



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO /A EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL
SAN PABLO DE ATENAS, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA
BOLÍVAR, AÑO 2023”**

AUTOR:

WELLINGTON ADRIAN SISALEMA COLOMA

**DIRECTOR
DR. RICARDO VILLACÍS**

**PARES ACADÉMICOS
ING. CHRISTOPHER ESPINOSA
ING. ALEXANDRA ARGUELLO**

**GUARANDA – ECUADOR
2023**

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN PABLO DE ATENAS, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023”

AGRADECIMIENTO

Dejo constancia de mi profundo y sincero agradecimiento a la Universidad estatal de Bolívar por brindarme el privilegio de estudiar en sus aulas y obtener un título profesional.

A los y las catedráticos por sus sabias enseñanzas, compartir sus experiencias y brindar las orientaciones que me permitieron seguir adelante hasta alcanzar la meta.

De manera especial a mis tutores. Ingeniero Christopher Espinosa e Ingeniera Alexandra Arguello, por todo el apoyo brindado y la asesoría proporcionada para llevar a feliz término este trabajo que representa el esfuerzo y dedicación para lograr la meta.

Mil gracias a todos

WELLINGTON SISALEMA

DEDICATORIA

Este trabajo como símbolo de responsabilidad se lo dedico con todo respeto a Dios por el don de la vida.

A mi madre, por su incesante empeño para que continúe con mi formación profesional, su incansable apoyo tanto en las buenas como en las malas, buscando que logre los objetivos y triunfe en mis aprendizajes.

WELLINGTON SISALEMA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

DR. LUIS RICARDO VILLACÍS MONAR, ING. CHRISTOPHER GABRIEL ESPINOSA RUIZ e ING. ALEXANDRA MARIBEL ARGUELLO PAZMIÑO en su orden de Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN PABLO DE ATENAS, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023” desarrollado por el señor SISALEMA COLOMA WELLINGTON ADRIAN

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Administración de Empresas, por lo tanto, autorizamos su presentación.

Guaranda, febrero del 2024

Dr. Luis Ricardo Villacís Monar

Director

Ing. Christopher Gabriel
Espinosa Ruiz
Par Académico

Ing. Alexandra Maribel
Arguello Pazmiño
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR**BIBLIOTECA
GENERAL****DERECHOS DE AUTOR**

Yo Wellington Adrian Sisalema Coloma portador de la Cédula de Identidad No. 0202516761 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN PABLO DE ATENAS, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023, modalidad presencial, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Wellington Adrian Sisalema Coloma



Wellington Sisalema

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	5
1.1. Descripción del Problema	5
1.2 Formulación del Problema.....	7
1.3 Preguntas de Investigación	7
1.4 Justificación	7
1.5 Objetivos: General y Específicos	9
General:.....	9
Específicos:	9
1.6 Hipótesis	9
1.7 Variables (Operacionalización).....	9
Operacionalización de Variables	10
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes	12

2.2 Marco Científico.....	14
2.2.1 La gestión administrativa	14
2.2.2 Importancia de la gestión administrativa.....	17
2.2.3 Características de la gestión administrativa.....	19
2.2.4 Factores que inciden en la gestión administrativa	21
2.2.5 Factores que inciden en la competitividad de la organización	21
2.2.6 Procesos de gestión	23
2.2.7 Características de los procesos de gestión.....	25
2.2.8 Fases del proceso de gestión.....	27
2.2.9 Tipos de procesos para una institución	29
2.2.10 Importancia de los procesos de gestión.....	30
2.2.11 Pasos para implementar un proceso de gestión en un GAD parroquial	31
2.2.13 Identificación de los procesos actuales de la gestión administrativa del GAD San Pablo de Atenas	36
2.2.14 Definición de los procesos de la gestión administrativa del GAD San Pablo de Atenas	37
2.3 Marco conceptual	41
2.4 Marco Legal	43
2.5 Marco Georeferencial	45
CAPÍTULO III	46
METODOLOGÍA.....	46
3.1 Tipo de Investigación	46
3.2 Enfoque de la investigación	46
3.3 Métodos de Investigación	46
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	47
3.5 Universo, Población.....	47
3.6 Procesamiento de la Información	47
CAPÍTULO IV	48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
4.1 Resultados de la encuesta aplicada al personal del GAD	48

4.1.1 Comprobación de la Hipótesis.....	54
4.2 Análisis de la entrevista	57
CAPÍTULO V	61
PROPUESTA	61
5.1 Título.....	61
5.2 Antecedentes	61
5.3 Procedimientos administrativos:	64
5.4 Procedimientos de ejecución u administración del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia San Pablo de Atenas.	65
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable gestión administración.....	10
Tabla 2. Variable procesos de gestión	11
Tabla 3. En su calidad de miembro del GAD parroquial conoce acerca de la gestión administrativa	48
Tabla 4. En su trabajo participa en la planificación, organización, coordinación, dirección y control del GAD parroquial	49
Tabla 5. Para desarrollar el trabajo y las comisiones asignadas se labora en equipos para alcanzar los objetivos	49
Tabla 6. Toma con los demás integrantes decisiones oportunas para lograr los objetivos	50
Tabla 7. Considera que al asumir la función está preparado para llevar adelante la gestión administrativa	50
Tabla 8. Con el fin de brindar mejores servicios se siguen procesos de gestión en el GAD	51
Tabla 9. El GAD cuenta con procesos de gestión para logra la calidad en la atención a usuarios.....	52
Tabla 10. Cuando se aplican procesos de gestión en el GAD se logra el desarrollo de la comunidad.....	52
Tabla 11. Cree usted que los procesos de gestión ayuden a la preservación de un buen ambiente de trabajo	53
Tabla 12. Hay necesidad de capacitar en gestión administrativa y procesos de gestión a los nuevos dignatarios del GAD parroquial.	53
Tabla 13. Grados de libertad.....	55
Tabla 14. Frecuencias observadas	55
Tabla 15. Frecuencias esperadas.....	56
Tabla 16. Cálculo del chi cuadrado.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de Tachizawa	36
Figura 2. Mapa de ubicación de San Pablo de Atenas	45
Figura 3. Procedimientos administrativos.....	65
Figura 4. Selección y contratación de personal	66
Figura 5. Capacitación del personal.....	67
Figura 6. Evaluación del personal	68
Figura 7. Elaboración del Plan Operativo Anual.....	69
Figura 8. Formulación del presupuesto.....	70
Figura 9. Modificación del presupuesto.....	71
Figura 10. Liquidación presupuestaria.....	72
Figura 11. Estados financieros	73
Figura 12. Compras públicas.....	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	89
Cronograma (Gantt).....	89
Anexo 2	91
Presupuesto.....	91
Anexo 3	92
Instrumentos de recopilación de datos	92
Anexo 4	96
Evidencia aplicación de instrumento de investigación	96
Anexo 5	97
Entrevista al presidente del GAD parroquial San Pablo de Atenas.....	97
Anexo 6	98
Encuesta a la secretaria del GAD Parroquial	98
Anexo 7	99
Encuesta al personal del GAD Parroquial.....	99
Anexo 8	100
Carta de aceptación de la Empresa	100
Anexo 9	101
Certificado de antiplagio turnitin.....	101
Anexo 10	102
Certificado de antiplagio turniti.....	102

INTRODUCCIÓN

El Estado ecuatoriano para una mejor administración se encuentra dividido en regiones o zonas, los distritos y los circuitos; pero también el país está subdividido en provincias y éstas a su vez en cantones, los mismos que cuentan con las respectivas parroquias y recintos, que se encuentran conformados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) cuentan a su vez con las autoridades correspondientes; y es por ello que a nivel provincial se cuenta con el GAD provincial; en los cantones los GAD cantonales y los mismo ocurre con las parroquias y sus GAD.

De acuerdo con la Ley denominada COTAD que es la que rige a los diferentes GAD, están precisadas las funciones que cumple cada uno de estos organismos autónomos en el país, que tiene como responsabilidad trabajar por el bien común de los habitantes de la zona de influencia, para cuyo efecto deben elegirse los representantes que administrarán la organización durante cuatro años, como lo señala la norma vigente.

Esto quiere decir que, cada cuatro años por lo general llegará nuevo personal a dirigir el GAD, que no siempre es un profesional del derecho o de la administración y por consiguiente desconoce por completo la gestión administrativa, así como con los procesos de gestión para cumplir las expectativas de quienes los eligieron y de toda la comunidad, buscando mejorar las condiciones de vida de todos los habitantes y de esta forma alcanzar los objetivos establecidos para cada tipo de GAD.

Uno de los aspectos que se deben tomar en cuenta en los GAD y especialmente parroquiales es el de trabajar en equipos y con la colectividad, porque se deben conocer sus necesidades, inquietudes y aspiraciones, para buscar en el GAD los mecanismos y estrategias que permitan hallar soluciones a la problemática existente, sin descuidar la rendición de cuentas, como un mecanismo de control por parte de la población para verificar el cumplimiento de las propuestas y de la adecuada gestión administrativa.

El GAD de la parroquia San Pablo de Atenas no es la excepción, ya que su personal tiene diferente formación y nivel educativo; a lo que se agrega el poco o ningún conocimiento con respecto a lo que es la normativa legal para este tipo de instituciones, así como en lo pertinente a la gestión administrativa y los procesos de gestión; para canalizar recursos, llevar a cabo gestiones y principalmente tomar decisiones con las que se satisfagan los requerimientos de la comunidad y se mejore el nivel de vida de la población.

RESUMEN

El GAD parroquial San Pablo de Atenas tiene su jurisdicción en todo el territorio de la parroquia y el personal que lo dirige se renueva cada cuatro años a partir de elecciones populares, para lo cual los partidos políticos presentan sus candidatos que una vez elegidos asumen la responsabilidad; de allí que el objetivo de este trabajo es el de analizar la gestión administrativa y procesos de gestión que llevan a cabo en dicho GAD. Para el efecto se trabajó con la investigación mixta porque se considera tanto lo cualitativo como lo cuantitativo para obtener información clara de lo que ocurre en el GAD, y siendo los resultados negativos porque muchos de los integrantes desconocen lo que es la gestión administrativa y los procesos; por lo que se considera como una opción la capacitación del personal en temas como la gestión administrativa y también los procesos, para que puedan llevar a cabo las acciones que satisfagan las necesidades y expectativas de la comunidad, trabajando en equipo, tomando en cuenta a la población, planificando, ejecutando y controlando todo el accionar, así como el adecuado uso de los recursos y la rendición de cuentas para informar acerca de lo que se está haciendo y los objetivos alcanzados por la organización.

Palabras clave: Organización Administrativa, Procesos de Gestión, Planificación, Control.

ABSTRACT

The parochial GAD San Pablo of Athens has their jurisdiction in all the territory of the parish and the personnel who directs it renews every four years from popular elections, for which the political parties present/display their candidates who once chosen assume the responsibility; from which the objective of this work is the one to analyze the administrative management and processes of management that carry out in this GAD. For the effect one worked with the mixed investigation because so much is considered the qualitative thing as the quantitative thing to obtain clear data of which it happens in the GAD, and being the negative results because many of the members do not know what is the administrative management and the processes; reason why the qualification of the personnel in subjects like the administrative management is also considered like an option and the processes, so that they can carry out the actions that satisfy the necessities and expectations with the community, working in equipment, taking into account to the population, planning, executing and controlling all driving, as well as the suitable use of the resources and the surrender of accounts to inform about which one is becoming and the objectives reached about the organization.

Key words: Administrative Organization, Processes of Management, Planning, Control.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

De acuerdo con lo expuesto, por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia rural San Pablo de Atenas, establece que el GAD goza de autonomía funcional, económica y administrativa. Por lo cual su función principal consiste en trabajar para la comunidad de manera activa brindándoles espacios de participación ciudadana para proponer y establecer estrategias que direccionen el trabajo hacia objetivos comunes.

Las razones por las que se origina el estudio del problema son, que las funciones del GAD parroquial están determinadas por la reglamentación que existe para el efecto, por lo tanto, todo el equipo de trabajo del GAD parroquial está en la obligación de conocer acerca de la gestión administrativa, que le permite implementar los procesos de gestión para una efectiva planificación, ejecución, control y evaluación de todo el accionar que se lleva a cabo en beneficio de la comunidad. Hay que tomar en cuenta que dentro de la administración actual del GAD parroquial el mayor problema radica en el desconocimiento y poco interés dentro de la gestión administrativa, lo que conlleva a la falta de procesos de gestión, lo que dificulta un buen manejo administrativo y el contar con la información eficiente en el proceso administrativo.

Además, en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas, cantón San Miguel, provincia Bolívar los procesos de gestión se ha realizado y se los realiza de forma continua, pero con desconocimiento de lo que es la gestión administrativa, por lo que dichos procesos se llevan a cabo sin el conocimiento apropiado de lo que es la gestión administrativa para contribuir con una mejor calidad de la misma.

Es muy importante tener en cuenta que en tiempo de campaña política las organizaciones y partidos políticos no buscan a personal que se encuentra

capacitado para administrar un organismo seccional; sino que se toman en cuenta nombres y figuras de las personas con el fin de obtener la mayor cantidad de votos, con la idea de que en el camino de la administración el que resulte elegido irá aprendiendo y tratará de hacer lo mejor que puede; y es allí donde empieza ya el problema de la gestión administrativa, debido al desconocimiento de los procesos de gestión, que a la postre conllevan al fracaso del trabajo realizado y a ser observados por las entidades de control.

Una vez en funciones el personal elegido para conformar la Junta Parroquial busca ser parte de algunas de las comisiones que consideran ser las más importantes y que de alguna forma genera poder; pero cuando se debe formar los equipos de trabajo para llevar a cabo las respectivas planificaciones dentro del proceso de gestión, surgen los inconvenientes porque no saben cómo elaborar un plan, lo que acarrea dificultades, irregularidades e incumplimientos en la ejecución, que a su vez no tiene el debido control y por consiguiente la evaluación no refleja el logro de los objetivos establecidos con la debida anticipación; todo ello convierte en un fracaso la gestión administrativa del GAD parroquial.

Todos estos aspectos señalados tienen sus consecuencias como: al ingresar para desempeñar la función de presidente, vicepresidente o vocales del GAD parroquial no están capacitados para la elaboración del Plan Operativo Anual con el que deben trabajar, en base a las necesidades, requerimiento de la población y de las disposiciones legales; por lo tanto, cada miembro de la Junta Parroquial trata de hacer lo que puede, sin coordinar con los otros integrantes, reúne a las personas y oferta obras que no están programadas; desconoce los avances de las obras ya iniciadas y plantea que se inicien otras, pero no se toman en cuenta los procesos administrativos a seguir; por lo que, va transcurriendo el tiempo y no aparecen las obras prometidas; mientras tanto el malestar de la comunidad se hace evidente a través de continuos reclamos.

Si el problema continúa la gestión administrativa fracasará y por consiguiente no se podrán realizar procesos de gestión que permitan atender a las personas de la parroquia como realmente lo necesitan; además del riesgo de realizar trámites financieros o disponer el uso de recursos económicos no presupuestados que

conllevarían observaciones de los organismos de control del Estado y las correspondientes sanciones.

Con el fin de buscar resolver el problema se considera la posibilidad de llevar a cabo la elaboración de un manual de procesos administrativos y financieros que servirán de guía y apoyo para la capacitación del personal que dirige el GAD parroquial, a fin de que puedan llevar a cabo una gestión administrativa acorde con las disposiciones legales y tomando en cuenta las necesidades de la población; para poder implementar los procesos de gestión de cada una de las áreas que busca llevar adelante la Junta Parroquial.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo incide la gestión administrativa en los procesos de gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas, cantón San Miguel, provincia Bolívar?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Cómo se lleva a cabo la gestión administrativa en el GAD parroquial de San Pablo de Atenas?

¿Qué procesos de gestión de las actividades se desarrollan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural?

¿Cuál es el modelo de gestión que se debe implementar para mejorar los procesos de gestión en el GAD parroquial?

1.4 Justificación

El tema se justifica plenamente porque hay necesidad de conocer el nivel de incidencia de la gestión administrativa en los procesos de gestión que lleva a cabo el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pablo de Atenas; ya que se encuentra en la línea de investigación del desarrollo local, empresas y territorios, con la sublínea de la misma denominación; puesto que la autonomía y descentralización le permite al GAD parroquial planificar, ejecutar y tomar las decisiones que sean las más adecuadas para un efectividad desempeño en bien de la colectividad de la parroquia.

Es importante llevar a cabo la investigación porque el proceso de gestión del GAD parroquial debe estar enmarcado dentro de las normas legales vigentes y los recursos que entrega el Estado son para obras que beneficien a la colectividad y permitan el mejoramiento de su nivel de vida; de allí que la gestión administrativa debe estar acorde con la gestión del GAD.

Es pertinente el trabajo, en razón que de cada poder del Estado los organismos seccionales y todas las dependencias que reciben dineros del Estado tienen la obligación de rendir cuentas a la comunidad y a las autoridades de control, para saber si la gestión que se lleva a cabo realmente está cumpliendo con los objetivos establecidos y generan el beneficio que requiere la comunidad. Además, se conoce que quienes llegan al GAD luego de las elecciones no tienen los conocimientos necesarios ni la experiencia como para realizar una buena gestión administrativa, que no permite lograr los objetivos que están precisados para los GAD parroquiales rurales.

Hay que destacar que este proyecto tiene un gran impacto no solo social y económico para el GAD parroquial de San Pablo de Atenas, sino que también incidirá en una buena gestión administrativa que conlleve al cumplimiento de los procesos de gestión administrativos, mismos que son fundamentales para una eficiente labor en la entidad seccional, así como para cumplir con las ofertas de campaña, los requerimientos de la población y los objetivos establecidos para el GAD.

Cuando se trabaja en una institución ya sea pública como privada es fundamental tener el conocimiento claro y preciso de lo que es la gestión administrativa, dadas las altas responsabilidades que conlleva el cumplimiento de funciones; con mayor razón si se llega a en representación de un colectivo, que tiene aspiraciones, necesidades, inquietudes y sueños, que aspiran se cumplan con quienes administran las entidades del sector público.

1.5 Objetivos: General y Específicos

General:

Analizar la gestión administrativa en los procesos de gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas, cantón San Miguel, provincia Bolívar año 2023.

Específicos:

- Identificar los procesos actuales de la gestión administrativa que lleva a cabo el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas y la relación con los procesos de gestión.
- Definir los procesos de gestión de las actividades que se desarrollan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas.
- Proponer un modelo de gestión basado en procesos para el mejoramiento del entorno del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas.

1.6 Hipótesis

La Gestión Administrativa incide en los procesos de gestión en el GAD parroquial de San Pablo de Atenas.

1.7 Variables (Operacionalización)

Dependiente: Gestión Administrativa

Independiente: Procesos de Gestión

Operacionalización de Variables

Variable independiente

Tabla 1. Variable gestión administración

Variables	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Instrumentos
Gestión Administrativa	Es la ejecución de cada uno de los procesos que le corresponde a la administración. Los ejecutivos supervisan las operaciones de una organización, asegurando que los recursos se utilicen de manera correcta, llevando un flujo de información efectivo.	A través de una gestión administrativa se llevará a cabo un correcto uso de la información requerida dentro de la organización	Responsabilidad de los Ejecutivos	Planificación del trabajo a realizar	Investigar Planificar Diseñar	Encuesta Encuesta Encuesta
				Control del trabajo realizado	Verificar	Encuesta
				Evaluación y relación con los objetivos alcanzados	Evaluar Comparar con objetivos	Encuesta Encuesta

Nota: Realizado por el investigador

Variable dependiente

Tabla 2. Variable procesos de gestión

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Procesos de Gestión	Se lo considera como el conjunto de las actividades que se relacionan de manera mutua e interactúan con el propósito de transformar los elementos de entrada en resultados. Persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización, mediante la identificación, selección, descripción, y mejora continua de los procesos.	Permite que las actividades vayan mejorando mediante procesos continuos, que serán de gran utilidad para cumplir con los objetivos.	Logro de objetivos	Verificación de resultados	Verificar Definir	Encuesta Encuesta
				Rendición de cuentas	Informar	Encuesta
			Comprobar		Encuesta	
					Encuesta	
				Encuesta		

Nota: Realizado por el investigador

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A nivel macro, se destaca el estudio realizado por Bao et al. (2020) titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú”, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio percibida por usuarios. Se empleó una metodología cuantitativa, correlacional, prospectivo y transversa a una muestra de 147 estudiantes de la Escuela de Pos Grado; los resultados del cuestionario de gestión administrativa indicaron que dicha gestión se lo efectuaba de forma aceptable (69.4%). El documento concluyó con la correlación de sus variables, puesto que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios.

Valle et al. (2021) en su artículo denominado “La gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo empresarial” cuyo objetivo se centró en analizar la relación entre la gestión administrativa y el desarrollo empresarial, efectuaron una metodología con enfoque documental y cualitativo centrado en la revisión de literatura de libros, tesis e información bibliográfica. Los resultados determinaron que la gestión administrativa influye en el desarrollo organizacional, facilitando la adquisición de recursos financieros para el diseño de modelos con enfoques empresariales integrados. Su conclusión estableció que los elementos administrativos y financieros constituyen un factor para el óptimo desempeño y posicionamiento organizacional.

El trabajo de titulación realizado por Condori (2019) denominado “Propuesta de un proceso de gestión de recursos humanos basado en gestión por procesos aplicado a Mypes del sector cafetalero de Chanchamayo con el propósito de hacerlas más competitivas” tuvo por objetivo diseñar un proceso de Gestión de Recursos Humanos basado en gestión por procesos. Se utilizó una metodología con un

enfoque cualitativo efectuado a través de una entrevista a los dueños de las Mypes. Los resultados evidenciaron que un sistema de gestión de procesos en las empresas caficultoras permitirá un incremento de su competitividad. Partiendo de esta información, se efectuó una propuesta centrada en los procesos de gestión del recurso humano, capacitación y evaluación. Se concluyó en la importancia de aplicar el proceso de gestión del talento humano, pues con ello, es posible gestionar al capital humano involucrado en estas Mypes.

A nivel meso, se cita el artículo académico de Chávez et al. (2020) titulado “La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador” tuvo como objetivo realizar un análisis de la importancia de la gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. Se desarrolló bajo una metodología de modalidad bibliográfica, los principales resultados señalaron que la gestión administrativa contribuye al incremento de resultados económicos, aportando no únicamente a la economía interna de la organización, sino también dinamizando el desarrollo nacional, regional y local. Se concluyó en que la gestión administrativa presenta un rol importante dentro de una organización direccionada al cumplimiento de objetivos empresariales por medio de la instauración de procesos relativos a la planificación, organización, dirección y control.

Shulca (2023) en su tesis denominada “La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la JURECH periodo 2019-2021” tuvo por objetivo correlacionar las dos variables gestión administrativa y desarrollo organizacional; para ello centró su metodología en un enfoque mixto desarrollado a través de una encuesta aplicada a una muestra de 12 trabajadores que conforma el personal administrativo y una entrevista a unos de los directivos de la empresa. Los resultados evidenciaron que el 83% de los encuestados manifestó haber recibido ocasionalmente capacitaciones y otro 83.3% señaló la existencia de falencias en la gestión administrativa. Por medio de un análisis estadístico se concluyó que la gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional.

Cueva (2021) realizó un trabajo denominado “Plan de mejora basado en la gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y

tecnología Global Protection”. Su objetivo fue diseñar un plan fundamentado en la gestión por procesos para optimizar la productividad. Por medio de un enfoque cualitativo se obtuvo respuestas a través de entrevistas las cuales facilitaron el desarrollo del FODA. Los resultados indicaron problemas relativos a la falta de recursos generando cuellos de botella y limitaciones físicas en la organización, por lo que fue necesario mejorar el área de almacenamiento cuya propuesta se centró en la gestión de bases de datos, organización y evaluación continua. Se concluyó que para la gestión por procesos se requiere identificar la problemática central de la empresa y con ello es factible delimitar soluciones para el mejoramiento organizacional.

En lo que corresponde a la investigación micro se puede señalar que, revisados varios archivos digitales, no se encuentra ningún trabajo de investigación o algún tipo de información referente a la gestión administrativa, ni procesos de gestión que se hayan llevado a cabo en el GAD parroquial de San Pablo de Atenas; pero se encuentra temas como el Plan de desarrollo y Ordenamiento Territorial; la gestión administrativa financiera en la Junta Administradora de agua potable de la parroquia San Pablo de Atenas, período 2014; así como informes de rendición de cuentas de varios presidentes del GAD parroquial de San Pablo de Atenas.

2.2 Marco Científico

2.2.1 La gestión administrativa

La gestión administrativa es la que se encarga de que los procesos se realicen de la forma más eficaz y con la mayor eficiencia, para cuyo efecto se debe cumplir algunas premisas como: los procesos deben ser oportunos porque se realizan sin demoras, los procesos deben minimizar los costes simplificando la información, y los procesos han de ser rigurosos y seguros en el contenido y confidencialidad de los datos (Caldas et al., 2017).

Se considera a la gestión administrativa como la ejecución de cada uno de los procesos que le corresponde a la administración, esto es: la planificación, organización, dirección, coordinación y el control que debe llevar a cabo la organización; con el fin de tomar las mejores decisiones y llevar a cabo acciones

oportunas para alcanzar los objetivos planteados, tomando en cuenta los procesos que se deben seguir.

Resulta primordial considerar que una buena gestión administrativa debe contar obligadamente con una planificación y luego la organización, porque allí se determinan las acciones que plantea la dirección, lo que permite coordinar y señalar las interrelaciones, así como las actividades enfocadas al logro de los objetivos, siempre teniendo en cuenta el control y evaluación (Ramírez et al., 2017).

Para que sea una buena administración en el sector público el requisito indispensable es una buena planificación, acompañada de una adecuada organización institucional para coordinar todas las acciones que se deben llevar a cabo en beneficio de la colectividad.

La gestión administrativa busca que todo proceso se lo realice de manera eficaz y lo más eficientemente posible, para cuyo efecto debe cumplir con algunas premisas, como: el proceso debe ser oportuno es decir, sin demoras entre los departamentos con el fin de evitar la inadecuada gestión administrativa; el proceso debe minimizar los costes, lo hará simplificando la información que se genera así como su utilidad; el proceso tiene que ser riguroso y seguro, con respecto al contenido que guarda la información, así como lo confidencial de los datos. Lo que exige que el proceso sea estandarizado, lo que genera reducción de costes, tiempo y en el ámbito económico (Caldas et al., 2017).

Una buena gestión administrativa exige de procesos eficientes y eficaces, ya que todo lo planeado debe ser efectuado oportunamente, reduciendo lo que más se puede la situación de gastos, facilitando la información, cumpliendo con lo establecido de acuerdo a las normas vigentes, llevar a cabo los procesos de manera estandarizada para ahorrarle recursos a la entidad y también tiempo para que realmente sea efectivo.

La gestión administrativa es poner en práctica todos y cada uno de los procesos de la administración y que son: planificación, organización, dirección, coordinación y control, en razón de que el cumplimiento de los procesos le permiten tomar decisiones y llevara a cabo acciones a tiempo, para poder cumplir con los objetivos

que ya están establecidos por la empresa y que tiene su fundamentación en los procesos, así como la coordinación de actividades con los diferentes niveles. Por lo tanto, se considera a la gestión administrativa como el conjunto de acciones que le permiten al directivo desarrollar las actividades, cumpliendo con las fases del proceso administrativo y de esa manera poder lograr los objetivos planteados (Ramírez et al., 2017).

Para el logro de los objetivos en la gestión administrativa es fundamental trabajar aspectos como la planificación para prever lo que se va a realizar, la organización a fin de que cada uno sepa lo que debe hacer, la dirección a través del liderazgo de la autoridad, la coordinación para que el trabajo sea en equipo y realizado de la mejor manera, porque finalmente está el control, ya que es necesario ir verificando los avances, para alcanzar las metas establecidas. Lo importante es que se debe cumplir con las fases de los procesos administrativos, porque así se cumplirá con todo lo programado.

En la Constitución de 1998 se establecen los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) y surgen a partir de la publicación en el Registro Oficial el 27 de octubre de 2000 y se encuentran en capacidad de ejercer el gobierno dentro de su jurisdicción, de allí que se encuentran clasificados los GAD en provinciales, cantonales y parroquiales. Los estudios que se realizan a nivel nacional determinan la existencia de serias falencias entre lo que es la gestión administrativa y el desarrollo institucional en las parroquias, por lo que se buscan alternativas que permitan satisfacer las demandas y necesidades de sus habitantes. Las falencias son notorias en el empirismo en los procesos de gestión, así como la dirección de las parroquias, porque hay presencia de factores como paternalismo, asistencialismo, falta de evaluación de los procesos de construcción del desarrollo local, incumplimiento de la gestión financiera en función de las expectativas de los habitantes (Ramírez et al., 2019).

Los gobiernos parroquiales son autónomos por mandato de la ley, por lo que tiene libertad para planificar y ejecutar lo planificado, el gran inconveniente que se presenta en ellos está en las deficiencias dentro de la gestión administrativa, porque no logran encontrar los mecanismos ni la forma de resolver los requerimientos de

las comunidades, debido a un factor que en nada ayuda a realizar un buen trabajo como es el paternalismo, que se agrava por la falta de evaluación de los procesos, lo que conlleva al incumplimiento de la gestión financiera de acuerdo a la realidad en la que se desenvuelve el GAD parroquial.

Se considera a la gestión administrativa como un conjunto de actividades que se llevan a cabo para la dirección de una organización conduciéndola de forma racional a través de tareas, el esfuerzo del personal y los recursos; tiene un carácter sistémico por las acciones dirigidas de forma coherente al logro de los objetivos cumpliendo con la función de la gestión dentro del proceso administrativo como planear, dirigir, organizar y controlar. Esta gestión administrativa está condicionada por factores internos que son los que dependen de la propia organización y sobre los que se puede actuar; también están los factores externos no dependen de la investigación o de que se cuente con información previa (Soledispa et al., 2022).

Si no existe una buena dirección en la organización mal se puede conducir una entidad hacia el logro de sus objetivos, ni tampoco aprovechar de manera eficiente los esfuerzos del personal y la utilización de los recursos; porque en la administración hay que tomar en cuenta que existen factores internos y externos y es necesario tener toda la información para analizar la realidad y tomar las mejores decisiones en beneficio de la colectividad.

2.2.2 Importancia de la gestión administrativa

Se considera que la gestión administrativa es muy importante ya sea para las instituciones como para las empresas, porque facilita el manejo de los presupuestos en proyectos de inversión pública si se trabaja de manera flexible, quienes dirigen la organización demuestran capacidad, se pueden adaptar a nuevos métodos de gestión, buscan el bienestar de sus ciudadanos como prioridad máxima que tiene una parroquia; misma que debe contar con el respaldo en los aspectos: económico, social, educativo y técnico, además de la respectiva información y comunicación adecuada dentro de la organización. La importancia radica en que la gestión administrativa se constituye en el motor que impulsa los cambios dentro de la organización para volverla más eficiente, con una mejor ejecución del presupuesto público para alcanzar los objetivos institucionales. En el caso de los municipios en

el Ecuador son los responsables de gestionar y ejecutar las obras públicas, entre las que se encuentran: construcción de carreteras, aceras, bordillos, canchas deportivas, entre otras obras con presupuestos que se ejecutan anualmente. La importancia de la gestión administrativa radica en el cumplimiento de los fines de la planificación, la toma adecuada de decisiones, el liderazgo en el manejo de la organización para cumplir con los requerimientos de los usuarios (Torres G. , 2022).

Es indiscutible que el papel de la gestión administrativa es muy importante para cualquier organización, empresa o entidad si quienes están al frente de las mismas están capacitados para aceptar los retos, ser innovadores en su desempeño y buscar el bienestar de la población. La buena gestión administrativa debe saber investigar, buscar información, analizar las circunstancias reales y tomar las mejores decisiones para alcanzar el desarrollo de su jurisdicción y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

También se considera importante a la gestión administrativa porque permite la preparación de la institución, la dispone para la acción de forma anticipada, tomando en cuenta todos los medios y los procedimientos para lograr los objetivos y la disminución de los posibles efectos negativos frente a los problemas que le toca enfrentar a la entidad. Para el efecto, se consideran diversos procedimientos y técnicas para el uso eficiente de los recursos tanto humanos como económicos y materiales. Es decir que la importancia de la gestión administrativa radica en la utilización de los recursos que dispone de manera eficiente y coordinada; por lo tanto, debe haber una conducción racional de las tareas, así como de los recursos con el fin de prevenir los problemas y alcanzar los mejores resultados para la organización (Peña et al., 2022).

Si quienes realizan la gestión administrativa llevan a cabo la planificación lograrán que se anticipen las acciones y procedimientos para alcanzar los objetivos, porque de esta manera se lograrán superar los problemas que surgen tanto interna como de forma externa en la institución; debe entonces determinar la forma como se utilizarán los recursos con los que cuenta la entidad, tanto humanos, como económicos y materiales de forma eficiente y eficaz, porque solo así alcanzará el éxito de la gestión.

2.2.3 Características de la gestión administrativa

Como características de la gestión administrativa se pueden señalar las siguientes: está a cargo de un gerente administrativo, cuenta con equipos de trabajo en función de las dependencias de la organización, le aporta valor agregado a la organización, el personal administrativo debe cumplir con muchas funciones como: elaborar políticas, normas y procedimientos; liderar los equipos de trabajo; supervisar la ejecución del presupuesto, implementar mejoras en la gestión del personal, controlar el proceso remunerativo del personal, diseñar programas de capacitación y desarrollo del personal, diagramar la distribución del espacio de trabajo, para que los resultados sean los esperados (Etecé, 2022).

Lo destacado de la gestión administrativa es que debe contar con un gerente administrativo que en este caso corresponde al presidente del GAD parroquial, un equipo de trabajo que son todos los delegados y el personal administrativo de la entidad, quienes están obligados a agregarle valor a su trabajo, porque cumplen una función en beneficio de la colectividad; de allí la planificación para obtener los resultados esperados.

Otra forma de señalar las características de la gestión administrativa es: universalidad porque se puede desplegar en cualquier lugar, especificidad ya que son propias de la administración, unidad temporal ya que consta de etapas, fases y elementos que interactúan, unidad jerárquica porque evita las contradicciones de la autoridad, flexibilidad ya que debe adaptarse a las nuevas realidades, interdisciplinaridad en razón de que se interrelaciona con otras disciplinas, valor instrumental debido a que se aplica para alcanzar en cualquier objetivo trazado (Montoya, 2021).

Otras características de la gestión administrativa son: la universalidad porque no hay inconveniente en llevarla a cabo en cualquier lugar, cumpliendo con las fases para que no se den las contradicciones entre la autoridad y el personal, porque como todo cambia, así mismo hay nuevas realidades dentro de la gestión del GAD parroquial, que deben ser consideradas al momento de cumplir con las obligaciones que les encomienda la población en las elecciones de autoridades parroquiales.

Desde otro criterio se consideran las siguientes características de la gestión administrativa: Universalidad, porque la gestión administrativa se da donde existe una organización social por la coordinación de medios, que se da en el mismo Estado, las empresas, las organizaciones y las instituciones. Su especificidad, porque el fenómeno administrativo es específico y muy distinto de las personas que lo acompañan. Tiene unidad temporal, porque a pesar de las etapas y elementos diferentes se da en todo momento de la vida de una empresa u organización con los elementos administrativos. La unidad jerárquica, porque se cuenta con jefes que son parte de un solo cuerpo administrativo, es decir desde el de más alta jerarquía como un gerente o un directivo hasta el de más baja jerarquía como la de un empleado. La administración sigue un propósito, que por lo general es la de influir sobre el medio ambiente en base a los esfuerzos del grupo para alcanzar entre todos los objetivos. Se logra por, con y mediante los esfuerzos, ya que se debe abandonar la tendencia o el criterio que querer hacer todo uno mismo, debido a que las tareas se deben cumplir con y mediante los esfuerzos que también realizan los demás. La administración es una actividad, ya que quienes administran y los que ocupan cargos directivos en los diferentes niveles son designados. La efectividad, porque se necesita de conocimientos, aptitudes y prácticas, además de la habilidad técnica para el cumplimiento del trabajo asignado. Se puede decir que la administración es intangible, pero se evidencia su presencia por los resultados alcanzados con el esfuerzo de todos. Los que administran no necesariamente son los propietarios, aclarando que estos dos términos no son sinónimos; porque el propietario es el dueño de la empresa o de la organización y el que administra la dirige (Arévalo, 2018).

Algo que realmente se debe tener muy en cuenta es la especificidad, debido a que la administración es propia de cada lugar, sin importar que las personas cambien, porque una vez cumplido el período para el que fueron elegidos, vendrán nuevos funcionarios, pero el proceso administrativo debe continuar. Se debe contar con una unidad jerárquica para que la organización funcione de manera adecuada, aunando esfuerzos para cumplir con las tareas encomendadas de manera efectiva, contando siempre con una administración adecuada a la realidad de la organización.

2.2.4 Factores que inciden en la gestión administrativa

En la gestión administrativa de una organización se pueden encontrar factores internos y externos, los primeros dependen exclusivamente de institución o empresa y sobre ellos se puede actuar; mientras que los externos no tienen nada que ver con la información que se tiene de la organización. En el caso de los factores internos se toma en cuenta la calidad, eficiencia y la innovación. La calidad tiene que ver con la satisfacción del cliente o del usuario al recibir un bien o servicio en razón de la seguridad y la rapidez con la que se atiende a las peticiones; mientras que la eficiencia está relacionada con los costos y que se buscan sean menores, mientras que la producción debe ser mayor, aquí juega la responsabilidad con la que labora el personal en la función que le encomendaron. Con respecto a los factores externos, éstos tienen un accionar de forma directa como también indirecta en la gestión administrativa y mucho tiene que ver con la formación de quien dirige la organización, para que pueda administrar la institución y tener así una mayor acogida dentro de los clientes o los usuarios (Gavilánez et al., 2018).

Siempre es necesario tener en cuenta que en la gestión administrativa existirá la influencia de factores internos como externos, porque hay inconvenientes al interior de la institución y que pueden ser manejados adecuadamente por la autoridad que considerará la calidad, eficiencia e innovación de todo el personal y las funciones que desempeñan; pero también están los externos y que son de difícil control para la entidad, porque están relacionados con los resultados de la gestión que generan satisfacción o descontento en la ciudadanía; que siempre exige una mejor administración de las instituciones.

2.2.5 Factores que inciden en la competitividad de la organización

Uno de los aspectos que se toma en cuenta en la gestión administrativa corresponde a la competitividad que puede tener una organización; y es por ello que se deben considerar los factores que indican en dicha competitividad, siendo dichos factores los siguientes: La planeación estratégica, porque es un proceso que permite a los directivos de la organización prever el futuro de la misma para llevar a cabo los procedimientos y acciones que permitan alcanzar los objetivos; para lograrlo hay que trabajar en la selección de la misión y las metas de la corporación, realizar el

análisis competitivo externo con el fin de determinar las fortalezas y debilidades; seleccionar las estrategias para fortalecer la organización y también corregir sus debilidades, lo que le permite aprovechar las oportunidades externas.

De otro lado está el capital humano, que no es otra cosa que el conocimiento, así como las competencias y demás atributos que poseen las personas y que de ser aprovechados adecuadamente son relevantes en las actividades económicas. Es decir que, se considera capital humano al valor que producen las capacidades que tienen las personas como resultado de la educación, la capacidad que tienen para conocer, las experiencias adquiridas, el afán de perfeccionarse, la capacidad de tomar decisiones, así como el saber relacionarse con las demás personas, lo que aumenta la productividad. El capital humano se relaciona con el conocimiento de las personas, la relación que tiene con las competencias, la capacidad de mejorar e innovar, así como el compromiso y la motivación para trabajar en la organización.

La innovación, considerada como el cambio en los procesos y los productos para mejorarlos con el fin de llevarlos a nuevos mercados, maneras de distribución o servicios; viene a ser como una respuesta que permite asegurar la supervivencia y también los recursos con los que cuenta la organización inspirando un mejor sistema de gestión.

También está la producción, donde se toma en cuenta la complejidad de los procesos con el empleo de herramientas modernas y flexibilidad en los procesos de producción, el desarrollo de nuevos productos, un mejor manejo de inventarios, lo que permite a la empresa u organización reaccionar de mejor manera ante los cambios de la demanda y la influencia de los factores externos que afectan a la organización; es decir que si hay mayor flexibilidad y modernización tanto de procesos como de operaciones se obtendrá un mayor nivel de competitividad.

Los sistemas de información, que son importantes porque las tecnologías se consideran como mecanismos de competitividad organizacional, que al adoptar de forma consciente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, conjuntamente con personal especializado, alcanza un nivel de sistematización y produce planes de contingencia que le permiten ser más competitivos.

Algo que no se puede dejar de lado corresponde al aseguramiento de la calidad, como el conjunto de acciones que son debidamente planificadas y sistematizadas con el fin de proporcionar la confianza correspondiente de un producto o servicio que permitirá satisfacer los requisitos señalados para la calidad. De allí que la calidad de la gestión administrativa está dada por el talento humano, así como por la capacidad de adaptación y también de innovación del personal (Soledispa et al., 2022).

2.2.6 Procesos de gestión

En primer lugar, es importante aclarar lo que es un proceso, que se considera como una actividad o un conjunto de actividades que son limitadas, se repiten y se miden, utilizan un insumo organizacional para agregarle valor con el que logran la transformación y entregan un producto final que puede ser un bien o un servicio para sus clientes tanto internos como externos. Estos procesos tiene como elementos los siguientes: un evento que da inicio al proceso y se denomina disparador, las entradas o insumos y recursos que ingresan al proceso y que son transformados en productos o servicios con un valor agregado, las salidas que no son otra cosa que los productos o servicios elaborados en un área, los controles como leyes, resoluciones, acuerdos, etc., que emplean los responsables, los recursos o elementos empleados en el proceso pudiendo ser humanos, tecnológicos, materiales y financieros; proveedores del proceso y finalmente los clientes o usuarios (GIZ, 2020).

El proceso o los procesos no son otra cosa que actividades utilizadas por las organizaciones para transformar todos aquellos elementos que ingresan y entregar con un valor agregado bienes o servicios a los clientes y usuarios; pero que tienen un límite, que se las puede repetir y también que son medibles. Para que se cumpla un proceso hay que tener en cuenta los elementos que lo constituyen como el disparador o la razón o motivo que inicia el proceso, luego están los insumos que son los elementos que ingresan para ser transformados y agregarles un valor, en la salida están los bienes o servicios que entrega la organización, para un eficiente funcionamiento deben estar presentes los controles en base a las disposiciones legales que rigen a la organización, también se consideran a los recursos que

intervienen en el proceso, como los trabajadores, las maquinarias, lo financiero, a ello se toma en cuenta los proveedores o quienes entregan los elementos que ingresan y finalmente los usuario o clientes, que se benefician de los bienes o servicios que oferta la organización.

Se considera a un proceso de gestión como un concepto organizacional, es decir, como el conjunto de las actividades que se relacionan de manera mutua e interactúan con el propósito de transformar los elementos de entrada en resultados. De su parte las organizaciones cuentan con una serie de flujos a su interior para poder brindar atención y servicio interno y externo por lo que deben modificar los insumos en actividades que agregan valor para generar los resultados y los impactos que se buscan alcanzar, como resolver las necesidades de los clientes o de los usuarios (Forbes, 2019).

Los procesos de gestión son parte de la gestión administrativa y están conformados por una serie de actividades que desarrolladas de forma conjunta buscan alcanzar los objetivos que tiene una organización proporcionando atención tanto interna como externa con el propósito de modificar los insumos, es decir los elementos de entrada o de ingreso en un valor que se agrega a los bienes o servicios que se ofertan y que permitan resolver todas aquellas necesidades que plantean los clientes o los usuarios.

Es importante tener en cuenta que para la ejecución de una planificación se trabajará con diferentes procesos de gestión, ya que cada uno se enfoca en temas como la competitividad, eficiencia, planificación, control, etc. Se ejecutan los procesos de gestión con el propósito de llevar a cabo en la institución distintos aspectos que conllevan al perfeccionamiento de la organización tanto desde el ámbito económico, como el social, cultural, ambiental, entre otros (Chamorro, 2019). Es decir que, no se puede señalar dentro de la gestión administrativa un solo proceso de gestión, porque existen varios, de acuerdo con la finalidad que se persigue, pero siempre pensando en el mejoramiento de la calidad de los servicios que presta la organización o de los bienes que entrega la empresa.

2.2.7 Características de los procesos de gestión

Entre las características está que los procesos de gestión deben ser necesarios dentro de la organización y para lograr calidad se deben considerar los tres niveles: los procesos estratégicos que conservan las políticas o estrategias de la unidad o la empresa, planteando directrices y límites para la actuación con el resto de procesos; también deben ser operativos para justificar la existencia de una unidad, se encuentran relacionados con los servicios que prestan a los usuarios o los clientes, para su ejecución deben intervenir en varias áreas funcionales; y los procesos de soporte que son los que apoyan, siendo determinantes para alcanzar los objetivos. Se tienen como procesos de gestión: planificación estratégica y control, control y planificación financiera; gobernanza empresarial y auditoría interna, proceso de gestión de relación con los clientes (Solf, 2019).

Para que el proceso de gestión sea de calidad hay que tener en cuenta tres niveles, el primero que tiene que ver con los procesos estratégicos, donde se plantea claramente lo que se quiere lograr y cuáles son los límites que no se pueden rebasar; el que sean operativos porque los servicios que se ofrecen a los usuarios tienen que realizarse de manera ágil y oportuna; contar con procesos de soporte con los que realmente se pueden alcanzar los objetivos previstos para el proceso de gestión.

También se consideran como características de los procesos de gestión a: ser medible, porque hay que medir los costos, la calidad y otras variables; los resultados específicos, porque deben ser individuales, identificables y cuantificables; que se puedan entregar a los clientes porque debe satisfacer las expectativas; y corresponder a un evento específico, ya que tiene un desencadenante concreto (Arévalo M. , 2019).

También hay otras características de los procesos de gestión que deben ser tomados muy en cuenta como el que sea medible, para saber cuánto se ha cumplido y lo que falta; los resultados específicos que son los logros que se van dando en forma puntual y se los proporciona a los usuarios para cubrir las necesidades o requerimientos que realizan a la organización; y tomar en cuenta un hecho específico, debido a que así se puede llevar a cabo el control efectivo de lo que se realiza y se trabajará hasta la culminación de lo proyectado.

Si en la institución de carácter público se quiere lograr mejoras el proceso es trabajar en equipo y que tenga una clara orientación hacia la acción que proclama como un camino hacia la mejora el apropiarse y también en la que todos deben tratar de conducir la organización hacia los mejores sitios; razón por las cuales se debe implantar un sistema de aprendizaje permanente de lo que es la organización, así como el conocimiento y seguimiento de una filosofía de gestión, donde todo el personal participa de manera activa, para alcanzar los objetivos establecidos (Esquivel et al., 2018).

Este aspecto es muy válido en las instituciones públicas y de igual forma en el GAD parroquial, el trabajo en equipo; debido a que, por razones políticas, de intereses personales o grupales, cada integrante de la organización quiere llevar a cabo una acción determinada, que no cuenta con el apoyo de los demás y que a la larga termina en nada; por ello es primordial el trabajo en equipo, porque se priorizan las necesidades, se plantean soluciones y se esfuerzan por trabajar todos hasta lograr culminar las acciones en la forma prevista.

En el caso de un organismo seccional la gestión de procesos se enfoca en: procesos estratégicos de gestión, de provisión de recursos, para la preservación del buen ambiente de trabajo, de preparación y actualización de planes de desarrollo y programas de trabajo, de seguimiento y evaluación de productos y servicios, de comunicación interna y externa basados en la transparencia, de preparación y respuestas a emergencias y crisis, y otros procesos de acuerdo a los requerimientos de la organización y la comunidad. Con la gestión de procesos se trata de determinar no solamente la implementación de servicios y productos, sino también, producir efectos de desarrollo tanto en el corto, como en el mediano y largo plazo (Forbes, 2019).

Las precisiones sobre la gestión de procesos en el caso de los GAD es muy importante porque se precisa que el trabajo debe enfocarse en los procesos estratégicos de gestión, es decir, lo que se va a realizar; la provisión de recursos o la forma como se puede obtenerlos; el ambiente de trabajo que necesariamente debe ser bueno, preparar, actualizar, realizar el seguimiento de los planes, para evaluar

los resultados, algo muy indispensable como es la buena comunicación, buscando siempre lograr el desarrollo y progreso de la comunidad.

Los procesos de gestión no son valorados por parte de los servidores públicos, a pesar de que generan aportes de gran impacto a la gestión de la institución, simplificando tareas, desarrollando competitividad, generando satisfacción para los usuarios y mejorando la calidad del servicio. Se considera a los procesos de gestión como un modelo de organización que ayuda a mejorar las actividades que realiza la organización. Se caracteriza por la simplificación administrativa, así como la organización institucional para la mejora de los resultados y el incremento del valor público (Flores y Núñez, 2021).

Es lo que normalmente ocurre en el GAD parroquial, que no se valoran los procesos de gestión a pesar de la gran utilidad para una efectiva labor y para alcanzar la satisfacción de parte de la ciudadanía; deben ser trabajados estos procesos de gestión porque ayudan a mejorar el trabajo que se lleva a cabo en la organización, se simplifican las tareas administrativas y se logran los mejores resultados para la comunidad.

Es una forma de trabajo que rompe los esquemas de trabajo por actividades centralizadas en funciones, y promueve los procesos interconectados para llegar a la excelencia en la atención y dentro de la gestión es un proceso eficaz con el que se alcanza buenos resultados en la administración pública; pero a su vez permite perfeccionar los órganos de la entidad, convirtiéndose en herramienta básica que permite la eficacia de la administración pública, mientras que el mapa de procesos permite el control de los elementos de la gestión.

2.2.8 Fases del proceso de gestión

Para implementar el proceso en su concepción se plantean cuatro fases que se relacionan con el ciclo de la calidad y que son: a) preparación, b) identificación, c) mejora de procesos y d) revisión estratégica; mientras que los procesos de mejora cuentan con tres pasos: a) identificación de oportunidades de mejora, b) determinación de las acciones de mejora y c) implementación de las medidas.

En el desarrollo de cada fase se desarrollan algunos aspectos que generan resultados, así en la fase 1 se planifica de forma general, se definen los objetivos, los equipos de trabajo técnico y el estado en el que actualmente se encuentra el proceso; en la fase 2 está el estudio del proceso, los mapas de procesos, la identificación de procesos críticos, así como las deficiencias de los procesos para constituirse en el diagnóstico; en la fase 3 se diseñan los indicadores y también los instrumentos, se validan los instrumentos de medición y se proponen nuevos indicadores; en la fase 4 se miden y analizan los indicadores, se elaboran gráficos o indicagramas y se hace el análisis de correlaciones de indicadores; mientras que en la fase 5 se evalúa, identifica oportunidades para mejorar, se efectúan las acciones de mejora y finalmente se evalúa el impacto del procedimiento (Flores y Núñez, 2021).

Los integrantes del GAD parroquial deben tener un claro conocimiento de lo que son los procesos de gestión, especialmente en lo que corresponde las cuatro fases: a) preparación, donde se tiene toda la información que se requiere de la comunidad; b) identificación, para determinar la problemática existente y sus causas con el propósito de encontrar soluciones; c) mejora de procesos a través de las evaluaciones y controles permanentes, para ir mejorando, corrigiendo y obtener buenos resultados; y d) revisión estratégica donde se hace una mirada retrospectiva de todo lo que se ha realizado hasta el momento, para tomar los correctivos necesarios y cumplir con todo lo planificado.

Cuando se requiere cumplir a cabalidad con una función los responsables de las organizaciones o sus gerentes están obligados a satisfacer objetivos múltiples a través de diferentes actividades con el personal que se enfoquen en mantener, utilizar, evaluar y conservar de manera eficaz a toda su fuerza laboral. Es decir que es tarea de gerencia realizar la gestión del talento humano con el que cuenta en la organización, donde todos los niveles de mando deben cumplir las cuatro funciones administrativas: planear, organizar, dirigir y controlar. Todo esto corresponde a los procesos de gestión del talento humano y que son de responsabilidad de los administradores, que lleva a cabo las políticas y las prácticas indispensables para la administración del trabajo del personal a su cargo; porque realiza el diseño del cargo, recluta, selecciona y orienta al personal, asigna la remuneración, determina

canales de comunicación entre otros aspectos. Lo que se busca es que las personas se constituyan en elementos esenciales para la organización por medio del trabajo conjunto para lograr estrategias organizacionales y objetivos grupales, siempre con expectativas positivas, manteniendo un buen clima laboral; considerando siempre que los trabajadores son lo más importante de la organización (Borrero R. , 2019).

Una de los aspectos que más debe tener en cuenta corresponde al personal que labora en la organización; porque en situaciones políticas como las que se dan para nombrar a l presidente y vocales del GAD parroquial, los compromisos hacen que se coloquen en los puestos a personal no capacitado para cumplir una función específica; luego están los inconvenientes por situaciones personales o partidistas; y es el área de Recursos Humanos la que debe llevar adelante un proceso de selección para que sea el mejor personal el que trabaja, de acuerdo a lo planificado para buscar el progreso de la comunidad.

2.2.9 Tipos de procesos para una institución

Se consideran cuatro procesos como fundamentales, el primero es el proceso administrativo que es una secuencia de pasos con los que se asegura que la institución maximice su eficiencia para lograr los objetivos; este proceso es cíclico y tiene como funciones la planificación donde se define objetivos, metas institucionales y los medios que se requiere para obtener el éxito; luego la organización que permite distribuir las tareas entre el personal buscando el fortalecimiento del entorno colaborativo; luego la dirección donde se busca motivar y recompensar a los colaboradores para estimular su trabajo de manera planificada y organizada; y finalmente el control, para verificar que las actividades que se planificaron se cumplieron de la mejor forma y a tiempo. El segundo proceso es el de gestión que está conformado por una serie de etapas que permiten medir la calidad de las actividades que se realizan en la institución y también identifica aquello que debe ajustarse para lograr excelentes resultados, siendo este proceso indispensable para un mejor desarrollo de la organización. En tercer lugar, está el proceso productivo que son las acciones que realiza la organización para producir los servicios que requiere la comunidad; es decir que los insumos que recibe la organización son transformados en soluciones para los usuarios, debiéndose tomar

en cuenta las demandas de la población, tener métodos claros, disponer de los recursos, prestar atención a los requerimientos tecnológicos. Finalmente está el proceso comercial que es la facilidad que se da a la interacción de la organización con sus usuarios, donde se analiza la demanda de los mismos, se buscan los medios y estrategias y se ejecutan las obras (Fayol, 2022).

Toda gestión administrativa requiere de la presencia de cuatro funciones que son primordiales, como: planear, porque allí se anticipa lo que se quiere lograr y la forma en la que se realizarán las actividades, el uso de los recursos y mecanismos de evaluación; organizar, para definir los niveles dentro de la administración, el clima que debe existir en la organización y la manera en la que se llevará a cabo la comunicación; dirigir, es saber ser un líder para que el personal pueda cumplir a cabalidad con su función a través de una excelente comunicación, tanto vertical como horizontal; y controlar para alcanzar el éxito, porque todo ser humano comete errores, y el control permite precisarlos de manera oportuna para tomar los correctivos que sean necesarios.

2.2.10 Importancia de los procesos de gestión

Los procesos de gestión tienen muchísima importancia en las empresas, instituciones y organizaciones porque le dan sentido y dirección a la gestión administrativa, a través de la coordinación para obtener los objetivos previstos; son base de la fortaleza competitiva, logran el desarrollo y la expansión de los activos; y busca la satisfacción y la motivación de los colaboradores, así como la solución de los problemas de la comunidad (Fayol, 2022).

Indiscutiblemente que los procesos de gestión resultan ser de muchísima importancia, porque son los que orientan a la gestión administrativa, permiten coordinar las actividades a desarrollar, siempre considerando el bienestar de los colaboradores, porque si existe voluntad de trabajo en el personal hay que saber aprovechar de la mejor manera, porque solo así se pueden resolver los problemas que se presentan en la comunidad y satisfacer sus necesidades.

2.2.11 Pasos para implementar un proceso de gestión en un GAD parroquial

Para trabajar con los procesos de gestión se debe proceder de acuerdo a un conjunto de pasos, donde el primero tiene que ver con la conformación de los equipos de trabajo; para lo cual es muy importante tener en cuenta estos pasos metodológicos: el GAD debe considerar muy seriamente estos elementos básicos a) contar con el apoyo y el compromiso de las autoridades que conforman el GAD para implementar los procesos de gestión en toda la institución, para lo cual debe existir el compromiso del presidente, los directores y los responsables de las diferentes áreas de la parroquia, porque solo así se entregarán servicios de calidad a la comunidad y se alcanzará resultados óptimos (GIZ, 2020).

También deben tener muy en claro los objetivos estratégicos y las metas a alcanzar por parte del GAD porque se evitará cualquier riesgo de incumplimiento, ya que todo está establecido previamente; a ello se debe agregar el aseguramiento de los recursos tanto técnicos como económicos que requiere el proceso y es compromiso de autoridades y directores proporcionar de manera oportuna los recursos para llevar a delante las actividades que están debidamente programadas.

De otro lado está la conformación y organización del equipo de trabajo, que debe contar con el mejor personal con preparación técnica y con responsabilidad para el área que se le encarga, debiendo identificar y documentar todos los procesos de gestión. Para el efecto capacitará y orientará a los servidores públicos acerca de los procesos de gestión, promoviendo la participación de todo el personal. Finalmente está la elaboración de un plan de trabajo, que tome en cuenta las necesidades de la comunidad y las disponibilidades del GAD parroquial para cumplir con los compromisos adquiridos y satisfacer las necesidades de los habitantes del sector (GIZ, 2020).

Como un segundo paso está la identificación de los procesos previo la revisión y análisis de leyes vigentes, reglamentos y más disposiciones legales donde se determinan las funciones, responsabilidades y competencias del personal, al igual que las funciones a cumplir las actividades que desarrolla el GAD y su relación con las competencias, para lo cual se revisará el estatuto de los GAD parroquiales y

demás documentos. Se identifican los productos o servicios que oferta la entidad al igual que las características y necesidades de la ciudadanía.

Con el fin de esclarecer la diferencia existente entre proyecto y proceso es necesario indicar que los procesos tienen el carácter de cíclicos porque cuentan con un inicio y un fin y que se pueden repetir las veces que sean necesarios, mientras que los proyectos tienen un inicio y un fin, aclarando que no se pueden repetir (GIZ, 2020). Una vez que se definen los procesos se establecen los respectivos proyectos para su adecuada aplicación en la gestión administrativa.

Para el tercer paso está la elaboración del catálogo de procesos cuya finalidad es la de transformar los recursos o insumos que llegan a la entidad en productos o servicios; siempre bajo el amparo de las normas legales y los procesos internos que establezca el GAD, para lo cual se debe organizar, jerarquizar y codificar tanto los procesos como los subprocesos de acuerdo a las áreas; debiéndose establecer un flujograma de cada proceso desde el inicio hasta el final, para poder tener el control de calidad de los procesos y subprocesos en una competencia.

En el caso del paso cuarto se realiza la descripción del proceso a través de la identificación de las actividades a realizarse, determinando al responsable de las mismas, los resultados a alcanzarse y los tiempos que se requiere. Este paso es un valioso insumo para poder organizar el trabajo, así como definir la carga de trabajo en lo que corresponde a recursos humanos y el tiempo que se requiere para el cumplimiento de las mismas, también para elaborar el perfil del servidor público que se necesita para cumplir con ese proceso (GIZ, 2020).

Ya en el paso cinco está la preparación de la ficha en la que se caracteriza el proceso de gestión, para recoger la información relacionada al mismo y con la que se puede sustentar dicho proceso; para el efecto se tomarán en cuenta los datos que a continuación se señalan: datos de identificación del proceso, como el nombre del flujo, el código del proceso, el área correspondiente y los procedimientos; también se especificará el objetivo del proceso, es decir lo que se quiere lograr con la realización, objetivo que debe estar vinculado con la planificación estratégica del GAD; también hay que determinar el alcance donde se señala el principio y fin del proceso y que debe estar vinculado al flujograma del proceso; además de señalar

los roles y responsabilidades de cada servidor público dentro del proceso a su cargo (GIZ, 2020).

En lo que respecta al paso seis hay que definir los insumos y productos que deben ingresar a la organización para agregarle el valor, así como los clientes que pueden ser internos o externos y que se beneficiarán de los productos o servicios que va a entregar la organización, que en este caso corresponden a los habitantes de la comunidad.

En el paso siete se plantea el diagrama o flujo del proceso de gestión que se debe seguir dentro de la organización, que no es otra cosa que una representación gráfica del proceso a seguir con sus respectivos subprocesos las actividades que se desarrollarán; ya que permiten identificar los pasos y actividades del proceso, la forma en la que está estructurado el proceso y la secuencia de actividades a seguir durante el proceso de gestión, además se podrán detectar las fallas, duplicación de actividades o ineficiencia en los procedimientos para tomar los correctivos de manera oportuna (GIZ, 2020).

Cuando se procede a diseñar el flujo de procesos de gestión es necesario tener en cuenta las siguientes orientaciones: que se identifiquen todas las actividades, así como las decisiones más importantes a seguir en el proceso a fin de poder cumplir con los servicios de manera secuencial; se debe también identificar con precisión a los actores o lo que es igual a los responsables de llevar a cabo cada actividad, en suma, deben estar registradas todas las personas involucradas en las actividades. Hay que precisar la conexión que existe entre las actividades y las decisiones del proceso de manera ordenada, en secuencia y de acuerdo a quien las realiza.

Para el paso ocho están señalados los indicadores de gestión, donde se toman en cuenta los siguientes elementos: el nombre del proceso de gestión que se sigue, el nombre de la variable que se desea medir, el nombre del indicador, la unidad en la que se mide la variable, la relación en forma matemática de lo que se mide con el resultado a alcanzar. Se debe tomar en cuenta un indicador por proceso para facilitar el seguimiento de los resultados y los avances logrados con la implementación del proceso de gestión establecido (GIZ, 2020).

Con respecto al paso nueve está el versionamiento o también el registro de documentos relacionados con los cambios que se realizan en el proceso y procedimiento, para su control y también monitoreo que verifiquen el cumplimiento de las tareas y procedimientos. Se registra el historial de los procesos, también subprocesos y procedimientos que se señalan en el cambio que se introduce, además del nombre del responsable de la nueva versión del proceso y también debe constar el nombre de la autoridad que dio la aprobación a la nueva versión del proceso de gestión.

Ya en el décimo paso está la revisión metodológica y aprobación de los procesos de gestión del GAD, porque deben tener la aprobación del responsable del área, así como de las autoridades del GAD parroquial.

Por último en el paso onceavo se toma en cuenta la socialización de los procesos de gestión, porque es indispensable dar a conocer los procesos de gestión a llevarse a cabo, una vez que fueron aprobados y que se cumplieron con todos los pasos; ya que deben tener conocimiento de los mismos todo el personal y los clientes tanto internos como externos, porque solo así se logrará la implementación correcta de los procesos de gestión, que a la postre se traducirán en servicios oportunos y de calidad para los habitantes de la comunidad (GIZ, 2020).

2.2.12 Modelo de gestión de procesos

Modelo de gestión de Webster

Se dividen en cuatro puntos: mapeo de la situación y de los resultados esperados; definición de los equipos y entrenamiento; definición del proceso, en el cual se definen los procesos prioritarios y los productos involucrados; comprensión del concepto de cliente y proveedor; comprensión de los recursos involucrados en los subprocesos; y detalle del flujo de cada subproceso analizado y conclusión del mapeo del proceso (Cunha et al., 2019)

Modelo desarrollado por IBM

La metodología de gestión de procesos desarrollada y aplicada por IBM se divide en las siguientes fases: definición de procesos, análisis de procesos y mejora de procesos. Cada una de las tres fases se subdivide en etapas, este modelo de gestión de procesos se divide en tres fases: definición de procesos, en la que se encuentran las etapas de organización, caracterización de clientes, mapeo de procesos críticos y análisis de procesos urgentes y mejora de procesos; análisis de procesos, etapa en la que se mejora un método, lo que resulta en un método mejor; mejora de procesos, cuyas etapas son: verificación, implementación y reinicio (Cunha et al., 2019)

Modelo de Harrington

La mejora de los procesos debe seguir los siguientes principios: orientación al cliente; planificación compartida por todos; confianza entre directivos y empleados; procesos normalizados; orientación al proceso; participación de todos; formación y mentalidad estadística. Este modelo, trata de la mejora de los procesos, es decir, empieza por la organización, la comprensión del proceso, la mejora, la medición y el control, y termina con la mejora continua (Sobreira, 2019).

Modelo GAV

Se propuso un modelo compuesto por seis etapas: conocer la empresa y sus procesos; identificar/seleccionar/definir un proceso/subproceso crítico para garantizar el éxito de la organización; conocer/mapear el proceso/subproceso crítico; evaluar las actividades, identificar/seleccionar el/los problemas/s crítico/s prioritario/s; identificar, proponer, seleccionar soluciones de mejora; implantar las soluciones seleccionadas. Para cada etapa mencionada, se estipularán objetivos, acciones, resultados esperados y herramientas (Rezende et al., 2020).

Modelo de Rummler y Brache

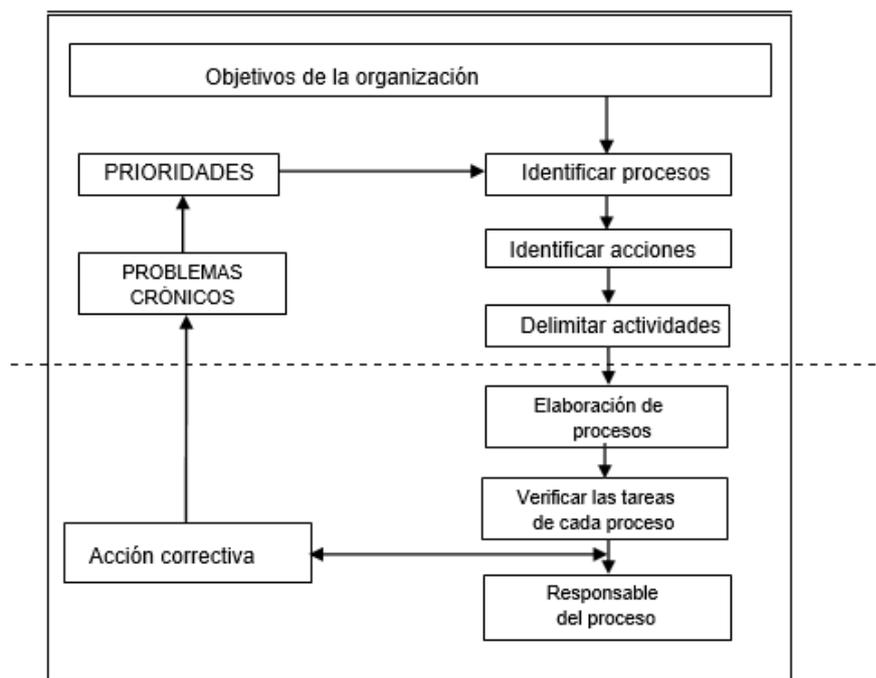
Se compone de las siguientes etapas relativas a la mejora y gestión de procesos: identificación de la cuestión crítica de negocio; selección del proceso crítico; selección del líder del proceso y de los miembros del equipo; formación; desarrollo del mapa actual; identificación de los “hilos desconectados”; análisis de los “hilos desconectados”; desarrollo del mapa ideal; establecimiento de medidas; desarrollo

de cambios planificados y presentación de recomendaciones; implantación de los cambios; e institucionalización de la Gestión de Procesos (Sobreira, 2019).

Modelo de Tachizawa

El modelo de Tachizawa (1997), por su parte, se basa en etapas basadas en los criterios de la Fundación Nacional de la Calidad (FNQ) y de la Organización Internacional de Normalización (ISO) 9001: identificación de los procesos clave; identificación acciones, insumos, tareas, productos y clientes; elaboración de procedimientos operativos, responsables de la gestión de procesos (Tachizawa y Pozo, 2018).

Figura 1. Modelo de Tachizawa



Nota: (Tachizawa y Pozo, 2018).

2.2.13 Identificación de los procesos actuales de la gestión administrativa del GAD San Pablo de Atenas

- Selección y contratación del personal
- Capacitación del personal
- Evaluación del personal

- Pago de remuneraciones al personal
- Elaboración del Plan Operativo Anual
- Formulación del presupuesto
- Liquidación presupuestaria
- Estados financieros
- Plan de contrataciones

2.2.14 Definición de los procesos de la gestión administrativa del GAD San Pablo de Atenas

a) Selección y contratación del personal

La selección tiene como objetivo buscar, suministrar e identificar profesionales cualificados que ayuden a mejorar los resultados, como el desarrollo y la realización personal. El proceso de selección y contratación abarca diversas formas y técnicas, como pruebas de conocimiento, pruebas de personalidad, grafología, entrevistas de selección, dinámicas de grupo y otras (Castro et al., 2021).

Actividades:

- Anunciar el puesto o vacante.
- Revisar las solicitudes.
- Seleccionar a los posibles candidatos al puesto.
- Aplicación de pruebas.
- Contratación.

b) Capacitación del personal

La formación de las competencias del personal es una función clave, y una de las responsabilidades directivas más importantes favoreciendo al desarrollo profesional del personal. La capacitación parece ser una respuesta lógica a las condiciones extremadamente cambiantes del entorno y a los nuevos requisitos para la supervivencia y el crecimiento de la organización (Honores et al., 2020).

Actividades:

- Detectar necesidades relativos a las competencias del personal.
- Clasificar y jerarquizar estas necesidades.
- Definir los objetivos de la capacitación.
- Diseñar un programa de capacitación con base en las necesidades detectadas.
- Definir los objetivos de la capacitación.
- Ejecutar la capacitación.
- Evaluar los resultados.

c) Evaluación del personal

Las formas de evaluar el rendimiento humano varían de una organización a otra. Sin embargo, en general, es una técnica que todas las organizaciones pueden utilizar para detectar problemas de supervisión y coordinación, adecuación e integración de la persona en la organización, posibles carencias formativas, calidad de vida en el trabajo, entre otros (Guartán et al., 2019).

Actividades

- Establecer estándares de evaluación.
- Determinar el momento y tiempo de evaluación.
- Observar los comportamientos del personal.
- Análisis de las causas de desempeño.
- Llevar a cabo seguimientos continuos.

d) Pago de remuneraciones al personal

La remuneración puede caracterizarse como la retribución económica y los servicios o beneficios tangibles que un colaborador organizacional suele recibir a cambio de una relación laboral, cuya finalidad es satisfacer las necesidades y estimular el reconocimiento de los esfuerzos del empleado. Está relacionada con el tipo de aportación que la persona hace a la empresa y la forma de diferenciar a las personas es en función de cuánto valor añaden a la empresa (Guerra y Gálvez, 2020).

Actividades

- Generación de roles de pago.
- Anticipos de remuneraciones.
- Abonos y cancelaciones.
- Rol de pagos a jubilados.

e) Elaboración del Plan Operativo Anual

Es un proceso permanente que se enfoca en tomar de forma sistemática, y con el mayor conocimiento posible del futuro que encierra, decisiones actuales que entrañan riesgos; organizar sistemáticamente las actividades necesarias para llevar a cabo esas decisiones y, mediante una retroalimentación organizada y sistemática, medir los resultados de esas decisiones con respecto a las expectativas planteadas (Barona, 2019).

Actividades:

- Análisis FODA
- Delimitación de objetivos estratégicos
- Delimitación de objetivos tácticos.
- Metas
- Indicadores
- Resultados esperados.

f) Formulación del presupuesto

Se caracteriza por ser un elemento cuantitativo formal que nace del comportamiento pasado y contempla los posibles cambios futuros. Al momento de desarrollar el presupuesto de la organización, además de revisar y analizar el grado de cumplimiento de los principios presupuestarios, hay otros elementos que deben tratarse antes de confeccionar el presupuesto, como las Orientaciones Presupuestarias y las Hipótesis Presupuestarias (Barona, 2019).

Actividades:

- Planificar las actividades que correspondan con la estrategia a largo plazo.
- Coordinar actividades presupuestales de los distintos departamentos.
- Comunicar los objetivos presupuestales.
- Controlar las actividades presupuestales a fin de realizar los ajustes necesarios.
- Proporcionar una base para evaluar los resultados de cada departamento, a partir de los objetivos propuestos por la dirección, las estrategias y los recursos.

g) Liquidación presupuestaria

Informe económico basado en los datos informativos y resultados obtenidos de la ejecución del presupuesto (Barona, 2019)..

Actividades:

- Análisis de datos históricos.
- Resultados económicos.
- Elaboración de informes.
- Presentación de informes.

h) Estados financieros

Tiene como objetivo dar cuenta, a partir de la información suministrada por las empresas, de la posición económica y financiera actual, de las causas que determinan la evolución presentada y de las tendencias futuras. Mediante el análisis, es posible extraer información de los estados financieros para la toma de decisiones. Estos estados proporcionan una serie de datos sobre la empresa (Castrellón et al., 2021).

Actividades:

- Elaboración de informes.
- Presentación de estados financieros.
- Toma de decisiones basados en los estados.

i) Plan de contrataciones

Proceso de búsqueda, evaluación y selección de los profesionales cuyo perfil se ajusta más al conjunto de competencias consideradas idóneas para la empresa. Se trata de un proceso comparativo, que analiza a cada candidato en función del perfil necesario (requisitos del puesto, conocimientos técnicos y competencias) para el puesto analizado y en relación con otros candidatos (Castro et al., 2021).

Actividades:

- Análisis estratégico.
- Formulación de estrategias.
- Implementación de estrategias
- Elaboración del informe.
- Presentación del informe (plan).

2.3 Marco conceptual

Administración: conjunto de funciones que se realizan con el fin de administrar o de organizar una economía dentro de una organización o empresa (Etecé, 2020).

Coordinado: que se une a otro de la misma función mediante acciones coordinantes, pero que no dependen de ellas (RAE, 2012).

Directrices: son el conjunto de normas o instrucciones que se establecen en una planificación o un plan (Pérez J. , 2012).

Eficiente: que cumple un trabajo o una función de manera perfecta; efectivo para realizar una acción encomendada (Pérez J. , 2008).

Eficaz: que realiza la acción para alcanzar el resultado esperado, que hace bien determinadas cosas (Yirda, 2021).

Estandarizado: es un proceso de ajuste o adaptación de un producto, servicio o procedimiento y que tiene como propósito alcanzar un tipo de modelo o de norma en común (Pérez, 2017).

Estratégico: que tiene la capacidad e mirar, planificar y avanzar al futuro con intenciones claras y con las acciones decididas, pensando en el largo plazo pero con su accionar desde el corto plazo (RAE, 2012).

Fases: etapas o pasos que se debe seguir para alcanzar un objetivo (RAE, 2012).

Financiero: todo lo relativo a la gestión y la obtención de capitales. Son los recursos económicos con los que cuenta una organización (Guestreicher, 2020).

Flujos: corresponde a la circulación de efectivo ya sea en una organización o empresa (Pérez, 2009).

Gobernanza: se denomina a la forma de gobernar tomando como base la interrelación de todos los elementos para alanzar un buen desarrollo de la organización o la empresa (Whittingham, 2010).

Gestión: es la acción o el trámite que se lleva a cabo conjuntamente con otras personas con el propósito de conseguir una cosa o resolver algún inconveniente (Etecé, 2022).

Organismos seccionales: son entidades autónomas, responsables de la administración ya sea de la provincia, el cantón o las parroquias (Villavicencio, 2010).

Organización: corresponde a un grupo de personas y de medios que se organizan con un determinado fin (Etecé, 2021).

Operativo: que, con capaces de planear y organizar las actividades, así como coordinar las mismas, con el fin de ofrecer un servicio o un bien de calidad (Pérez J. , 2011).

Procesos: se denomina al conjunto de operaciones que se llevan a cabo en una cosa para transformarla o mejorarla (Etecé, 2021).

Productos: resultados que se alcanzan luego de seguir un proceso y desarrollar las actividades correspondientes (Pérez J. , 2009).

Soporte: se denomina a algo que sirve como respaldo ya sea físico o simbólico. También se considera a la capacidad de recibir el peso de otra para evitar que se tambalee o caiga (Pérez, 2012).

Transparencia: corresponde a la calidad de una cosa; se refiere a que las acciones que realizan las personas se las hace con responsabilidad, ética y en cumplimiento de las normas legales (Pérez y Gardey, 2010).

Usuarios: personas que tienen el derecho a usar una cosa ajena, cumpliendo con las limitaciones que determinan las normas legales vigentes (Pérez, 2022).

2.4 Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Capítulo V. organización territorial del Estado.

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. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.

Art. 240.- ... las juntas parroquiales rurales tendrán facultades reglamentarias. Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.

Art. 242.- El Estado se organiza territorialmente en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales (Asamblea Constituyente, 2008).

COOTAD

Art. 4.- Fines de los gobiernos autónomos descentralizados. - Dentro de sus respectivas circunscripciones territoriales son fines de los gobiernos autónomos descentralizados:

a) El desarrollo equitativo y solidario mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización;

- b) La garantía, sin discriminación alguna y en los términos previstos en la Constitución de la República de la plena vigencia y el efectivo goce de los derechos individuales y colectivos constitucionales y de aquellos contemplados en los instrumentos internacionales;
- c) El fortalecimiento de la unidad nacional en la diversidad;
- d) La recuperación y conservación de la naturaleza y el mantenimiento de medio ambiente sostenible y sustentable;
- e) La protección y promoción de la diversidad cultural y el respeto a sus espacios de generación e intercambio; la recuperación, preservación y desarrollo de la memoria social y el patrimonio cultural;
- f) La obtención de un hábitat seguro y saludable para los ciudadanos y la garantía de su derecho a la vivienda en el ámbito de sus respectivas competencias;
- g) El desarrollo planificado participativamente para transformar la realidad y el impulso de la economía popular y solidaria con el propósito de erradicar la pobreza, distribuir equitativamente los recursos y la riqueza, y alcanzar el buen vivir (Asamblea Nacional, 2010).

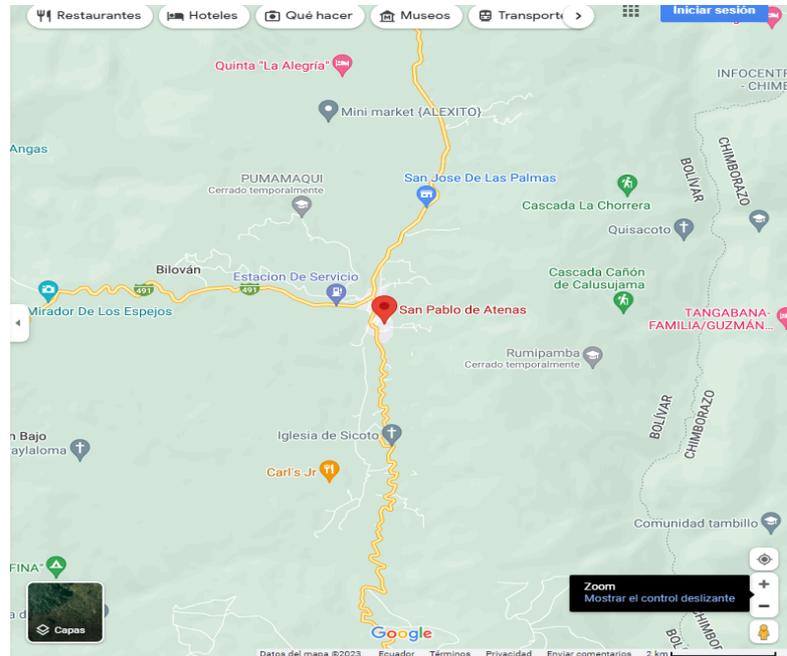
Art. 9.- Facultad ejecutiva. - La facultad ejecutiva comprende el ejercicio de potestades públicas privativas de naturaleza administrativa de responsabilidad de gobernadores o gobernadoras regionales, prefectos o prefectas, alcaldes o alcaldesas cantonales o metropolitanos y presidentes o presidentas de juntas parroquiales rurales (Asamblea Nacional, 2010).

Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

Art. 44.- Plantea disposiciones generales sobre los planes de desarrollo y ordenamiento territorial de los gobiernos autónomos descentralizados, entre los que consta: “Las definiciones relativas al territorio parroquial rural, formuladas por las juntas parroquiales rurales, se coordinarán con los modelos territoriales provinciales, cantonales y/o distritales (SENPLADES, 2011).

2.5 Marco Georeferencial

Figura 2. Mapa de ubicación de San Pablo de Atenas



Nota: Google Maps

La parroquia San Pablo de Atenas, perteneciente al cantón San Miguel, de la provincia Bolívar tiene la siguiente ubicación: $1^{\circ}48'48.2''S$ $79^{\circ}03'54.9''W$; al sur de San Miguel, en la vía que va desde Guaranda hasta Babahoyo en la provincia de Los Ríos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

La investigación es de carácter descriptiva porque se buscó el qué del objetivo de estudio y no el por qué; y además parte de la realidad de los acontecimientos existentes y a través de los detalles obtenidos en el proceso se pudo resaltar los aspectos más críticos en el problema seleccionado, así como en las causas que involucran a directivos y personal que labora en GAD parroquial de San Pablo de Atenas.

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es mixto porque se consideró tanto la investigación cualitativa como la cuantitativa, para conocer la problemática y sus causas, con el fin de buscar las alternativas de solución al problema que se planteó; ya que la encuesta proporcionó datos numéricos para el estudio estadístico y la entrevista proporcionó información de diferentes aspectos que fueron tomados en cuenta al momento de la elaboración de la propuesta.

3.3 Métodos de Investigación

Inductivo: porque se estudió la falta de capacitación para la gestión administrativa y los procesos de gestión en el GAD de la parroquia San Pablo de Atenas hasta llegar a la generalización; es decir que se fue de lo particular a lo general, en función de la información recogida para identificar sus dimensiones.

Deductivo: porque se analizó lo que ocurre con la gestión administrativa y los procesos de gestión, hasta llegar a aquellos que tuvieron problemas por falta de capacitación y asesoramiento en el GAD parroquial de San Pablo de Atenas, para establecer los requerimientos, necesidades, contenidos y recursos que se necesitaron para el desarrollo de las capacitaciones.

Analítico: porque se pormenorizó el problema, hasta encontrar las causas, con el fin de buscar alternativas de solución con las que se pudo corregir la problemática y lograr una adecuada gestión administrativa en el GAD parroquial de San Pablo de Atenas.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Como técnicas para la recopilación de la información se utilizaron: la encuesta que fue aplicada a todo el personal administrativo del GAD parroquial y la entrevista, que se aplicó al presidente de la organización en calidad de responsable de la gestión administrativa del GAD parroquial.

Los instrumentos utilizados en la investigación fueron el cuestionario de respuestas abiertas que se lo empleó en la entrevista; mientras que el cuestionario de respuestas cerradas fue utilizado para las encuestas.

3.5 Universo, Población

Como universo se consideran al personal que labora en el GAD de la parroquia San Pablo de Atenas y que están en plena labor y que corresponde a 15 personas distribuidas de la siguiente manera: un presidente, un vicepresidente, una secretaria, un financiero, cinco vocales y seis operadores.

Dado el número de personal que se toma en cuenta como universo, se considerará a todos para la aplicación de los instrumentos de investigación a fin de obtener información veraz y precisa de la situación de los mismos.

3.6 Procesamiento de la Información

Una vez que se elaboraron los respectivos instrumentos de investigación, se procedió a su aplicación al personal seleccionado de acuerdo con la población escogida, se recogieron los resultados de la investigación que fueron vaciados en los cuadros estadísticos con la ayuda del programa Excel. Luego se procedió al análisis de los resultados alcanzados y planteó la alternativa de solución a través de una propuesta de trabajo con el personal del GAD parroquial de San Pablo de Atenas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez que se elaboraron los instrumentos de investigación, se procedió a aplicar las encuestas al personal que labora en el GAD parroquial de San Pablo de Atenas, para cuyo efecto se concurrió hasta cada una de las dependencias, donde se entregaron los cuestionarios y se brindó la respectiva explicación para que primero lean detenidamente cada una de las preguntas y luego vayan respondiendo con toda sinceridad, porque de ello dependía el resultado de la investigación. Llenadas las encuestas se procedió a la tabulación de los datos, obteniendo los siguientes resultados:

4.1 Resultados de la encuesta aplicada al personal del GAD

Tabla 3. En su calidad de miembro del GAD parroquial conoce acerca de la gestión administrativa

OPCIONES	F	%
Mucho	0	0
Poco	7	43
Nada	8	57
TOTAL	15	100

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

ANÁLISIS

Los resultados difieren en poco entre sí porque el 47% responde que conoce poco acerca de la gestión administrativa, mientras que la mayoría que representa el 57% señalan no conocer nada de gestión administrativa; demostrando de esta manera que no hay la debida preparación de quienes asumen las funciones directivas en el GAD parroquial para llevar adelante todas las acciones que le corresponden en beneficio de la colectividad a la que representan.

Tabla 4. En su trabajo participa en la planificación, organización, coordinación, dirección y control del GAD parroquial

OPCIONES	F	%
Siempre	5	36
De vez en cuando	8	50
Nunca	2	14
TOTAL	15	100

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

ANÁLISIS

Aquí se encuentran que el 36% responde que participa siempre en la planificación y todo el trabajo que se lleva a cabo en el GAD parroquial, mientras el 50% lo hace de vez en cuando, pero también hay un 14% que no participa nunca; lo que hace pensar que el personal necesita realmente de una adecuada preparación para asumir las funciones que les corresponde, si realmente quieren servir a la colectividad.

Tabla 5. Para desarrollar el trabajo y las comisiones asignadas se labora en equipos para alcanzar los objetivos

OPCIONES	F	%
Siempre	2	14
De vez en cuando	13	86
Nunca	0	0
TOTAL	15	100

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

ANÁLISIS

Un aspecto que siempre está presente en la gestión administrativa es el trabajo en equipo, y el 14% de encuestados responden que lo hacen siempre, pero la gran mayoría y que corresponde al 86% señalan que lo hacen de vez en cuando; por lo que se considera que en el GAD parroquial de San Pablo no hay un verdadero trabajo en equipo como corresponde a la gestión administrativa y de allí la

imposibilidad de lograr los objetivos establecidos por la organización para atender a la comunidad que representa.

Tabla 6. Toma con los demás integrantes decisiones oportunas para lograr los objetivos

OPCIONES	F	%
Siempre	9	57
De vez en cuando	5	36
Nunca	1	7
TOTAL	15	100

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

ANÁLISIS

Con respecto a la pregunta planteada el 57% contesta que siempre toma decisiones con los demás para alcanzar los objetivos, de su lado el 36% lo hace de vez en cuando y hay un 7% que no lo hace nunca; cuando el trabajo en equipos es realizado de vez en cuando por una gran mayoría de los integrantes del GAD parroquial se puede considerar que no siempre toman decisiones entre todos, en función de los objetivos planteados por lo que no se llega a consensos y tampoco se siguen los procesos de gestión para una buena gestión administrativa.

Tabla 7. Considera que al asumir la función está preparado para llevar adelante la gestión administrativa

OPCIONES	F	%
Mucho	3	21
Poco	12	79
Nada	0	0
TOTAL	15	100

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

ANÁLISIS

Las respuestas son decidoras de la real situación del GAD parroquial, porque más de las tres cuartas partes señalan que están poco preparados para asumir la función y llevar adelante la gestión administrativa, esto es el 79% y el porcentaje restante que corresponde al 21% responde que tienen mucha preparación; por lo que se reafirma la necesidad de preparar al personal que va a trabajar en el GAD con respecto a lo que es la gestión administrativa.

Tabla 8. Con el fin de brindar mejores servicios se siguen procesos de gestión en el GAD

OPCIONES	F	%
Si	13	86
No	1	7
No responde	1	7
TOTAL	15	100

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

ANÁLISIS

Se preguntó si se siguen procesos de gestión para mejorar los servicios que brinda el GAD parroquial y el 86% responde afirmativamente, mientras que el 7% da una respuesta negativa y hay un 7% que no responde; lo que hace suponer que hay la posibilidad de que se responda afirmativamente para no quedar mal frente al encuestador, ya que se deduce que no se siguen procesos de gestión, porque si se desconoce acerca de la gestión administrativa, cómo se pueden seguir procesos de gestión para mejorar el servicio que brinda la organización.

Tabla 9. El GAD cuenta con procesos de gestión para logra la calidad en la atención a usuarios

OPCIONES	f	%
Siempre	5	36
De vez en cuando	10	64
Nunca	0	0
TOTAL	15	100

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

ANÁLISIS

Con respecto a que si el GAD parroquial cuenta con procesos de gestión para mejorar la calidad de la tención el 36% responde que siempre considera los procesos, pero el 64% restante señala que lo hace de vez en cuando; por lo que se deduce que no hay realmente procesos de gestión en la organización que permiten mejorar la calidad de atención que requieren los usuarios y la misma comunidad, como lo exige la gestión administrativa para alcanzar el éxito.

Tabla 10. Cuando se aplican procesos de gestión en el GAD se logra el desarrollo de la comunidad

OPCIONES	F	%
Siempre	5	43
De vez en cuando	10	57
Nunca	0	0
TOTAL	15	100

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

ANÁLISIS

Como respuestas se observa que el 43% responde que siempre se aplican los procesos para alcanzar el desarrollo de la comunidad, mientras que el 57% restante señala que ello ocurre de vez en cuando, por lo que se considera que en la parroquia de San Pablo de Atenas no existe realmente un claro desarrollo de la comunidad

como sería de esperar en función de los objetivos del GAD parroquial y de las necesidades de la misma comunidad.

Tabla 11. Cree usted que los procesos de gestión ayuden a la preservación de un buen ambiente de trabajo

OPCIONES	F	%
Mucho	9	57
Poco	6	43
Nada	0	0
TOTAL	15	100

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

ANÁLISIS

La mayoría está de acuerdo con un 57% en que los procesos de gestión ayudan a mejorar el ambiente de trabajo; pero el porcentaje restante de 43% estiman que es poco lo que se mejora en el ambiente con los procesos de gestión; esto demuestra que no hay la debida comprensión de parte de algunos de los directivos del GAD parroquial con respecto a lo que son los procesos de gestión y lo que también es la gestión administrativa, que debe beneficiar a la comunidad.

Tabla 12. Hay necesidad de capacitar en gestión administrativa y procesos de gestión a los nuevos dignatarios del GAD parroquial.

OPCIONES	F	%
Si	15	100
No	0	0
TOTAL	15	100

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

ANÁLISIS

En lo que sí están todos de acuerdo, porque responde afirmativamente el 100% es en que necesariamente se debe capacitar a quienes van a desempeñarse como funcionarios del GAD parroquial en temas como la gestión administrativa y los procesos de gestión, para que cada uno de los miembros pueda cumplir a cabalidad

con su función, con una mejora atención a los usuarios y beneficiando a todos los integrantes de la comunidad.

4.1.1 Comprobación de la Hipótesis

Para este estudio se aplicó la prueba del chi cuadrado con la finalidad de evaluar las asociaciones entre variables y de esa forma establecer la aceptabilidad de la Hipótesis alternativa o nula.

El nivel de significancia predefinido es 0.25, esto ayuda a determinar si los resultados esperados difieren significativamente de los que se habría previsto según la Hipótesis nula. Los cálculos necesarios para este análisis se ejecutaron mediante un programa informático estadístico (Excel). A continuación, se plantean las Hipótesis:

H0: La Gestión Administrativa **NO** incide en los procesos de gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas, cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2023.

H1: La Gestión Administrativa **SÍ** incide en los procesos de gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas, cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2023.

La fórmula por emplearse es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

x^2 = chi cuadrado

O= frecuencias observadas

E= Frecuencias esperadas

Tabla 13. Grados de libertad.

Grados de libertad		
	Filas	Columnas
Gl	5	3
Gl	4	2
Gl	8	
	$\chi^2 T$	10,22

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

Con 8 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.25, el valor crítico de chi cuadrado (χ^2) a consultar en la tabla es 10.22. Siguiendo el procedimiento estándar, si el valor calculado es mayor que 10.22, se rechazaría la Hipótesis nula en favor de la Hipótesis alternativa. Este resultado indicaría que existe una asociación significativa entre las variables analizadas.

Tabla 14. Frecuencias observadas

Preguntas	Categorías			
	Siempre	De vez en cuando	Nunca	Subtotal
En su trabajo participa en la planificación, organización, coordinación, dirección y control del GAD parroquial	5	7	2	14
Para desarrollar el trabajo y las comisiones asignadas se labora en equipos para alcanzar los objetivos	2	12	0	14
Toma con los demás integrantes decisiones oportunas para lograr los objetivos	8	5	1	14
El GAD cuenta con procesos de gestión para logra la calidad en la atención a usuarios	5	9	0	14
Cuando se aplican procesos de gestión en el GAD se logra el desarrollo de la comunidad	6	8	0	14
Subtotal	26	41	3	70

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

Tabla 15. Frecuencias esperadas

Preguntas	Categorías			
	Siempre	De vez en cuando	Nunca	Subtotal
En su trabajo participa en la planificación, organización, coordinación, dirección y control del GAD parroquial	5,2	8,2	0,6	14
Para desarrollar el trabajo y las comisiones asignadas se labora en equipos para alcanzar los objetivos	5,2	8,2	0,6	14
Toma con los demás integrantes decisiones oportunas para lograr los objetivos	5,2	8,2	0,6	14
El GAD cuenta con procesos de gestión para logra la calidad en la atención a usuarios	5,2	8,2	0,6	14
Cuando se aplican procesos de gestión en el GAD se logra el desarrollo de la comunidad	5,2	8,2	0,6	14
Subtotal	26	41	3	70

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

Tabla 16. Cálculo del chi cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E	
5	5,2	-0,2	0,04	0,0	
7	8,2	-1,2	1,44	0,2	
2	0,6	1,4	1,96	3,3	
2	5,2	-3,2	10,24	2,0	
12	8,2	3,8	14,44	1,8	
0	0,6	-0,6	0,36	0,6	
8	5,2	2,8	7,84	1,5	
5	8,2	-3,2	10,24	1,2	
1	0,6	0,4	0,16	0,3	
5	5,2	-0,2	0,04	0,0	
9	8,2	0,8	0,64	0,1	
0	0,6	-0,6	0,36	0,6	
6	5,2	0,8	0,64		
8	8,2	-0,2	0,04	0,0	
0	0,6	-0,6	0,36	0,6	
				χ^2	12,2

Nota: Datos tomados de la encuesta aplicada al personal del GAD parroquial (2023)

El valor calculado de 12.2 siendo mayor que el valor crítico de 10.22. Por lo tanto, la evidencia estadística respalda la Hipótesis alternativa (H1), que afirmaba que la Gestión Administrativa SÍ incide en los procesos de gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado.

4.2 Análisis de la entrevista

Al presidente del GAD parroquial de San Pablo de Atenas se le presentó un cuestionario para la entrevista, cuyo resultado es el siguiente: a la primera pregunta de si se aplica la gestión administrativa en el GAD responde que sí se lo hace por la importancia que tiene con el fin de poder mejorar el proceso de gestión; pero no se puntualizan las acciones de planificación, administración y control que deben llevar a cabo en el desempeño de sus funciones.

La interrogante de si trabaja en equipo al momento de tomar decisiones responde afirmativamente porque considera vital el trabajo en equipo si se quiere alcanzar los objetivos; aunque esta respuesta discrepa con la respuesta da a la pregunta tres en la encuesta, donde no todos llevan a cabo el equipo para llevar a cabo el trabajo de la organización.

En la tercera pregunta si se deben seguir procesos para brindar una mejor atención en el GAD, estima que de no hacerlo no se podría brindar un buen servicio y que se constituiría en metas sin cumplir; por lo que es importante que la máxima autoridad de la entidad tome muy en cuenta los procesos de gestión al momento de cumplir con su función.

Con respecto a si recomendaría a las nuevas autoridades llevar a cabo gestión administrativa y procesos de gestión dice que deben hacerlo, pensando en los objetivos, el tener una buena gestión administrativa y contar con un ambiente de trabajo favorable, que beneficie directamente a la comunidad, para que pueda alcanzar su desarrollo y mejorar las condiciones de vida.

4.3. Discusión

La temática de la presente investigación está relacionada con la gestión administrativa y la incidencia que tiene en los procesos de gestión del GAD parroquial de San Pablo de Atenas; donde se define tanto lo que es la gestión

administrativa como lo que son los procesos de gestión que obligadamente se deben llevar a cabo, porque forman parte de las normas y disposiciones legales que se deben cumplir en estos organismos seccionales, para beneficiar a la población de sus respectivas jurisdicciones y por consiguiente mejorar las condiciones de vida de los pobladores.

Por lo que se puede observar en la investigación llevada a cabo con el personal del GAD parroquial de San Pablo de Atenas no se ha llevado a cabo de la mejor manera la gestión administrativa, ya que, si se realiza la planificación, pero no se cuenta con la debida coordinación y peor el control del trabajo que realiza el personal, para alcanzar los objetivos establecidos. También es evidente que no hay trabajo en equipo y peor aun cuando se deben tomar decisiones que beneficien a los miembros de la comunidad.

En lo que tiene que ver con el seguimiento de procesos para una mejor atención a las necesidades y requerimientos de la población no se tiene nada claro con respecto a cada proceso; puesto que señalan que se implementa de vez en cuando; y es necesario considerar que la mayoría del personal que labora en el GAD no tiene la preparación que corresponde para la función que desempeña y tampoco se dan las capacitaciones con las cual se puedan corregir las falencias y debilidades que muestra el personal; por lo que no se logra una atención de calidad a los usuarios de la entidad lo que provoca inconformidad en los pobladores.

Por las respuestas proporcionadas por el personal que labora en el GAD parroquial de San Pablo de Atenas, se puede considerar que existe una estrecha relación entre la gestión administrativa y los procesos de gestión; ya que, si existen falencias en la primera, mal se puede llevar a cabo de forma correcta los procesos; porque no existe una debida planificación, como tampoco la adecuado organización y a ello se agrega la falta de control; entonces no se siguen todos los procesos que le corresponden al GAD parroquial, de conformidad con lo que dispone la COOTAD y demás disposiciones legales, que regulan el funcionamiento de estos organismos seccionales del país y especialmente de la parroquia San Pablo de Atenas, de la jurisdicción cantonal de San Miguel, en la provincia Bolívar.

Por medio de un análisis estadístico efectuado a partir de la encuesta, se deduce entonces que la Hipótesis es verdadera, ya que la gestión administrativa tiene incidencia directa en los procesos de gestión; puesto que, si no hay una buena gestión administrativa como ocurre en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia San Pablo de Atenas, no se pueden desarrollar de la forma en la que corresponden los procesos de gestión para atender las necesidades y requerimientos de la población, con lo que se mejorará sus condiciones de vida; es decir que no se lograrán los objetivos y metas establecidos en la respectiva planificación del GAD parroquial.

PROPUESTA GAD PARROQUIAL DE SAN PABLO DE ATENAS



**GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL:
SAN PABLO DE ATENAS**

**MODELO DE
GESTIÓN DE PROCESOS**

SAN PABLO - BOLÍVAR

2023

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Título

Modelo de gestión basado en procesos para el mejoramiento del entorno del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia San Pablo de Atenas, del cantón San Miguel, provincia Bolívar.

5.2 Antecedentes

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización tomando en cuenta lo que dispone la Constitución de la República del Ecuador, vigentes desde el 2008, regula las funciones y competencias de las entidades que representan a las diversas jurisdicciones en las que se divide el país, esto es: provincias, cantones, distritos, y parroquias; donde se eligen a los dignatarios para cumplir con sus funciones en un período de cuatro años, en los que deben cumplir con sus ofertas de campaña y tratar de resolver los problemas que presenta la comunidad, en el presente caso los habitantes de la parroquia San Pablo de Atenas.

Además, hay dificultades en lo que respecta a la gestión administrativa y por consiguiente con los procesos de gestión que lleva a cabo el GAD parroquial de San Pablo de Atenas, que se ve reflejado en el incumplimiento de los compromisos adquiridos para beneficiar a la comunidad y realizar las obras que le competen en beneficio de sus ciudadanos; a ello se agrega el malestar de la población de la parroquia, por la falta de obras que en unos casos ya están planificadas, en otros se iniciaron, que también se encuentran inconclusas; y que son consideradas como de gran importancia para la población, para alcanzar su desarrollo y por consiguiente lograr el buen vivir como lo plantea la Constitución de la República del Ecuador.

Por todo lo expuesto es que se considera la elaboración de una propuesta que favorezca la gestión administrativa y los procesos de gestión, para lograr un buen

servicio a la colectividad y alcanzar los objetivos planteados por la administración para el período de gestión para el que fueron elegidos.

Filosofía institucional

Misión

Somos una institución dedicada al servicio de la ciudadanía, con el propósito de mejorar, contribuir y fortalecer al desarrollo de nuestras comunidades. Generando un proceso de cambio a través de una gestión innovadora, transparente y eficiente.

Visión

Estamos proyectados a satisfacer las necesidades de nuestra parroquia y sus comunidades por medio de un proceso de planificación participativo con la finalidad de mejorar la calidad de vida de todos y cada uno de los ciudadanos.

Valores

Se toman en cuenta los valores que se practican diariamente y que permiten una interrelación social armónica, el trabajo responsable y cumplido de parte del personal que labora en el GAD parroquial, así como el compromiso de las autoridades para con los habitantes de su pueblo; los valores a ser tomados en cuenta son:

- Responsabilidad,
- Ética,
- Honestidad,
- Solidaridad,
- Respeto,
- Compañerismo,
- Altruismo
- Decisión
- Empatía,
- Voluntad de servicio

Políticas

Se consideran como políticas todos aquellos principios en los que se toman en cuenta los valores corporativos y se constituyen en norma habitual de comportamiento, así como del desenvolvimiento en el trabajo; estas políticas son:

- Puntualidad en el trabajo diario y en los eventos que promocioe el GAD parroquial,
- Diálogo permanente entre todos los responsables y personal que labora en el GAD parroquial,
- Entrega de los servicios y productos con la debida oportunidad y con calidad,
- Fijarse metas elevadas, que sean realizables y medibles,
- Trabajar esforzadamente para lograr ser competitivos,
- Cambiar la mentalidad y la actitud ante los demás y los usuarios,
- Fomentar el trabajo en equipo y el intercambio de experiencias,
- Incorporar valor agregado al trabajo que se lleva a cabo diariamente,
- Atención cortés y oportuna a los usuarios que concurren hasta las dependencias del GAD parroquial,
- Aportar positivamente en la solución de problemas e inconvenientes que tienen los usuarios con el GAD parroquial.

Estrategias

Para llevar a cabo las políticas institucionales con las cuales se pueden alcanzar los objetivos y cumplir con la misión y visión, se plantean las siguientes estrategias:

- Coordinar acciones entre los diferentes niveles y departamentos del GAD parroquial,
- Informar al personal de los cambios e innovaciones que se quieren implementar en el GAD parroquial,
- Investigar en la comunidad acerca de sus necesidades prioritarias para encontrar con los pobladores las alternativas de solución,
- Promover la participación ciudadana para establecer las necesidades de las comunidades, la planificación y la rendición de cuentas,

- Brindar un servicio de calidad con cobertura total y de manera oportuna a la población,
- Gestionar ante los organismos competentes nacionales e internacionales la ayuda necesaria para satisfacer los requerimientos de la población,
- Participar activamente en el desarrollo de las programaciones sociales, culturales, deportivas y en las fechas cívicas a desarrollar el GAD parroquial.

Nivel directivo del GAD parroquial San Pablo de Atenas:

- Presidente
- Vicepresidente
- Primer vocal
- Segundo vocal
- Tercer vocal
- Secretaria
- Tesorero

5.3 Procedimientos administrativos:

Para poder entender el manual de procesos de gestión es muy importante tener en cuenta en primer lugar lo que es la participación ciudadana, en razón de que corresponde al involucramiento de los miembros de la comunidad en los procesos que lleva a cabo la organización tanto formales como informales para tomar decisiones de tipo político, administrativas, así como resoluciones y acciones con las que se buscan resolver los problemas que inciden directa o indirectamente en la vida de la comunidad, para lo cual utiliza distintos espacios de consulta y control de la parroquia.

Se busca asegurar la participación de los ciudadanos reconociéndolos como institución social y el GAD parroquial debe adaptar su administración para lograr la participación en la gestión que lleva a adelante; ya que se quiere lograr la institucionalización de la participación en la gestión del GAD. Los componentes a considerar para esta gestión son: la formulación de políticas locales, la planificación del desarrollo local, la gestión compartida, el apoyo al control social, la

consideración de las instancias de representación social, la realización de las asambleas parroquiales y su participación en la planificación, actualización, seguimiento, evaluación y toma de decisiones en la ejecución del plan de desarrollo de la parroquia.

5.4 Procedimientos de ejecución u administración del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia San Pablo de Atenas.

Al buscar eficiencia en la gestión pública, obligadamente se debe cumplir con las disposiciones constitucionales y legales vigentes en el país, tomando en cuenta también lo que espera la población de la gestión del Gobierno Parroquial, representado por sus autoridades y en el marco de las competencias establecidas; debiéndose su labor basarse en el Art. 240 de la Constitución de la República del Ecuador y el Art. 8 del Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, que genera obligaciones a ser cumplidas, como la adecuación tanto formal como material de los instrumentos legales por medio de los manuales, acuerdos, resoluciones y reglamentos, como lo prevé la Constitución y todos los tratados de carácter internacional (GAD parroquial Viche, 2019)

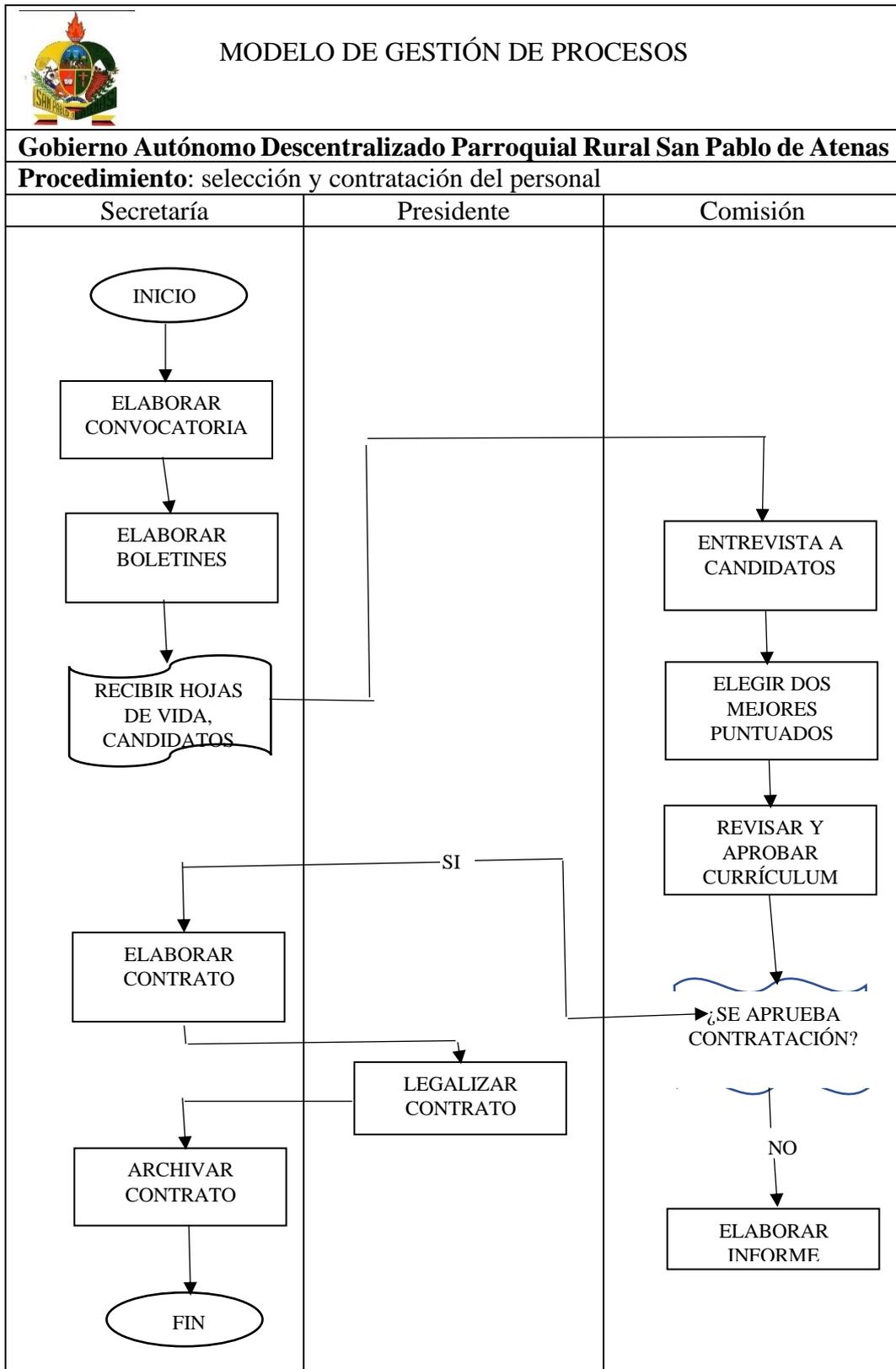
Figura 3. Procedimientos administrativos

	Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de San Pablo de Atenas
<ul style="list-style-type: none">• Selección y contratación del personal• Capacitación del personal• Evaluación del personal• Pago de remuneraciones al personal• Elaboración del Plan Operativo Anual• Formulación del presupuesto• Liquidación presupuestaria• Estados financieros• Plan de contrataciones	

Nota: COOTAD

Elaborado por: Wellington Adrián Sisalema Coloma

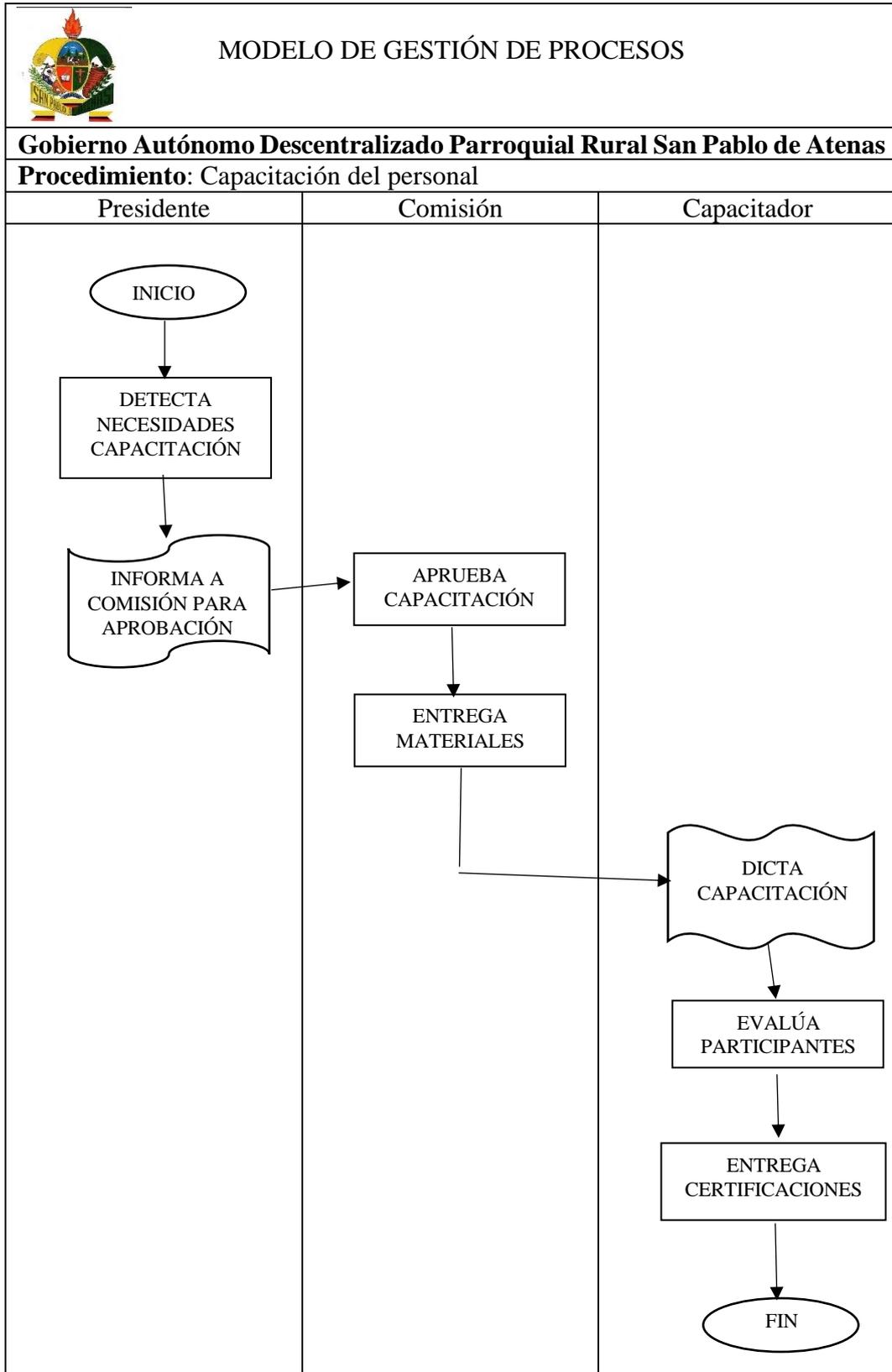
Figura 4. Selección y contratación de personal



Nota: COOTAD

Elaborado por: Wellington Adrián Sisalema Coloma

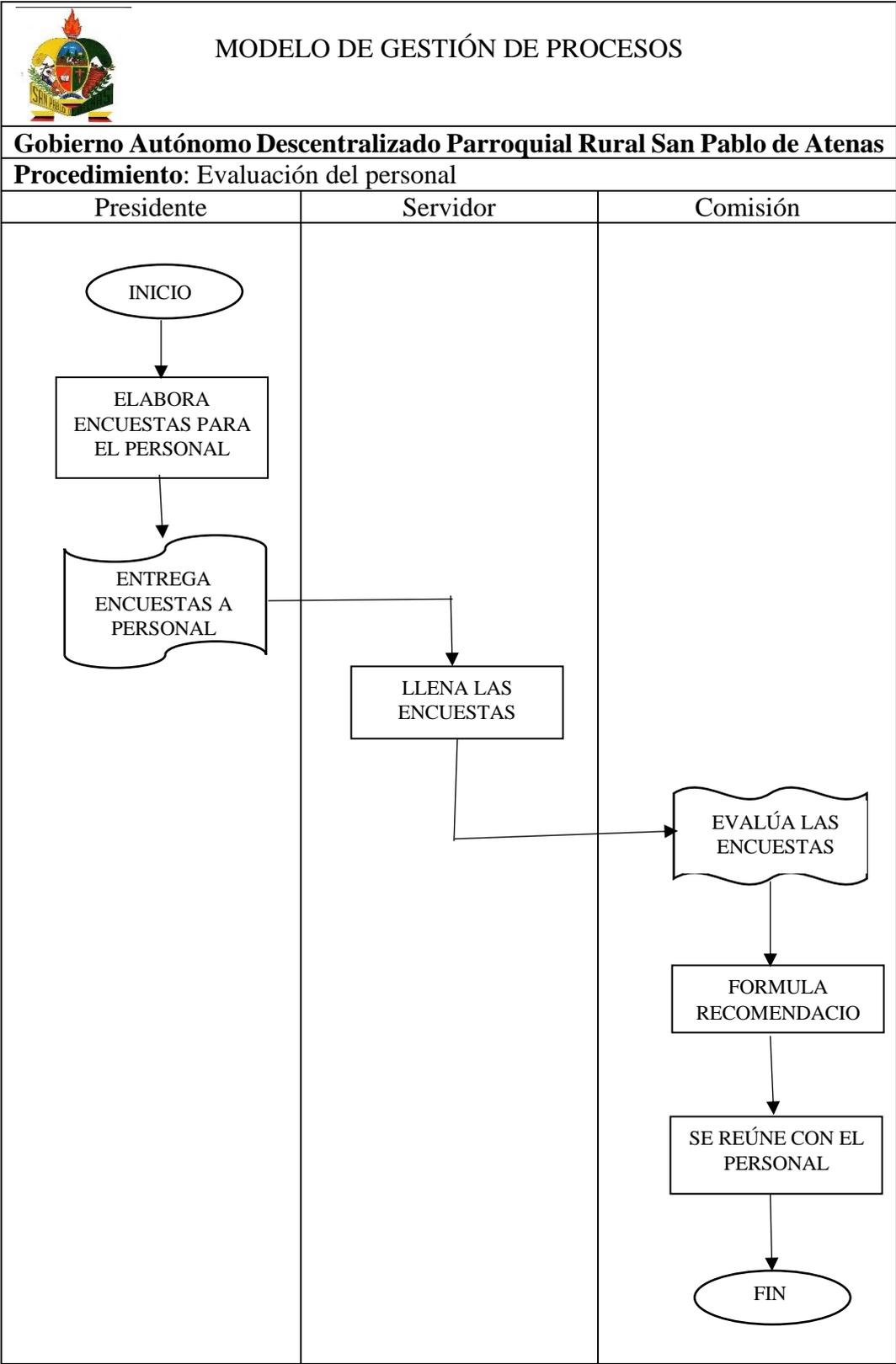
Figura 5. Capacitación del personal



Nota: COOTAD

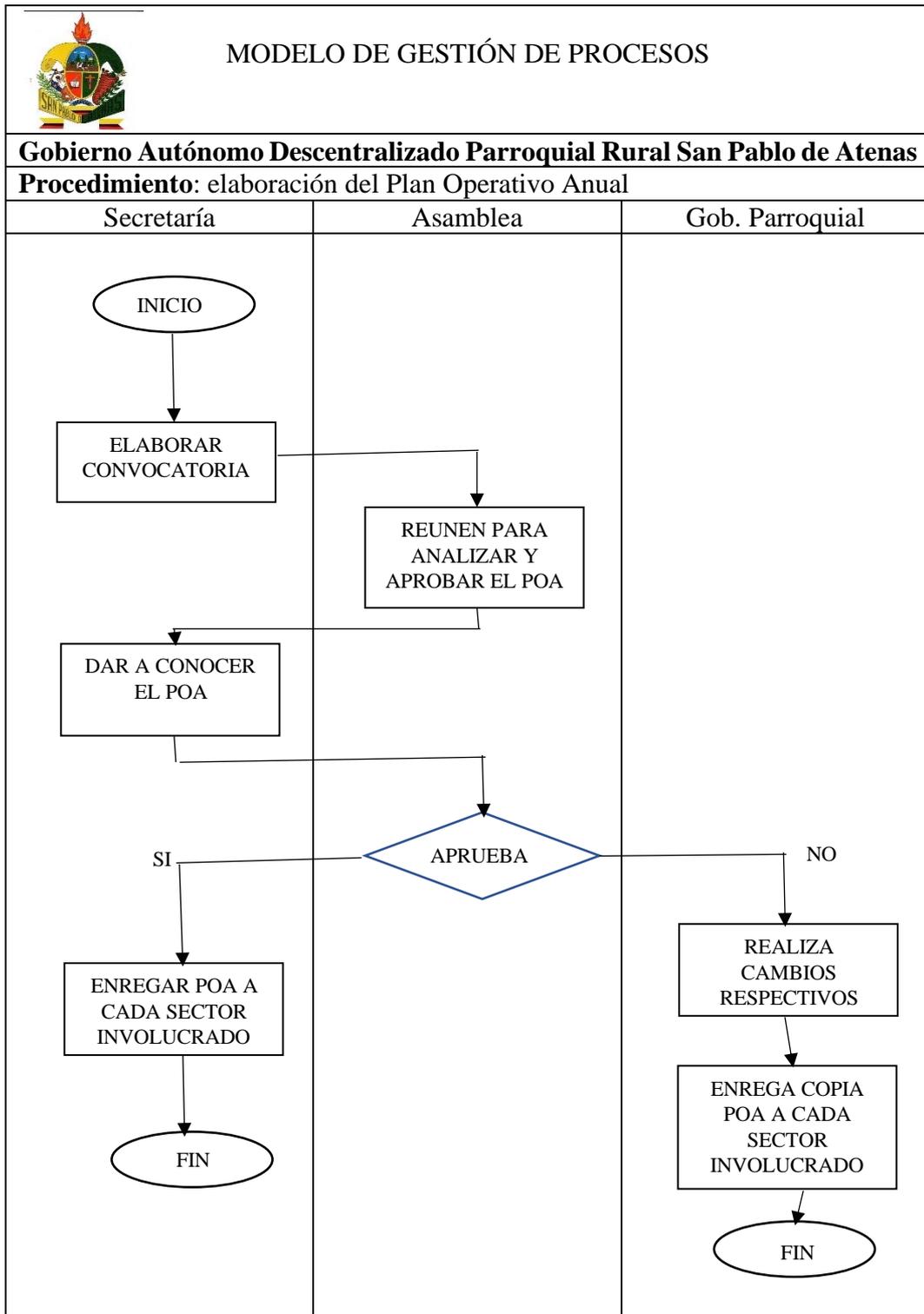
Elaborado por: Wellington Adrián Sisalema Coloma

Figura 6. Evaluación del personal



Nota: COOTAD
Elaborado por: Wellington Adrián Sisalema Coloma

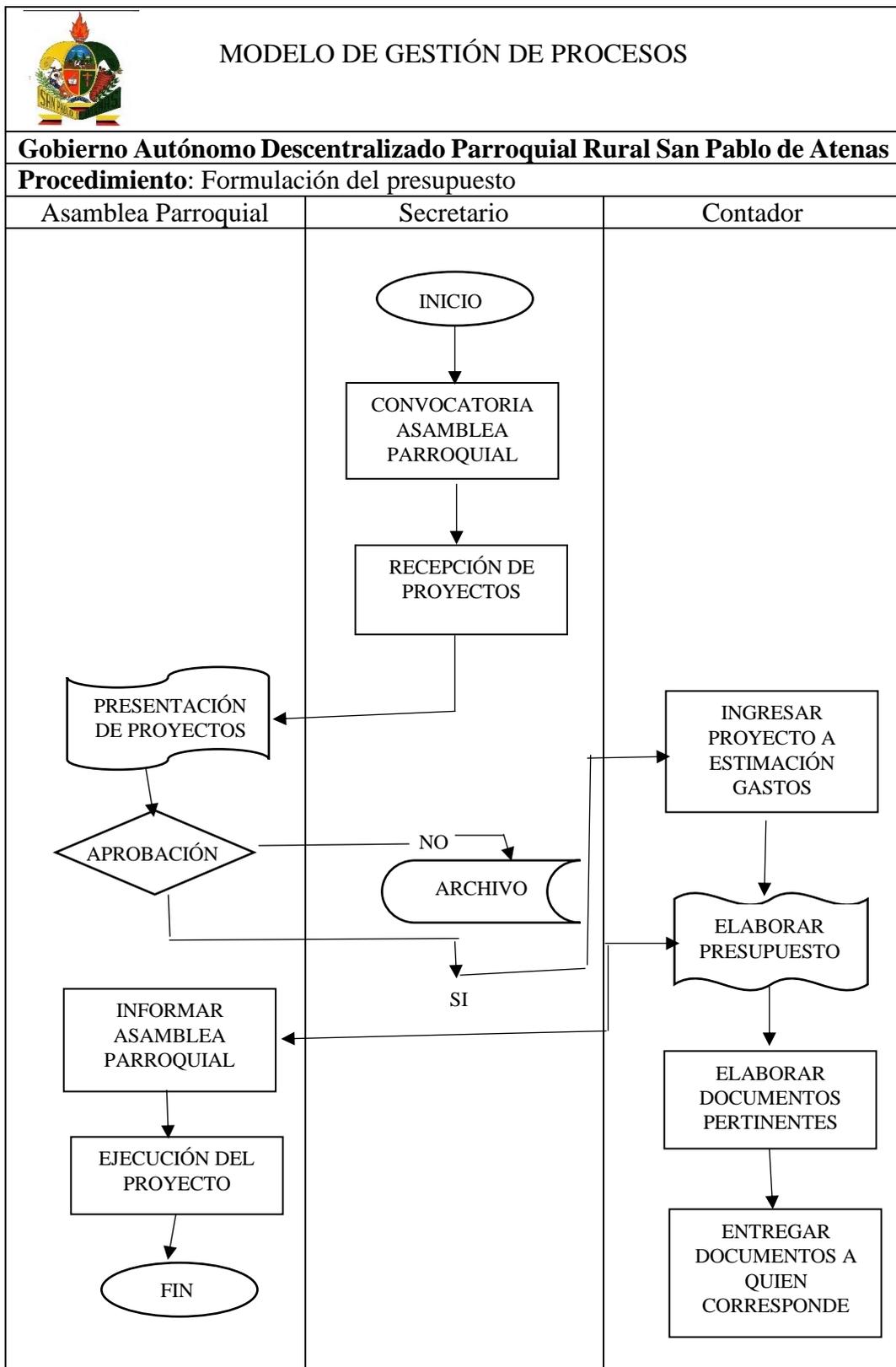
Figura 7. Elaboración del Plan Operativo Anual



Nota: COOTAD

Elaborado por: Wellington Adrián Sisalema Coloma

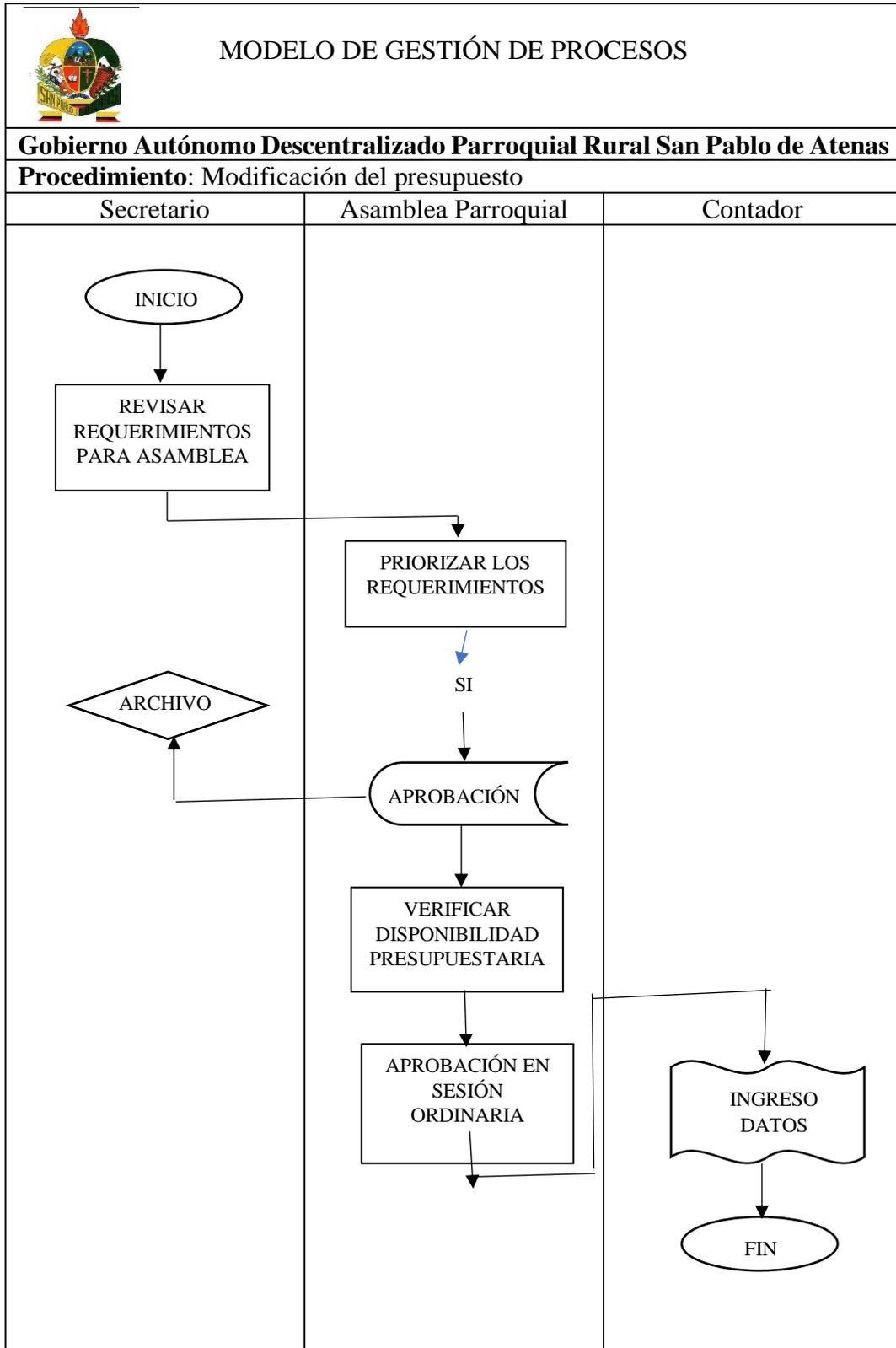
Figura 8. Formulación del presupuesto



Nota: COOTAD

Elaborado por: Wellington Adrián Sisalema Coloma

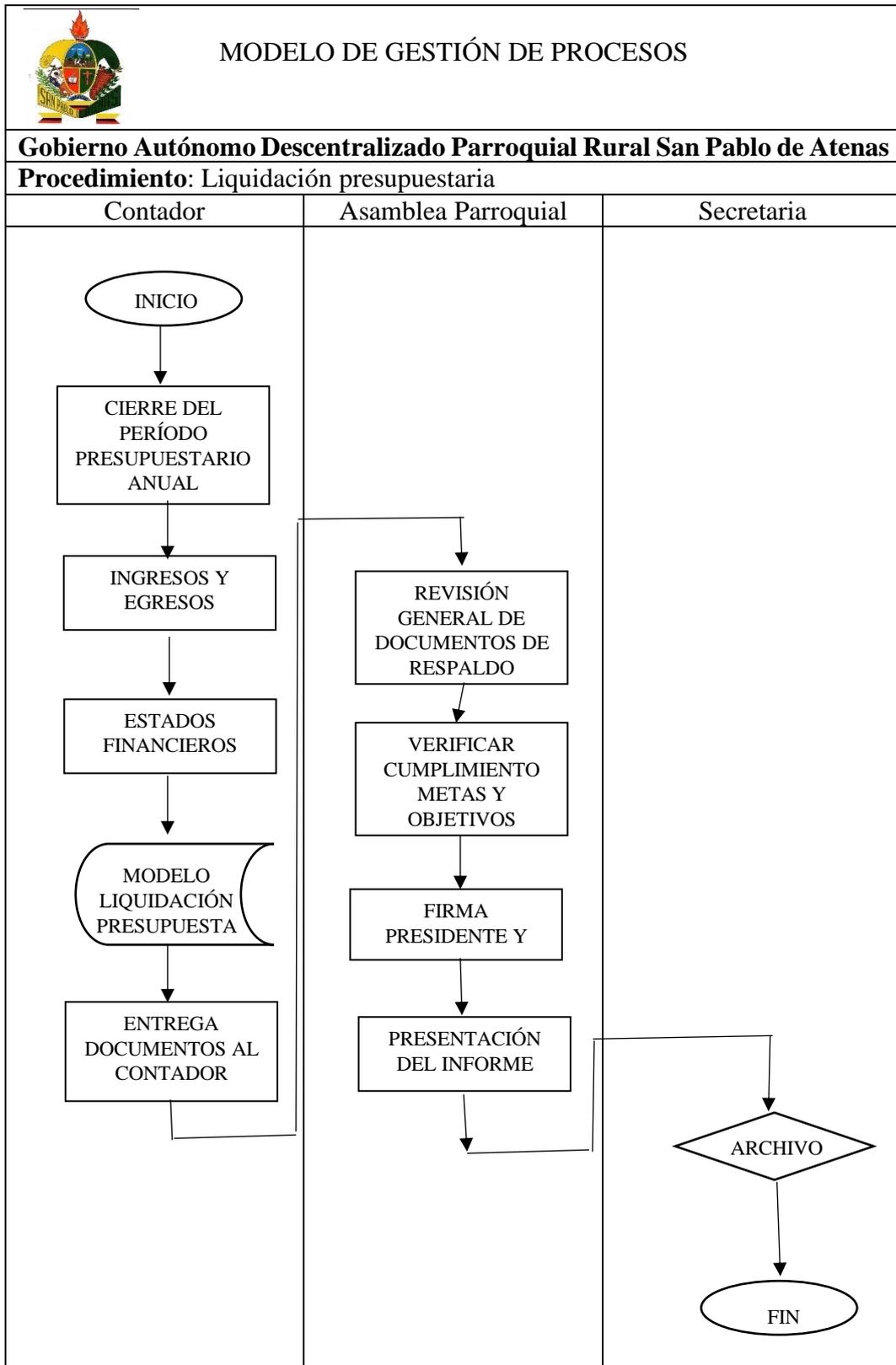
Figura 9. Modificación del presupuesto



Nota: COOTAD

Elaborado por: Wellington Adrián Sisalema Coloma

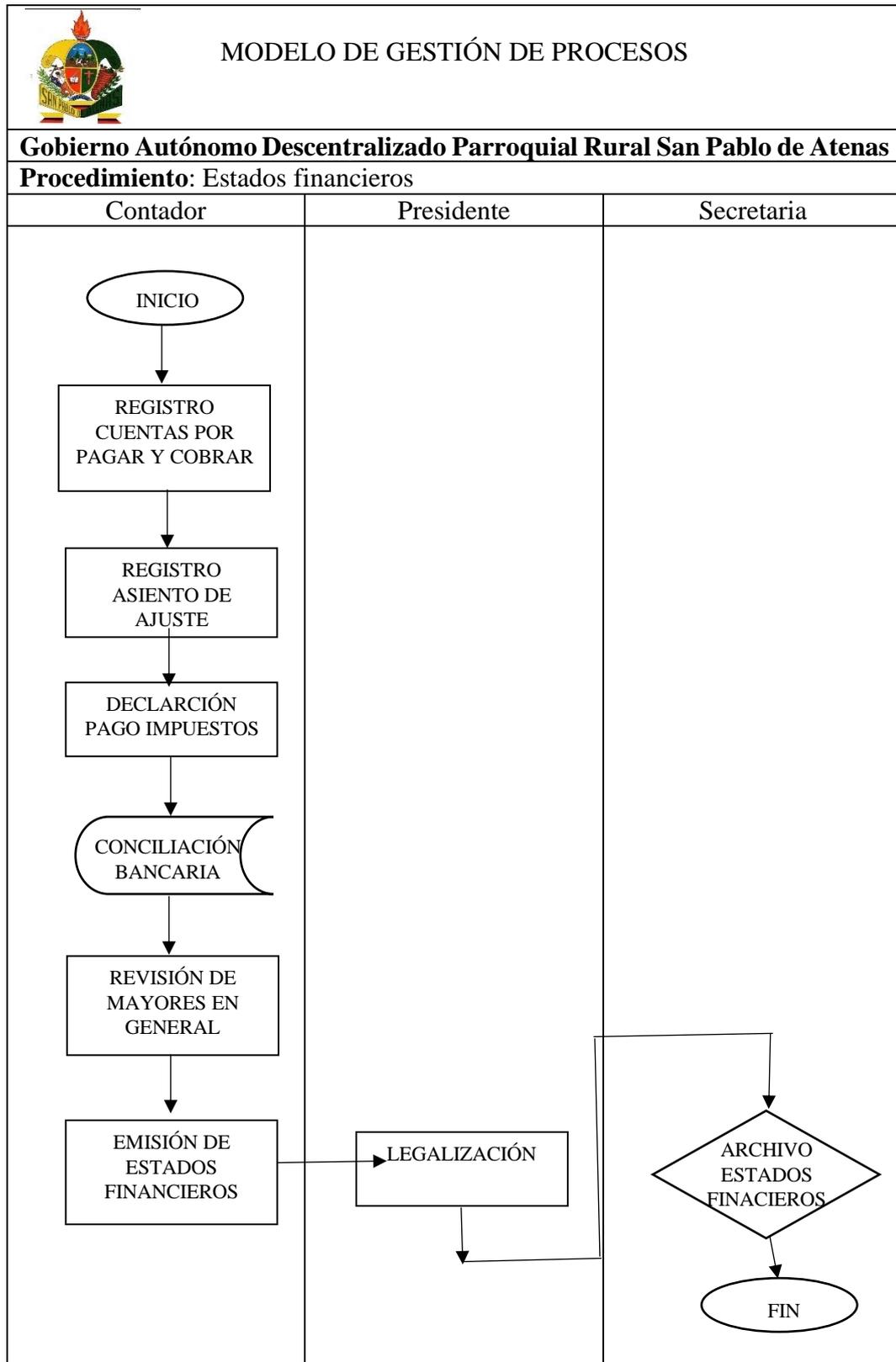
Figura 10. Liquidación presupuestaria



Nota: COOTAD

Elaborado por: Wellington Adrián Sisalema Coloma

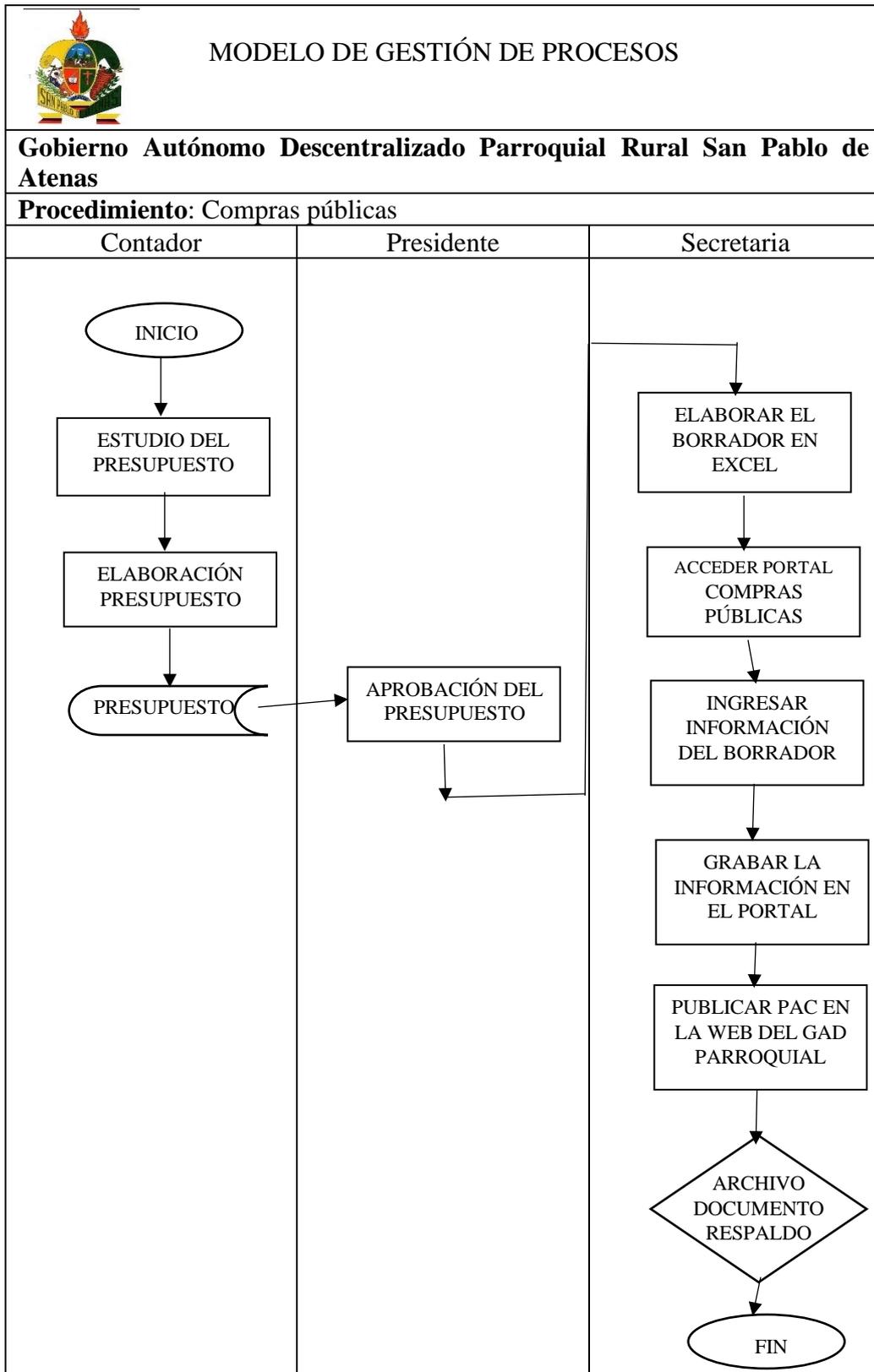
Figura 11. Estados financieros



Nota: COOTAD

Elaborado por: Wellington Adrián Sisalema Coloma

Figura 12. Compras públicas



Nota: COOTAD
Elaborado por: Wellington Adrián Sisalema Coloma

Gestión de fomento productivo

Su responsables el Coordinador de Gestión de Fomento Productivo y llevará a cabo todas las acciones tendientes para el fomento de actividades agropecuarias y productivas en la parroquia, valiéndose de la socialización de información, motivación y promoción de los diferentes planes de desarrollo orientados a garantizar la seguridad alimentaria, así como el procesamiento y elaboración de productos a ser utilizados en el consumo interno y también en la comercialización entre otros sectores, con el fin de mejorar la calidad de vida de los moradores de la parroquia.

Este proceso de gestión tiene como finalidad alcanzar los siguientes productos y servicios: presentación del plan anual de actividades en el que se trata de implementar los planes y los proyectos que promuevan el desarrollo productivo, ejecución de eventos para la capacitación, la socialización y el fomento del desarrollo productivo de la parroquia, diseño de proyectos de turismo a ser implementados en la parroquia, los estudios de mercado previos a la ejecución de los proyectos productivos, los convenios de cooperación interinstitucional y de las alianzas estratégicas que permitan desarrollar los proyectos productivos.

Gestión de servicios básicos

Tiene como responsable al director de Gestión de Servicios Básicos y es el responsable de la dotación de agua potable y sistema de alcantarillado a las viviendas de la comunidad parroquial, de acuerdo con las normas de calidad, el abastecimiento normal, la distribución en las mejores condiciones, conjuntamente con la adecuada comercialización y por consiguiente la atención a los clientes.

Con respecto al agua potable estos son los productos y servicios de este proceso: funcionamiento de los sistemas de captación, conducción, potabilización y distribución del agua a la comunidad, elaboración del plan anual y presentación a las autoridades del GAD parroquial, aplicación de los sistemas para medir el consumo y definir las tarifas de comercialización en forma técnica, elaboración de los inventarios de los lugares de donde se abastecen el agua, presentación de los respectivos informes, diseño de las bases para la contratación de nuevas obras, la

elaboración de normas y reglamentos que regulan el desarrollo físico, realización de estudios para la factibilidad o ampliación de agua potable y alcantarillado en nuevos sectores, mejoramiento de la atención a los clientes, actualización de los planos existentes, digitalización de los datos del catastro de usuarios.

En cuanto a la gestión del alcantarillado se busca obtener como productos y servicios los siguientes: contar con un plan anual y los respectivos procesos de evaluación, la ejecución de los planes de alcantarillado en la parroquia, definición de las tasas por el servicio, presentación de informes mensuales, verificación del uso correcto de materiales y recursos, mantenimiento y limpieza de las alcantarillas y los sumideros.

Con respecto a la gestión de comercialización se busca obtener los siguientes productos y servicios: registros del control que se realiza al sistema tributario, registros del control de consumo, informes de la atención a los clientes y nuevos usuarios, informes de las inspecciones realizadas de forma periódica, registro de las cartas de consumo así como de la suspensión del servicio y la reconexión del mismo, comprobantes de la actualización de las tarifas, de los clientes y de los consumidores, informes cruzados de ingresos, así como los estudios de rutas existentes y recorridos realizados.

En la gestión de facturación y recaudación los productos y servicios que se tratan de lograr son: el funcionamiento de las ventanillas que permitan facilitar el servicio, la elaboración de los informes respectivos de recaudación y la respectiva facturación.

Gestión ambiental

Actuará como responsable de este proceso el Coordinador de Gestión Ambiental que buscará implementar todos los mecanismos e instrumentos que permitan asegurar la protección, y el aprovechamiento de los recursos naturales de la comunidad, generando lineamientos y políticas ambientales integrales que favorezcan el desarrollo sustentable de la comunidad parroquial.

Con este proceso se quieren obtener los siguientes productos y servicios: contar con un plan anual de actividades para mitigar el impacto ambiental, elaborar los

informes técnicos ambientales para todas las obras de interés parroquial, la realización de eventos que permitan concienciar y sensibilizar a la comunidad acerca de la conservación de los ecosistemas, planificar el desarrollo forestal de la parroquia San Pablo de Atenas, ejecutar los convenios de cooperación interinstitucional y las alianzas estrategias para la gestión del medio ambiente.

Gestión del Talento Humano

Es el responsable el Jefe de Talento Humano, que busca conservar un adecuado entorno laboral para el bienestar del personal que labora en el GAD parroquial, mejorando los procesos, fortaleciendo el desarrollo intelectual y profesional del personal de la institución, para que puedan satisfacer las necesidades de los clientes internos de forma eficiente y eficaz, sin descuidar la calidez en el trato.

Con este proceso se trata de lograr la elaboración de los informes de los procesos de selección, presentación de los planes de capacitación, de diagnóstico de necesidades y ejecución de lo planificado; así como las acciones de personal emitidas, las decisiones tomadas en el régimen disciplinario, contar con las normas legales vigentes para las remuneraciones del personal, disponer de los informes de la solución de conflictos ocasionados entre el personal de la organización.

En lo que tiene que ver con la gestión de la asistencia del personal debe disponer de los proyectos de reglamentos, manuales e instructivos de la institución; contar con los procesos técnicos para la clasificación, la valoración, el reclutamiento y la selección del personal que requiere la entidad, disponer de los informes de la contratación del personal y las acciones de personal en función de permisos, licencias, sanciones, vacaciones y otros movimientos administrativos que se producen en el personal, contar con los registros de los contratos y nombramientos extendidos al personal; dispone de los planes para la reducción o racionalización del personal de acuerdo con la ley; contar con un sistema para la evaluación del desempeño del personal; tener la base actualizada de la formación y capacitación del personal; disponer del calendario de vacaciones, así como de las resoluciones en las que se sanciona al personal, al igual que los sumarios administrativos y vistos buenos entregados por la autoridad; registrar los trámites realizados en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; contar con los informes de los pliegos de

peticiones presentados por los trabajadores, así como del cumplimiento de los contratos colectivos firmados por la institución; los registros del control y la supervisión de las dependencias que cuentan con personal de cuadrilla; registro de los informes de las novedades entregadas a las autoridades.

Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación

Su principal responsable es el Jefe de Unidad de las TIC, s y debe llevar a cabo todas las acciones que están relacionadas con la informática de la institución, para alcanzar productos que conlleven al desarrollo óptimo de las diversas actividades que lleva a cabo la institución, proporcionando el soporte técnico al personal y los usuarios externos del GAD parroquial.

Se trata de contar con los planes para implementar la infraestructura de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la entidad parroquial; desarrollo de los aplicativos con el fin de mejorar el flujo de información en la institución; disponer de los planes para el mantenimiento preventivo de los equipos y contar con el Plan Operativo Anual del área informática.

Gestión de la comunicación e imagen institucional

Quien es el responsable de este proceso es el Director de Comunicación Social e Imagen Institucional y es el encargado de la comunicación abierta, interactiva, oportuna, de calidad e imparcial de la gestión que lleva a cabo el GAD parroquial, con el posicionamiento de las políticas, planes, programas y proyectos ejecutados por la institución con el fin de favorecer su imagen.

Para lo cual diseñará el respectivo plan anual, elaborará la agenda de relaciones públicas y de los actos protocolarios e institucionales del GAD parroquial, realizará los informes de la página web, editará videos del gobierno parroquial, presentará los boletines de prensa, así como los folletos, trípticos, fotografías, afiches, memoriales de la institución y la labor que realiza; dispondrá de los informes para las ruedas de prensa; así mismo contará con los informes del control de impacto y análisis de la información que proporcionan diferentes fuentes con respecto a la gestión llevada a cabo por la institución; dispondrá de una base de datos con medios impresos, auditivos, visuales, fotografías y otros.

CONCLUSIONES

Como conclusiones y en función de los objetivos planteados en la presente investigación se pueden señalar las siguientes:

- Se logra la identificación de los procesos que lleva a cabo en lo que corresponde a la gestión administrativa por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas y consecuentemente la respectiva relación con los procesos de gestión que se deben cumplir en función de las responsabilidades que les corresponde a las autoridades del GAD parroquial y a los requerimientos y necesidades de la comunidad.
- Se definen los procesos de gestión con respecto a las actividades que se desarrollan de forma permanente dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas; para que se pueda llevar a cambio una adecuada gestión administrativa que favorezca las mejores relaciones dentro de la organización, al igual que un buen clima laboral para alcanzar un eficiente desempeño en el personal.
- Se propone un modelo de gestión administrativo basado en procesos de acuerdo con las responsabilidades que tiene el GAD parroquial, con el fin de lograr el mejoramiento del entorno y tomando en cuenta los factores internos y externos del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas; para brindar una atención eficiente y eficaz a la población del sector para lograr su pleno desarrollo.

RECOMENDACIONES

Por todo lo tratado en el presente trabajo, se pueden señalar las siguientes recomendaciones:

- Es prioritario que el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de San Pablo de Atenas en consideración con las responsabilidades que tiene para con su comunidad, identifique los procesos de gestión que lleva a cabo en lo que corresponde a la gestión administrativa para que pueda cumplir con lo que determinan las normas legales vigentes, sus compromisos de campaña y los requerimientos de la población de esta forma alcanzar los objetivos planteados como organismo seccional y en beneficio de su comunidad.
- Le resulta al GAD parroquial llevar a cabo una actividad de muchísima importancia como es la definición de los procesos de gestión, tomando en cuenta las actividades que se desarrollan de forma permanente dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas y en función de la planificación elaborada, para llevar a cabo una adecuada gestión administrativa tomando en cuenta las buenas relaciones dentro de la organización, al igual que un adecuado clima laboral para alcanzar un eficiente desempeño en el personal.
- Debe ser tomado muy en cuenta este modelo de gestión administrativo basado en procesos que se propone, porque se toma en cuenta las responsabilidades que tiene el GAD parroquial, lo que le permitirá alcanzar el mejoramiento del entorno, el control de los factores internos y externos del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas; y de esta manera poder brindar una atención eficiente y eficaz a la población del sector para lograr su pleno desarrollo.

BIBLIOGRAFÍA

- Académico, R. d. (2020). *Reglamento de Régimen Académico* . Quito.
- Agencia Nacional de Tránsito. (2011). *Autorización para el funcionamiento de las Escuelas de Capacitación de Choferes Profesionales*. Quito: Registro Oficial.
- Anchelia, V., & alt, e. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Revista propósitos y representaciones*, 1-14.
- Araujo, E., & Torres, V. (2013). *Antropología del turismo*. Cuzco: Qosqo.
- Arévalo, A. (2018). *Gestión por competencias y gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao, 2018*. El Callao: UCV.
- Arévalo, M. (7 de 02 de 2019). *definición y características de un proceso*. Obtenido de <https://arevalomaria.wordpress.com/2010/02/07/organizacion-gestion-servicios-ti-definicion-y-caracteristicas-de-un-proceso/>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Lexus.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Lexus.
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito: Lexis.
- Ayala, M. (2011). Responsabilidad Social Universitaria. *Realidad y reflexión*, 29-37.
- Bao, C., Marcelo, M., Gutiérrez, M., Bardales, R., Corcino, F., & Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. Obtenido de <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Barona, L. (2019). *Plan operativo anual y la ejecución presupuestaria de las universidades y escuelas politécnicas*. Ambato: UTA. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29136/1/T4416M.pdf>
- Barzola, I. e. (2023). Importancia de la planificación para mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas del turismo, Ecuador 2023. *Ciencia Latina*, 2707-2724.
- Borrero, R. (2019). Proceso de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. *Revista Koinonía*, 292-303.
- Borrero, R. (2019). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. *Koinonia*, 292-303.

- Bove, S., Medina, A., & Chirinos, W. (2016). La responsabilidad social empresarial. *Responsabilidad social universitaria*, sn.
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). Empresa e iniciativa emprendedora. *Editex*, 239-243.
- Calle, Á. (2007). *ReisEl estudio del impacto de los movimientos sociales*, 133-153.
- Cancino, C., & Morales, M. (2008). *Responsabilidad social empresarial*. Santiago: DCGSI.
- Carreño, M., & otros. (2020). La responsabilidad social en las empresas camaroneras. *Revista arbitrada interdisciplinaria Koinonia*, 454-475.
- Castrellón, X., Cuevas, G., & Calderón, R. (2021). La importancia de los estados financieros en la toma de decisiones . *Revista FAECO*, 4(2), 82–96. https://uptv.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2179.
- Castro, M., Zapato, R., Díaz, M., & Reyes, R. (2021). La Gestión Administrativa en la Selección del Talento Humano. Un artículo de revisión de literatura. *Revista Iberoamericana De La Educación*, 1-6. Obtenido de <https://doi.org/10.31876/ie.vi.114>
- Chamorro, C. (2019). Procesos de gestión. *Revista activos*, 177-203.
- Chávez, M., Castelo, Á., & Villacís, J. (2019). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias del Ecuador. *FIPCAEC*, 16-29.
- Chávez, M., Castelo, A., & Villacís, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 5(18), 16-29. Obtenido de <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Condori, P. (2019). *Propuesta de un proceso de gestión humanos basado en gestión por procesos aplicado a mypes del sector cafetalero de Chanchamayo con el propósito de hacerlas más competitivas*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias. doi:<http://dx.doi.org/10.19083/tesis/625651>
- Consejo Nacional de Competencias. (2021). *Informe técnico: Capacidad Institucional de los GAD parroquiales rurales*. Quito: CNC.
- Coria, I. (2008). El estudio de impacto ambiental: características y metodología. *UCEL*, 125-135.
- Cueva, J. (2021). *Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y tecnología Global Portection*. Guayaquil: Universidad Salesiana. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>

- Cunha, M., Almeida, M., & Moreira, R. (2018). Gerenciamento dos processos de negócio: uma análise dos modelos de ciclo de vida BPM. *Producción Online*, 18(3), 559-586. Obtenido de <https://doi.org/10.1007/s11628-013-0207-9>
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito .
- Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas*. Guaranda.
- Espinoza, G., & Guachamín, M. (2017). La responsabilidad Social Universitaria en Ecuador. *Estudios de la gestión*, 9-29.
- Esquivel, Á., Rosario, L., & Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de la dirección*, 56-72.
- Etecé. (16 de 09 de 2020). *Administración*. Obtenido de <https://concepto.de/administracion/>.
- Etecé. (5 de 08 de 2021). *Organización*. Obtenido de <https://concepto.de/organizacion/>.
- Etecé. (2 de 11 de 2021). *Procesos*. Obtenido de <https://concepto.de/proceso/>.
- Etecé. (14 de 02 de 2022). *Gestión*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion/>.
- Etecé. (17 de 08 de 2022). *Gestión administrativa*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>.
- Fayol, H. (14 de 09 de 2022). *¿Qué es un proceso?: tipos*. Obtenido de <https://www.docuSign.mx/blog/que-es-proceso>
- Feldman, P., & Reffico, E. (2015). Impacto de la responsabilidad social empresarial en el comportamiento de compra y disposición a pagar de consumidores. *Estudios gerenciales*, 373-382.
- Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Flores, J. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo turístico del GAD parroquial de El Quinche*. Quito: UCE.
- Flores, S., & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la modernización de la Gestión Pública en Perú. *Alfa Centauri*, 139-164.
- Fonseca, I., & Bernate, J. (2022). Modelos de responsabilidad social corporativa en el sector deporte. *Retos*, 1106-1115.
- Forbes, R. (2019). Gestión de procesos y gestión municipal. *CEGESTI*, 1-4.

- GAD parroquial Viche. (2019). *Manual práctico de gestión y organización*. Viche: GPV.
- Gaviláñez, M., Espín, M., & Arévalo, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las Pymes del Ecuador. *Observatorio de la economía latinoamericana*, 1-10.
- GIZ. (2020). *Manual de gestión por procesos para competencias descentralizadas a los GAD municipales*. Quito: BMZ.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>
- Guerra, S., & Gálvez, N. (2020). *Estrategias de retención de talento y la rotación de personal en la empresa Serlitec S.A.C., Lima 2019*. Perú: UTP. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3198>
- Guestreicher, G. (2020). Financiero. *Economipedia*, 1-2.
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 398-409. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897679>
- Jiménez, S. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo turístico del GAD parroquial de Puembo*. Quito: UCE.
- León, J., & Corozo, D. (2017). *Mejora al proceso de gestión comercial en la empresa FOMENTCORP S.A*. Guayaquil: UG.
- Libera, B. (2007). Impacto social y evaluación del impacto. *ACIMED*, 1-9.
- López, e. a. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. *Revista de contabilidad*, 36-46.
- Lozano, E., Amasifuén, M., & Luna, E. (2020). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. *Balance's*, 81-89.
- Mayorga, J. (2019). *Análisis d elos resultados de la aplicación de la Ley de Fomento Productivo en el Ecuador*. Guayaquil: UG.
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de gestión administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEP*, 608-620.
- Mendoza, W., & alt, e. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 206-240.
- Montoya, C. (7 de 04 de 2021). *Características de la administración: cuáles son y qué significan*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/caracteristicas-de-la-administracion-cuales-son-y-que-significan/>

- Morales, D., & Roux, R. (2015). Estudio del impacto social: antecedentes y línea base. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanas*, 111-130.
- Novillo, C. (2019). Qué e sun estudio de impacto ambiental. *Ecología verde*, sn.
- Ormaza, J., & al, e. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 174-193.
- Parra, E., & Arias, S. (2016). Metodología para caracterización y estudio de impacto en el medio de egresados de instituciones de educación superior. *Interamericana de Educación, Pedagogía y Estudios Culturales*, 79-96.
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancán, L. (2022). Gestión adminisitrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Mundo de la investigación y el conocimiento*, 120-131.
- Pérez, J. (22 de 07 de 2008). *Eficiencia*. Obtenido de <https://definicion.de/eficiencia/>
- Pérez, J. (08 de 09 de 2009). *Flujos*. Recuperado el 8 de 01 de 2023, de <https://www.eumed.net/cursecon/3/flujo.htm>
- Pérez, J. (9 de 06 de 2009). *Producto*. Obtenido de <https://definicion.de/producto/>
- Pérez, J. (18 de 10 de 2011). *Operativo*. Obtenido de <https://definicion.de/operativo/>
- Pérez, J. (4 de 01 de 2012). *Directrices*. Obtenido de <https://definicion.de/directrices/>
- Pérez, J. (2 de 11 de 2012). *Soporte*. Obtenido de <https://definicion.de/soporte/>
- Pérez, J. (26 de 09 de 2017). *Estandarizado*. Obtenido de <https://definicion.de/estandarizacion/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (02 de 09 de 2010). *Transparencia*. Obtenido de <https://www.significados.com/transparencia/>
- Pérez, M. (05 de 05 de 2022). *Usuarios*. Recuperado el 8 de 1 de 2023, de <https://conceptodefinicion.de/usuario/>
- Prado, A., & otros. (2004). *Marco lógico y conceptual del modelo de responsabilidad social empresarial para Costa Rica*. Costa Rica: INCAE.
- Quevedo, V., Chía, J., & Rodríguez, A. (2002). Midiendo el impacto. *Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente*, 1-10.
- Quiroa, M. (2020). Gestión Administrativa. *Economipedia*, 1-4.
- RAE. (2012). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa Calpe. Recuperado el 8 de 01 de 2023, de <https://dle.rae.es/fase>

- RAE. (s.f.). *Coordinado*. Recuperado el 8 de 01 de 2023, de <https://dle.rae.es/coordinado>
- RAE. (s.f.). *Estratégico*. Recuperado el 8 de 01 de 2023, de <https://dle.rae.es/estrat%C3%A9gico>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La gestión Administrativa en el desarrollo empresarial. *Académica: contribuciones a la economía*, 1-21.
- Ramírez, L., & otros. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo institucional en los gobiernos parroquiales de Babahoyo. *Ciencia e investigación*, 34-50.
- Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, G. E. (2018). *Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática*. Guaranda.
- Rezende, F., Azevedo, M., Moreria, A., & Bosco, P. (2020). Incorporação de modelos internacionais de gerenciamento de. *Rio de Janeiro 54(1)*, 59-78. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rap/a/GKbq8BR9qQSDnPRRRrB9K4D/?format=pdf&lang=pt>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia latina*, 1510-1523.
- Salguero, N., & García, C. (2018). Gestión administrativa eficiente. *Polo del conocimiento*, 331-342.
- SENPLADES. (2011). *Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas*. Quito: senplades.
- Shulca, B. (2023). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la JURECH*. Riobamba: UNACH. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10337/1/Shulca%20Y%20c3%a9pez%20B.%20%282023%29%20La%20Gesti%20c3%b3n%20Administ%20rativa%20Y%20E1%20Desarrollo%20Organizacional%20En%20La%20Jurech%20Periodo%202019-2021..pdf>
- Sobreira, F. (2019). *Medicao de desempenho do gerenciamento de processos de negocio*. Sao paulo. Obtenido de https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-14032007-172551/publico/SOBREIRA_NETTO_Desempenho_BPM.pdf
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las ciencias*, 280-294.
- Solf, F. (2019). *Procesos de gestión administrativa y mejora de la prodeuctividad en la empresa el mundo de las telecomunicaciones*. Lima: UPCI.

- Solórzano, S. (2021). *Evaluación en la gestión administrativa del GAD parroquial San Antonio del cantón Chone*. Chone: UESM.
- Superior, L. O. (2018). *Ley Organica de Educación Superior*. Quito.
- Tachizawa, T., & Pozo, H. (2018). Criação de novos negócios as incubadoras como suporte à profissionalização da gestão das micros e pequenas empresas. *RENI*, 3(1), 57–71. Obtenido de <https://periodicos.ufabc.edu.br/index.php/reni/article/view/172>
- Tejeda, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad de Vellavista*. Vellavista: UNC.
- Torres, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la municipalidad de Lima. *Polo del conocimiento*, 2112-2132.
- Torres, M. (2022). *Gestión Municipal y catastro urbano en la Municipalidad Provincial de Picota 2022*. Tarapotó: UCV.
- Túquerrez, A. (2019). *Modelo de gestión administrativo para el Control de activos del GAD parroquial de San Pablo del Lago*. Quito: UI.
- Vallaes, F. (2008). ¿Qué es la responsabilidad social universitaria? *PUCP*, 1-18.
- Valle, J., Veloz, J., & Jiménez, J. (2021). La gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo empresarial. *POCAIP*, 6(4), 242-256. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/480>
- Villacís, C., Suárez, Y., & Güllín, X. (2016). Análisis de la responsabilidad social en Ecuador. *Publicando*, 452-466.
- Villavicencio, G. (2010). Gobiernos seccionales en Ecuador. *Universitas*, 41-67.
- Villota, A. (2014). *Manual de procedimientos administrativos y financieros del GAD parroquial de La Paz*. Ibarra: UTN.
- Whittingham, M. (2010). Gobernanza. *Claud*, 219-235. Recuperado el 8 de 01 de 2023, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Gobernanza>
- Yirda, A. (08 de 03 de 2021). *Eficaz*. Obtenido de <https://www.significados.com/eficaz/>
- Zamora, J. (2021). *Evaluación de la ejecución presupuestaria en la gestión administrativa del GAD parroquial San Juan durante el año 2020*. Babahoyo: UTB.
- Zula, J., Castillo, L., & Carrión, L. (2016). *Diagnóstico de la gestión administrativa en los GAD del cantón Guano*. Riobamba: ESPOCH.

ANEXOS

Anexo 1

Cronograma (Gantt)

Actividades	2023																					
	Julio		Agosto				Septiembre				Octubre				Enero				Febrero			
	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta
Solicitud de autorización en el GAD Municipal																						
Presentación del tema.																						
Aprobación del tema.																						
Elaboración del anteproyecto																						
Presentación del anteproyecto																						
Revisión y corrección del anteproyecto y asignación de pares académicos.																						
Certificación por parte de los																						

Anexo 2

Presupuesto

a) Distribución del presupuesto	
• TRANSPORTE:	
Viático y movilización	500.00
• MATERIALES:	
Resmas de papel Bonn tamaño A4	40.00
Cartuchos	80.00
Textos	100.00
• VARIOS:	
Tipiada, reproducida del proyecto y Empastado	80.00
Xerox copia	80.00
Otros no tomados en cuenta	50.00
 TOTAL	 930.00

Mucho () poco () nada ()

10. Hay necesidad de capacitar en gestión administrativa y procesos de gestión a los nuevos dignatarios del GAD parroquial.

Si () no ()

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ENTREVISTA AL PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL SAN PABLO DE ATENAS.

OBJETIVO: Conocer el punto de vista de La autoridad del GAD parroquial con respecto a la gestión administrativa y los procesos de gestión

1. Cree usted que se aplica la gestión administrativa en el GAD y ¿por qué?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Trabaja en equipo y toma decisiones oportunas para alcanzar los objetivos del GAD

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ¿Por qué cree que se siguen procesos de gestión para brindar un mejor servicio en el GAD parroquia?

.....

.....

.....

.....

.....
.....

4. ¿Qué recomendaría a las nuevas autoridades del GAD parroquial para llevar adelante la gestión administrativa y procesos de gestión en el GAD parroquial de San Pablo de Atenas

.....
.....
.....
.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4

Evidencia aplicación de instrumento de investigación



Anexo 5

Entrevista al presidente del GAD parroquial San Pablo de Atenas



Anexo 6

Encuesta a la secretaria del GAD Parroquial



Anexo 7

Encuesta al personal del GAD Parroquial



Anexo 8

Carta de aceptación de la Empresa



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
SAN PABLO DE ATENAS**

Ofic. N° 00017- GADPRSPA

San Pablo de Atenas, 12 de Junio del 2023

Sr.
Wellington Adrián Sisalema Coloma
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
Presente.-

De mi consideración.-

Reciba usted un cordial y afectuoso saludo.

El motivo del presente es para comunicarle que el GAD Parroquial autoriza a su persona para que pueda realizar su tesis con el tema "La gestión administrativa en los procesos de gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Pablo de Atenas, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, año 2023", en nuestra Institución.

Particular que pongo en su conocimiento para fines consiguientes.

Atentamente,

**Prof. Logan Chiluiza
PRESIDENTE GADPRSPA**



Anexo 9

Certificado de antiplagio turnitin



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**DR. LUIS RICARDO VILLACÍS MONAR EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.**

CERTIFICA

Que el trabajo de investigación curricular denominado “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN PABLO DE ATENAS, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023”. Presentada por el Sr. Wellington Adrian Sisalema Coloma, estudiante de la carrera de Administración de Empresas pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un porcentaje de similitud del 2%, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 15 de noviembre del 2023

Atentamente,



DR. LUIS RICARDO VILLACÍS MONAR

Director

Anexo 10

Captura del certificado de antiplagio turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS_GESTIÓN_SAN_PABLO.pdf

AUTOR

Wellington Adrian Sísalema Coloma

RECUENTO DE PALABRAS

24151 Words

RECUENTO DE CARACTERES

137566 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

117 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.8MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 15, 2023 2:14 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 15, 2023 2:17 PM GMT-5

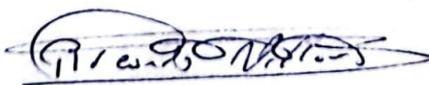
● 2% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de trabajos entregados


020080273-2

Resumen