobre las necesidades ciudadanas.

Discusión de resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios del GAD y ciudadanos de la Parroquia San Luis de Pambil.

Los resultados de las encuestas realizadas a los funcionarios del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil identifican ciertos aspectos como que dentro de la institución se cuenta con más de la mitad de funcionarios con títulos profesionales lo que beneficia al funcionamiento de la misma ya que al poseer estudios de tercer y cuarto nivel cuentan con un mayor conocimiento conceptual, procedimental y metodológico sobre procesos relacionados a la gestión administrativa dentro de la institución y los prepara para enfrentar exigencia e incertidumbre dentro del GAD, sin embargo existe un alto porcentaje de encuestados casi la mitad que no poseen título profesional lo que puede repercutir en el rendimiento de forma general de la institución.

La totalidad de funcionarios manifiesta conocer la planificación estratégica, las misión y visión de la institución y los objetivos que tiene la misma, lo que permite que se empoderen del mejoramiento de la institución y conozcan los principios institucionales parte de la institución, que conlleve a mejoramiento constante de la misma y una actitud proactiva en la mejora contante. Sin embargo, es necesario que estandarice procesos de inducción y capacitación para nuevos funcionarios que ingresen a la institución para que asuman el mismo compromiso y cultura organizacional.

Dentro de la institución existe un organigrama estructura y este es conocido por sus funcionarios lo que determina que conozcan su jerarquía y la estructura organizacional con la que cuenta el GAD, no obstante, es necesario que el organigrama sea analizado y se determine la pertinencia del mismo o se analice si es necesario realizar ciertos cambios de mejora que lo fortalezcan y por ende al GAD.

Existe total conocimiento por parte de los funcionarios sobre sus actividades y obligaciones que deben cumplir en cada uno de sus puestos a ellos encomendados, lo que aporta a que se desarrollen actividades de forma eficiente, aunque se puede dar ciertas actualizaciones al organigrama de procesos que reestructure las actividades y funciones de los mismos lo que obliga a que se les capacite cuando se den estos cambios.

Se observa que existe ciertas falencias dentro del espacio físico y la infraestructura donde laboran los funcionarios del GAD, por lo que es necesario que se desarrollen estrategias y planificaciones para mejorar el espacio físico de trabajo de los funcionarios que incentive a que estos se sientan más cómodos en su lugar de trabajo y por ende realicen sus actividades de forma más cómoda.

Se observa que los procesos de rendición de cuentas y transparencia de las funciones realizada por los empleados no es eficiente por lo que es necesario desarrollar mecanismos que difundan de forma transparente la gestión de los funcionarios del GAD a través de distintos medios tanto físicos como electrónicos, que permite llegar a un mayor número de ciudadanos conocedores del tema y por ende mejore su imagen institucional.

Existe discrepancia en las respuestas vertidas por los funcionarios en torno a si se encuentra regulada sus actividades a través de procesos establecidos por el GAD, lo que hace necesario analizar lo referente a los procesos y determinar si se encuentran regulados los distintos procesos realizados por los funcionarios para que sean actualizados o por el contrario creados.

Pese a que los funcionarios manifiestan que, si existe un mecanismo para evaluar la gestión administrativa de los mismos, es necesario analizar si dichos mecanismos se adaptan a las condiciones propias del GAD y si cumplen el cometido para el cual se han desarrollado y adicionalmente si estos evalúan de forma veraz y sin sesgo a los funcionarios.

Se evidencia deficiencias en el control realizado por parte de las autoridades del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil hacia los funcionarios, en tal sentido es necesario desarrollar estrategias de mejora en torno a los procesos de control y seguimiento de las actividades de los empleados, que permite realizar una toma de decisiones de forma oportuna en beneficio de la parroquia.

Finalmente los resultados demuestran que existe predisposición por parte de los funcionarios en el desarrollo de un modelo de gestión administrativa dirigido al GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil con la finalidad de regular y estandarizar los procesos dentro de la institución, definir la jerarquía y funciones que cada miembro de la institución y departamento parte de la

misma, así como mejorar los mecanismos de control y seguimiento de la gestión administrativa de los diferentes funcionarios del GAD con la finalidad de brindar mejores servicios a la ciudadanía de una forma más eficiente y equitativa.

En cuanto

Por parte de los ciudadanos los resultados adquiridos reflejan la ineficiente administración de los recursos de parte de los directivos hacia la parroquia, por tal razón fue necesaria la implementación de un proceso administrativo que cuenta con planificación, organización, dirección y control que permitirá el cumplimiento eficiente de los objetivos a alcanzar de la institución, permitiendo así mejorar la ejecución de las actividades para mejorar la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

3.2 Propuesta

3.2.1 Tema de la propuesta

Modelo de Gestión Administrativo para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil, ubicado en la provincia de Bolívar.

3.2.2 Antecedentes del GAD San Luis de Pambil

La parroquia de Parroquial Rural de San Luis de Pambil, es una parroquia perteneciente al cantón de Guaranda, Provincia de Bolívar, constituida como parroquia hace un poco más de tres décadas, con sus primeros pobladores originarios de la parroquia de Guanujo y sus alrededores, su cabecera parroquial está ubicada a una altitud de 350 m.s.n.m, se encuentra a una distancia de 102 Km de la ciudad de Guaranda y según los datos estadísticos del 2010, cuenta con una población de 5.357 habitantes de los cuales 2779 pertenecen al género masculino y 2.578 al género femenino (INEC, 2010).

En este sentido el GAD de san Luis de Pambil a partir del año 2008 asume un sinnúmero de funciones administrativas y financieras establecidas en la Constitución de la República del Ecuador 2008, en su Art. 132, literal 4. Atribuir deberes, responsabilidades y competencias a los gobiernos autónomos descentralizados, de la misma forma en su “Art. 238, Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 123).

De la misma forma el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Descentralización entra en funcionamiento en el año 2010, en el mismo se establecen las distintas competencias y atribuciones de los GADS parroquiales, como la indicada en el Art. 63 Naturaleza Jurídica “Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera” (Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2010, pág. 38).

Los aspectos mencionados evidencian la autonomía que posee el GAD de San Luis de Pambil, a partir de los años expuestos, sin embargo, ha supuesto un desafío para las autoridades parroquiales y sus funcionarios, ya que los mismos no cuentan con los conocimientos para desarrollar un modelo de gestión administrativa eficiente, bajo los lineamientos de planeación, organización, dirección y control, que logre el cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos, para así garantizar el desarrollo local de la parroquia y sus alrededores.

En este sentido el proyecto de investigación nace bajo la necesidad de desarrollar un modelo de gestión administrativa para el GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil que permita mejorar los procesos existentes y con ello lograr mayor eficiencia dentro de la institución y que además brinde lineamientos, parámetros y mecanismos de control para detectar errores de forma oportuna y así poder obtener resultados positivos.

3.2.3 *Objetivo General de la propuesta*

Desarrollar un modelo de gestión administrativa para el GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil que permita el cumplimiento de objetivos institucionales de forma eficiente y transparente.

3.2.4 *Objetivos Específicos*

- Diagnosticar las falencias del modelo de gestión administrativa actual a través de un análisis FODA, MEFE Y MEFI dentro del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil.
- Diseñar un modelo de gestión administrativa para el GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil, adaptado a su contexto y necesidades.
- Capacitar a los funcionarios sobre el modelo gestión administrativo propuesto.

3.2.5 *Componentes del modelo de Gestión Administrativo*

Para el desarrollo del modelo de gestión propuesto para el GAD Parroquial de San Luis de Pambil se sigue el modelo estandarizado a nivel mundial compuesto por cuatro factores fundamentales como: Planificación, Organización, Dirección y Control, elementos que permiten desarrollar un modelo de gestión sólido y eficiente.

Modelo de gestión GAD Parroquial San Luis de Pambil



Figura 2-3: Modelo de gestión GAD Parroquial San Luis de Pambil

Realizado por: Bermeo, S. 2022

3.2.6 *Planificación*

3.2.6.1 *Visión, misión, valores y objetivos estratégicos*

Misión

Mediante una gestión eficaz, transparente y con justicia social, el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Luis de Pambil, adecuadamente se dirige a optimizar los

recursos y brindar los servicios con calidez y calidad, promoviendo el cumplimiento tributario mediante su facilitación, fortalecimiento al desarrollo social, turístico, cultural, deportivo, patrimonial, ambiental y económico sostenible, impulsando dinamizar la economía local con una estrecha coordinación con el Poder Ciudadano y organizaciones locales, para mejorar la calidad de vida, en especial de los más necesitados en nuestro territorio de forma justa y equitativa. (GAD San Luis de Pambil, 2021, pág. 1)

Misión propuesta por el autor

Fomentar el desarrollo integral y sostenido de la parroquia, mediante la promoción y el uso adecuado del territorio en los aspectos ambientales, sociales, económicos y culturales, bajo un marco legal permanentemente operativo y actualizado, que permita mejorar de forma continua las condiciones de todos los ciudadanos, con la entrega de servicios con calidez, de tal manera que la calidad de vida, sean el reflejo de una administración participativa que impulse el desarrollo continuo.

Visión

Convertirse en una parroquia justa y equitativa al bienestar de la ciudadanía impulsando al desarrollo social, turístico, cultural, deportivo, patrimonial, ambiental y económico sostenible, promoviendo los valores de solidaridad, convivencia comunitaria, identidad local, considerando la conservación de los recursos naturales, con una elevada y equilibrada cobertura de los servicios básicos y seguros ante la vulnerabilidad social y territorial en el ejercicio de la democracia directa de la Participación Ciudadana, en la toma de decisiones y la acción para el desarrollo sostenible, implementando los Modelo de Gestión Parroquial desde la Comunidad. (GAD San Luis de Pambil, 2021, pág. 1)

Visión propuesta por el autor

Ser una parroquia justa y equitativa al servicio de la ciudadanía con la entrega de obras y servicios con calidad y calidez, a través de la gestión administrativa eficiente por medio de personal capacitado y comprometido, uso de tecnologías de información y comunicación, que impulse el desarrollo social, turístico, cultural, deportivo, patrimonial, ambiental y económico con la activa participación de la ciudadanía.

Objetivos estratégicos

Dentro de la presente propuesta se establecen los siguientes objetivos estratégicos:

- Desarrollar metodologías y estrategias que mejoren la gestión administrativa del GAD Parroquial de San Luis de Pambil.
- Desarrollar mecanismos de evaluación y control del proceso administrativo dentro del GAD.

- Mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios brindados por el GAD Parroquial de San Luis de Pambil.
- Optimizar el uso de recursos financieros asignados al GAD
- Capacitar a los funcionarios del GAD en el cumplimiento de sus funciones.
- Dar cumplimiento tributario a las distintas obligaciones del GAD.
- Fortalecer la transparencia del GAD ante la ciudadanía.
- Fomentar la participación ciudadana en la planificación anual y la determinación de necesidades ciudadanas.
- Mejorar la gestión administrativa y atención a los clientes internos y externos.
- Dotar de servicios básicos de calidad.
- Mejorar la calidad de vida de la ciudadanía mediante una gestión administrativa eficiente.

3.2.6.2 Valores

Los valores dentro de cualquier institución son de vital importancia, ya que los mismos determinan las normas de comportamiento de sus funcionarios que la conformen, en tal sentido se determinan los siguientes valores.

Al realizarse un análisis y búsqueda de información de los valores con los que cuenta el GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil no se logra identificar los valores institucionales con los que cuenta por lo que se propone los detallados a continuación propuesto con la autora:

- **Respeto**, dicho valores se fundamenta en brindar a los demás un trato agradable y sin ningún tipo de maltrato.
- **Responsabilidad**, valor que se relaciona con las actividades y funciones que deben desarrollar cada uno de los miembros del GAD de forma cumplida y adecuada respetando plazos.
- **Solidaridad**, entre miembros de la institución o cualquier persona que así lo requiera.
- **Honestidad**, valor que relaciona a actuar de forma decente y con pudor respetando los bienes de otras personas o del estado.
- **Puntualidad**, cumplir con las horas y plazos asignados en el cumplimiento de sus funciones, así como con el respeto del tiempo de los demás.
- **Liderazgo**, en desarrollo de actividades conjuntas o en equipos de trabajo con la finalidad de llegar a la consecución de objetivos conjuntos o institucionales.

Para realizar una correcta planificación es necesario que se parta de un análisis de la realidad actual del GAD Parroquial de San Luis de Pambil, donde se determine fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a las que se encuentre expuesta, para lo cual se desarrolla a continuación el análisis a través de la matriz FODA y la Matriz EFI y EFE. Con el único fin de

desarrollar un sinnúmero de estrategias que subsanen las falencias encontradas, así como fortalecer los aspectos que necesitan mejorarse.

3.3.6.1 Análisis FODA

Como lo menciona (Sarli, Gozález, & Ayres, 2015) “Estas siglas provienen del acrónimo en inglés *SWOT* (*strenghts, weaknesses, opportunities, threats*); en español, aluden a fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas”, este análisis permite realizar un estudio tanto a nivel interno como externo que permita entender la situación actual del GAD Parroquial, además se lo realiza para evaluar el desempeño de la institución de forma que se puedan elaborar estrategias para un buen desarrollo de la misma.

A continuación, se detalla los resultados obtenidos del análisis FODA al GAD de San Luis de Pambil.

Tabla 28-3: Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto participativo del GAD Parroquial de San Luis de Pambil. - Aprovechar la existencia del PDyOT-institucional para direccionar los programas y proyectos establecidos para beneficio de la Parroquia. - Existen proyectos de control del servicio público de agua potable y alcantarillado en ejecución que garantizan el acceso sostenible al agua entubada. - Los funcionarios que realizar las distintas funciones administrativas son capacitados. - Cuenta con funcionarios con el perfil profesional acorde a su puesto de trabajo. - Cuenta con políticas y programas de manejo sustentable de cuencas hidrográficas. - Clima laboral adecuado dentro del GAD Parroquial Rural de san Luis de Pambil. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar en coordinación con ONG’S, entidades privadas y públicas. - Impulsar acuerdos interinstitucionales con gobiernos autónomos descentralizados cantonales y provinciales para fortalecimiento del GAD. - Posibilidad de coordinar con las diferentes instituciones públicas la atención integral a los grupos prioritarios. - Oportunidad de fortalecer las cadenas productivas priorizadas con énfasis en la producción Agropecuaria. - Potenciar las actividades de turismo y eventos culturales en la Parroquia a través del convenio con instituciones especializadas en el área como el Ministerio de Turismo.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - La institución no cuenta con una estructura de gestión administrativa. - Inexistencia de herramientas de evaluación, control y seguimiento de la gestión interna y externa de la institución. - Inexistencia de un manual de funciones. - Inexistencia de un manual de procesos que regule la secuencia adecuada de algún procedimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inestabilidad Política - Desastres naturales que pueden afectar la infraestructura pública urbana y rural de la parroquia. - Pandemias que pueden generar retrocesos en la economía local. - Cambio en las políticas públicas de asignación de presupuesto a los GADs, disminución de los mismos.

- Eventos climáticos que pueden generar pérdida en la producción agrícola de la parroquia.

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

3.3.6.2 Matriz EFI

Otra herramienta de vital importancia para evaluar la situación actual del GAD Parroquial de San Luis de Pambil es la Matriz de Evaluación de Factores Internos EFI, la misma que permite tener una visión general de la institución dentro de sus factores internos como son sus fortalezas y debilidades.

A continuación, se detalla la matriz con los resultados del análisis obtenido de la institución.

La matriz de evaluación EFI define cuatro columnas de las cuales se compone detallados a continuación:

- **Factores internos clave:** Dentro de esta sección se establece las fortalezas y debilidades de forma detallada.
- **Importancia e ponderación:** Dentro de la presente columna se establece índices de valor de entre 0 a 1, que se establece según la importancia de cada elemento, en la suma de todos ellos no debe superar 1.
- **Clasificación de evaluación:** Aquí se clasifica los factores de la siguiente manera: 1 debilidad mayor; 2 debilidad menor; 3 fortaleza menor y 4 fortaleza mayor.
- **Valor:** Es el cruce de datos añadidos que establece de multiplicar el valor de importancia de ponderación y Clasificación de evaluación.

El valor de esta suma dará entre 1,00 y 4,00, siendo que el valor promedio de la calificación total ponderada es 2,5, es decir cuando el valor es menor a la media se entiende que los factores internos son débiles y necesitan ser sometidos a mejoras.

Tabla 29-3: Matriz EFI

Factores Internos clave	Importancia ponderación	Clasificación evaluación	Valor
Fortalezas			
Presupuesto participativo del GAD Parroquial de San Luis de Pambil.	0,1	4	0,4
Aprovechar la existencia del PDyOT-institucional para direccionar los programas y proyectos establecidos para beneficio de la Parroquia.	0,1	4	0,4
Existen proyectos de control del servicio público de agua potable y alcantarillado en ejecución que garantizan el acceso sostenible al agua entubada	0,05	3	0,15
Los funcionarios que realizar las distintas funciones administrativas son capacitados.	0,05	3	0,15

Cuenta con funcionarios con el perfil profesional acorde a su puesto de trabajo.	0,05	3	0,15
Cuenta con políticas y programas de manejo sustentable de cuencas hidrográficas.	0,05	3	0,15
Clima laboral adecuado dentro del GAD Parroquial Rural de san Luis de Pambil.	0,05	3	0,15
Debilidades			
La institución no cuenta con una estructura de gestión administrativa.	0,15	1	0,15
Inexistencia de herramientas de evaluación, control y seguimiento de la gestión interna y externa de la institución.	0,12	2	0,24
Inexistencia de un manual de funciones.	0,13	2	0,26
Inexistencia de un manual de procesos que regule la secuencia adecuada de algún procedimiento.	0,15	1	0,15
Total	1		2,45

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

3.3.6.3 Matriz EFE

La matriz de factores externos EFE es una herramienta que permite realizar un diagnóstico sobre los diferentes factores externos que pueden influir en el GAD Parroquial de San Luis de Pambil, en este sentido a diferencia del EFI mide aspectos externos al GAD.

La ponderación dentro de la tabla de EFE se establece de la misma forma que EFI y si los resultados son menores a 2,5 quiere decir que los factores externos muestran debilidad y por ende es necesario realizar mejoras correspondientes para solucionar las falencias encontradas.

Tabla 30-3: Matriz EFE

Factores Internos clave	Importancia ponderación	Clasificación evaluación	Valor
Oportunidades			
Trabajar en coordinación con ONG'S, entidades privadas y públicas.	0,12	4	0,48
Impulsar acuerdos interinstitucionales con gobiernos autónomos descentralizados cantonales y provinciales para fortalecimiento del GAD.	0,05	3	0,15
Posibilidad de coordinar con las diferentes instituciones públicas la atención integral a los grupos prioritarios.	0,08	3	0,24
Aprovechar la existencia del PDyOT-institucional para direccionar los programas y proyectos establecidos para beneficio de la Parroquia.	0,05	3	0,15

Posibilidad de coordinar con las diferentes instituciones públicas la atención integral a los grupos prioritarios.	0,05	3	0,15
Oportunidad de fortalecer las cadenas productivas priorizadas con énfasis en la producción Agropecuaria.	0,1	3	0,3
Potenciar las actividades de turismo y eventos culturales en la Parroquia a través del convenio con instituciones especializadas en el área como el Ministerio de Turismo.	0,05	3	0,15
Amenazas			
Inestabilidad Política	0,1	1	0,1
Desastres naturales que pueden afectar la infraestructura pública urbana y rural de la parroquia.	0,1	2	0,2
Pandemias que pueden generar retrocesos en la economía local.	0,15	1	0,15
Cambio en las políticas públicas de asignación de presupuesto a los GADs, disminución de los mismos.	0,07	2	0,14
Eventos climáticos que pueden generar pérdida en la producción agrícola de la parroquia.	0,08	2	0,16
Total	1		2,37

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Análisis

Los resultados obtenidos tanto de la matriz EFI como EFE demuestran que tanto los factores internos como externos se encuentran débiles, se observa que en lo que tiene que ver con la matriz EFI en relación a los factores internos la puntuación es de 2,45 y en referencia a la matriz EFE se obtiene una puntuación de 2,37, esto quiere decir que se encuentran por debajo de la media que es de 2,5, lo que da como resultado mayor niveles de debilidades y amenazas dentro del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil.

Entre las debilidades más notorias se puede mencionar que dentro del GAD no se cuenta con institución no cuenta con una estructura de gestión administrativa, Inexistencia de herramientas de evaluación, control y seguimiento de la gestión interna y externa de la institución, de manual de funciones y manual de procedimientos por lo que no se encuentra regulado los procesos administrativos dentro de la institución, lo que conlleva a muchos vacíos y debilidades en cuanto

a las actividades y los encargados de cada función, así como la dificultad de realizar un proceso de seguimiento y auditoría a los procesos que se desarrollan dentro del GAD.

En lo que tiene que ver con los factores externos se observa que las amenazas se relacionan a la inestabilidad política dentro del país, a desastres naturales, a la pandemia que ha ralentizado el comercio dentro de la parroquia y a los posibles cambios en las políticas públicas que se puedan dar a nivel nacional.

Por otro lado, dentro de las fortalezas se encuentra que el GAD cuenta con un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, los funcionarios que laboran en la institución tienen el perfil profesional para el desarrollo de sus actividades y el clima organizacional es adecuado.

En referencia a las oportunidades externas se puede mencionar que el GAD cuenta con presupuesto económico asignado por el Gobierno Central, posibilidad de generar convenios marco de trabajo y cooperación interinstitucional con Instituciones públicas y ONGs para el desarrollo económico, social, cultural y ambiental de la parroquia de una forma íntegra.

3.3.6.4 Matriz FODA

A partir de la evaluación de factores internos y externos que pertenecen al GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil es necesario llegar a la siguiente fase que se relaciona con el desarrollo de estrategias que se obtengan del análisis previo correspondiente a la institución, es así que se desarrolla la siguiente Matriz FODA que contempla las estrategias que permitan que la institución se encuentre en un cambio y mejora continua en beneficio de la ciudadanía de San Luis de Pambil y así lograr la misión y visión institucional propuesta.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajar en coordinación con ONG'S, entidades privadas y públicas. 2. Impulsar acuerdos interinstitucionales con gobiernos autónomos descentralizados cantonales y provinciales para fortalecimiento del GAD. 3. Posibilidad de coordinar con las diferentes instituciones públicas la atención integral a los grupos prioritarios. 4. Oportunidad de fortalecer las cadenas productivas priorizadas con énfasis en la producción Agropecuaria. 5. Potenciar las actividades de turismo y eventos culturales en la Parroquia a través del convenio con instituciones especializadas en el área como el Ministerio de Turismo. 	<p>Desarrollar mecanismos e indicadores de evaluación y control del proceso administrativo dentro del GAD. (F1, O1, O3)</p> <p>.</p> <p>Fortalecer mecanismos que permitan mejorar la transparencia del GAD ante la sociedad. (F4, F5, O1)</p> <p>Fomentar un clima laboral adecuado dentro del GAD de San Luis de Pambil. (F1, O1, O3)</p> <p>Fomentar acuerdos interinstitucionales con diferentes niveles de gobiernos para mejora constante del GAD. (F3, F4, F5, O3)</p> <p>Fortalecer las cadenas productivas priorizadas con énfasis en la producción Agropecuaria, el turismo y la cultura de la parroquia. (F1, F2, O5, O6 y O7)</p>	<p>Desarrollar un manual de gestión administrativa del GAD de San Luis de Pambil. (D1, O1)</p> <p>Definir políticas de fortalecimiento y mejoramiento de las capacidades del talento humano con el que cuenta el GAD (D3, O1, O3)</p> <p>Desarrollar el orgánico funcional acorde a lo que dispone el COOTAD, con la finalidad de asegurar que los funcionarios conozcan y realicen las actividades encomendadas y determinadas por la ley. (D3, O1, O3)</p> <p>Elaborar el organigrama estructural para el GAD de San Luis de Pambil acorde a su contexto. (D1, O1)</p>
AMENAZAS	FA	DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inestabilidad Política 2. Desastres naturales que pueden afectar la infraestructura pública urbana y rural de la parroquia. 3. Pandemias que pueden generar retrocesos en la economía local. 4. Cambio en las políticas públicas de asignación de presupuesto a los GADs, disminución de los mismos. 	<p>Desarrollar políticas de disminución de contaminación y manejo sustentable de recursos naturales. (F1, A2, A5)</p> <p>Elaborar políticas de disminución de contaminación y manejo sustentable del campo y recursos naturales. (F1, A2, A5)</p>	<p>Desarrollar políticas para el manejo efectivo de recursos económicos. (D1, D2, D3 D4, A1, A4)</p>

5. Eventos climáticos que pueden generar pérdida en la producción agrícola de la parroquia.		
--	--	--

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022

3.3.6.5 Cronograma de aplicación de estrategias

Es necesario establecer las estrategias bajo una línea de tiempo que hagan que las mismas tengan fecha de ejecución, así como determinar el presupuesto que sustente la aplicación de las mismas, a continuación, se define dicho proceso con los plazos e inversión necesarias por parte del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil.

Tabla 32-3: Cronograma de Estrategias.

Estrategia	Encargado	Presupuesto	Cronograma anual												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Desarrollar un manual de gestión administrativa del GAD de San Luis de Pambil.	Investigadora Presidente GAD Parroquial de San Luis Director de Talento Humano	\$ 300.00	■	■	■										
Desarrollar mecanismos e indicadores de evaluación y control del proceso administrativo dentro del GAD.	Investigadora Presidente GAD Parroquial de San Luis Director de Talento Humano	\$ 100.00			■	■									
Definir políticas de fortalecimiento y mejoramiento de las capacidades del talento humano con el que cuenta el GAD	Presidente GAD Parroquial de San Luis Director de Talento Humano	\$ 500.00			■	■									
Desarrollar el orgánico funcional acorde a lo que dispone el COOTAD, con la finalidad de asegurar que los funcionarios conozcan y realicen las actividades encomendadas y determinadas por la ley.	Investigadora Presidente GAD Parroquial de San Luis Director de Talento Humano	\$ 200.00	■	■	■										
Elaborar el organigrama estructural para el GAD de San Luis de Pambil acorde a su contexto.	Investigadora Presidente GAD Parroquial de San Luis Director de Talento Humano	\$ 200.00	■	■	■										
Fortalecer mecanismos que permitan mejorar la transparencia del GAD ante la sociedad.	Presidente GAD Parroquial de San Luis Departamento de comunicación	\$ 200.00	■	■	■	■	■	■	■						
Fomentar un clima laboral adecuado dentro del GAD de San Luis de Pambil a través de capacitaciones a los funcionarios.	Investigadora Presidente GAD Parroquial de San Luis Director de Talento Humano	\$ 300.00			■			■			■				■
Fomentar acuerdos interinstitucionales con diferentes niveles de gobiernos para mejora constante del GAD	Presidente GAD Parroquial de San Luis	\$ 0.00	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fortalecer las cadenas productivas priorizadas con énfasis en la producción Agropecuaria, el turismo y la cultura de la parroquia.	Presidente GAD Parroquial de San Luis Comisiones	\$ 200.00																	
Desarrollar políticas de disminución de contaminación y manejo sustentable de recursos naturales	Presidente GAD Parroquial de San Luis Comisiones	\$ 200.00																	
Elaborar políticas de disminución de contaminación y manejo sustentable del campo y recursos naturales	Presidente GAD Parroquial de San Luis Comisiones	\$ 200.00																	
Desarrollar políticas para el manejo efectivo de recursos económicos.	Presidente GAD Parroquial de San Luis Comisiones	\$ 200.00																	
Total		\$ 2600.00																	

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

3.3.7 Organización

3.3.7.1 Organigrama Estructural

Un organigrama estructural configura la estructura organizativa a partir de las funciones designadas a cada funcionario que hace parte del GAD Parroquial, de la misma forma indica cómo se determinan los diferentes puestos, de manera que se conozca el grado de autoridad y responsabilidad de cada miembro. (Vera, 2018, pág. 22)

En este sentido el GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil cuenta con el siguiente organigrama expuesto a continuación:

Organigrama estructural GAD Parroquial San Luis de Pambil

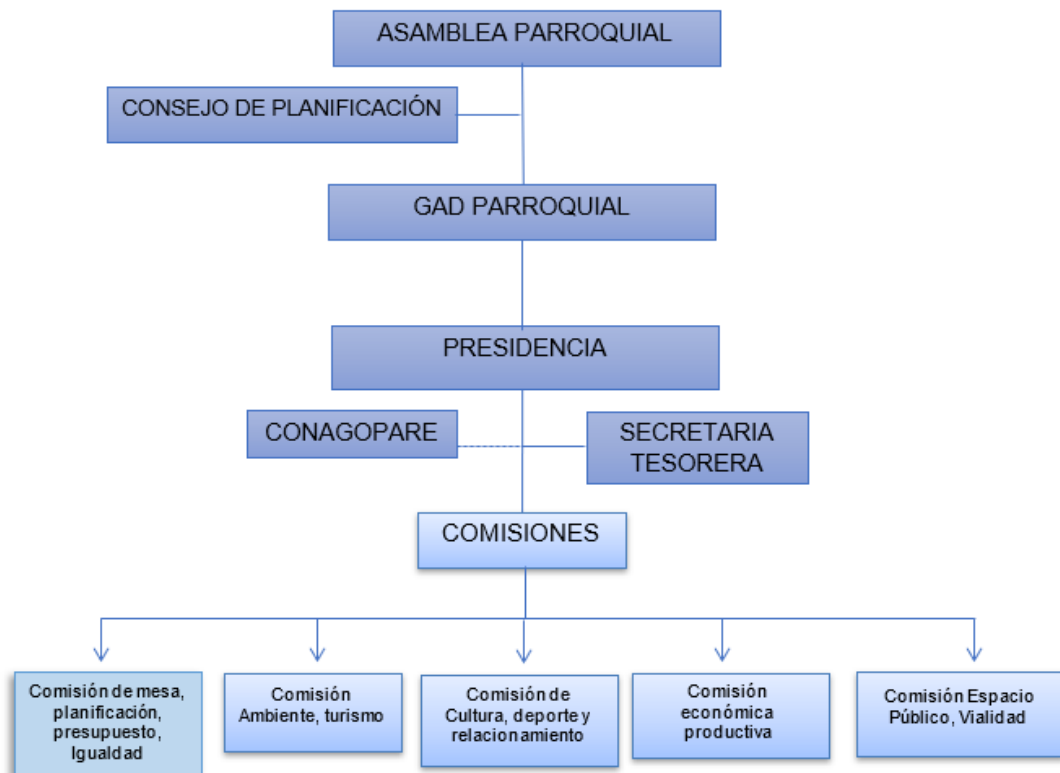


Figura 3-3. Organigrama Estructural GAD San Luis de Pambil.

Fuente: GAD San Luis de Pambil

Dentro de la investigación se presenta la propuesta de un nuevo organigrama estructural ya que el Gobierno Autónomo Descentralizado Rural Parroquial de San Luis de Pambil, necesita desarrollar una estructura que permita a los funcionarios del GAD reconocer las funciones que debe desempeñar y la relación laboral que tienen con el resto de funcionarios también la forma de gobernar bajo criterios de autonomía administrativa y financiera.

Organigrama estructural GAD Parroquial San Luis de Pambil Propuesto

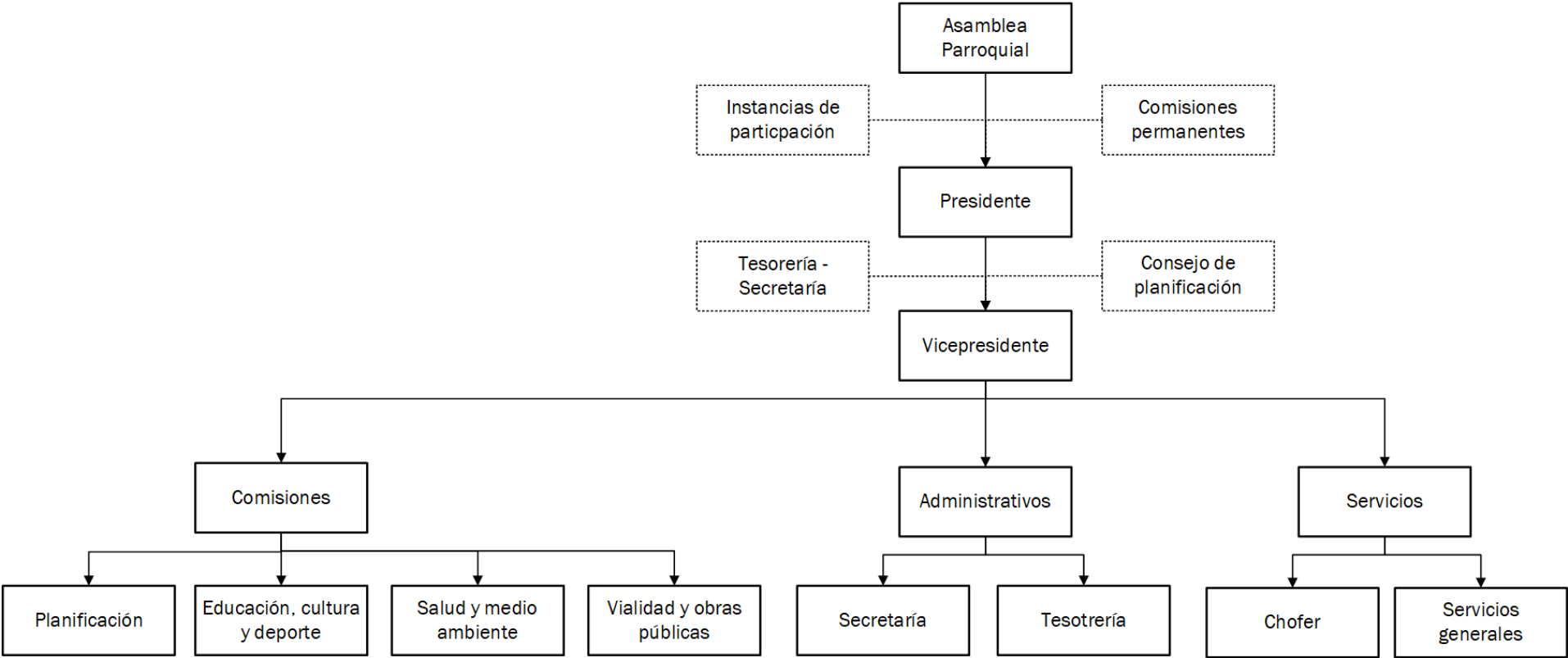


Figura 4-3: Organigrama Estructural propuesto para el GAD San Luis de Pambil.

Realizado por: Bermeo, S. 2022

La estructura del organigrama estructural se define a continuación:

Nivel legislativo o gobernantes: Este nivel dentro de la Junta parroquial se compone por los vocales elegidos, mismos que tienen las funciones de planificación, coordinación, seguimiento, acompañamiento, fiscalización, legislación y evaluación de las políticas y acciones del gobierno de la Parroquia.

Nivel ejecutivo: Es el que está compuesto o representando por el presidente y en caso de su ausencia temporal o definitiva lo reemplaza el vicepresidente del GAD Parroquial.

Nivel asesor: Los que forman parte del mismo son los asesores jurídicos, y técnicos.

Nivel de participación: Se compone por la Asamblea Parroquial y el Consejo de Planificación.

Nivel Operativo: Estará constituido por comisiones de planificación, educación, cultura y deporte, salud y medio ambiente y viabilidad y obras públicas con el fin de la asignación de diversas actividades y funciones planificadas por el GAD Parroquial.

Nivel Administrativo: Lo componen el secretario y el tesorero los mismos que son encargados de administrar los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, entre otros.

Nivel de Apoyo: Estará constituido por el chofer y el personal de servicios generales, quienes se encargarán brindar apoyo en distintas actividades solicitadas por los miembros del GAD.

3.3.7.2 *Organigrama Funcional*

Es la representación gráfica de todas las funciones que se encuentran dentro de una institución, en esta se incluye la jerarquía y las líneas de dependencias que unen las diferentes funciones. En un organigrama se representa un conjunto de funciones que ejecutan directamente las tareas o actividades que realizan con el objeto de la institución. (Rojas, 2004, pág. 111)

En este sentido a continuación se describe las distintas funciones que debe cumplir cada funcionario y autoridades que forman parte del GAD Parroquial de San Luis de Pambil, el mismo que tendrá como objetivo dividir el trabajo de una forma eficiente para poder evitar posibles confusiones durante la ejecución de las actividades y funciones que se vayan a realizar.

Asamblea parroquial

Tabla 33-3: Funciones de la Asamblea Parroquial

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Asamblea Parroquial
Supervisa a:	Autoridades electas
Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Propiciar en debates, deliberación y concertación sobre asuntos de interés general en el territorio Parroquial y sus alrededores. • Proponer agendas de desarrollo, planes, programas y políticas públicas parroquiales que garanticen el desarrollo. • Participar en la elaboración de los presupuestos participativos. • Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia y rendición de cuentas. • Promover la organización social y la formación de la ciudadanía en temas relacionados con la participación ciudadana y control social. • Nombrar delegados para la conformación del Consejo de Planificación Parroquial. 	
Requisitos	Ser ciudadano de la parroquia. Ser representante barrial o comunal. Representantes de asociaciones Ciudadano que necesite ser escuchado
Título profesional	No es obligatorio
Experiencia	No es obligatorio

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Instancias de participación

Tabla 34-3: Funciones de las instancias de participación.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Instancias de participación
Supervisa a:	Autoridades electas
Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Participar en la elaboración de los presupuestos participativos. • Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia y rendición de cuentas. • Promover la organización social y la formación de la ciudadanía en temas relacionados con la participación ciudadana y control social. • Nombrar delegados para la conformación del Consejo de Planificación Parroquial. • Dar a conocer sus necesidades de su barrio o comunidad. 	
Requisitos	Ser ciudadano de la parroquia. Ser representante barrial o comunal. Representantes de asociaciones Ciudadano que necesite ser escuchado
Título profesional	No es obligatorio
Experiencia	No es obligatorio

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Comisiones permanentes

Tabla 35-3: Funciones de las comisiones permanentes.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto:	Comisiones permanentes
Supervisa a:	Todos los funcionarios parte del GAD
Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Órgano asesor • Función reglamentaria dentro del GAD Parroquial Rural de San Luis de pambil • Fiscalización de las distintas actividades requeridas dentro del GAD • Asesorar y planificar el presupuesto anual del año subsiguiente. • Asesorar sobre aspectos técnicos parte del GAD • Asesorar sobre distintos aspectos que se requiera analizar dentro del GAD. 	
Requisitos	Ser electo mediante elecciones populares. Ser designado para formar parte de las comisiones permanentes mediante sesiones ordinarias.
Título profesional	No es obligatorio
Experiencia	No es obligatorio

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022

Consejo de planificación

Tabla 36-3: Funciones del Consejo de Planificación.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil	
Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Consejo de planificación
Supervisa a:	Todos los funcionarios parte del GAD
Funciones	<ul style="list-style-type: none">• Apoyar en la elaboración de planes propios de planificación del GAD• Elaboración de instrumentos de planificación presupuestaria.• Analizar el proyecto de presupuesto y sus antecedentes• Emitir un informe sobre el proyecto de presupuesto a ser aprobado por el GAD.• Sugerir modificación de partidas presupuestarias necesarias.
Requisitos	Ser electo mediante elecciones populares. Ser designado para formar parte de las comisiones permanentes mediante sesiones ordinarias.
Título profesional	No es obligatorio
Experiencia	No es obligatorio

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Presidente

Tabla 37-3: Funciones del presidente

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Presidente
Supervisa a:	Todos los funcionarios parte del GAD
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Representar legal y judicialmente al GADPR San Luis de Pambil • Ejercer la función ejecutiva del GADPR San Luis de Pambil • Informar y percibir con voz y voto las cesiones de la junta parroquial • Dirigir la elaboración del plan parroquial de desarrollo y ordenamiento territorial, en concordancia con el Plan cantonal y provincial. • Elaborar plan operativo anual y la reforma presupuestaria. • Gestionar ante las autoridades respectivos servicios básicos (alcantarillados y agua potable, energía eléctrica). • Construcción de Expedir el orgánico funcional del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural infraestructura vial. • Decidir el modelo de gestión administrativa. • Expedir el orgánico funcional del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural • Fortalecer la organización comunitaria. • Apoyar a la economía popular y solidaria. • Apoyar a proyectos productivos y agrícolas. • Apoyar a proyectos de riegos. • Coordinar un plan de seguridad ciudadana. • Ayuda a legalizar las tierras.
Requisitos	Ser electo mediante elección popular dentro de la parroquia. Haber sido el candidato con mayor votación.
Título profesional	No es obligatorio
Experiencia	No es obligatorio

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Miembros administrativos

Tabla 39-3: Jefe Administrativo

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Jefe administrativo
Supervisa a:	Secretaría y Tesorería
Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y coordinar las actividades que desarrollan secretaría y tesorería. • Programar, dirigir y supervisar la ejecución de actividades relacionadas con los servicios de apoyo administrativo al GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil. • Brindar servicio oportuno de apoyo a los jefes inmediatos y comisiones parte del GAD para su correcto funcionamiento. • Diseñar y aplicar sistemas de adquisición, ingreso, custodia, mantenimiento, identificación, distribución de los bienes muebles, suministros y materiales dentro del GAD. • Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades relacionadas con el talento humano parte del GAD. • Cumplir y hacer cumplir la normativa legal relacionada al manejo del talento humano. • Dirigir y elaborar manuales relacionados al manejo y funciones del talento humano del GAD. • Dar seguimiento y evaluar las funciones y capacidades del talento humano del área administrativa. • Organizar y supervisar el control disciplinario y de asistencia del personal del área administrativa del GAD. 	
Requisitos	
Título profesional	Administración de empresas o Talento humano
Experiencia	1 año mínimo

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Secretaria

Tabla 40-3: Funciones del secretario o secretaria.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil	
Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Secretario / secretaria
Supervisa a:	Nadie
Funciones	
<ul style="list-style-type: none">• Distintos procesos de gestión Administrativa• Actividades relacionadas a gestión Operativa• Preparar documentación para la presidencia y solicitada por la misma.• Elaboración oficios, memorandos, informes, actas.• Elaboración de convocatoria a sesiones, elaboración de actas.• Coordinar labores de Presidencia.• Recibir, clasificar, archivar, controlar correspondencia y documentación recibida y enviada.• Solicitar y administrar suministro de oficina.	
Requisitos	
Título profesional	Licenciado en secretariado ejecutivo o áreas afines
Experiencia	1 año mínimo

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.



Tesorero / tesorera

Tabla 41-3: Funciones de tesorería

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil	
Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Tesorero / tesorera
Supervisa a:	Nadie
Funciones	
<ul style="list-style-type: none">• Manejo de Presupuesto con el que cuenta el GAD• Contrataciones de distinto tipo• Control Financiero• Control Interno• Registro transacciones, generación de balances del presupuesto del GAD• Registro y control partidas presupuestarias• Pliegos, contratos, resoluciones, registros• Revisión de flujo y control; e informe máxima autoridad• Revisión de documentación sustento de gastos e ingresos• Llevar el control del Presupuesto asignado para el GAD• Preparación de documentación para pagos de distintos tipos• Elaboración de facturas y retenciones• Archivo de documentación contable• Elaboración de requerimientos, autorizaciones de pago, certificación de facturas y certificaciones presupuestarias.	
Requisitos	
Título profesional	Ingeniero en Contabilidad o carreras afines
Experiencia	1 año mínimo

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Comisiones

Comisión de planificación

Tabla 42-3: Funciones del Comisión de Planificación.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil	
Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Comisión de planificación
Supervisa a:	Todos los funcionarios parte del GAD
Funciones	
<ul style="list-style-type: none">• Apoyar en la elaboración de planes propios de planificación del GAD• Elaboración de instrumentos de planificación presupuestaria.• Analizar el proyecto de presupuesto y sus antecedentes• Emitir un informe sobre el proyecto de presupuesto a ser aprobado por el GAD.• Sugerir modificación de partidas presupuestarias necesarias.	
Requisitos	Los miembros que forman parte de la comisión deben: Ser electo mediante elecciones populares. Ser designado para formar parte de la comisión permanentes mediante sesiones ordinarias.
Título profesional	No es obligatorio
Experiencia	No es obligatorio

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Comisión de educación, cultura y deporte

Tabla 43-3: Funciones del Comisión de Educación, Cultura y Deporte.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Comisión de educación, cultura y deporte.
Supervisa a:	Todos los funcionarios parte del GAD
Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Presentar propuestas de actividades educativas, culturales para la Parroquia. • Organizar eventos educativos, culturales para la Parroquia, debiendo siempre coordinar con el presidente/a y los funcionarios que debieran tener injerencia en este aspecto. • Preocuparse de dar cobertura de educación y cultura fundamentalmente a los grupos de atención prioritaria previstos en la Constitución de la República del Ecuador. • Pronunciarse en los demás casos que le sean sometidos a su conocimiento e informe sobre los concernientes a la comisión. • Demás aspectos relacionados a la educación y cultura dentro de la parroquia. 	
Requisitos	Los miembros que forman parte de la comisión deben: Ser electo mediante elecciones populares. Ser designado para formar parte de la comisión permanentes mediante sesiones ordinarias.
Título profesional	No es obligatorio
Experiencia	No es obligatorio

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Comisión de salud y medio ambiente

Tabla 44-3: Funciones de la comisión de salud y medio ambiente.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Comisión de salud y medio ambiente
Supervisa a:	Todos los funcionarios parte del GAD
Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar programas de cobertura y salud con énfasis en los ciudadanos más vulnerables. • Organizar y desarrollar actividades de cuidado, prevención y remediación ambientales, a fin de que el Gobierno Parroquial se inmiscuya en los preceptos constitucionales de los derechos de la naturaleza, en coordinación con las autoridades nacionales, provinciales, municipales y empresas privadas. • Desarrollar campañas de capacitación a los ciudadanos sobre el cuidado del medio ambiente, tomado al ser humano como parte integrante de la naturaleza. • Demás aspectos relacionados a la salud y medio ambiente de la parroquia. 	
Requisitos	Los miembros que forman parte de la comisión deben: Ser electo mediante elecciones populares. Ser designado para formar parte de la comisión permanentes mediante sesiones ordinarias.
Título profesional	No es obligatorio
Experiencia	No es obligatorio

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Comisión de vialidad y obras públicas

Tabla 45-3: Funciones de la comisión de vialidad y obras públicas.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Comisión de vialidad y obras públicas
Supervisa a:	Todos los funcionarios parte del GAD
Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Vigilar el cumplimiento a cabalidad de las obras públicas contratadas por el Gobierno Autónomo Parroquial. • Informar con oportunidad de las novedades que se detecten en torno a las obras publicas dentro de la parroquia. • Recomendar al ejecutivo parroquial sobre falencias de incumplimiento y la toma de decisiones oportunas para dar solución a la problemática. • Asesorar al presidente sobre necesidades o posibles obras publicas necesarias dentro de la parroquia. • Vigilar por la correcta utilización, desempeño y mantenimiento de la maquinaria parroquial. • Velar por el correcto mantenimiento de las vías de la parroquia. • Dar respuesta a los pedidos de la ciudadanía en torno a la vialidad. • Asesorar al presidente sobre nuevas vías para la parroquia. • Las demás actividades relacionadas a obras públicas y vialidad. 	
Requisitos	Los miembros que forman parte de la comisión deben: Ser electo mediante elecciones populares. Ser designado para formar parte de la comisión permanentes mediante sesiones ordinarias.
Título profesional	No es obligatorio
Experiencia	No es obligatorio

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Servicios

Tabla 46-3: Jefe de Servicios

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Jefe de servicios
Supervisa a:	Chofer y servicios generales
Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y coordinar las actividades que desarrollan los choferes y personal de servicios personales. • Programar, dirigir y supervisar la ejecución de actividades relacionadas con los servicios de apoyo de servicios para el buen funcionamiento del GAD. • Apoyar en la logística en los diferentes eventos que organiza el GAD Parroquial rural de san Luis de Pambil. • Velar por la correcta prestación de servicios de limpieza, mantenimiento, conserjería y velar por la seguridad y permanencia de los bienes pertenecientes al GAD. • Asignar y reasignar personal dedicado a actividades relacionadas a los servicios generales dentro del GAD. • Dirigir y elaborar manuales relacionados al manejo y funciones del personal de servicios. • Dar seguimiento y evaluar las funciones y capacidades del talento humano del departamento de servicios. 	
Requisitos	
Título profesional	Administración de Empresas
Experiencia	Un año mínimo

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Chofer

Tabla 47-3: Funciones de choferes.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil	
Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Chofer
Supervisa a:	Nadie
Funciones	
<ul style="list-style-type: none">• Mantener en buen estado el o los vehículos asignados a su persona.• Desarrollar actividades con el vehículo de movilización que sean necesarias.• Estar a disposición de la autoridad del GAD y los demás funcionarios para movilización en caso de requerirse.• Si se cuenta con maquinaria pesada, utilizar la misma según lo disponga las autoridades.• Dar mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos a su cargo.• Informar a las autoridades sobre los vehículos y su estado.	
Requisitos	
Título profesional	Chofer licencia tipo E
Experiencia	Un año mínimo

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Servicios generales

Tabla 48-3: Funciones de personal de servicios generales.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de manual de funciones	
Nombre del puesto	Servicios generales
Supervisa a:	Nadie
Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Velar por el aseo y buena presentación de las áreas y zonas que le sean asignadas. • Velar por el buen estado y conservación de jardines y áreas verdes que se encuentren en el casco parroquial. • Velar por la conservación y seguridad de los elementos suministrados para la ejecución de tareas • Informar sobre cualquier novedad irregular ocurrida en la zona o en los equipos entregados para el desempeño de sus funciones. • Prestar servicios de mensajería si la autoridad o sus funcionarios lo necesitan. • Mantener en buen estado las instalaciones del GAD y su ornamento. • Demás actividades que su jefe inmediato lo considere pertinente. 	
Requisitos	
Título profesional	No es necesario
Experiencia	No es necesario

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

3.3.7.3 *Procesos administrativos del Talento Humano*

Es necesario desarrollar un manual de procedimientos que regule y estandarice las actividades administrativas que se ejecutan dentro del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil, que apoye a desarrollar una correcta ejecución de las actividades diarias por parte de los funcionarios que forman parte de la institución.

Los procesos administrativos se desarrollan de la mano con el organigrama estructural y funcional y tienen como finalidad determinar un procedimiento adecuado de las funciones y atribuciones que cada uno de los empleados de la institución deben desarrollar.

3.3.7.4 *Objetivos de los procedimientos administrativos del Talento Humano*

Dentro del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil se persigue los siguientes objetivos:

- Brindar al personal del GAD un documento que guíe el desarrollo de sus funciones, mediante la aplicación de políticas y procedimientos.
- Fortalecer las capacidades de los funcionarios mediante el entendimiento de sus funciones y atribuciones.

De manera seguida se establece los distintos procedimientos que regularán las actividades más importantes a desarrollarse dentro del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil.

- Evaluación del desempeño
- Capacitación al personal
- Inducción al personal
- Contratación del personal
- Concursos públicos de Méritos y oposición
- Proceso de Compra de bienes o servicios
- Proceso de Atención al cliente
- Proceso de Cobro del servicio de agua potable

Proceso de Evaluación del desempeño del personal

La importancia de la evaluación de desempeño del personal radica en que permite que el empleado y el jefe identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar el desempeño, además permite conocer si los funcionarios cumplen con los objetivos asociados a su función y puesto de trabajo, con la finalidad de determinar falencias y posibilidades de mejora (Quispe, 2020, pág. 4). En este sentido es necesario desarrollar un procedimiento que permita evaluar al personal que labora dentro del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil, para determinar falencias y posibles mejoras, a continuación, se detalla el procedimiento.

Diagrama del proceso de evaluación del personal

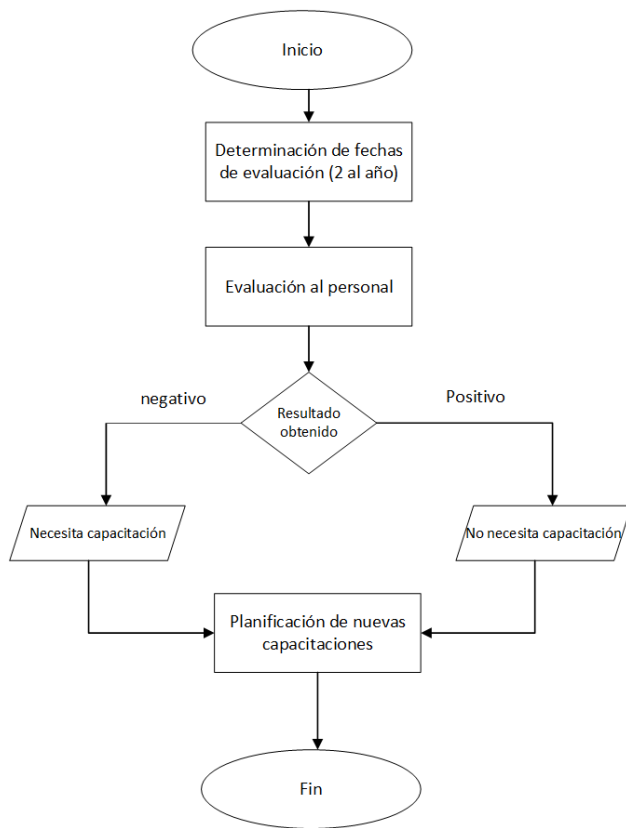


Figura 5-3. Diagrama del proceso de evaluación del personal

Realizado por: Bermeo, S. 2022

Tabla 49-3: Proceso de Evaluación del Desempeño del Personal del GAD.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de Procesos	
Proceso	Evaluación del desempeño del personal
Objetivo	Evaluar el desempeño de los funcionarios del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil en cada una de sus funciones y atribuciones.
Alcance	Distintos niveles y áreas del GAD.
Responsables	Comisiones nombradas y presidente
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará el proceso de evaluación 2 veces al año • La evaluación considerará aspectos relacionados a las funciones asignadas a cada empleado. • El proceso de evaluación permite identificar las falencias de cada dependencia y cada empleado con la finalidad de realizar estrategias de mejora. • Se ofrecerá capacitación en los aspectos que presenta mayor debilidad.
Política	Los criterios de evaluación se establecen en base a las normativas de Ministerio del trabajo y del COOTAD.



Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Proceso de capacitación al personal

Dentro del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil es necesario que los funcionarios que forman parte de la institución se encuentren en mejora constante con la finalidad de desarrollar sus actividades de una forma eficiente y acorde a las exigencias que su puesto lo amerita, por lo que es necesario que se fomente una cultura de capacitación constante por parte del funcionario y de las autoridades quienes son las encargadas de establecer dentro de las planificaciones anuales rubros destinados a los procesos de capacitación a los distintos funcionarios del GAD en las actividades encomendadas.

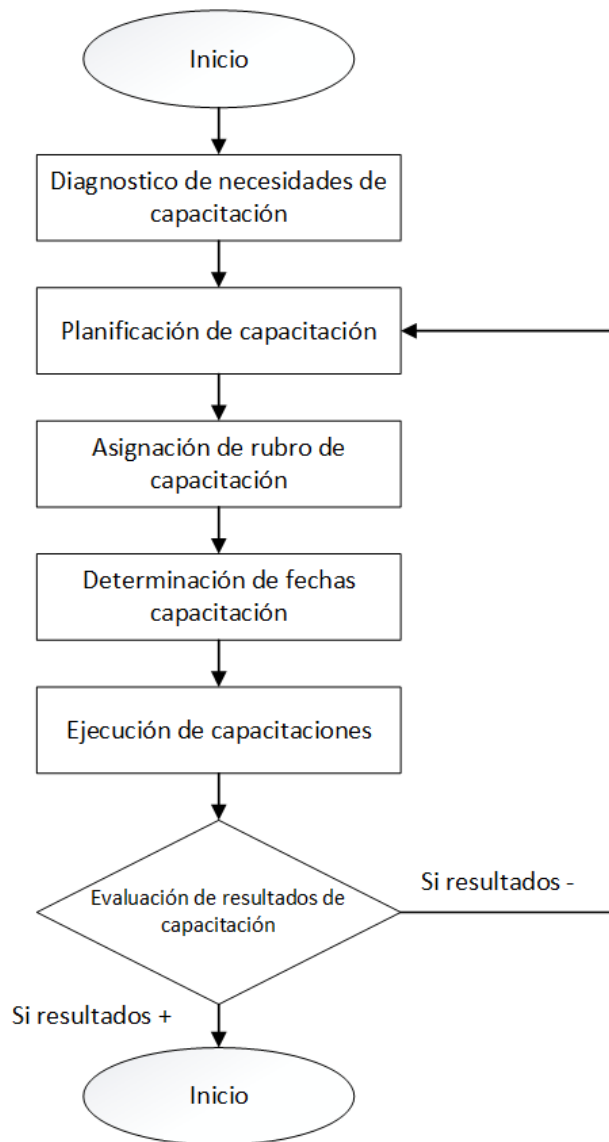


Figura 6-3. Diagrama del proceso de capacitación al personal.

Realizado por: Bermeo, S. 2022

Tabla 50-3: Proceso de Capacitación al personal.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de procesos	
Proceso	Capacitación al personal
Objetivo	Mejorar las habilidades y capacidades del personal que labora dentro de la institución, con la finalidad de mejorar la eficiencia de la misma.
Alcance	Distintos niveles y áreas del GAD
Responsables	Comisiones nombradas y presidente
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará diagnóstico de necesidades de capacitación. • Se planificará capacitaciones de forma anual en base a necesidades planteadas. • De manera adicional se solicitará a las áreas e instancias parte del GAD las necesidades de capacitación. • Se planificará un rubro dentro del POA para el desarrollo de capacitaciones en el GAD. • Se determinará fechas específicas destinadas a capacitación dentro del año. • En caso de desarrollarse capacitaciones a personas de forma específica, estas tendrán que socializar sus conocimientos adquiridos. • Se planificará horarios de interés para cada funcionario con la finalidad brindar facilidad para los mismos. • Se evaluará los conocimientos adquiridos en las capacitaciones realizadas. • Se realizará un proceso de mejora constante dentro del GAD y sus funcionarios.
Política	La política que desarrolle el GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil y su planificación anual.

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Inducción a personal

Los GAD Parroquiales Rurales al igual que cualquier institución pública cada cierto tiempo requiere de nuevo personal sea por que el anterior funcionario terminó sus funciones, se ha jubilado o por distintos motivos, se requiere contratar nuevo personal. A los funcionarios nuevos que ingresan a la institución es necesario brindar un proceso de inducción que ayude a que este funcionario se adapte al GAD, su forma de trabajo, sus políticas, valores, funciones y demás elementos que permite un correcto desempeño de sus funciones.

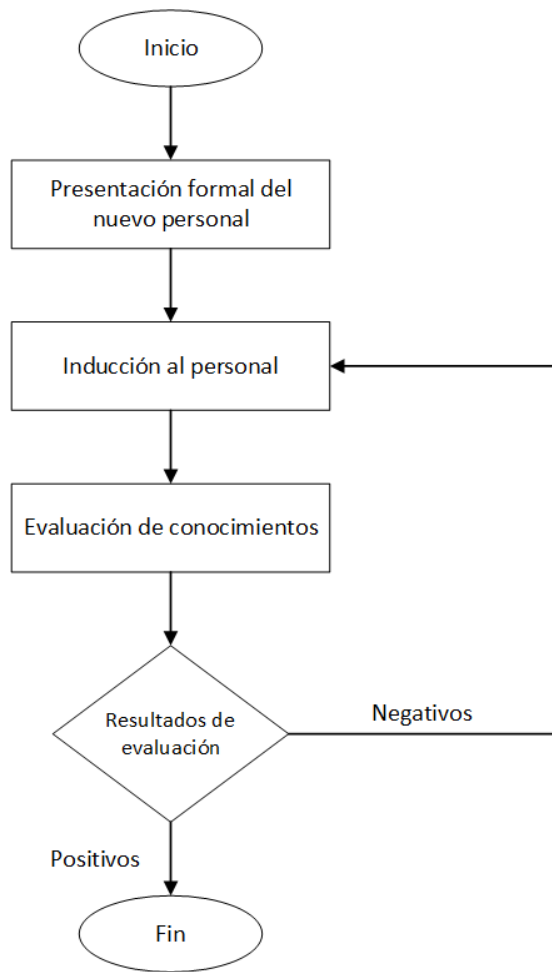


Figura 7-3. Diagrama del proceso de inducción al personal.

Realizado por: Bermeo, S. 2022

Tabla 51-3: Proceso de Inducción al Personal.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de procesos	
Proceso	Inducción al personal
Objetivo	Capacitar e instruir al personal nuevo que ingrese al GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil con sus funciones, atribuciones y actividades a desarrollar.
Alcance	Nuevos trabajadores y funcionarios que ingresan al GAD.
Responsables	Comisiones nombradas, Talento Humano y presidente
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando ingresa un nuevo funcionario al GAD el presidente de la Junta es el encargado de presentar al nuevo funcionario. • La comisión, talento humano o el jefe inmediato es el encargado de brindar la inducción a los nuevos funcionarios. • El proceso de inducción se desarrolla entre un lapso de una semana a un mes dependiendo de la cantidad de actividades o la complejidad de los procedimientos a desarrollar. • Se evaluará los conocimientos y actividades de los nuevos funcionarios que ingresaron al GAD. • En caso de encontrar falencias en la evaluación del nuevo funcionario se procederá a realizar una nueva inducción y capacitación al funcionario. • Se puede aplicar como política institucional un periodo de prueba a los funcionarios por un lapso de tres meses y en caso de no tener un rendimiento deficiente, se puede desarrollar una nueva selección de personal.
Política	Se basará en lo expuesto en la LOSEP y el COOTAD.



Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Proceso de contratación al personal

El GAD dentro de cada año desarrolla procesos de contratación de nuevo personal que le permita el cumplimiento de sus actividades, por lo que a continuación se brinda como se encuentra estructurado este proceso.

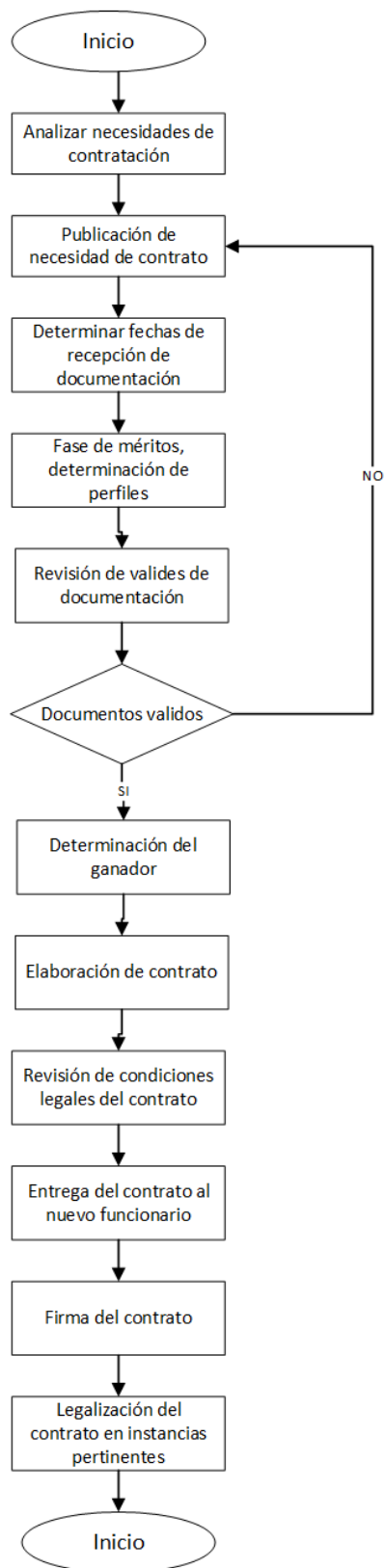


Figura 8-3. Diagrama del proceso de contratación del personal.

Realizado por: Bermeo, S. 2022

Tabla 52-3: Proceso de Contratación del Personal.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de procesos	
Proceso	Contratación del personal
Objetivo	Formalizar la oferta de trabajo que sea requerida dentro del GAD.
Alcance	Personal seleccionado para ser contratado
Responsables	Presidente de la Junta Parroquial.
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Se analizará las necesidades de contratación de personal. • Se realizará el llamado público del perfil del profesional solicitado. • Se establecerá fechas de recepción de documentos • Se analizará los perfiles y se determinará el más idóneo para ser contratado. • Se validará la información que el posible nuevo contratado tiene. • Se verificará la autenticidad de cada documento que presente los postulantes para el contrato. • Se elaborará el contrato de prestación de servicios para los nuevos funcionarios. • Se verificará que el contrato desarrollado cuente con las condiciones legales necesarias. • Se entregará el contrato al nuevo personal para que verifiquen que el mismo se encuentre adecuado. • Se generará documentos que consten en la institución, en las instancias del Ministerio del Trabajo y una copia al nuevo contratado.
Política	Las políticas de contratación que se desarrollen dentro del GAD se basarán de acuerdo a la LOPSEP.



Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Proceso de concurso público de méritos y oposición

Dentro del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil se puede establecer en algún momento un llamamiento a concurso de méritos y oposición para dar nombramiento definitivo a algún participante que desee participar por alguna plaza determinada, en este sentido es necesario establecer un proceso que lo regule de forma adecuada.

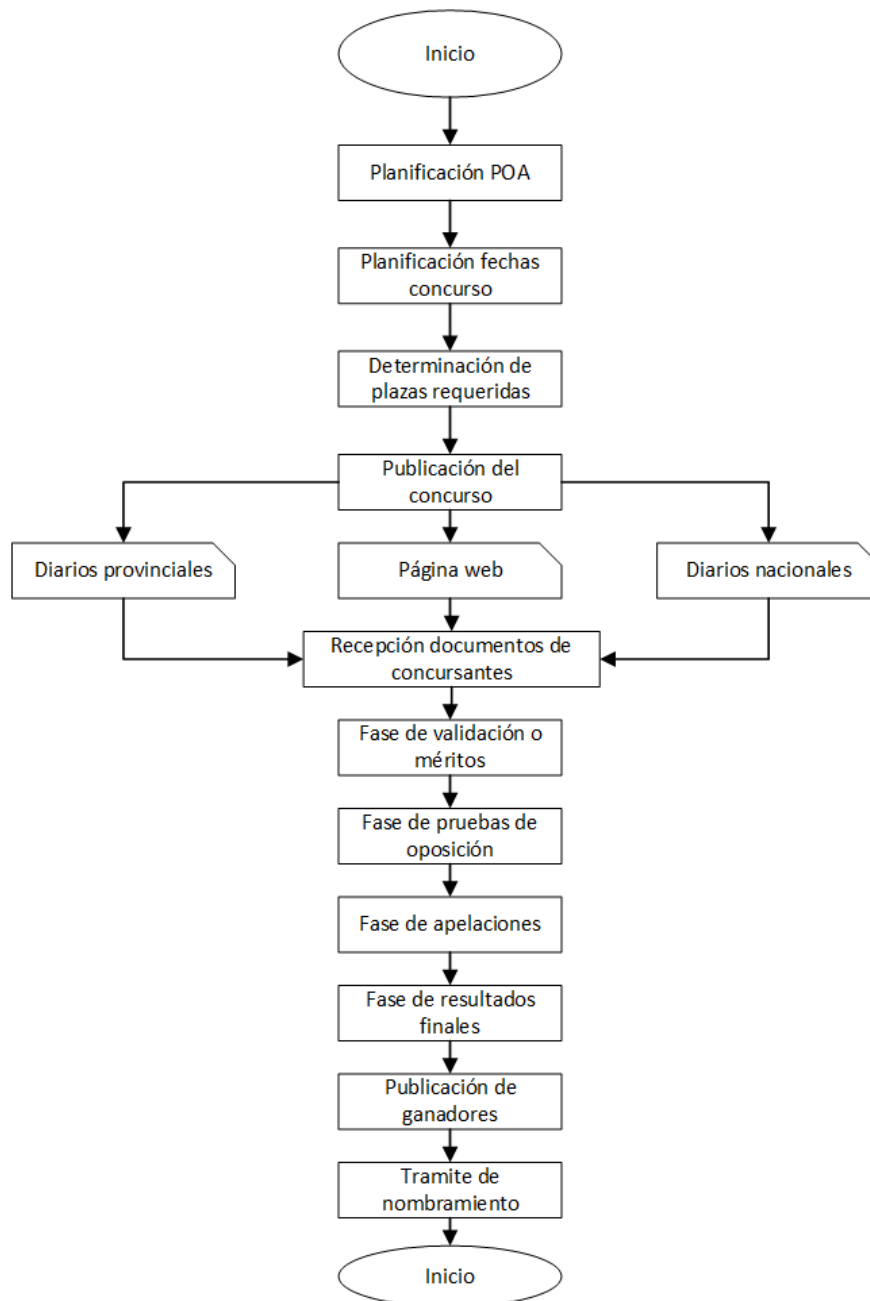


Figura 9-3. Diagrama del proceso de concurso público de méritos y oposición.

Realizado por: Bermeo, S. 2022

Tabla 53-3: Proceso de Concursos Públicos de méritos y oposición.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de procesos	
Proceso	Concursos públicos de Méritos y oposición
Objetivo	Convocar a potenciales funcionarios fijos para el GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil, bajo condiciones legales y técnicas necesarias.
Alcance	Área donde la cual la institución quiera requerir del nombramiento.
Responsables	Junta parroquial y Comisión encargada del proceso.
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Se establecerá dentro del POA los recursos económicos requeridos para el proceso. • Se planificará las fechas para el desarrollo del proceso de concurso. • Se determinará las plazas y cantidad de funcionarios requeridos para el GAD. • Se desarrollará un proceso de publicación del llamamiento a concurso de méritos. • Se publicará en medios de la institución y en medios publicitarios cantonales, provinciales y nacionales. • Se establecerá tiempos de publicación, de recepción de méritos y de toma de pruebas de oposición. • Se evaluará los méritos y la oposición de los funcionarios que participan en el concurso. • Se establecerá una fase de apelaciones de participantes inconformes. • Se procederá a publicar los resultados y ganadores del concurso de méritos y oposición. • Se realizará en trámite correspondiente de nombramientos de los ganadores.
Política	Reglamento de méritos y oposición desarrollado dentro del GAD en base a lo que establece la LOSEP:



Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Proceso de compra de bienes o servicios

El GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil dentro de cada año necesita de la adquisición de distintos bienes y servicios para las distintas áreas y funcionarios que requieren de ciertos productos y servicios para el desarrollo de sus actividades.

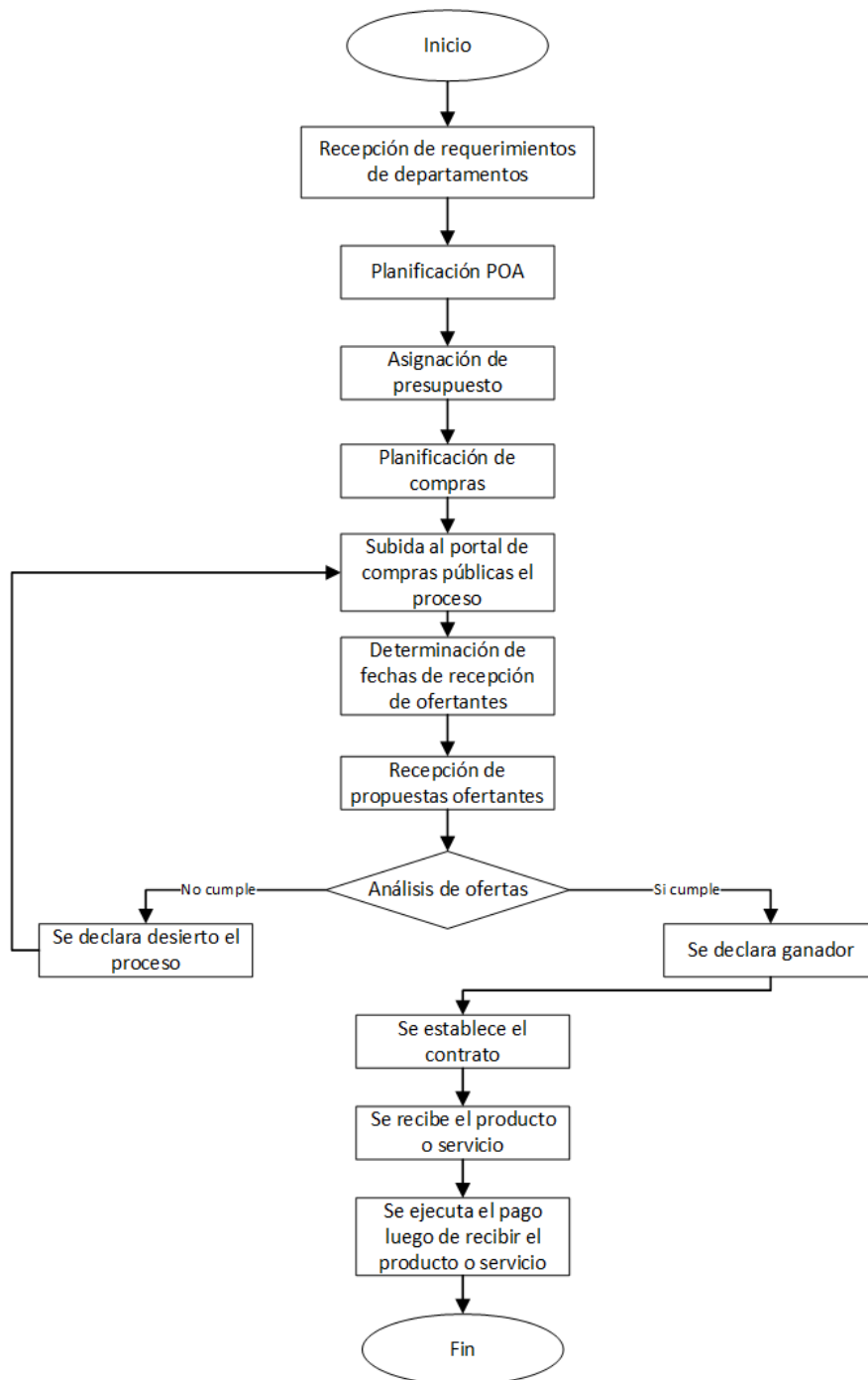


Figura 10-3. Diagrama del proceso de compra de bienes o servicios.

Realizado por: Bermeo, S. 2022

Tabla 54-3: Proceso de Compra de bienes o servicios.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de procesos	
Proceso	Compra de bienes o servicios
Objetivo	Adquirir los diferentes bienes o servicios de forma adecuada a través del portal de compras públicas
Alcance	Departamento de compras públicas y áreas requirentes
Responsables	Funcionario encargado de compras publicas
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Se establecerá fecha de recepción de requerimientos de las distintas instancias y departamentos parte del GAD sobre sus necesidades de productos o servicios. • Se establecerá dentro del POA los recursos económicos requeridos para el proceso. • Se planificará dentro del POA las fechas de compra. • Dentro de las fechas establecidas se subirá al portal los productos y servicios que se requieren dentro del GAD por medio de un proyecto para tal finalidad. • Se determinará las condiciones y características de los productos o servicios que se requieren dentro del GAD. • Se determinará fechas de recepción de ofertas. • Se receptorá toda la documentación de los ofertantes. • Se procederá a realizar el análisis de las distintas ofertas que llegaron al GAD en las fechas establecidas. • Si hay un ofertante que cumpla con las condiciones requeridas se declara ganador, caso contrario se declara desierto el proceso de compra y se planifica una nueva fecha de solicitud de producto o servicio. • Se establece el contrato correspondiente para el ofertante ganador. • Se recibe el producto y se constata que cumpla con las condiciones requeridas y la calidad de los mismos. • Se ejecuta el proceso de pago de los productos o servicios requeridos.
Política	Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.



Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Proceso de atención al cliente

Dentro del GAD al ser una institución de carácter gubernamental existe atención a la ciudadanía o al público, por lo que a continuación se detalla el proceso para tal finalidad.

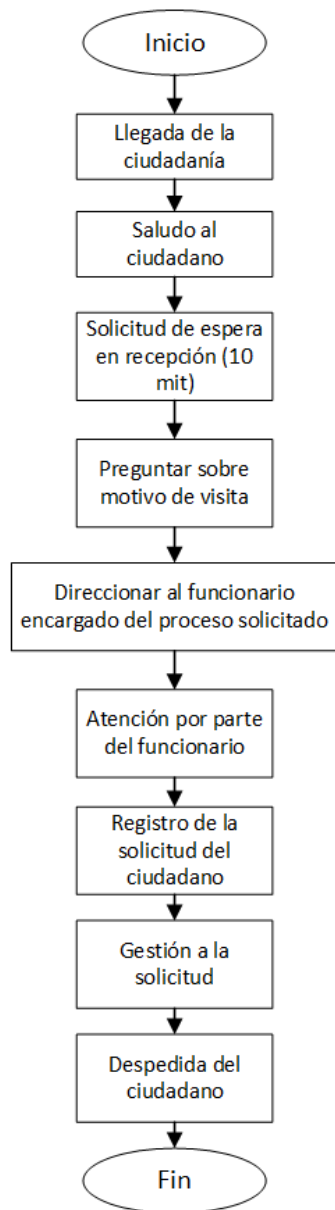
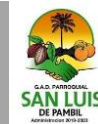


Figura 11-3. Diagrama del proceso de atención al público.

Realizado por: Bermeo, S. 2022

Tabla 55-3: Proceso de Atención al cliente.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de procesos	
Proceso	Atención al cliente o ciudadano
Objetivo	Brindar atención al ciudadano con calidad y calidez para se acerca a las instalaciones del GAD.
Alcance	Secretaría y todas las instancias del GAD
Responsables	Secretaría y distintos funcionarios.
Normativa	<p>Tras la llegada de la ciudadanía se realiza el siguiente proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza un saludo al ciudadano con calidez. • Se le solicita que espere con calma en la sala de recepción del GAD por un promedio de 10 minutos. • Se le realiza una pregunta sobre el motivo de su visita. • Al conocer el motivo de la visita se le traslada a la oficina del funcionario encargado de dicha atención. • Se le hace entrar a la oficina del funcionario para que sea atendido. • El funcionario registra los datos del ciudadano y el motivo de atención para almacenar en su base de datos. • El funcionario realiza la gestión correspondiente para dar trámite a la solicitud del ciudadano o caso contrario empieza con el proceso. • El funcionario despide al ciudadano y le brinda información sobre el tiempo de respuesta de la solicitud.
Política	COOTAD



Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

Proceso de cobro de agua potable

Uno de los servicios que se brinda dentro del GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil es el cobro de agua potable, por lo que el proceso se detalla a continuación.

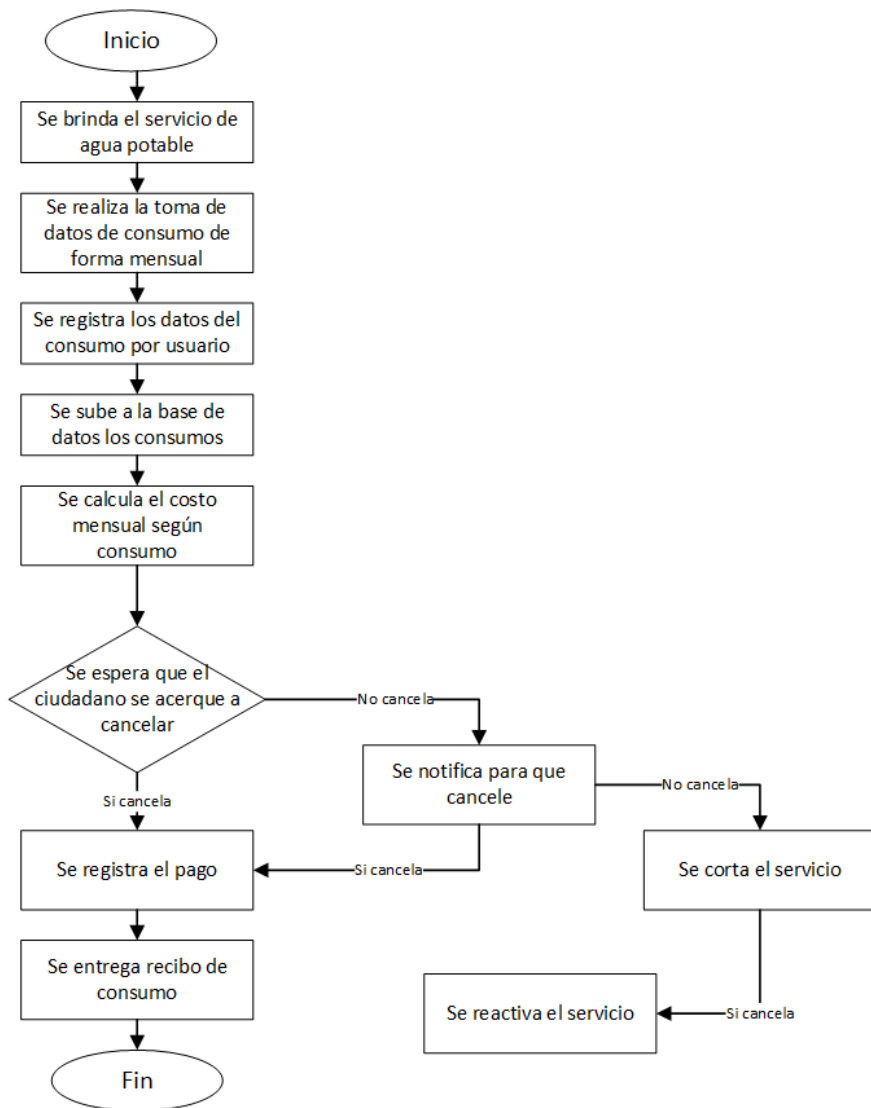


Figura 12-3. Diagrama del proceso de cobro del servicio de agua potable.

Realizado por: Bermeo, S. 2022

Tabla 56-3: Proceso de Cobro del servicio de agua potable.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Luis de Pambil Ficha de procesos	
Proceso	Cobro de agua potable
Objetivo	Realizar de forma adecuada en tiempos prudentes el cobro del servicio de agua potable
Alcance	Contabilidad
Responsables	Funcionario encargado del cobro de agua potable
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • El GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil provee de forma ininterrumpida el servicio de agua potable. • En fechas establecidas el funcionario se acerca a realizar la toma de datos de consumo en cada medidor de los ciudadanos que reciben el servicio. • Se registra los datos de consumo del mes correspondiente. • Se sube la información a una base de datos del GAD sobre los consumos por ciudadanos. • Se calcula el costo a pagar por cada ciudadano de su consumo mensual. • Se espera en la oficina de cobro que se acerquen los ciudadanos que cuentan con el servicio a cancelar. • Se registra el pago de los ciudadanos que cancelan del servicio. • Se entrega recibo de consumo del servicio • Si los ciudadanos con cancelan en las fechas esperadas se procede a notificar de su deuda y de la necesidad de cancelación de la misma. • Si el ciudadano no cancela con la notificación emitida en fechas establecidas se cancela el servicio. • En caso de que el ciudadano cancela en fechas establecidas se procede a cancelar el servicio hasta que pague. • Si el ciudadano ya cancela se le reactiva el servicio de agua potable.
Política	COOTAD LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS, USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

3.3.8 *Dirección*

Dentro de la propuesta se establece la etapa de dirección como un elemento básico para que el GAD Parroquial Rural de San Luis de Pambil desarrolle las actividades para llegar a la concreción de los objetivos institucionales establecidos. En este sentido la dirección consiste en desarrollar y ejecutar estrategias de forma planificada de forma conjunta para llegar a la consecución de objetivos institucionales, a través del liderazgo, la planificación y la comunicación (Cardona, Lamadrid, & Brito, 2018, pág. 155).

La dirección pretende que dentro del GAD se desarrolle un trabajo en equipo, donde todos los funcionarios aporten a la consecución de objetivos que se han planteado, en este sentido es necesario que se desarrolle un proceso de dirección acorde a las condiciones dentro del GAD y sus funcionarios.

En este sentido existen un sinnúmero de estilos de dirección que se adaptan a ciertas características que se puede presentar en algún contexto específico, entre los más importantes tenemos.

3.3.8.1 Dirección autocrática

Dentro de este tipo de dirección el directivo ejerce un poder autocrático sobre sus subordinados, por otro lado, es poco flexible y amigable por lo que los empleados muy pocas veces pueden dar a conocer sus opiniones o criterios, aquí existe poca motivación y por lo general existe cambio constante de los empleados (Villar, Araya-Castillo, Yáñez-Jara, & Acebedo, 2019, pág. 24).

3.3.8.2 Dirección participativa o democrática

Es uno de los estilos más difundidos o utilizados dentro de las empresas debido a que la misma permite que el directivo asuma un rol jovial e interactivo con sus empleados, dándoles la oportunidad de participar, dar sus opiniones y participar en el proceso de toma de decisiones con sus aportes o recomendaciones sobre los temas que se traten (Amador & Hereira, 2018, pág. 35).

3.3.8.3 Dirección carismática

Se caracteriza por tener al frente un líder que inspira a los empleados que dependen de él, este tipo de liderazgo se caracteriza por el hecho de que el líder enseña con el ejemplo y brinda entusiasmo y empoderamiento a sus empleados (Añazco, Valdivieso, Sánchez, & Guerrero, 2018, pág. 12).

En este sentido al analizar cada uno de los tipos de dirección existentes en la literatura se observa que el liderazgo democrático es el que se adapta de mejor manera al GAD Parroquial Rural de san Luis de Pambil, ya que esta es una institución gubernamental que se caracteriza por el dialogo constante entre cada uno de sus funcionarios y el dialogo con la ciudadanía en las asambleas que por lo general se desarrollan para brindar la rendición de cuentas y el presupuesto participativo, son algunos de los factores que determinan a la dirección democrática como la mejor para las condiciones del GAD.

Entre las estrategias de dirección que se plantean para el GAD Parroquial Rural de san Luis de Pambil.

- Desarrollar reuniones donde se diseñe de forma conjunta la planificación anual para cada año dentro del GAD.
- Fomentar una buena comunicación y dialogo entre el presidente del GAD y el resto de funcionarios.

- Desarrollar objetivos institucionales compartidos entre todos los miembros del GAD con la finalidad de que se comprometan con su consecución.
- Planificar asambleas participativas con los miembros de la parroquia para hacerlos partícipes de la planificación del GAD y de la rendición de cuentas.
- Fomentar seguimiento de las actividades y funciones que se encuentran asignadas a los distintos funcionarios.
- Fomentar el dialogo como forma de persuasión a los funcionarios cuando estos no estén cumpliendo sus funciones.
- Desarrollar formas de motivación hacia los funcionarios para empoderarlos dentro del GAD y su buen funcionamiento en las actividades que realizan.
- Capacitar a los empleados sobre sus funciones a desarrollar y como mejorar dichos procesos.

3.3.9 *Control*

Un proceso de vital importancia dentro de cualquier institución aparte de la planificación es el seguimiento del cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos por la institución, en este sentido es importante la utilización de metodologías o estrategias que permitan dicha finalidad, que conlleve a que la institución cuente con mayor estabilidad financiera, personal más cómodo en su puesto de trabajo, aumentar la eficiencia de la institución, y de manera general mejorar el ambiente laboral.

Una alternativa que logra lo expuesto es Balance Score Card o Cuadro de mando integral que es una metodología de gestión estratégica utilizada para definir y hacer seguimiento a la estrategia de una organización desarrollada por los profesores Robert Kaplan y David Norton (Quintero-Beltrán & Osorio-Morales, 2018, pág. 80). El cuadro de mando integral en este sentido se debe desarrollar bajo cuatro perspectivas, perspectiva financiera, del cliente, de procesos internos y de aprendizaje y crecimiento.

La perspectiva financiera: se relaciona con los aspectos financieros y económicos del GAD, por lo que aquí se puede utilizar distintos tipos de indicadores que midan la salud financiera de la institución y además se relacionen con la ejecución presupuestaria.

La perspectiva del cliente: comprende los aspectos relacionados a la satisfacción del cliente que en el caso del GAD la satisfacción de los ciudadanos de San Luis de Pambil, por ser una institución pública es de vital importancia que los aspectos relacionados con los ciudadanos se tomen con gran seriedad.

La perspectiva de los procesos: se relaciona con los distintos procesos que se desarrollan dentro del GAD, mismos que se han detallado en párrafos anteriores como la contratación de personal,

concurso de nombramientos, compra de productos o servicios, por mencionar algunos de los que se desarrollan dentro del GAD de San Luis de Pambil.

La perspectiva de aprendizaje y crecimiento: se relaciona con el talento humano que se encuentra dentro del GAD, dentro de esta perspectiva se trata sobre las habilidades del talento humano, personal suficiente para el desarrollo de actividades y el clima laboral y organizacional con el que cuenta la institución.

Cuando se trata de instituciones públicas como en el caso del GAD parroquial Rural de San Luis de Pambil se toma en cuenta la **perspectiva de gobernabilidad**, dentro de la cual se toma en cuenta las políticas públicas, planes de mejoramiento, grupos y ciudadanos de interés, servicios a la ciudadanía, atención a ciudadanos, entre algunos de los aspectos relacionados con la ciudadanía.

Tabla 57-3: Balance Score Card.

Perspectivas	Objetivos	Indicadores	Metas	Responsables	Semaforización		
					verde	Amarrillo	Rojo
Financiera	Optimizar el uso de recursos financieros asignados al GAD	Presupuesto asignado/ Presupuesto Ejecutado * 100	Ejecutar el 100% de los recursos presupuestados con los que cuenta el GAD.	Presidente del GAD Departamento Administrativo	91% al 100%	80,01% al 90%	≤ 80%
	Dar cumplimiento tributario a las distintas obligaciones del GAD.	N° de obligaciones del año anterior / N° de obligaciones del año actual *100	Cumplir con el 100% de los distintos requerimientos tributarios.	Departamento financiero	91% al 100%	80,01% al 90%	≤ 80%
Cliente	Mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios brindados por el GAD Parroquial de San Luis de Pambil.	N° de quejas / N° de clientes satisfechos *100	Contar con el 90% de ciudadanos satisfechos. Mejorar de forma significativa la calidad de servicios.	Presidente del GAD	81% al 90%	81% al 80%	≤ 81%
Procesos	Mejorar la calidad de vida de la ciudadanía mediante una gestión administrativa eficiente.	N° de ciudadanos atendidos / N° total de los ciudadanos * 100	100% de manual de procesos, manual de procedimientos y orgánico estructural desarrollado	Presidente GAD Parroquial Rural.	91% al 100%	80,01% al 90%	≤ 80%

	Desarrollar metodologías y estrategias que mejoren la gestión administrativa del GAD de San Luis de Pambil.	Número de metodologías aplicadas	100% del manual de gestión desarrollado.	Presidente GAD Parroquial Rural.	91% al 100%	80,01% al 90%	≤ 80%
Aprendizaje	Capacitar a los funcionarios del GAD.	Personal calificado/ Total del personal *100	100% de funcionarios capacitados	Presidente GAD Parroquial Rural.	91% al 100%	80,01% al 90%	≤ 80%
	Desarrollar mecanismos de evaluación y control del proceso administrativo dentro del GAD.	% de ejecución/100% de ejecución	100% de ejecución	Presidente GAD Parroquial Rural.	91% al 100%	80,01% al 90%	≤ 80%
Gobernabilidad	Fortalecer la transparencia del GAD ante la sociedad.	Presupuesto ejecutado/ presupuesto planificado *100	Ejecución del 100% del presupuesto planificado	Presidente GAD Parroquial Rural.	91% al 100%	80,01% al 90%	≤ 80%

Fuente: Autora

Realizado por: Bermeo, Selena, 2022.

CONCLUSIONES

- Por medio de este trabajo de investigación se logró identificar y fundamentar el marco teórico referencial y conceptual de un modelo de gestión administrativa, así también los antecedentes con el fin de comprender la estructura, procesos, y como se desarrollan las actividades y tareas para la correcta aplicación del modelo de gestión administrativa en el GAD Parroquial San Luis de Pambil.
- A través de un estudio se utilizaron algunas herramientas como el análisis FODA, la matriz de factores externos y la matriz de factores internos con la finalidad de diagnosticar la situación actual y los constantes problemas que atraviesa la institución en su gestión administrativa, se concluye que algunas de las falencias que se presentan dentro del GAD tiene como origen la inestabilidad política que atraviesa en la actualidad el país.
- El modelo de gestión administrativa contiene los procesos administrativos como son planificación, organización, dirección y control lo que le permitirá el alcance de la eficiencia y eficacia en la calidad de mejorar los servicios que brinda el GAD Parroquial San Luis de Pambil a sus ciudadanos.

RECOMENDACIONES

- A las futuras investigaciones se recomienda profundizar acerca del marco teórico con el tema de modelo de gestión administrativa ya que es constante el cambio en cuanto a nuevos conceptos e ideas sobre este tema.
- Será necesario que se considere el uso de las herramientas utilizadas para el estudio del diagnóstico de la situación actual entre otras herramientas más actualizadas con el fin de profundizar más y analizar las principales problemáticas que existen en la institución para continuar con la mejora de los procesos administrativos.
- Se debe tener en cuenta que para llegar alcanzar el éxito de la gestión en los procesos que brinda el GAD Parroquial es necesario que los recursos de la organización sean utilizados de manera eficiente y eficaz, por ello se recomienda poner en práctica este modelo de gestión administrativa, con el fin de generar un excelente desenvolvimiento laboral ya que esto beneficiara a la ciudadanía de la parroquia.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, J. R. (2000). *Maestría en Ciencias en Enseñanza de las Ciencias*. CIIDET.
- Alava, C., Bayona, W., & Chinga, C. (2017). Algunas especificaciones acerca de la administración de empresas. *Revista científica dominio de las ciencias*, 15.
- Amador, F., & Hereira, H. (2018). Liderazgo democrático y calidad de gestión en las empresas comerciales. Barranquilla, Colombia: Universidad de la Costa.
- Añazco, K., Valdivieso, R., Sánchez, Ó., & Guerrero, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral. *INNOVA Research Journal*, 142-148.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. (Sexta ed.). Caracas: Episteme.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República en Ecuador. Montecristi, Ecuador.
- Avilés, C. V. (2009). *Metodología de la Investigación científica*. Quito : Sureditores.
- Barroeta, M. R. (03 de 04 de 2021). *ruizbarroeta*. Obtenido de <https://milagrosruizbarroeta.com/mefe-y-mefi-herramientas-para-analisis-estrategico/>
- Borja, E. P. (2020). *MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL GOBIERNO*. Ibarra.
- Cardona, D., Lamadrid, J., & Brito, C. (2018). La gestión y dirección del talento humano desde el análisis sobre clima organizacional y sus dimensiones. Un estudio de caso. *Revista Aglala*, 154-176.
- Cardona, R., & Salazar, R. (2016). *Fundamentos de Administración*. Bogotá : ECOE.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planeación Estratégica: Fundamentos y Aplicaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Correa, F. (24 de 01 de 2019). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/>
- Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Cruz, C., Olivares, O., & Gonzáles, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo editorial patria. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=8uLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Del Castillo, C., & Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39410>
- Díaz, C. I. (2015). *Gestión Administrativa. La confianza en el lugar de trabajo*. México: Grin Edit.

- Díaz-Bravo, L. T.-G.-H.-R. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Scielo*.
- Escamilla, M. D. (2013). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
- GAD San Luis de Pambil. (2021). *Visión y Vision*. Obtenido de <https://www.gadsanluisdepambil.gob.ec/vision-y-vision/>
- Gago, H. (1999). México: Trillas.
- García, J. C. (03 de 2016). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.mx/investigacion-campo/>
- Gereth, J., & Jennifer, G. (2014). *Administración Contemporánea*. México: Me Graw Hill.
- Gómez, A. (21 de 02 de 2020). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/14-principios-administracion-henri-fayol/#:~:text=Los%20principios%20de%20la%20administraci%C3%B3n,que%20a%C3%BAn%20hoy%20siguen%20vigentes>.
- González, A. L. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo editorial Patria .
- Gutiérrez, J. (2019). Propuesta de un modelo de gestión administrativo para el desarrollo turístico del GAD Parroquial de Puenbo en el Período 2017-2022. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, Z. T. (2014). *Teoría general*. Mexico : Patria S.A.
- INEC. (2010). *Resultados del Censo 2010 de población y vivienda en el Ecuador*. Obtenido de Instituto Nacional de estadística y Censos: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/bolivar.pdf>
- Jimenez, J. C. (2021). *Academia.edu*. Obtenido de https://www.academia.edu/7601882/PROCESOS_Y_PROCEDIMIENTOS_Qu%C3%A9_es_un_Proceso
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación*. México: Mc Graw Hill.
- Lema, I. B. (27 de Marzo de 2019). DSpace ESPOCH. En I. B. Lema, *Diseño de un modelo de gestión, administrativo y financiero para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Columbe, cantón Colta, provincia de Chimborazo* (pág. 144). Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de DSpace ESPOCH.: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13610>

- López, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Barcelona- España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. España: Consejo editorial de la colección cuadernos metodológicos .
- Mejía, T. (27 de 08 de 2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Mejía, T. (27 de 08 de 2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>
- Ministerio de Finanzas del Ecuador. (2010). Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización. Ecuador.
- Moguel, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Morales, F. C. (13 de Octubre de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Munch, L. G. (2014). *Fundamentos de Gestión Empresarial : La clave de la Competitividad*. Mexico : Trillas.
- Munch, L., & Martínez , G. (2014). *Fundamentos de Administración evaluación de amenazas y oportunidades, análisis de puestos, toma de decisiones y liderazgo, técnicas de control*. Mexico : Trillas.
- Navarro, J. (Febrero de 2017). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/modelo-gestion.php>
- ntxpro*. (2019 de 03 de 2019). Obtenido de <https://www.ntxpro.net/erp/la-importancia-de-una-correcta-administracion-de-empresas-y-sus-areas-de-funcionales/>
- Pardinas, E. (1991). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. México D.F.: Siglo Veintiuno.
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Getión por Procesos*. Madrid: ESIC.
- Perez, M. C. (2016). LA ENTREVISTA. *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*, 45. Recuperado el 23 de Marzo de 2020, de https://issuu.com/manuelcarlosperez/docs/tecnicas_e_instrumentos_de_recolecc
- Prieto Herrera, J. E., & Therán Barrios, I. (2018). *Administración: Teorías, autores fasesy reflexiones*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Quintero-Beltrán, L., & Osorio-Morales, L. (2018). Balanced Scorecard como herramienta para empresas en estado de crisis. *Revista CEA*, 75-94.
- Quispe, S. (2020). Importancia de la evaluación del desempeño laboral. Universidad Nacional del Altiplano.

- Ramirez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.
- Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. Estado de México : Editorial Digital UNID.
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos Científicos de Indagación y Construcción de conocimiento. *Revista EAN*, 22.
- Rojas, F. A. (2004). *Cómo se hace un plan estratégico*. España: Esic Editorial.
- S.A.S, A. I. (Mayo de 2017). *Manual de procesos y procedimientos*. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/5845/LlanosCastroEulaliaNathalye2017pdf?sequence=1>
- Sarli, R., Gozález, S., & Ayres, N. (2015). Análisis FODA. Una herramienta necesaria. *Revista Uncuyo*, 17-20.
- Selltiz, C., Lawrence, S., & Cook, S. (1980). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. (Novena, ilustrada. ed.). Rialp.
- STEPHENP, R., & DECENZO, D. (2013). *Fundamentos de Administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. México : Pearson.
- Tapia, A. C. (22 de Marzo de 2021). *Aleph*. Obtenido de <https://aleph.org.mx/que-es-una-guia-de-entrevista-en-una-investigacion>
- Velasco, J. A. (2009). *Gestion Por Procesos. 3 Edicion*. ESIC Editorial . Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=koSkh64nRb4C&dq=gestion+concepto&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Vera, E. (2018). Recaudación de Impuesto y Tasas Municipales del GAD Municipal San Francisco de Píobloviejo. Babahoyo, Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Villaplana, Á. C. (2002). Teorías y Modelos: Formas de representación de la realidad . *Comunicación- Instituto Tecnológico de Costa Rica* , 15.
- Villar, M., Araya-Castillo, L., Yáñez-Jara, V., & Acebedo, Á. (2019). Impacto de estilos de liderar sobre la capacidad de aprendizaje organizativo. *Revista Espacios*.
- Villegas, J. B. (2015). Modelo de gestión administrativa para el GAD de la parroquia Ricaurte. En J. B. Villegas, *Modelo de gestión administrativa para el GAD de la parroquia Ricaurte* (pág. 96). Riobamba: Universidad Regional autónoma de los Andes.
- Zapata, D. (2006). *Restauración de la Plaza "Delia Ávila de Zapata", de la Urbanización El Valle, Municipio Bermúdez Estado Sucre*. Trabajo de Grado., Universidad del Oriente, Cumaná.
- Zorilla, A. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.



ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA DIRIGIDA A LA PRESIDENTA DEL GAD PARROQUIAL



ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Entrevista dirigida a la presidente del GAD parroquial San Luis de Pambil

Objetivo: Identificar la situación actual de la gestión Administrativa del Gobierno de la Parroquia San Luis de Pambil.

1. ¿Cuál es su nivel de educación?

2. ¿Según su criterio qué nivel de comunicación y relación existe entre el GAD Parroquial y la comunidad?

3. ¿la institución a la que usted representa cuenta con una estructura orgánica y funcional, que le garantice cumplir a cabalidad con sus responsabilidades?

4. ¿Durante su gestión usted considera que ha logrado sus objetivos propuestos en su plan de gobierno?

5. ¿Usted considera que el personal que labora dentro del GAD Parroquial esta capacitado para realizar cada una de sus funciones?

6. ¿Como cree usted que es la percepción acerca de la gestión que realiza en el GAD Parroquial por la población de la parroquia?

7. ¿Estaría usted de acuerdo que el GAD Parroquial San Luis de Pambil cuente con un modelo de gestión administrativa?

8. ¿Cree usted que un modelo de gestión administrativa para el GAD mejore la calidad los procesos administrativos?

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL GAD PARROQUIAL

Objetivo: Identificar la situación actual de la gestión Administrativa del Gobierno de la Parroquia San Luis de Pambil.

Este documento es de carácter confidencial y la información obtenida es para uso académico, por lo que agradezco contestar las preguntas con sinceridad.

(Marque con una X dentro del recuadro de respuesta)

Encuesta dirigida al personal del GAD Parroquial

Género: F ____ M ____ Edad _____

Preguntas:

1. ¿Cuál es su nivel de educación?

Primaria	
Secundaria	
Superior	
Cuarto nivel	

2. El GAD Parroquial San Luis de Pambil cuenta con una planificación estratégica y planes operativos

SI	
NO	

3. ¿El GAD parroquial cuenta con estrategias administrativas?

SI	
NO	

4. ¿Conoce usted la Misión, Visión y Valores el GAD Parroquial San Luis de Pambil?

SI	
NO	

5. ¿Conoce usted los objetivos que tiene el GAD Parroquial San Luis de Pambil?

SI	
NO	

6. ¿Conoce el Organigrama Estructural actual que tiene el Gobierno Parroquial?

SI	
NO	

7. ¿Conoce las funciones, responsabilidades y actividades asignadas a usted?

SI	
NO	

8. Considera que el espacio físico donde desarrolla su actividad laboral es:

Muy adecuado	
Medianamente adecuado	
No adecuado	

9. ¿La institución cuenta con servicio de Internet y página Web actualizada?

SI	
NO	

10. 8. ¿En GAD Parroquial San Luis de Pambil sus actividades están definidas por procesos?

SI	
NO	

11. 9. ¿El GAD Parroquial San Luis de Pambil dispone actualmente de algún mecanismo para evaluar la gestión administrativa?

SI	
NO	

12. 10. ¿Usted considera que un modelo de gestión administrativa mejorara los procesos administrativos mediante el uso eficiente de sus recursos del GAD Parroquial San Luis de Pambil?

SI	
NO	

13. ¿Considera usted importante que el GAD Parroquial San Luis de Pambil implemente un modelo de gestión administrativa que ayude a mejorar el servicio brindado a los ciudadanos?

SI	
NO	

14. ¿Considera que se debe implementar indicadores que permita medir la gestión administrativa?

SI	
NO	

15. ¿Como califica usted la gestión del presidente actual del GAD parroquia?

Excelente	
Bueno	
Regular	
Malo	

16. ¿Las autoridades realizan un control a las actividades de la gestión administrativa?

SI	
NO	

ANEXO C: ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANIA DE LA PARROQUIA

Objetivo: Identificar la situación actual de la gestión Administrativa del Gobierno de la Parroquia San Luis de Pambil.

(Marque con una X dentro del recuadro de respuesta)

Encuesta dirigida a la ciudadanía.

Género: F ____ M ____ Edad _____

1. ¿Cómo usted evalúa la Gestión Administrativa de la señora presidente del GAD parroquial San Luis de Pambil?

Muy buena	
Buena	
Mala	
Muy mala	

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

SI	
NO	

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

SI	
NO	

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

SI	
NO	

5. ¿Sus sugerencias respecto al servicio que presta el GAD parroquial son tomadas de la mejor manera?

SI	
NO	

6. ¿Ha tenido usted algún inconveniente al momento de solicitar un trámite en el GAD parroquial San Luis de Pambil?

SI	
NO	

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

SI	
NO	

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

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

ANEXO D: FOTOS DE ENTREVISTA Y ENCUESTAS REALIZADAS

