



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

TEMA:

**ANÁLISIS SITUACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VINCES**

AUTOR:

AUTADO EVERALDO GARCÉS ZAMORA

TUTORA:

ING. ALICIA CORINA ENRIQUEZ CUADRO, MSC.

BABAHOYO - AGOSTO - 2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios por haberme dado la inteligencia y ser guía en mi camino a lo largo de mis estudios.

A mis padres que siempre han estado ahí para brindarme su apoyo incondicional.

A mis hermanos que siempre me brindaron su ayuda en aquellos momentos que más necesite de ellos

A cada uno de los integrantes de mi familia que aportaron con su granito de arena para que yo pueda terminar mis estudios superiores.

Autado Everaldo Garcés Zamora



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme acompañado en todo este largo camino para que pueda terminar mis estudios.

A mi tutora en este trabajo de investigación por compartir todos sus conocimientos, así como también haberme tenido toda la paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

A mis compañeros que supieron apoyarme en este largo camino, aquellos que siempre que los necesite me brindaron su apoyo.

Autado Everaldo Garcés Zamora



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito Analizar la situación de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, provincia de Los Ríos y conocer cada una de las competencias que tiene el departamento de gestión públicas, es importante ya que permite tener claro que atribuciones tiene y el tipo de obras que el mismo que se realizan en pos de la ciudadanía y de los alcances de su razón de ser dentro de institución. El presente trabajo investigativo fue desarrollado teniendo en cuenta cada uno de los esquemas presentados siendo supervisados por quienes son conocedores del tema que aportado significativamente en el desarrollo de esta investigación, se tomaron en cuenta el análisis institucional para ver el alcance que puede tener esta investigación y su resultado. Se analizaron, por separado, el ambiente externo de la institución, enfocando las oportunidades y amenazas, y las diferentes situaciones no controlables; el análisis del ambiente interno, por su parte, tiene por finalidad el estudio de las características controlables de la entidad, aspectos que facilitaron la optimización de las fortalezas y el control de las debilidades. Se aplicó una guía del análisis situacional para mejorar el entorno de la gestión pública de los usuarios del cantón Vinces, es importante orientar en llamar la atención de los ciudadanos dándose a conocer una organización direccionada para el servicio de la ciudadanía.

Palabras claves: Análisis situacional, Gestión pública, Gobierno Autónomo Descentralizado de Vinces, servicio público.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

ABSTRACT

The purpose of the study was to analyze the situation of the public management of the Decentralized Autonomous Government of the canton Vinces, province of Los Rios and to know each of the competences that the department of public management has, it is important since it allows to have clear that attributions has and the type of works that the same one that are carried out in pursuit of the citizenship and of the reaches of its reason to be within institution. This research work was developed taking into account each of the schemes presented being supervised by those who are knowledgeable of the subject that contributed significantly in the development of this research, the institutional analysis was taken into account to see the scope that may have this research and its outcome. The external environment of the institution was analyzed separately, focusing on opportunities and threats, and the different non-controllable situations; the analysis of the internal environment, on the other hand, has the purpose of studying the controllable characteristics of the entity, aspects that facilitated the optimization of strengths and the control of weaknesses. A guide of the situational analysis was applied to improve the environment of the public management of the users of the canton Vinces, it is important to orient in attracting the attention of the citizens being known an organization directed for the service of the citizenship.

Keywords: Situational analysis, Public management, Decentralized Autonomous Government of Vinces, public service.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICADO DE APROBACION DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
INFORME FINAL DEL URKUND.....	¡Error! Marcador no definido.
RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE GENERAL	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA	3
1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2. MARCO CONTEXTUAL	3
1.2.1. Contexto Internacional	3
1.2.2. Contexto Nacional.....	4
1.2.3. Contexto Local	4
1.2.4. Contexto Institucional	4
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	5
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.4.1. Problema general.....	5
1.4.2. Subproblemas o derivados	6
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.7.1. Objetivo general	8

1.7.2. Objetivos específicos.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.....	9
2.1. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.....	9
2.1.1. Marco conceptual.....	9
2.1.2.2. Categorías de análisis.....	46
2.2. HIPÓTESIS.....	47
2.2.1. Hipótesis general.....	47
2.2.2. Subhipótesis o derivadas.....	48
2.2.3. Variables.....	48
CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.....	49
3.1.2. Análisis e interpretación de datos.....	51
3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.....	55
3.2.1. Específicas.....	55
3.2.2. General.....	55
3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.....	56
3.3.1. Específicas.....	56
CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN.....	57
4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.....	57
4.1.1. Alternativa obtenida.....	57
4.1.2. Alcance de la alternativa.....	57
4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.....	57
4.1.3.1. Antecedentes.....	57
4.1.3.2. Justificación.....	58
4.2. OBJETIVOS.....	59
4.2.1. General.....	59
4.2.2. Específicos.....	59
4.3.1. Título.....	60
4.3.2. Componentes.....	60

4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA.....	88
BIBLIOGRAFÍA.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Detalle de la Población.....	49
Tabla # 2. Personal Administrativo.....	51
Tabla # 3. Exagerado número de personal	52
Tabla # 4. Obras para la comunidad	53
Tabla # 5. Personal idóneo profesional	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico # 1. Personal Administrativo.....	51
Gráfico # 2. Exagerado número de personal.....	52
Gráfico # 3. Obras para la comunidad	53
Gráfico # 4. Personal idóneo profesional.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura #1: Capacitación.....	75
Figura # 2: Técnicas.....	77
Figura # 3: Diagramas de Flujo.....	83
Figura # 4: Tecnología	85

INTRODUCCIÓN

El análisis situacional como parte de la planificación constituye la base fundamental para la organización de cualquier actividad humana orientada a conseguir determinados objetivos. Su finalidad es, reducir incertidumbre, incorporando un diagnóstico de la realidad, así como la previsión de lo que puede acontecer. Es un proceso para identificar las acciones, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades del ámbito interno, y en su entorno externo, las amenazas y oportunidades.

El análisis situacional de los factores externos a la institución permitirá conocer los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, culturales, laborales, entre otros, que determinarán las intervenciones la gestión. Por su parte, el análisis interno proporciona una metodología que ayuda a identificar las fortalezas y debilidades, mientras se definen las principales estrategias para el desarrollo local con la participación de los ciudadanos. La administración municipal vinceña, está integrada a través de la gestión por procesos, compatibles con la demanda y la satisfacción de los usuarios que transformarán insumos del ambiente interno y externo, mediante un proceso de gerencia social en base de un óptimo aprovechamiento de los recursos y esfuerzos sostenidos para mejorar e incrementar los ingresos de recaudación propia han permitido el autofinanciamiento de los mismos.

El problema central diagnosticado es el limitado análisis situacional porque no posee un sistema de planificación institucional, cuyas causas han sido la estructura organizacional basada en una administración vertical, jerarquizada y centralizada; el escaso canal integrado de comunicación directa con la ciudadanía Vinceña. El análisis situacional en el GAD Municipal del Cantón Vinces es relevante, ya que es una herramienta imprescindible para la identificación las prioridades y asignación de recursos en un contexto de cambios y altas exigencias por otra parte con los resultados y a la vez que se ajustan a los requerimientos de eficiencia, eficacia, economicidad, y calidad, etc.

Los enunciados arriba expuestos son la base que justifica la presente investigación, por cuanto, el análisis situacional es un mecanismo de gestión que permitirá apoyar la

toma de decisiones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr una mejor producción de los bienes y servicios que provee el GAD Municipal del Cantón Vinces. Un primer cambio es que el análisis situacional se apoye en un Sistema de Planificación Institucional, cuya finalidad será el eficiente mecanismo de gestión pública, con alto sentido de pertenencia a una misión, visión, objetivos y servicios.

La segunda alternativa será la estructura organizacional basada en una administración horizontal y descentralizada con la finalidad de actualizar tanto el orgánico funcional como el reglamento de administración del talento humano. Los mejorados sistemas de información serán el tercer control al pronóstico siendo su meta la innovación tecnológica en Sistemas de Apoyo a las Operaciones y en Sistemas de Apoyo Gerencial. La cuarta alternativa será invertir en un canal integrado de comunicación directa con la ciudadanía libértense con adecuadas estrategias de tecnologías de información y comunicación enfocándose al usuario interno y externo.

El Capítulo I: Expone los objetivos, de cambios esperados y los tres problemas identificados como el análisis situacional limitado, ya que este no posee un sistema de planificación institucional, la estructura organizacional basada en una administración vertical, jerarquizada y centralizada, esto tres paramentos constituye la razón de la institución en los sistemas operativo de la misma.

El Capítulo II: Se exponen las conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre el análisis interno y externo, estructura organizacional, funciones y competencias de los GAD municipales, sistemas de información y comunicación interna.

Capitulo III: Se describen los resultados obtenidos de la investigación, análisis de los datos, las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo IV: Se detalla la propuesta teórica de aplicación, antecedentes, justificación, objetivos y componentes de la propuesta, así como también sus resultados obtenidos.

CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA

1.1.IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN

Análisis situacional y su incidencia en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Vinces, provincia Los Ríos.

1.2. MARCO CONTEXTUAL

1.2.1. Contexto Internacional

En Latinoamérica hace mucho tiempo como parte del desarrollo institucional y de servicio a la comunidad se incorporó el análisis situacional y su incidencia en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipales, con la finalidad de mantener una estructura de servicio que vaya de la mano con las necesidades de las comunidades o personas beneficiadas mediante la obra pública. Es característico reconocer el contexto internacional en el que se desarrollan las entidades y determinar de manera eficiente las nuevas estrategias que deben considerar las instituciones públicas, accediendo en este ámbito incorporar dentro de sus actividades los modelos actualizados y estandarizados que les permita conservar modelos uniformes a nivel mundial. (Aceves, 2016)

La base principal y fundamental de estas acciones intenta despejar incertidumbres respecto a los métodos de gestión gubernamental, destacando la necesidad de articular los procesos aplicando y ejecutando con herramientas de evaluación utilizando diversos tipos de indicadores para adecuarse a las peticiones que les asigna debido al entorno que se está dando en la institución, y a la vez alcanzar la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios. (Carrión, 2015)

1.2.2. Contexto Nacional

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales del país, poseen un recorrido amplio desde su constitución hasta la fecha, muchas entidades no poseen responsabilidad en incorporar técnicas que permitan generar conocimiento real de la situación en todos los aspectos internos de la realidad de la situación bajo la cual se desenvuelven y que dichas acciones comprometidas de las autoridades sea la oportunidad de beneficiar a los entes responsables para ser eficientes y eficaces en poder establecer condiciones reales de conocer su situación e incorporar debates sustentados para la toma de decisiones y que los beneficiarios sea la población como parte prioritaria hacia los cuales se destinan los beneficios.

1.2.3. Contexto Local

El gobierno local posibilita y efectiviza las estrategias estatales en cada uno de los territorios, bajo una metodología exhaustiva y con un enfoque integral, partiendo de las situaciones locales. El proceso de evolución política actual proyecta la búsqueda de articular y desconcentrar la acción pública estatal como una forma efectiva y eficiente de acortar distancias entre gobernados-gobernantes y mejorar la compleja articulación entre los diferentes niveles internos de gobierno.

1.2.4. Contexto Institucional

En este aspecto se muestran los componentes internos de la institución en el ámbito de mejorar el análisis situacional y su incidencia en la gestión pública, determina la intervención de todos los involucrados, en búsqueda de articular y descentralizar la gestión pública como una forma efectiva y eficiente de disminuir distancias entre gobernados y gobernantes cuyo fin es optimizar la complicada coyuntura entre los diferentes niveles del gobierno municipal. Es necesario que el GAD de Vinces evalúe permanentemente su gestión para que les permitan conocer el nivel de eficiencia y eficacia en la consecución de sus objetivos y establezcan las medidas correctivas que crean necesarias con la finalidad de presentar información transparente a las autoridades competentes y a la sociedad.

1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El análisis externo se refiere a aquellos factores que no se pueden controlar, que vienen dados por circunstancias ajenas a la administración, y que se desarrollan en un entorno que está en constante cambio. El entorno, se compone de aquellos agentes y fuerzas que afectan a la capacidad de la organización para desarrollar y mantener, relaciones y transacciones exitosas con sus usuarios. El macro entorno afecta a todas las empresas en general, hace referencia a la situación política, económica, sociocultural y tecnológica en la que se encuentra. El micro entorno, hace referencia a la influencia que tienen los usuarios y las empresas proveedoras en el desarrollo de la organización.

Todos ellos, son factores que afectan en mayor o menor medida a todas las instituciones que de una u otra manera están relacionadas en brindar servicios a la comunidad como parte integral del buen vivir. El Gobierno de Ecuador durante los últimos cinco años está recuperando y fortaleciendo sus capacidades de planificación, regulación, control y redistribución. Para ello ha impulsado la desconcentración de la función ejecutiva en los territorios y la descentralización hacia los gobiernos autónomos descentralizados, como lo establece la Constitución de la República del 2008.

El problema central diagnosticado es el limitado análisis situacional porque no posee un sistema de Planificación Institucional, cuyas causas han sido la estructura organizacional basada en una administración vertical, jerarquizada y centralizada; el escaso canal integrado de comunicación directa con la ciudadanía de Vinces, deja mucho que hablar de la gestión del GAD Municipal de Vinces.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema general

¿De qué manera incide el análisis situacional en la gestión pública del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Vinces, provincia de los Ríos?

1.4.2. Subproblemas o derivados

¿Cómo el Gobierno Autónomo Descentralizado utiliza la gestión pública y análisis situacional para el bienestar de la ciudadanía Vinceña?

¿Cuáles son las técnicas que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado para el análisis situacional en la gestión pública del cantón Vinces, provincia de Los Ríos?

¿Cómo afecta a la ciudadanía Vinceña una inadecuada administración de los recursos públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Vinces provincia de Los Ríos?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Delimitación espacial

El tema de investigación se lo ha realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces, provincia de Los Ríos.

Delimitación temporal

La investigación se la realizará entre el 2018

Línea de investigación

Seguridad y Defensa, Líneas de Investigación de la UTB: Educación y Seguridad Humana; Línea de la Carrera Gestión y Administración de la Carrera.

Sub línea de investigación

El desarrollo humano, como base de la gestión empresarial.

Unidades de observación

La unidad de información determinada para el trabajo de investigación está compuesta por 56 personas del Gobierno Autónomo Municipal de Vinces y 56 usuarios.

1.6. JUSTIFICACIÓN

El análisis situacional en el GAD Municipal del Cantón Vinces es importante porque se concibe como una herramienta imprescindible para la identificación de prioridades y asignación de recursos en un contexto de cambios y altas exigencias para avanzar hacia una gestión comprometida con los resultados. A partir de un diagnóstico organizacional se detecta que es necesaria una ampliación de la cobertura de los bienes y servicios, lo cual implica ampliar el ámbito de acción con el propósito de poder satisfacer las necesidades básicas de los pobladores de los diferentes sectores.

Analizar el ambiente interno permite comparar los procesos y si éstos se ajustan a los requerimientos de eficiencia, eficacia, economicidad, calidad, etc., si se cuenta con los recursos humanos suficientes para abordar la ampliación de cobertura necesaria. Analizar el entorno, especialmente de los aspectos presupuestarios, financieros u otros establecidos por la institucionalidad gubernamental son indispensables en la gestión municipal. Y determinar, en base a los valores corporativos y su proyección, la cultura de la GAD, su funcionamiento, la efectividad del servicio.

Las características centrales de la gestión orientada a resultados son la identificación de objetivos, indicadores y metas que permitan evaluar los resultados, generalmente a través del desarrollo de procesos planificación institucional como herramienta que fortalezca el control y evaluación de las metas. El análisis situacionales un proceso que antecede al control de gestión, el cual permite hacer el seguimiento de los objetivos establecidos para el cumplimiento de la misión.

Los enunciados, arriba expuestos, son la base que justifica la presente investigación por cuanto el análisis situacional es un mecanismo de gestión que permitirá apoyar la toma de decisiones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que provee el Gobierno Autónomo

Descentralizado Municipal del Cantón Vinces, en el ámbito de poder establecer cambios que logren mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.7.1. Objetivo general

Analizar la situación y su incidencia en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, provincia de Los Ríos.

1.7.2. Objetivos específicos

Conocer la gestión pública y el análisis situacional que utiliza el gobierno autónomo descentralizado para el bienestar de la ciudadanía Vinceña.

Determinar las técnicas que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado para el análisis situacional y la gestión pública del cantón Vinces Provincia de los Ríos.

Demostrar en que afecta a la ciudadanía Vinceña una inadecuada administración de los recursos públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Vinces Provincia de los Ríos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1.1. Marco conceptual

Análisis situacional

El análisis situacional nos permite ver el contexto actual de la empresa, ya que se considera datos pasados, presentes y futuros proporcionando una base para seguir el proceso de la planificación estratégica. Para que una empresa pueda funcionar adecuadamente es necesario que tenga muy en cuenta lo que ocurrió, lo que ocurre y lo que aún puede ocurrir dentro de la organización, y estar al tanto para evitar hechos que nos lleven al fracaso (Tabaco, 2012).

Análisis interno

El análisis interno de la empresa consiste en valorar todos los aspectos del funcionamiento interno de la misma que puedan ayudar a determinar los objetivos del diagnóstico, esto es la determinación de las causas de la situación actual de la empresa y los detalles de dicho estado actual. Con este análisis debe conseguirse una descripción completa y profunda de la empresa que permita en comparación con el análisis externo, decidir las acciones necesarias para sacarlas de la situación de crisis. (Tambaco, 2012).

Gestión pública

Es un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto. Son un hecho social Manejan o emplean medios (personas, recursos) tienen unas finalidades,

objetivos o metas. Para ello deben estar compuestas por un conjunto de elementos que permitan organizar esos medios para conseguir los fines. (Calle, 2012)

Gestión Municipal.

La gestión municipal se refiere a la capacidad de analizar opciones de política, acordar prioridades y orientar los programas de desarrollo municipal a la consecución de resultados, para lo cual se requieren procesos e instrumentos de información, planificación y presupuesto de ingresos e inversión. También se refiere al cumplimiento de normas y estándares nacionales en cuanto a controles internos, documentación, registros, operaciones financieras, etc., aplicadas a las áreas de tributación, recaudación y tesorería, operaciones de contratación de bienes y servicios y administración del recurso humano (Benavides, 2011)

Organización

En estas nuevas interpretaciones la organización el espacio que asume el rasgo eminente de territorio; se convierte en un factor estratégico de oportunidades de desarrollo y de sus características específicas. La organización representa una agrupación de relaciones sociales; es también el lugar donde la cultura local y otros rasgos locales no transferibles se han sedimentado. Es el lugar donde los hombres y las empresas establecen relaciones, donde las instituciones públicas y privadas intervienen para regular la sociedad.

En resultado final de las diferentes reformulaciones del problema del desarrollo ha sido, sobre todo, un concepto diferente de espacio, mantenido por organismos de pueblos en el territorio, esto representa el área de encuentro de las relaciones de mercado y de las formas de regulación social, que determinan formas diferentes de organización de la producción y distintas capacidades innovadoras que conducen a una diversificación de los productos que se venden en el mercado, no sólo sobre la base del coste relativo de los factores (Garofoli 1991 a).

Sistema social diseñado para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y de otro tipo.

1. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.
2. Grupo social compuesto por personas, tareas y administración, que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno y así poder satisfacer su propósito distintivo.
3. Sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización. Una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común.
4. La organización es el acto de disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y financieros) (Merlinsky & Rofman, 2015)

La planificación

La planificación supone trabajar en una misma línea desde el comienzo de un proyecto, ya que se requieren múltiples acciones cuando se organiza cada uno de los proyectos. Su primer paso, dicen los expertos, es trazar el plan que luego será concretado, es decir que es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento. En el aspecto político las planificaciones sirven para que establecer métodos de lucha en torno a un problema, formas en las que se intentará resolver determinada problemática, en qué tiempo se realizará y qué cosas se esperan al finalizar el tiempo establecido. (Ortegón, 2015)

En una empresa la planificación sirve para obtener información y aplicarla en torno a los recursos con los que se cuenta a fin de alcanzar las metas, también pactadas al planificar la acción, y posteriormente realizar los procedimientos que se hayan escogido

mirando siempre hacia el fin, intentando controlar el proceso a fin de caminar siempre hacia las prioridades establecidas apoyándose en las fortalezas de la organización. Para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio, incluye fijar la misión y objetivos de la organización.

La planificación institucional

La planificación institucional es el proceso a través del cual cada entidad establece, sobre la base de su situación actual, del contexto que la rodea, de las políticas nacionales, intersectoriales, sectoriales y territoriales, y de su rol y competencias, cómo debería actuar para brindar de forma efectiva y eficiente servicios y/o productos que le permitan garantizar derechos a través del cumplimiento de las políticas propuestas y sus correspondientes metas. (SENPLADES, 2012)

El proceso de planificación institucional permitirá a cada entidad:

- Lograr coherencia y racionalidad de las acciones, a través del enlace entre las políticas nacional y sectorial, y los medios propuestos para alcanzarlos.
- Enfrentar los principales problemas, proporcionando un marco útil para tomar decisiones en forma coordinada.
- Introducir nuevas y mejores formas del quehacer público, a través del reconocimiento de las competencias y responsabilidades de cada entidad.
- Ubicar un mecanismo al más alto nivel para la sostenibilidad de los enfoques transversales.
- Mejorar su desempeño a través del establecimiento de un sistema de seguimiento permanente.
- Crear un sentido de pertenencia a la institución.
- Mejorar las relaciones entre las y los servidores de la institución, a través del dialogo y la construcción de una visión compartida.

- Comprometer a las y los directivos a impulsar el logro de los objetivos planteados y evitar que el proceso de planificación quede en buenas intenciones.
- Optimizar dinero, tiempo y esfuerzo.
- Trabajar con una visión integral del desarrollo orientada hacia el Buen Vivir y la igualdad entre actores/as diversos/as.
- Planificar para modificar modelos anacrónicos, que mantienen injusticias, pobreza, desarraigo, y des-empoderamiento de segmentos significativos de la población.

Características planificación institucional

De las múltiples definiciones de planificación existentes se han extraído las principales características:

- **Jerárquica:** requiere de voluntad política, es promovida y validada por las autoridades de las entidades. La planificación de cada institución iniciará con el aval de la máxima autoridad de la entidad, que emitirá un conjunto de directrices y prioridades que orientarán el proceso.
- **Dinámica y flexible:** es un ejercicio continuo, se desarrolla con una frecuencia determinada. Las intervenciones deben revisarse, retroalimentarse y, de ser el caso, modificarse si lo planificado no está cumpliendo con las metas establecidas para el período.
- **Participativa:** involucra a actores y actoras internos/as de las entidades, tanto del nivel central como del desconcentrado. En el caso de los Ministerios, de considerarlo pertinente, se incluirá a actores externos, como pueden ser los Consejos Ciudadanos Sectoriales establecidos en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana.

El proceso de planificación institucional debe ser participativo e inclusivo ya que cada servidor o servidora, desde su campo de acción, tiene una percepción distinta de los problemas y de las posibles soluciones. En el caso de instituciones con estructuras desconcentradas es fundamental que la planificación institucional involucre tanto a las y

los servidores del nivel central como del desconcentrado, pues esto permitirá que todos conozcan el trabajo de los demás y la problemática existente en los otros espacios, que posiblemente son causas o efectos de la realidad de otras unidades. La participación de las servidoras y los servidores de la institución brindará, entre otras cosas, sostenibilidad a la planificación. Es decir, logrará que, pese a situaciones de cambio, esta guarde vigencia y continuidad. (SENPLADES, 2012)

Realista: recopila las necesidades de la institución para la consecución de sus metas y toma en cuenta los recursos disponibles. El plan debe tener un carácter eminentemente práctico, orientado a la acción y, en última instancia, a la transformación de la realidad en un futuro más o menos inmediato. (Duarte & Tibana, 2015)

Incluyente: a partir de un enfoque basado en derechos, incorpora los enfoques territorial y de igualdad (de género, étnico-cultural, generacional, de discapacidad y movilidad), así como el enfoque ambiental. (Barbolla, 2018)

Estructura organizacional

Definición de estructura organizacional: La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos. (Hutt y Marmioli, 2012).

Cambio organizacional.

El cambio organizacional, tiene muchos aspectos en común pues son necesarios para cada organización y cada organización debe elaborar su propio sistema de formación y desarrollo y sistema de gestión del cambio, porque estas cosas no se pueden copiar, son específicos para cada empresa. Hablando del desarrollo, esto se hace para que los

empleados conserven la competitividad externa, aprendiendo lo último en tecnología y conocimientos administrativos y técnicos para el mejor desempeño de sus funciones, si en una empresa existe una buena política de desarrollo, los conocimientos de los empleados se aumentan y, poco a poco, los empleados tendrán menos miedo a la hora de realizarse cualquier cambio en la organización. (Carrión, 2015)

Así, se puede decir que uno de los principales desafíos de la actual gestión de empresas es considerar "el cambio" como algo natural y necesario dentro de la organización, las organizaciones se basan en personas y así hacer el cambio organizacional significa transformar el comportamiento de las personas. El proceso del cambio es complicado puesto que lo introducen personas y afecta a personas, es decir las personas son su causa y su fin. Las personas son muy emocionales, gran parte del comportamiento depende de ello, a lo largo de este proceso, desde el inicio, normalmente chocan con las emociones de los empleados.

El directivo debe entender que es muy complicado hacer cambio organizacional y ser flexible. La palabra "flexibilidad" en los directivos es la predisposición y capacidad para cambiar las estructuras y procesos dentro de dirección, cuando sea necesario para poner en práctica la estrategia de cambio de su organización. Aplicando la flexibilidad a la gestión del cambio, se puede definirla como "disposición de ciertas cosas, de ceder cuando es necesario para hacer algo con facilidad". El cambio es algo que se da a diario ¿Cómo conservar el equilibrio? ¿Cómo adaptarse mientras todo va cambiando? Aquí de nuevo adquiere pertinencia el concepto de la empresa como una realidad diaria. Como nos comenta José Antonio Durán Acosta, "No bien algo llega a ser, su tendencia a permanecer entra en conflicto con su propia necesidad de cambiar", la organización un ente artificialmente construido para lograr un fin, vive esta realidad. El cambio es cualquier modificación observada que permanece con carácter relativamente estable. (Volodina, 2016)

Es un proceso proactivo de transformación que opera sobre la cultura organizacional. El cambio organizacional tiene unas premisas que podemos enunciar en lo siguiente. Todo

cambio que se da en alguna parte la empresa la afecta en su totalidad, se perciba o no por sus integrantes, el cambio es un reto tanto humano como técnico y la actitud de los directivos ante el cambio debe estar orientada a establecer y mantener el equilibrio en sus grupos, y favorecer el ajuste de cada uno de sus integrantes, a las nuevas circunstancias. . (Aguilar, 2016)

Es de esperar, que se presenten reacciones grupales ante el cambio, dado la adherencia que presentan algunos individuos a posturas predominantes en su grupo de trabajo, este aspecto debe ser entendido y manejado por la gerencia del desarrollo organizacional. Cuando ocurre un cambio, el grupo busca el equilibrio intentando regresar al estado o situación anterior, percibido como una mejor forma de ser o hacer las cosas, cada presión a favor del cambio, por lo tanto alienta una contrapresión del grupo. (Aguilar, 2016)

La comunicación es vital en el momento de consolidar un cambio, ya que este puede llegar a parecer injustificado cuando la gente no cuenta con elementos para ver claramente que sus beneficios compensan sus costos económicos, psicológicos y sociales, por lo tanto cada cambio deberá basarse en un análisis costo-beneficio que tome en consideración todas sus implicaciones, y deberá estar precedido por suficiente información para el personal. Entre los implicados en el cambio hay distintos niveles de tolerancia al estrés que el mismo produce, en todo caso, rebasar el umbral de tolerancia puede dañar la salud física y psicológica de los individuos, la existencia de personas muy bien preparadas o muy inteligentes no necesariamente significa que el grupo comprenderá y aceptará mejor el cambio, a veces sucede lo contrario, porque el grupo utiliza su capacidad para racionalizar o justificar los motivos de su resistencia al cambio. (Ochoa, 2007).

Si el gerente como promotor del cambio hace que sus colaboradores participen activamente del proceso, logrará niveles de apertura y colaboración muy superiores a los que obtendría si únicamente se limitara a informarles acerca de los antecedentes, naturaleza y forma de implantación cambio. Aunque sea el gerente de desarrollo

organizacional el que inicie los cambios, los resultados finales siempre dependen en gran medida de los colaboradores y su actitud hacia dicho cambio.

Desarrollo organizacional.

El desarrollo organizacional no es un concepto que se pueda definir con facilidad. Por el contrario es un término que abarca un grupo de intervenciones para el cambio planeado basado en valores humanísticos y democráticos que pretenden mejorar la eficacia de las organizaciones y el bienestar de los empleados. Las personas cambian constantemente, en las organizaciones se establecen nuevos objetivos y los existentes son modificados, se crean nuevos departamentos o se les reestructuran, las personas salen de la organización o cambian de puesto, el entorno empresarial nunca permanece estático avanza inexorablemente. (De Faria, 2017)

El desarrollo organizacional es un esfuerzo integrado que busca realizar un cambio planeado el cual abarca a la organización en su conjunto, constituye un programa educativo de largo plazo orientado a mejorar procesos, renovación de una organización por medio de una organización más efectiva de la cultura de esa organización, con la colaboración y ayuda de un agente de cambio aunando al empleo de la teoría y la tecnología de la ciencia del comportamiento organizacional, en el corazón del desarrollo organizacional están los aspectos de vitalizar, energizar, actualizar, activar y renovar organizaciones. Se habla del auto renovación organizacional y subraya la necesidad de editar la decadencia y el envejecimiento de la organización a partir de la recuperación de la vitalidad, la creativa y la innovación mediante la adaptabilidad estableciendo condiciones de motivación individual, el desarrollo y la motivación del personal indicado. (De Faria, 2017)

Al tomar la decisión de cambiar una rutina de trabajo para lograr cumplir los objetivos no solo empresariales si no también colectivos de todas las personas que intervienen en la organización, puede generar algunas complicaciones tanto en el personal

como en los procesos que se desarrollan en la empresa, el mero hecho de tomar la decisión dará la señal a todos su integrantes de que la mentalidad está cambiando, se están generando nuevas ideas, y las nuevas formas de hacer las cosas para convertirlas de posibilidad a realidad.

Estructura y diseño organizacional

La estructura. Cada actividad humana organizada da origen a dos requerimientos fundamentales y opuestos, la división del trabajo entre varias tareas a desempeñar y la coordinación de estas tareas para consumir la actividad. Así, la estructura de una organización puede ser definida como la suma total de las formas en que su trabajo es dividido entre diferentes tareas y luego es lograda la coordinación entre estas tareas, la estructura denota la forma como se ordenan y se disponen entre si las partes de un todo cualquiera; representa las relaciones internas de ese todo; la disposición de un sistema de partes en situación de interdependencia y cuya integración orgánica va a construir un todo. (Reyes, 2011)

La estructura de la organización se crea para realizar las funciones, las actividades y para cumplir los deberes y las responsabilidades de los componentes sociales de la organización, a través de esa estructura se delega la autoridad, se establecen las responsabilidades y, en función de estas, las distintitas, reporta los siguientes componentes claves en la definición de la estructura organizacional; los primeros dos son el marco de referencia estructural (jerarquía vertical) y el tercero es el patrón de interacciones entre los empleados.

La estructura de la organización designa las relaciones formales de reporte, incluso el número de niveles en la estructura jerárquica y el tramo de control de gerentes y supervisores. La estructura de la organización identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y éstos en la organización total. La estructura de la organización incluye el

diseño de sistemas para asegurar la comunicación, coordinación e integración efectivas de esfuerzos en todos los departamentos.

Toda empresa consta necesariamente de una estructura organizacional o una forma de organización de acuerdo a sus necesidades (teniendo en cuenta sus fortalezas), por medio de la cual se pueden ordenar las actividades, los procesos y en si el funcionamiento de la empresa. En teoría, las compañías adoptan una estructura para responder a ciertos lineamientos estratégicos. Por ejemplo, se organizan en unidades de negocio o en unidades geográficas, dependiendo de los objetivos que se tracen, (Chiavenato, Administración: Teoría, Proceso y Práctica, 2001)

Diseñar una unidad organizativa es el proceso de elección de la estructura más adecuada, para realizar un conjunto de funciones según la estrategia y el entorno de una organización. Se entiende por diseño organizacional la determinación de la estructura organizacional que más se ajusta al ambiente, la estrategia, tecnología, personas, actividades y tamaño de la organización. Es el proceso de elegir e implementar estructuras organizacionales capaces de organizar y articular los recursos y servir a la misión y a los objetivos principales. (Chiavenato, 2018)

Cultura organizacional

La cultura, es un producto-proceso histórico de construcción social del sistema de significados, vinculados a través de signos y símbolos, que al ser asimilados incide de modo operativo en la vida cotidiana, moldea la conducta, le da forma peculiar y una identidad a la vida de los individuos. (Váldez, 2018)

COACHING.

La definición de Coaching es un problema complejo. Su diversidad puede estar reflejando tanto las aplicaciones múltiples que tiene este enfoque en cuanto a ambientes y

clientes como la dificultad para establecer una simple definición. Coaching es revelar el potencial de la persona para maximizar su propio rendimiento. Es ayudarlos a aprender más que enseñarlos. Características del Coaching. Utiliza las más modernas técnicas de comunicación y con esto logra trabajar todas las áreas básicas de la vida, como es la profesión, economía personal, vida familiar, pareja, salud, espíritu y relaciones personales. (Passmore, 2013)

Está dirigido a toda persona que quiera mejorar en cualquier área de su vida o incluso en todas y que quiera cambiar, es una conversación peculiar que habitualmente se inicia con la petición de ayuda por parte de la persona que en ese momento considera sentirse atrapado en un problema para el que no sabe qué acción tomar. Tiene como función ayudar a aprender, más que enseñar. Propósitos y objetivos del Coaching. (Passmore, 2013)

- Desarrollar algunas técnicas para influir sobre otros y crear asociados
- Mantiene o incrementa la responsabilidad
- Genera resultados sin crear actitudes defensivas
- Resuelve problemas, motiva y dirige, mejora desempeños, productividad y desarrollo
- Involucra a los empleados. Ayuda a otros a ver la necesidad del cambio
- Continúa capacitando y facilitando el éxito a otro
- Apoya el mejoramiento. Refuerza fortalezas y neutraliza las debilidades
- Incentiva a otros a ser flexibles y a tomar riesgos
- Facilita el desarrollo de competencias
- Mantiene el objetivo, aun en situaciones de mucha presión
- Ser capaz de distinguir, dentro de situaciones problemáticas, aspectos de ellas que pueden ser considerados o convertidos en oportunidad.
- Fijar su atención en los procesos de negocio e identificar los juicios que dificultan a los miembros de los equipos de trabajo coordinar acciones con efectividad.
- Observar con atención la capacidad de aprendizaje de los empleados y acompañarlos en la superación de los límites que ellos mismos se habían impuesto.

Mirar a los seres humanos como seres en continuo proceso de transformación, completándose y constituyéndose como tales seres humanos a través de la relación con los otros.

- Pondrá todos sus conocimientos al servicio de la persona.
- Será plenamente sincero dentro de las normas de la educación.
- No manejará agendas ocultas
- Desarrollará todo con absoluta confidencialidad.
- No aceptará presiones para revelar datos.
- Dedicará tiempo suficiente a sus obligaciones. Beneficios del Coaching
- Mejora del desempeño y de la productividad
- Desarrollo del personal
- Aprendizaje mejorado
- Mejora las relaciones
- Una mejor calidad de vida para los individuos
- Más tiempo para el gerente
- Más ideas creativas
- Un mejor uso del personal, las habilidades y los recursos
- Una respuesta más rápida y más eficaz
- Mayor flexibilidad y adaptación al cambio
- Personal más motivado
- El cambio de cultura
- Una habilidad vital

Mentoring

Es una herramienta de desarrollo y capacitación personal y profesional, una manera eficaz de ayudar a las personas a progresar en sus trayectorias profesionales, construyendo una relación de confianza y respeto entre dos personas (el mentor y el mente) que normalmente trabajan en un ámbito similar. Se trata de una metodología independiente de la relación jerárquica, que acelera el aprendizaje del mente y su desarrollo. (Zambrano, 2016)

Team coaching

Trabaja la mejora del desempeño a tres niveles. El primero de ellos se centra en el desarrollo individual que permite, una vez alcanzados los objetivos, llegar hasta el siguiente nivel, el trabajo en equipo. Por último, se practica la monitorización que permite hacer un seguimiento de las estrategias para practicar los ajustes que se consideren convenientes. (Colón & Rodríguez, 2014)

Mecanismos coordinadores

Existen cinco mecanismos coordinadores que explican las maneras fundamentales en que se puede coordinar el trabajo. Estos mecanismos coordinadores corresponden tanto a la coordinación del trabajo, como a la comunicación y al control. La normalización: el trabajo puede normalizarse: al establecer el programa de trabajo se incluye ya la coordinación; De procesos: cuando el contenido de la tarea está especificado. Basta con poner cada “X” tareas un control de calidad; De resultados: cuando únicamente especificamos éstos, sin describir las acciones necesarias para conseguirlos; De habilidades: cuando las tareas a desarrollar por un trabajador son varias e imprevisibles. Se exige una determinada titulación o preparación previa para desempeñar un puesto de trabajo. (Rivas, 2014)

Ajuste Mutuo

Logra la coordinación del trabajo por medio de la comunicación informal. El control y el poder de coordinación recaen sobre quien realiza las tareas. Es utilizado en las organizaciones más simples (2 personas en una canoa) y en las organizaciones más complejas (equipo de trabajo interdisciplinario). La estandarización y ajuste mutuo forman parte de la estructura organizacional de una empresa, siendo esto último mencionado, la forma en como las empresas organizan sus actividades para lograr los objetivos ya planteados previamente en el proceso de planeación. Dicho esto, existen varios modelos de coordinación con este fin, formar una buena estructura organizacional,

en este artículo solo mencionaremos dos, estandarización y ajuste mutuo. (Rodriguez, 2014)

Supervisión directa

Logra la coordinación al tener una persona que toma la responsabilidad del trabajo de las otras, emitiendo instrucciones para ellas y supervisando sus acciones. Estandarizado: La coordinación es lograda antes de comenzar el trabajo, principal diferencia con los otros mecanismos coordinadores. Establece que todo jefe debe apoyar a sus subordinados en pos del objetivo de la empresa, mediante la comunicación de las decisiones que quiere adoptar en beneficio de resultados positivos para la organización. De esta manera existe un vínculo directo entre el Jefe y el subordinado que, sumado a un mismo interés y a un fuerte lazo comunicacional, mejoran la facilidad con la que se desarrollan las tareas. (Gitman, 2016)

Estandarización de procesos de trabajo

Consiste en regular mediante normas escritas los contenidos del trabajo (la secuencia de pasos para desarrollar las actividades). La Estandarización de procesos tiene el objetivo de unificar los procedimientos de las organizaciones que utilizan diferentes prácticas para el mismo proceso. Por lo tanto, es posible alcanzar la composición que no es más que la reutilización de un proceso ya establecido como un componente (o sub-proceso) de otro proceso, que a veces está en otro departamento o sector de la empresa. (Linares, 2013)

Estandarización de producción o de resultados

Consiste en un conjunto de normas escritas que regulan el producto final de un trabajo o actividad. La estandarización de tareas y procesos es uno de los fundamentos de la mejora continua. Su objetivo es reducir la variabilidad en un proceso, documentando y capacitando a los trabajadores sobre la mejor forma de llevar a cabo ese proceso para cumplir las exigencias requeridas por el mercado: calidad, seguridad, entrega y coste.

La ventaja más inmediata de la adopción del trabajo estandarizado es que el trabajo se vuelve predecible: acordar la mejor manera de realizar una acción hace posible prever su resultado. A su vez, la previsibilidad hace que una tarea sea más fácil de manejar y quita la presión de las personas. Por el contrario, si cada uno hace algo diferente, es difícil deshacerse del *mura* (variación), lo que genera el *muri* (sobrecarga), lo que da lugar al *muda* (despilfarro). (Peña, 2017)

Estandarización de destrezas o conocimientos

Consiste en preestablecer los conocimientos o habilidades que debe poseer quien se incorpora al puesto. La estandarización del conocimiento, materializada en la vinculación de acciones formativas (Programas de estudio) a las competencias requeridas por un trabajador para el desempeño de un trabajador en un cargo o puesto determinado, permite a la empresa una mayor organización en sus procesos de formación y desarrollo y una mayor alineación a las estrategias y objetivos de desarrollo del primer nivel de la Empresa. Le permite lograr que los trabajadores que ocupen cargos iguales tengan definido un **plan de formación** estándar, y como objetivo final obtener planes de capacitación con propuestas de cursos, talleres, conferencias y otras acciones, adecuados a las necesidades reales de los trabajadores y no con propuestas empíricas de los jefes inmediatos. (Diez & Abreu, 2016)

Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD)

El artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que constituyen Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales, y estos gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y se rigen por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. Es decir, son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano.

Competencias de los gobiernos autónomos descentralizados

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 242 menciona que el Estado se organiza territorialmente en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales. Adicionalmente, el artículo 238 destaca que constituyen gobiernos autónomos descentralizados (GAD) las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales. Posteriormente, el capítulo tercero desde el artículo 251 hasta el artículo 274 trata lo relacionado a los GAD, incluyendo sus competencias, las cuales las define como las siguientes:

Funciones y competencias de los GAD regionales

1. Planificar el desarrollo regional y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, provincial, cantonal y parroquial.
2. Gestionar el ordenamiento de cuencas hidrográficas y propiciar la creación de consejos de cuenca, de acuerdo con la ley.
3. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte regional y el cantonal en tanto no lo asuman las municipalidades.
4. Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito regional.
5. Fomentar las actividades productivas regionales.
6. Otorgar personalidad jurídica, registrar y controlar las organizaciones sociales de carácter regional.
7. Determinar las políticas de investigación e innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías, necesarias para el desarrollo regional, en el marco de la planificación nacional.
8. Fomentar la seguridad alimentaria regional.

9. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.
(GUIAOSC, 2013)

Funciones y competencias de los GAD provinciales

- Planificar el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial.
- Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas.
- Ejecutar, en coordinación con el gobierno regional, obras en cuencas y micro cuencas.
- La gestión ambiental provincial.
- Planificar, construir, operar y mantener sistemas de riego.
- Fomentar la actividad agropecuaria.
- Fomentar las actividades productivas provinciales.
- Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.
(GUIAOSC, 2013)

Funciones y competencias de los GAD municipales

- Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
- Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
- Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.

- Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
 - Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
 - Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
 - Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
 - Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
 - Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
 - Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
 - Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
 - Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
 - Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
 - Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.
- (GUIAOSC, 2013)

Funciones y competencias de los GAD parroquiales rurales

- Planificar el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial.
- Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales.

- Planificar y mantener, en coordinación con los gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural.
- Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias, la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente.
- Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno.
- Promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y demás asentamientos rurales, con el carácter de organizaciones territoriales de base.
- Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.
- Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos. (GUIAOSC, 2013)

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, en el Título IV, Capítulo 7, Sección Segunda, Artículo 227, establece que, la administración pública constituye un servicio a la colectividad en general que de alguna u otra manera, se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación de la misma, así lo dice el autor: También en el Título V, Capítulo 1, Artículo 238 establece que, los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana

La planificación garantizará el ordenamiento territorial y será obligatoria en todos los gobiernos autónomos descentralizados. Los consejos de planificación en los gobiernos autónomos descentralizados estarán presididos por sus máximos representantes e integrados de acuerdo con la ley. La norma constitucional hace mención del Plan Nacional de Desarrollo, en su artículo 280, lo define como el instrumento al que se sujetará las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los GAD's. (Aguilar R. , 2015)

Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización

De conformidad con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Título 1, Artículo 1, establece la organización político administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio; el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial

La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios. (Artículo 5). La autonomía administrativa consiste en el pleno ejercicio de la facultad de organización y de gestión de sus talentos humanos y recursos materiales para el ejercicio de sus competencias cumplimiento de sus atribuciones, en forma directa o delegada, conforme a lo previsto en la Constitución y la ley.

En cuanto, a las facultades de los GAD's, expresado en el Artículo 116, son atribuciones para el ejercicio de una competencia por parte de un nivel de gobierno. Son facultades la rectoría, la planificación, la regulación, el control y la gestión, y son establecidas por la Constitución o la ley. Su ejercicio, a excepción dela rectoría, puede ser concurrente. La planificación es la capacidad para establecer y articular las políticas, objetivos, estrategias, y acciones como parte del diseño, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos, en el ámbito de sus competencias y de su circunscripción territorial, y en el marco del Sistema Nacional de Planificación. La planificación corresponde concurrentemente a todos los niveles de gobierno. (Aguilar R. , 2015)

La regulación es la capacidad de emitir la normatividad necesaria para el adecuado cumplimiento de la política pública y la prestación de los servicios, con el fin de dirigir, orientar o modificar la conducta de los administrados. Se ejerce en el marco de las competencias y de la circunscripción territorial correspondiente (Aguilar R. , 2015)

El control es la capacidad para velar por el cumplimiento de objetivos y metas de los planes de desarrollo, de las normas y procedimientos establecidos, así como los estándares de calidad eficiencia en el ejercicio de las competencias y en la prestación de los servicios públicos, atendiendo el interés general y el ordenamiento jurídico. La gestión es la capacidad para ejecutar, proveer, prestar, administrar y financiar servicios públicos. Puede ejercerse concurrentemente entre varios niveles de gobierno, dentro del ámbito de competencias y circunscripción territorial correspondiente, según el modelo de gestión década sector.

De igual importancia, es el fortalecimiento institucional descrito en el COOTAD, en su artículo 151, con el objetivo de generar condiciones necesarias para que los gobiernos autónomos descentralizados ejerzan sus competencias con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia. Se desarrollará de manera paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional, a través de planes de fortalecimiento, asistencia técnica, capacitación y formación, en áreas como planificación, finanzas públicas, gestión de servicios públicos, tecnología, entre otras.

El diseño del proceso de fortalecimiento institucional se ejecutará a través de convenios con el organismo público encargado de la formación de los servidores públicos, las asociaciones de gobiernos autónomos descentralizados, universidades, institutos de capacitación de los gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones no gubernamentales, los cuales conformarán la red de formación y capacitación. Definir y articular las políticas a través de las estrategias y los planes, programas encaminados a la capacitación, formación, apoyo y profesionalización del conjunto de talentos humanos de los gobiernos autónomos descentralizados. Establecer mecanismos de investigación y

monitoreo de la gestión para la competitividad de servicios para la toma oportuna de decisiones en el ámbito de la capacitación, formación y apoyo a los gobiernos autónomos descentralizados. (Aguilar R. , 2015)

Principales tendencias nacionales que impactarían en el desarrollo local de los GADs de Ecuador.

La Organización Administrativa de los Gobierno Autónomo Descentralizado en el Ecuador, está integrada por los entes del Poder Ejecutivo que habrán de realizar las tareas que conforme a la Constitución y a las leyes respectivas que les han sido asignadas. La ciencia del Derecho Administrativo estudia tres formas de organización administrativa El poder ejecutivo, es uno de los principales de los poderes son los poderes que compone un Estado. Cada poder tiene sus rol definido en una visión general como: Poder ejecutivo: organizador, planificador, ejecutor y evaluador de toda acción en beneficio del país. Representa al Gobierno. (Constituyente., 2016)

Principios fundamentales

Art. 1.- El Ecuador es un estado social de derecho, soberano, unitario, independiente, democrático, pluricultural y multiétnico. Su gobierno es republicano, presidencial, electivo, representativo, responsable, alternativo, participativo y de administración descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es la base de la autoridad, que ejerce a través de los órganos del poder público y de los medios democráticos previstos en esta Constitución. El Estado respeta y estimula el desarrollo de todas las lenguas de los ecuatorianos. (Constituyente., 2016)

El castellano es el idioma oficial. El quichua, el Shuar y los demás idiomas ancestrales son de uso oficial para los pueblos indígenas, en los términos que fija la ley. La bandera, el escudo y el himno establecidos por la ley, son los símbolos de la patria. Art. 2.- El territorio ecuatoriano es inalienable e irreductible. Comprende el de la Real Audiencia

de Quito con las modificaciones introducidas por los tratados válidos, las islas adyacentes, el Archipiélago de Galápagos, el mar territorial, el subsuelo y el espacio suprayacente respectivo. La capital es Quito.

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

1. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad.
2. Asegurar la vigencia de los derechos humanos, las libertades fundamentales de mujeres y hombres, y la seguridad social.
3. Defender el patrimonio natural y cultural del país y proteger el medio ambiente.
4. Preservar el crecimiento sustentable de la economía, y el desarrollo equilibrado y equitativo en beneficio colectivo.
5. Erradicar la pobreza y promover el progreso económico, social y cultural de sus habitantes.
6. Garantizar la vigencia del sistema democrático y la administración pública libre de corrupción.

Art. 4.- El Ecuador en sus relaciones con la comunidad internacional:

1. Proclama la paz, la cooperación como sistema de convivencia y la igualdad jurídica de los estados.
2. Condena el uso o la amenaza de la fuerza como medio de solución de los conflictos, y desconoce el despojo bélico como fuente de derecho.
3. Declara que el derecho internacional es norma de conducta de los estados en sus relaciones recíprocas y promueve la solución de las controversias por métodos jurídicos y pacíficos.
4. Propicia el desarrollo de la comunidad internacional, la estabilidad y el fortalecimiento de sus organismos.
5. Propugna la integración, de manera especial la andina y latinoamericana.
6. Rechaza toda forma de colonialismo, de neocolonialismo, de discriminación o segregación, reconoce el derecho de los pueblos a su autodeterminación y a liberarse de los sistemas opresivos. (Constituyente., 2016)

Art. 5.- El Ecuador podrá formar asociaciones con uno o más estados para la promoción y defensa de los intereses nacionales y comunitarios.

Centralización

En la centralización se presenta el régimen administrativo cuando los órganos que agrupan colocándose unos respecto a otros en una situación de dependencia tal que entre todos ellos existe un vínculo que, partiendo del órgano situado en el más alto grado de orden, los vaya ligando hasta el órgano de ínfima categoría, a través de diversos grados en los que existen ciertas facultades (Cantos y Eguiguren, 2014).

Descentralización

Supone transferir el poder, de un gobierno central hacia autoridades que no están jerárquicamente subordinadas. La relación entre entidades descentralizadas es siempre horizontales y paralelas de las gestiones que se presenta en un orden no jerárquico. Una organización tiene que tomar decisiones estratégicas y operacionales para la obtención de las autoridades dentro de una institución. La centralización y la descentralización son dos maneras opuestas de transferir poder en la toma de decisiones y transferir información de un orden adecuado y de tal manera de poder cambiar la estructura organizacional de las empresas de forma concordada en las instituciones. (Solfa & Giroto, 2016)

Desconcentración

La desconcentración es una técnica administrativa de gestión que en la actualidad consiste en el traspaso de la titularidad o el ejercicio de una competencia que las normas le atribuyan como propia a un organismo administrativo en otro organismo de la misma administración pública jerárquicamente dependiente. Consiste en transferir algunas funciones administrativas y/o técnicas a niveles más bajos de administración (regional, provincial o local), pero manteniendo el poder de decisión a nivel central. La delegación de funciones implica el transferir a niveles locales algunas funciones y competencias a niveles más bajos de decisión, pero manteniendo el control a nivel central, aunque sea de manera indirecta. (Vallina, 2016)

Satisfacción de los usuarios

Philip Kloter define la satisfacción del usuario como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (García, 2015, p. 285). De acuerdo al autor es obligatorio establecer en la empresa un sistema de medida de la satisfacción del cliente que permita la mejora continua de la oferta de un producto o servicio prestado. Los principales con los que cuentan las empresas para medir la satisfacción de los clientes son sus sugerencias y quejas a través la realización de encuestas 6 a los clientes.

La satisfacción del usuario se refiere al conjunto de actitudes y comportamientos hacia un objetivo particular (calidad de la atención recibida). García (2015), afirma una revisión panorámica de los estudios realizados permiten afirmar que la satisfacción del usuario, depende en gran medida de la calidad de los servicios que ofrecen y el trato personal que reciben de parte de quienes laboran en la empresa. (p.85)

Bachelet (1992) (como se citó Tapia y Quishpe, 2016) consideró que la satisfacción era una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio. Creía que esta definición incluía la última relación con un producto o servicio, la experiencia relativa a la satisfacción desde el momento de la compra y la satisfacción en general experimentada por usuarios habituales. También es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad, fundamentos y vocabulario, que la define como la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Los autores coinciden en que la satisfacción está relacionada con el resultado de una compra, la percepción que se tiene luego de recibir un servicio y el estado final que puede sentir el consumidor, cliente u usuario; por lo que existen diversos factores tales como psicológicos, materiales, etc., que impulsan a que el consumidor, cliente u usuario estar satisfechos con sus necesidades y se debe analizar mediante técnicas e instrumentos que permitan saber cómo es que se está brindando el servicio así como también saber qué

perspectivas tienen cada cliente externo sobre el servicio o producto que se está brindando. (Tapia & Quispe, 2017)

La satisfacción del cliente es el producto de comparar su apreciación de la utilidad obtenida con las expectativas que el consumidor tenía de adquirirlos. En tanto si la percepción supera su expectativa, se considerara satisfecho al cliente y se asignara valor agregado al servicio, pero al concordar ambas no coexiste satisfacción, como consecuencia de recibir lo que esperaba. En cuanto si las percepciones son menores a sus expectativas se genera insatisfacción. La satisfacción representa la valoración del cliente en relación a una transacción establecida y a una práctica de compra, para después convertirse en una actitud general en torno al servicio adquirido. (Grande, 2012, p.345)

De acuerdo a las experiencias de satisfacción en relación con la prestación de otros servicios se transforma hacia una postura total a largo plazo en cuanto a la calidad y el servicio adquirido. En cuanto a si más positiva es la percepción del cliente sobre el servicio mayor es su satisfacción, en la disposición si esta retribuye a sus expectativas.

Importancia de la satisfacción del usuario

Radica su importancia por ser una persona impulsada por un interés personal y que tiene la opción de recurrir a cualquier organización en busca de un producto o servicio, o bien de ir a otra institución. A esta persona se la encuentra no solo en el campo comercial empresarial o institucional, sino también en la política, en la vida diaria, cuando son pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o público usuario según sea el caso, que buscan satisfacer una necesidad. (Tapia & Quispe, 2017)

Factores que influyen en las expectativas del usuario.

- Eficiencia: Se le proporciona al solicitante exactamente aquella información o acción que está buscando. (Tapia & Quispe, 2017)

- **Confianza:** La gente que hace una consulta o una solicitud, confiere autoridad a la persona con quien habla.
- **Servicialdad:** La Servicialdad es una añadidura. Se da cuando al solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con sugerencias, información y acciones posiblemente relevantes que son mayores o más detalladas que la respuesta o la acción particularmente buscada. (Tapia & Quispe, 2017)
- **Interés personal:** Cuando se demuestra interés personal al responder a una consulta del cliente o público usuario, la relación cambia. Inicialmente esta es una relación de ellos y nosotros; con el interés personal, se convierten en una relación de aprecio.(Tapia & Quispe, 2017)
- **Confiabilidad:** Significa que el cliente o público usuario puede estar seguro del desempeño de la organización.

Elementos que conforman la Satisfacción del Cliente o Usuario

El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características: Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa. Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio. Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad. Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente. Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente". Se debe tener en cuenta que la calidad del servicio percibido por el ciudadano esta en relación con la comparación entre lo que recibe y lo que espera recibir. La calidad del servicio percibido es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de

conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido. (Tapia & Quispe, 2017)

Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio. Experiencias de compras anteriores. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas). Promesas que ofrecen los competidores. (Tapia & Quispe, 2017)

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraen suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades realizadas. En todo caso, es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente: Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles. Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia. Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar. (Tapia & Quispe, 2017)

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Complacencia: Se produce cuando el

desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambia de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantiene leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido es leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional o lealtad incondicional. (Tapia & Quispe, 2017)

Necesidades y Expectativas de los usuarios

Todo cliente o usuario tiene tres tipos de necesidades a satisfacer: Aquellas fácilmente explicitables y que constituyen las necesidades objetivas. Cuando un cliente se acerca a un taller de reparaciones, una de sus necesidades objetivas es que el vehículo le sea devuelto en un plazo determinado y en perfecto estado de funcionamiento para conducir con seguridad. Otras se refieren a aquellos elementos implícitos que no se especifican por su propia evidencia. Son aspectos del servicio que el cliente da por supuesto; corresponden a aquellas necesidades que, sin lugar a duda, el cliente espera ver satisfechas, pero no siente la necesidad de mencionarlas. El tercer grupo corresponde a necesidades, más bien expectativas, que por su propia naturaleza son principalmente subjetivas y que determinaran en gran medida la percepción por el cliente de la calidad del servicio recibido, ya que necesita satisfacerlas. (Tapia & Quispe, 2017)

Factores que influyen las expectativas: Una amplia gama de hechos contribuye a conformar las expectativas que un cliente tiene cuando solicita un servicio; entre ellos se encuentran los siguientes:

- Experiencias previas con el suministrador.
- Referencias de terceros. Publicidad.
- Imagen y reputación. Precio.
- Avances Tecnológicos.

- Aspectos relacionados con el desempeño del personal.
- Facilidad de trato. Amabilidad.
- Saber escuchar al cliente. Confiabilidad.
- Capacidad de empatía para sintonizar con las expectativas del cliente.
- Capacidad para adaptar el lenguaje en las comunicaciones con el cliente.
- Disponibilidad personal frente al servicio.
- Capacidades técnicas para el desempeño del trabajo que transmitan al cliente confianza, seriedad y seguridad. Profesional.
- Promesas realizadas. Y, evidentemente, las necesidades reales del cliente profesionales como personas.

Lo que se mencionó influye sobre las expectativas, que intervienen en el nivel de las calidades alcanzadas, las pequeñas cosas, los pequeños detalles, son factores que definen las diferencias en la atención al usuario y hacen que un servicio se brinde con calidad. En el caso de los servicios públicos brindados por la Administración Pública, si el usuario nunca ha recibido un servicio público, un factor muy importante para formar sus expectativas es lo que ha escuchado de otras personas, el boca en boca, que no es otra cosa que las referencias o comentarios que recibe de otras personas o instituciones. (Tapia & Quispe, 2017)

Los parámetros de la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios

La satisfacción ciudadana por la calidad de un servicio está relacionada con el conjunto de propiedades que debe tener ese servicio para atender las necesidades (explícitas e implícitas) de las personas a las cuales va destinado. Sin embargo, la satisfacción también va ligada a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se presta el servicio y a la expectativa que tenía respecto al servicio esperado. La percepción se lleva a concebir al ciudadano como cliente de los servicios, lo que implica un enorme cambio en las bases políticas de las administraciones y especialmente la Gobernación. Y profundizando en la definición sobre la satisfacción de las personas usuarias, a través de algunas de las

reflexiones destaca los dos puntos que considera que tienen más importancia para el trabajo que ocupa. (Ruano, 2013)

Identificar los factores críticos de éxito que constituyen el núcleo de las expectativas del usuario. Para ello es fundamental conocer (escuchar) las necesidades y demandas de las personas usuarias, y solicitar la opinión del usuario sobre la satisfacción del servicio que le ofrece o se le ha ofrecido. Destacar la importancia del personal de primera línea (trabajador/a social, psicólogo, educador) como las personas claves en el proceso de intervención. Una mirada sobre la calidad en los Servicios: perspectiva de las personas usuarias y de los/as profesionales especialmente, cuando surge una situación de conflicto o de insatisfacción con el usuario. (Ruano, 2013)

Para ello es necesario conocer el mayor número de aspectos de los profesionales con el fin de calibrar el papel que auténticamente desempeñan en la prestación de los servicios. Por lo tanto, el objetivo de cualquier estudio que desee determinar la percepción de calidad de las personas usuarias del GAD Municipal de Vinces, deben contemplar, además de los ámbitos ya considerados de cultura organizacional y clima, aspectos y variables actitudinales como el nivel de satisfacción laboral, de fatiga laboral y de compromiso organizacional que presentan los/as profesionales, al ser quienes tienen mayor contacto con las personas usuarias y en consecuencia, son los responsables de influir sobre la percepción de calidad asistencial que puedan tener. (Ruano, 2013)

Reglas para la Satisfacción Total del Usuario

- **Muestre Aprecio Auténtico:** Toda persona desea escuchar un mensaje agradable o un cumplimiento sincero.
- **Sea Amigable y Amistoso:** A través de su conversación agradable genera empatía y ánimo con su interlocutor. (Caballero, 2016)

- Actué con Cortesía: Es contagiosa y constituye una poderosa herramienta de relaciones humanas. (Caballero, 2016)
- Sonría: La sonrisa del rostro, es un elemento gratificante en la relación con el cliente /público usuario. Sonría solo en forma natural.
- Siempre Entusiasta y Positivo: El entusiasmo, refleja la emoción de usted por su institución y por lo que puede hacer por su cliente/público usuario. La actitud positiva es una valiosa posesión ganadora.
- Reconocer los Errores: Tener la perspectiva de aprender de sus errores hace que usted siga creciendo. (Caballero, 2016)

Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

La relación que existe entre las variables, la calidad es una apreciación general del consumidor de un servicio, en cambio la satisfacción, no solo se apoya en la experiencia general, sino en el conglomerado de todas las experiencias, sean tanto antiguas como futuras, una controversia más ha examinado si la calidad del servicio es un precedente de la satisfacción, en cuanto a si esta puede ser alcanzable en el caso que existiese pérdida en la calidad, haciendo referencia a si las expectativas del individuo en un contexto dado son inferiores. Por lo dicho anteriormente se constituye a la calidad del servicio como un sólido vaticinador de la satisfacción del cliente (p.7).

Estructura Organizacional

Hace énfasis a la forma en la cual está dividido el trabajo dentro de una organización. También se puede entender que el tema de la estructura organizacional ha tenido diversas aproximaciones que han buscado comprender, y en algunos casos explicar, el fenómeno de la división del trabajo y su integración y coordinación. Así, por estructura

no debe entenderse únicamente el plan orgánico sino todo un patrón de variables que buscan coordinar el trabajo de los agentes organizacionales, resultante de los procesos de división del mismo, que crean rutinas formalizadas diferenciadas y estandarizadas, buscando controlar y hasta predecir su comportamiento. (Martínez Pedrós, 2012, pág. 8)

La estructura organizacional dentro de una institución es de suma importancia ya que así se puede marcar y tener en claro y dividido los diferentes puestos de trabajo, logrando diferenciar las tareas designadas a cada departamento y obtener así un trabajo coordinado para lograr un mejor desempeño organizacional.

Tipos de estructura organizacional

Existen diversas clasificaciones y tipologías sobre las estructuras organizacionales, la mayoría de autores destacan cuatro tipos de estructuras:

Estructura simple: Se da en empresas con un mínimo de personal dentro de los denominados “núcleos de personal” “línea media”, llevando la coordinación de cúspide estratégica mediante supervisión directa.

Estructura burocrática: Este tipo de estructura se corresponde con una organización altamente formalizada, en la que todos los elementos del trabajo están perfectamente definidos (autoridad, responsabilidad, tareas, procedimientos).

Estructura divisionalizada: La estructura divisionalizada a diferencia de los anteriores no es una estructura completa sino parcial, superpuesta sobre otras que se utilizan sobre todo, para diversificar productos. (Jiménez, 2015)

Estructura Adhocracia: Adhocracia (del latina ad hoc= para esto o para este fin) significa cualquier estructura altamente flexible capaz de adaptarse continuamente a las condiciones cambiantes del ambiente.

La estructura organizacional dentro de una organización permite distribuir al personal de una manera correcta, diferenciando cada uno de los departamentos de la institución y para de esta manera poder delegar funciones a los integrantes de la misma, el contar con una estructura organizacional en la empresa es de gran ayuda, ya que permite actuar de una manera adecuada en la realización y ejecución de las diferentes actividades que permite el avance de la institución. (Jiménez, 2015)

Valoración crítica de los conceptos principales de las distintas posiciones teóricas sobre la Gestión Estratégica

Para Romero la planificación estratégica permite desarrollar planes que permiten alcanzar objetivos, una planificación estratégica es aplicada tanto para desarrollar estrategias militares como de negocio. Prodaren en su concepto califica la planificación como una visión a largo plazo y las estrategias se generan a partir de un análisis interno y externo (FODA). Para Kloter el contar con una planificación estratégica permite a la institución alinear las metas y los recursos con las oportunidades que se presenten, lo que permite formular objetivos a largo plazo.

Para Incubators es un proceso de decisión continuo en el que se toma en cuenta los aspectos internos y externos que afectan a la organización. Para Burgwall y Cueller la planificación es una herramienta que permite realizar un diagnóstico de la situación por la que atraviesa la empresa. Es decir todos los autores concuerdan que una planificación estratégica es un arma que permite el mejoramiento de las organizaciones previo a un análisis de la situación actual la cual contribuye una mejor toma de decisiones que se ve reflejada en objetivos a largo plazo. (Jiménez, 2015)

2.1.2. Marco Referencial de la problemática de investigación

2.1.2.1. Antecedentes de investigación

Tapia, C., Rocío, E., & Limachi Quispe, O. (2017). En su tesis de investigación con el tema: Procesos administrativos y la satisfacción del usuario de la subgerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Gobernación de Tacna. En su trabajo de investigación determinó que existe relación entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos, para lo cual se utilizó técnicas de investigación que ayudaron con la información de los usuarios para determinar la percepción que tienen ellos sobre sus trámites administrativos en relación con el tiempo de demora que se espera, el asesoramiento del servidor público sobre cada trámite administrativo, y los procedimientos para la atención de las solicitudes requeridas por los administrados consideran que deberían mejorar para incrementar el grado de satisfacción.(p.99)

De acuerdo a la conclusión realizada por Tapia los procesos administrativos deben dar respuesta oportuna a los trámites solicitados en un tiempo más corto, además en su investigación indica que existe un alto tiempo de demora en las oficinas de atención al usuario esto repercute en el grado de satisfacción, sugiriendo que se debe contar la entidad con personal capacitado en el área correspondiente para que puedan especificar y guiar bien en los procesos al usuario para cada trámite que requieran y contar con un buzón de sugerencias para que la entidad pueda conocer las necesidades que tienen, de esta manera disminuir las quejas constantes y mejorar la atención a los usuarios en todos sus niveles.

Jiménez Tirira, J. G. (2015). En su trabajo investigativo con el tema: Planificación estratégica para mejorar los procesos internos y externos de la Gobernación del Carchi (Bachelor's thesis). Concluye lo siguiente: Tanto al personal como a los usuarios de los servicios la falta de comunicación interna entre el personal, carece de capacitaciones permanentes, falta de trabajo en equipo, desconocimiento de aspectos importantes de la institución, retraso en el proceso de solicitudes de trámites, estos estaría ocasionando una baja en el aspecto de la atención al cliente, estas falencias hacen que la Gobernación del

Carchi no tenga un desarrollo a nivel institucional. Para concluir se debe implementar canales de comunicación, que faciliten diversa información entre los integrantes de las diferentes dependencias para una mejor atención al público, por lo cual se debe tomar en cuenta que el usuario siempre tiene la razón y el propósito es siempre brindar un excelente servicio a la comunidad.(p.96)

Consistorial, E., Pinto, J. E. R., Carvajal, S. A., Guzmán, C. A., & Acuña, V. V. (2015) en su Tesis de Grado para optar por el título de Magíster en gestión y políticas públicas con el tema: Un Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad, concluyeron que: En cuanto a los resultados, los investigadores determinaron que el Factor Organizativo es el que más incide en la Satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la Satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos). Con este efecto total, les permitió delinear estrategias que tuvieran el peso de cada uno de los factores sobre la satisfacción, determinando así los aspectos específicos en que la institución debe invertir. De la misma forma, se establecieron criterios para la elaboración de una estrategia orientada a mejorar la imagen corporativa de la institución, la que en términos descriptivos, resultó ser no tan bien evaluada, Por ello, y según la tabla de efecto total, se determinó propender por acciones que incidieran en mayor medida en la Imagen. (p.29)

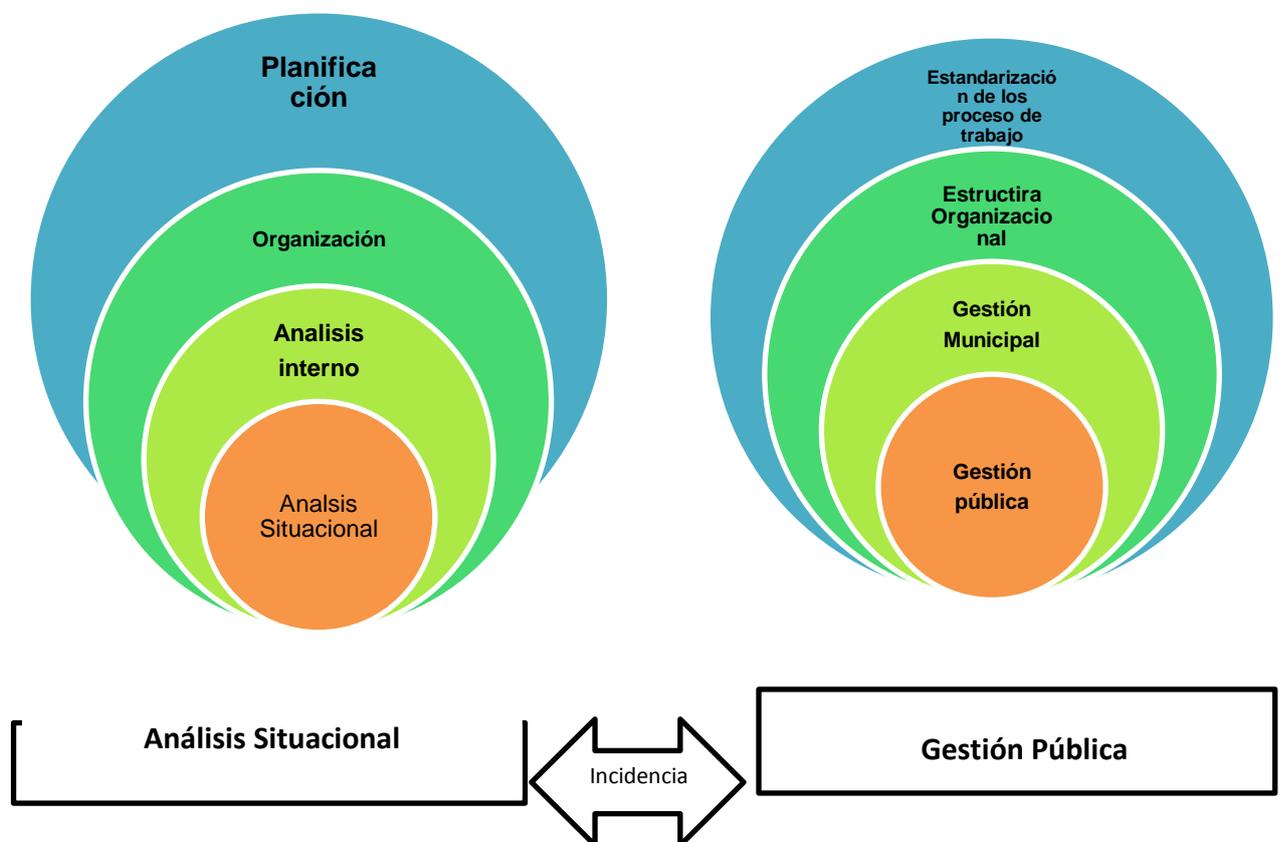
Con todo lo mencionado, aun así, es preciso elaborar una estrategia de gestión que involucre acciones relacionadas que mejoren la imagen corporativa, tales como la introducción de instrumentos tecnológicos, que permita al usuario agilidad en sus trámites, por ello es importante la coordinación con los principales administrativos de la institución.

Inca Allcahuamán, M. (2015). En su Informe de investigación con el tema: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, Concluyo que: La relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, determinaron que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente

de Spearman que permite observar una correlación 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada, lo que indica, que cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, es mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida no favorece a la satisfacción de los usuarios. En conclusión, determinaron de acuerdo al trabajo de investigación realizado, que sí es importante la calidad en los servicios en la atención al usuario, en la cual está incluido la (capacidad de respuesta, cortesía y competencias personales) para una mejor satisfacción de los mismos, de este factor muy importante depende el concepto que tendrán los usuarios.

2.1.2.2. Categorías de análisis

Gráfico #1: Categoría de análisis



2.1.3. Postura teórica

El análisis situacional es una investigación de cualquier factor que influyen sobre las actividades que la institución realiza y como influirán en lo posterior. La recomendable identificación del medio permitirá determinar las oportunidades y amenazas presentes en el

entorno externo y las fortalezas y debilidades que tiene en su ambiente intrínseco. En la que se organiza la administración pública entregando autonomía orgánica y técnica a departamentos, ministerios, instituciones u organismos que no se encuentren bajo la autoridad jerárquica directa de la administración central del gobierno.

El actual trabajo de grado se asume la teoría del desarrollo organizacional, en razón que es de vital importancia fundamental en virtud que es considerada como un instrumento prioritario para poder obtener un cambio profundo en busca del mayor eficacia organizacional de las entidades públicas cuyos recursos deben estar dirigidos a conseguir una eficiente y eficaz inversión para mejorar la vida de los ciudadanos y desarrollo de los ciudades. En los actuales momentos los GAD Municipales, pueden implementar opciones para optimizar el avance de la estructura, económico, social e intelectual, beneficiando así el cambio y el progreso de la sociedad a la que tienen el derecho de servir como responsables.

El análisis situacional es el medio en que se desenvuelve la institución en un definitivo período, estableciendo y considerando que los factores internos y externos intervienen en cómo se planea la entidad en su medio ambiente. El análisis situacional en el cambio de la organización es una herramienta que la mayoría de los municipios deben aprovechar para desarrollar y garantizar la inversión de los recursos en favor de los beneficiarios. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales son organizaciones destinadas al cambio de condiciones y servicios.

2.2. HIPÓTESIS

2.2.1. Hipótesis general

El análisis situacional mejora la gestión pública del gobierno autónomo descentralizado del cantón Vinces, provincia de Los Ríos.

2.2.2. Subhipótesis o derivadas

Los análisis situacional identificarán la calidad de gestión pública del gobierno autónomo descentralizado del cantón Vinces, provincia de Los Ríos.

La determinación de análisis situacional contribuirá en la calidad de gestión pública del gobierno autónomo descentralizado del cantón Vinces, provincia de Los Ríos.

La aplicación de análisis situacional mejorará la calidad de gestión pública del gobierno autónomo descentralizado del cantón Vinces, provincia de Los Ríos.

2.2.3. Variables

Variable independiente

Análisis situacional

Variable dependiente

Gestión pública del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Vinces.

CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas

Para el desarrollo del trabajo investigativo se manejó una población seleccionada de 56 miembros del Personal Administrativo y 56 usuarios que asisten al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces.

La población que se calculó para el cumplimiento del presente proyecto de investigación la conformaron los empleados y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Vinces, tomando como muestra lo siguiente:

“La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según (Tamayo, 2007). La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

La muestra de la investigación la integran una parte de los empleados del área de recursos humano y la oficina de la alcaldía del gobierno autónomo descentralizado del cantón Vinces, en donde se va a investigar la problemática

Tabla No. 1 Detalle de la Población

DETALLE	POBLACIÓN	MUESTRA
FUNCIONARIOS MUNICIPALES	56	56
USUARIOS	56	56

Elaborado por la autor: Autado Garcés Zamora

Fórmula

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

Datos:

n = Muestra

N = Población

e = Margen de error admisible (+/- 6%)

$$n = \frac{70}{e^2(70-1) + 1}$$

$$n = \frac{70}{0,0036(69) + 1}$$

$$n = \frac{70}{0,2484 + 1}$$

$$n = \frac{70}{1,2484}$$

$$n = 56.07$$

Lo que quiere decir que la muestra es 56.07 usuarios del GAD Municipal de Vinces por lo cual se debe realizar encuestas, con un margen de error de +/- 6%

Lo que quiere decir que la muestra es 56 usuarios de los servicios.

3.1.2. Análisis e interpretación de datos

Resultados de la Encuesta dirigida al personal administrativo

Encuesta al personal administrativo

1. ¿Considera usted que la actual administración está cumpliendo con obras para la comunidad?

Tabla # 2. Personal Administrativo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	62 %
NO	21	38%
Total	56	100%

Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Grafico # 1. Personal Administrativo



Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta al personal administrativo, el 62 % manifiesta que si está cumpliendo con las obras para la comunidad y el 38 % que no está cumpliendo con las obras en beneficio del Cantón.

Se concluye, que del departamento de obras públicas cumple con la administración a cabalidad.

3.- ¿Cree usted que el GAD del cantón Vinces cuenta con un exagerado número de personal?.

Tabla # 3. Exagerado número de personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	68 %
NO	18	32 %
Total	56	100 %

Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 2. Exagerado número de personal



Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: Se puede comprobar que el 68 % considera que se cuenta con un exagerado número de personal, y un 32 % expresa que no hay exagerado número de personal.

Se concluye, que la mayoría del pueblo está insatisfecho por un excesivo número de personal como parte de la institución municipal.

Encuesta a los usuarios

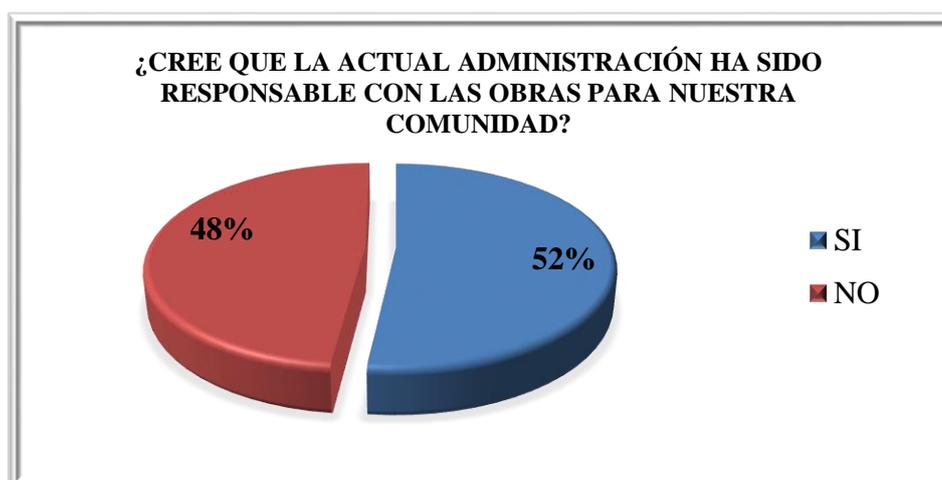
1. ¿Cree que la actual administración ha sido responsable con las obras para nuestra comunidad?

Tabla # 4. Obras para la comunidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	52 %
NO	27	48 %
Total	56	100 %

Fuente: Encuesta a los Usuarios
Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 3. Obras para la comunidad



Fuente: Encuesta a los Usuarios
Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: Los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios el 52 % expresa que la actual administración es responsable con las obras para la comunidad, el 48 % manifiesta que no es su responsabilidad.

En conclusión, los señores usuarios manifiestan estar satisfecho con la atención que brinda la actual administración a los ciudadanos.

2.- ¿Cree que el municipio cuenta con el personal idóneo profesional dentro de la actual administración?

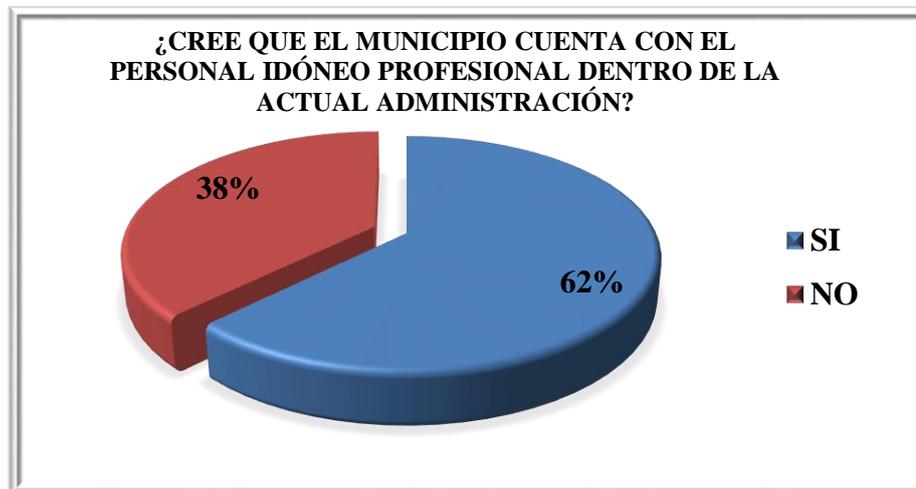
Tabla # 5. Personal idóneo profesional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	62 %
NO	21	38 %
Total	56	100 %

Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 4. Personal idóneo profesional



Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: Se obtiene un resultado de los usuarios que el 62 % de la actual administración del municipio cuenta con el personal idóneo profesional, el 27 % manifiesta en la municipalidad no dispone de personal idóneo para sus cargos.

En conclusión el personal idóneo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal debió tener más estrategia para la comunidad de Vinces.

3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES

3.2.1. Específicas

El ambiente que existe dentro de la GAD Municipal no es agradable, por ese motivo muchos ciudadanos no tienen confianza en sus actividades. Los empleados municipales, no reciben la debida capacitación a nivel de atención al usuario de tal forma que no efectúan un servicio de calidad, y por ende, no reciben personas en busca de sus servicios.

La estructura organizacional en la municipalidad, ha recibido constante cambios de allí proviene mucho la defectuosa falta de captación de su personal. Las malas administraciones han creado una mala imagen del GAD Municipal de Vinces que aún no forma parte de su estructura. No se cuenta con obras planificadas en beneficios para los diferentes sectores.

Las infraestructuras no son muy agradables para ofrecer un servicio de calidez que en ella se realizan. Muchos de los involucrados en la toma de decisiones, impide el desarrollo de procesos de manera eficiente y rápida.

No se posee publicidad que garantice la aceptación y acogida de los ciudadanos en informarse. Se establecen requisitos en los servicio y atención al cliente que no todos los usuarios están conformes de cumplir por lo burocrático en conseguir lo que se solicita.

3.2.2. General

No constan de estrategias que permitan a la Municipalidad tener un real análisis situacional de la entidad como un organismo que brinda servicios a los usuarios.

3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES

3.3.1. Específicas

Mejorar el ambiente que existe en el GAD Municipal de Vinces para que tengan una mejor atención a los usuarios, e incorporar estrategias direccionadas a la mala imagen que se tiene de la GAD Municipal, mediante obligaciones serias y alcanzables

Motivar a los empleados municipales con la finalidad de incorporar compromisos para mejorar la atención general y adecuar las instalaciones para que sea un lugar agradable en donde se reúnan los usuarios.

Hacer participar a todos los usuarios y funcionarios en ser generadores de soluciones, así como también realizar publicidad en los medios locales para asegurar la información de la ciudadanía de las actividades de la entidad.

Crear Ordenanzas Municipales que permitan a los ciudadanos incorporarse a las soluciones de los problemas como medio de socialización con las autoridades y ciudadanía.

Incorporar actividades de promoción establecida en la publicidad, la cual resalte los servicios y ventajas que ofrece como entidad municipal y realizar un calendario de capacitación a los empleados en general, de tal manera que la atención al cliente sea de calidad, fortaleciendo la imagen institucional. Precisar procesos que garanticen la estabilidad de sus integrantes.

3.3.2. General

Orientar en llamar la atención de los ciudadanos dándose a conocer como lo que es, una organización direccionada para el servicio de la ciudadanía.

CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN

4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.

4.1.1. Alternativa obtenida.

Aplicar una guía de análisis situacional para mejorar el entorno de la gestión pública en los usuarios del cantón Vinces, y al mismo tiempo se seleccionan instrumentos, políticas y procedimientos para ejecución de Programas y Proyectos de Control y Evaluación, que les permita orientar para llamar la atención de los ciudadanos dándose a conocer como lo que es, una organización direccionada para el servicio de la comunidad.

4.1.2. Alcance de la alternativa.

La importancia de esta guía es realizar un análisis situacional para mejorar el entorno de la gestión pública interno y externo dirigidos a los usuarios del cantón Vinces, y al mismo tiempo seleccionar instrumentos, políticas y procedimientos para ejecución de Programas y Proyectos Control y Evaluación.

4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.

4.1.3.1. Antecedentes.

En la institución el análisis situacional es una estratégica que se viene utilizando desde tiempos anteriores en la administración del desarrollo como en los establecimientos del GADM del cantón Vinces. En relación con la administración, debe recordarse que las funciones administrativas según Henry Farol son planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, razón por la que desde muy temprano la planificación del desarrollo se vinculó estrechamente con la administración del desarrollo.

El autor más conocido, a este respecto, en América Latina es Wilburg Jiménez Castro, para quien la administración del desarrollo es el proceso que se sigue para que una organización realice la planificación estratégica y después actúe de acuerdo con dichos planes en una lógica estrictamente jerárquica al interior de las organizaciones. Así, según sus seguidores “Los administradores invierten más tiempo en la planificación que los administradores de nivel bajo.

Los administradores de nivel inferior se encuentran altamente implicados en las operaciones diarias de la organización y, por lo tanto, tienen menos tiempo para contribuir a la planificación que la alta dirección. Los administradores de nivel medio usualmente invierten más tiempo en la planeación que los administradores. El tipo de planificación realizada por los administradores también cambia a medida que éstos ascienden en la estructura. Para la Aplicando una guía del análisis situacional mejorara el entorno de la gestión pública en los usuarios del cantón Vinces, y al mismo tiempo se selecciona instrumentos, políticas y procedimientos para ejecución de Programas y Proyectos Control y Evaluación.

4.1.3.2. Justificación

Se justifica mediante una guía de la organización y, por lo tanto, tienen menos tiempo para contribuir a la planificación que la alta dirección. Los administradores de nivel medio usualmente invierten más tiempo en la planeación que los administradores. El tipo de planificación realizada por los administradores también cambia a medida que éstos ascienden en la estructura. Para la aplicación de una guía del análisis situacional para la mejorara del entorno de la institución basado en la gestión pública al usuario del cantón Vinces, y al mismo tiempo se selecciona instrumentos, políticas y procedimientos para ejecución de Programas y Proyectos Control y Evaluación.

Tiene su impacto positivo, porque mediante esta propuesta de estrategias logrará que los servidores público del GAD Municipal de Vinces, aprendan una serie de técnicas y

herramientas que le permitirán conocerse a sí mismos como servidores públicos, y a su entorno laboral, que le ayudarán a mejorar sus relaciones interpersonales, y con la finalidad de brindar una atención más eficiente, eficaz, de brindar una atención más eficiente, eficaz, oportuna y que responda a las exigencias actuales de la modernización de la administración del Estado y fundamentalmente mejore el grado de satisfacción del usuario.

4.2. OBJETIVOS.

4.2.1. General.

Elaborar una guía estratégica del análisis situacional para mejorar la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces

4.2.2. Específicos.

Desarrollar estrategias que conlleven a fomentar la celeridad de los trámites y mejorar para mejorar la gestión pública del del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces.

Sensibilizar a los servidores públicos, de la necesidad de brindar una mejor calidad de servicio a la ciudadanía

Realizar actividades de capacitación al servidor público con el propósito de mejorar la atención y satisfacción de la comunidad.

4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA

4.3.1. Título.

Guía estratégica enfocada en el análisis situacional para mejorar la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces.

4.3.2. Componentes

Los componentes están desarrollados basados en los objetivos claros, por lo que los procedimientos administrativos revelan la eficiencia, en cuanto al uso de los recursos y talentos, que están al alcance de quien dirige la institución, situación que en que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Cantonal de Vinces se limita a los procesos administrativos y a la gestión e la misma.

Socialización del investigador con el personal del GAD Municipal del cantón Vinces, mediante las actividades detalladas en cada fase, se hablará del impacto de las estrategias se cuenta con la información de personal, equipos y otros implementos para atender las necesidades de los usuarios. Estos son: Recursos de Personal y Sistemas de Comunicación e Informáticos. Finalmente se necesitará realizar un control estratégico por medio de la evaluación determinar la gestión pública.



GUÍA ESTRATÉGICA ENFOCADA EN EL
ANÁLISIS SITUACIONAL PARA MEJORAR LA
GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VINCES.



AUTOR:
AUTADO EVERALDO GARCÉS ZAMORA

2019

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA SITUACIONAL

El proceso de planificación estratégica situacional se constituye como una herramienta para que cada actor defina su plan e identifique las estrategias para la conformación de su viabilidad. Las etapas básicas de un plan situacional son:

1.- La identificación del problema

Se construye el árbol del problema, se identifican estrategias, se formulan escenarios y se construye un árbol de apuestas estratégicas.

2.- Identificación de actores actuales

Esta acción se realiza desde la perspectiva y con relación a la posición de cada actor en cuanto al problema. En ella, se ubican el resto de los actores en un ejercicio de mapeo social, tanto los potenciales como los actuales.

3.- Motivación y afinidad de actores

Se considera la relación que existe entre el interés involucrado en los actores, el valor que le atribuyen y su capacidad de presión para negociar posiciones comunes.

4.- Definición de metaestrategias

Se responde a las preguntas para establecer lazos con otros actores: ¿Con quién se hará alianzas?, ¿Para qué?, ¿Cómo?, ¿Qué probabilidad se tiene de éxito con distintos aliados?

5.- Marco ético-ideológico

Se estructuran los principios que identifican la acción del actor y que explican sus valores, posicionándolo en relación al problema y el repertorio de soluciones, donde en algunas nociones es posible negociar.

6.- Camino estratégico crítico

Considerando los factores estratégicos de cada actor se identifican los movimientos de cada actor en cuanto al problema, pérdidas y ganancias, así como el impacto del cambio de situación en los intereses de los actores.

7.- Vectores de peso de los actores

Una vez, que cada actor está posicionado en los intereses de otros actores y se conoce su capacidad de acción sobre factores del problema se identifica la capacidad de influencia de cada uno en función de sus recursos.

8.- Análisis de viabilidad de actores

Se clarifica el ámbito de maniobra de cada actor y su nivel de vulnerabilidad. Se consideran estrategias por su capacidad de consenso, conflictividad y viabilidad.

9.- Identificación de variables críticas

Se enfoca la atención a las estrategias consideradas como críticas pero inviables, en especial, para revisar alternativas de diseño, actores, o recursos, para transformar su inviabilidad.

10.- Ensayo de trayectorias

Se estructura la secuencia de estrategias, se construye la trayectoria posible explicitando las razones para clasificarla de esta manera, y a partir, de este procedimiento identifique la mejor trayectoria posible, explicitando los criterios para considerar la mejor.

11.- Evaluación del camino crítico

Se formulan hipótesis del cambio situacional, del piso y techo de las presiones e intereses de cada estrategia y la forma como cada estrategia impone una nueva estructura en el problema a afrontar.

12.- Simulación

Se identifica su vulnerabilidad y confiabilidad, a partir, de ejercicios que permiten objetivar tanto las estrategias definidas como las consecuencias que probablemente tendrían como resultado. Con esta etapa, termina el proceso de formulación del Plan, el que estaría listo para inspirar las acciones del actor específico desde donde se formuló.

La planificación estratégica como instrumento de la gestión por resultados

La Planificación Estratégica, PE, consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos. Desde esta perspectiva, la PE es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas. A partir, de un diagnóstico de la situación, la Planificación Estratégica establece cuales son las acciones que se tomarán para llegar a un “futuro deseado”, el cual puede estar referido al mediano o largo plazo. La definición de los Objetivos Estratégicos, los indicadores y las metas, permiten establecer el marco para la elaboración de la Programación Anual Operativa que es la base para la formulación del proyecto de presupuesto.

Las características centrales de la gestión orientada a resultados son:

- Identificación de objetivos, indicadores y metas que permitan evaluar los resultados.
- Identificación de niveles concretos de responsables del logro de las metas.
- Establecimiento de sistemas de control de gestión internos donde quedan definidas las responsabilidades por el cumplimiento de las metas en toda la organización.
- Vinculación del presupuesto institucional a cumplimiento de objetivos planteados.

- Determinación de incentivos, flexibilidad y autonomía en la gestión de acuerdo a compromisos de desempeño.

Requisitos de la planificación estratégica en el ámbito público

- Definir los responsables de los Programas, áreas o divisiones que tienen a cargo la producción de los bienes y servicios.
- El proceso de planificación estratégica debe ser la base para la definición de los planes operativos y la programación presupuestaria.
- Su realización debe ajustarse con el calendario presupuestario.
- La metodología del proceso debe responder preguntas básicas: qué productos se generan, para quienes, en qué condiciones, que resultados se comprometen.
- Las metas y las líneas de acción de corto plazo deben estar alineadas con los aspectos financieros y operativos para materializar el presupuesto establecido.
- Si bien la PE debe permitir la revisión de la Misión, Objetivos Estratégicos, ésta debe orientarse a fines muy instrumentales.
- La metodología que se utilice debe permitir su aplicación anual, en el marco del proceso presupuestario, por lo tanto no debe ser compleja.
- Revisión del desempeño de los productos finales (estratégicos) del año t-1 (año anterior) en base al monitoreo de los indicadores de desempeño.
- Revisión del desempeño actual y el comprometido para el año siguiente.
- Breve análisis del entorno, especialmente de los aspectos presupuestarios, financieros, u otros establecidos por la institucionalidad gubernamental.
- Breve análisis del ambiente interno, si se ajustan a los requerimientos de eficiencia, calidad, etc., si se cuenta con los recursos humanos suficientes.
- La PE debe permitir la definición de los resultados esperados de la gestión anual.

- Para saber si se han cumplido con los Objetivos propuestos es necesario que la PE sea la antesala del control de la gestión.

Planificación estratégica y planificación operativa anual

En el marco de las actividades de planificación de las organizaciones, es necesario, distinguir entre la planificación estratégica y la planificación operativa. Aun cuando ambas tratan de determinar los mejores cursos de acción, la primera se refiere al largo y mediano plazo y la segunda se relaciona con el corto plazo.

Cuando se habla de planificación estratégica, se está refiriendo a las grandes decisiones, al establecimiento de los Objetivos Estratégicos que permiten materializar la Misión y la Visión. La planificación estratégica pone su foco de atención en los aspectos del ambiente externo a la institución: los usuarios finales a quienes se entregan los productos principales o estratégicos y los resultados finales o los impactos de su intervención.

Cuando se habla de planificación operativa se refiere a la determinación de las metas de corto plazo, las cuales permiten hacer operativas las estrategias. A partir de esto es posible realizar la programación de las actividades y la estimación del presupuesto que se requiere para llevarlas a cabo. La planificación operativa tiene que ver con la generación de metas y compromisos internos que son parte de la programación para lograr los productos en la cantidad y el tiempo necesario.

La técnica de presupuesto por programas se orienta a determinar producción final en volúmenes físicos y valorizarla desde el punto de vista de los recursos financieros y programarla anualmente en los POA. Sin embargo cuando dicha programación se realiza sin un referente de mediano plazo, no permite ser un instrumento de apoyo útil a la toma de decisiones. El Plan Operativo Anual (POA), debe estar articulado adecuadamente con

definiciones estratégicas tales como la misión, los productos y usuarios, y los objetivos estratégicos.

Formato de un proceso de planificación estratégica y planificación operativa

1. El plan operativo anual es la base para la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto, de ahí la importancia que haya una adecuada sintonía con las prioridades establecidas a nivel de la Planificación Estratégica.

2. La Planificación estratégica debe ser realizada, tanto a nivel Institucional (o sea Ministerio o Entidad Descentralizada), así como a nivel de las Unidades Ejecutoras de los Programas.

3. El Plan Operativo Anual, es un instrumento que debe recoger en su programación las prioridades establecidas en términos de la calendarización de las actividades, identificar los insumos necesarios para la generación de los productos finales, y los procesos que conlleven inversiones, contrataciones, etc.

4. Las Unidades Ejecutoras de Programas deben estimar cual es el volumen preliminar de la producción final o intermedia, o las prestaciones que se deberán cumplir anualmente para satisfacer los requerimientos determinados por el Plan Estratégico, específicamente a nivel de los Objetivos Estratégicos.

Organización

En esta fase de organización, los facilitadores deben en conjunto con las autoridades municipales organizar el proceso de planificación, tomando en cuenta las siguientes actividades:

Programación del proceso de planificación: Consiste en la definición del proceso de planificación estratégica a realizar y las fases que comprenderá.

Selección de participantes: Investigación de los actores locales (organizaciones de base comunitaria, gobierno local, instituciones públicas) con incidencia en la municipalidad y que por lo tanto, poseen información valiosa para la elaboración del PE.

Diagnóstico

El diagnóstico tiene como objetivo efectuar el análisis del entorno general y específico del Municipio para obtener la mayor cantidad de información posible sobre su contexto, a continuación se detalla el contenido del diagnóstico:

1. **Situación general:** Localización, Reseña Histórica, Aspectos Políticos, Aspectos Demográficos, Aspectos Geográficos.
2. **Factores económicos:** Población económicamente activa según sexo, actividades económicas predominantes, análisis de las principales actividades económicas, factores que inciden en la actividad económica.
3. **Factores Sociales:** Situación de pobreza, vivienda, salud, educación, aspectos culturales.
4. **Factores ambientales:** Recursos naturales, áreas protegidas.
5. **Institucionalidad local:** Municipio (administración, finanzas, servicios públicos).

Estrategias (FO)

Lograr el incremento del presupuesto del GAD Municipal de Vinces con el Gobierno Central para cumplir con los proyectos internos y mejorar la administración de los recursos.

Promover el trabajo en equipo dentro de la institución, para destacar el trabajo de los profesionales que laboran en la institución.

Mejorar el desempeño para el cumplimiento de las políticas con el apoyo de los diferentes organismos públicos.

Trabajar en equipo, mejorará el ambiente laboral y la comunicación interna del personal.

Apoyar a los miembros de la organización.

Realizar capacitaciones permanentes al personal proponiendo incentivos al mejor desempeño.

Mantener diálogos con la población por medio de los medios de comunicación para la mejor toma de decisiones en beneficio de la provincia.

Estrategias (FA)

Elaborar la Planificación estratégica para así poder administrar de mejor manera los recursos con los que cuenta la institución.

Motivar al personal profesional para que su trabajo en una institución pública sea el mejor.

Mejorar constantemente el cumplimiento de las políticas de gobierno y de seguridad con un trabajo transparente generando una mejor imagen con credibilidad en el usuario.

Brindar un excelente ambiente laboral al personal con la integración permanente en trabajos y proyectos que ejecute la institución.

Ubicar al personal de acuerdo a su perfil profesional para así mejorar los procesos y obtener un buen trabajo por parte del personal.

Mejorar la atención al usuario en toda la provincia, capacitando al personal que labora en las diferentes dependencias, con las que cuenta el GAD Municipal de Vinces.

Coordinar con los diferentes medios de comunicación de la localidad, los días y horarios para informar a la ciudadanía la labor ejecutada a diario por el GAD Municipal de Vinces.

Estrategias (DO)

Promover el trabajo en equipo para conseguir, cumplir con objetivos, metas y proyectos institucionales.

Conseguir el aumento de presupuesto institucional para cubrir las vacantes y ausencias de personal en diferentes departamentos en el GAD Municipal de Vinces

Solicitar apoyo de diferentes entidades u organizaciones para llevar a cabo capacitaciones constantes para el personal del GAD Municipal de Vinces

Implementar un sistema de comunicación interna, con el uso adecuado de las herramientas tecnológicas.

Mejorar la presentación de la página web de la institución, con información útil y necesaria para la sociedad en general.

Trabajar en mejorar la rapidez en la solución de pedidos por parte de los usuarios mediante un sistema de comunicación interno.

Aprovechar la tecnología de punta para crear un sistema que permita evaluar el desempeño del personal y así poder incentivar al mismo.

Estrategias (O)

Elaborar una planificación estratégica, sin que afecte los cambios inesperados de Talento Humano dentro de la organización.

Motivar de manera constante al personal para que trabajen en una institución pública no sólo sea por una buena remuneración.

Implementar un Plan de Capacitaciones constantes al personal, para un mejor servicio al usuario.

Realizar proyectos de integración del personal para una mejor comunicación interna y brindar un mejor servicio al usuario.

Reestructurar la página web de la institución, para una mejor presentación de los servicios que ofrece el GAD Municipal de Vinces

Implementar un plan de solución de trámites más efectivo, que no permita un retraso en la ejecución de los mismos.

Gestionar la adecuación del GAD Municipal de Vinces, con el Gobierno central para una mejor atención al usuario.

Crear un sistema que permita evaluar el desempeño del personal que labora en el GAD Municipal de Vinces

Gestionar la adquisición de equipos con tecnología de punta, para lograr un mejor desempeño.

Principios de las estrategias de Gestión

Las estrategias de gestión Pública del GAD Municipal de Vinces se basan en los siguientes principios:

Autonomía: Tiende hacia mayores grados de autonomía, para que la Gobernación cuente con más competencias, atribuciones y recursos.

Equidad entre las entidades de la Gobernación: Reconoce la diversidad y contribuye a la reducción de brechas de inequidad existentes entre las entidades.

Eficiencia y eficacia: Vincula la eficiencia y eficacia con la calidad en la prestación de servicios.

Liderazgo y compromiso: vinculado al mejoramiento continuo de la calidad en la gestión de servicios gubernamentales y en la obtención de resultados.

Transparencia, probidad y participación: Instalación de prácticas que faciliten el control institucional interno y externo generando información de gestión oportuna y transparente.

Gestión orientada hacia la satisfacción de usuarios. Reconocimiento de los usuarios y usuarias como personas portadores de derechos, por medio de prácticas sensibles a sus necesidades y demandas, así como mecanismos de información, participación y consulta para una óptima entrega de servicios.

Apreciación de las personas como principal factor estratégico: Valoración de los funcionarios/as del GAD Municipal de Vinces, sus habilidades, creatividad y motivación para el éxito de la gestión en el Municipio, y velar por su desarrollo y bienestar.

Etapas del Modelo de estrategias:

Se agrupan un conjunto de prácticas que deberían aplicar entidades del GAD Municipal de Vinces, para mejorar el desempeño de sus servicios:

1. Liderazgo y Planificación Estratégica.
2. Compromiso y Desarrollo de las Personas.
3. Recursos Financieros y Materiales.
4. Relación con Usuarios y Usuarías.
5. Prestación de Servicios en las diferentes entidades del Municipio.
6. Información y Análisis.
7. Resultados de la Gestión y de la Calidad de los Servicios.

Si bien todos estos criterios se interrelacionan, los criterios 1, 2 y 3 abordan las principales actividades o procesos de gestión global del GAD Municipal de Vinces.

Las estrategias de Gestión de Calidad consideran los procesos de gestión del GAD Municipal de VInces como un sistema orgánico, que se adapta al medio externo. Los elementos del Modelo se relacionan en forma sistémica es tal que éstos pueden ser mejorados en la medida que se aumente la eficiencia y eficacia de los procesos que los generan.

Estrategia # 1

Tema: Capacitaciones permanentes al personal del GAD Municipal de Vinces

Objetivos:

- Planear capacitaciones semestrales en la institución.
- Mejorar el servicio en cada dependencia
- Promover el trabajo en equipo.
- Mejorar la comunicación interna.

Figura #1: Capacitación



Fuente: <http://archivohistoricopn.org/pages/inicio/actualidad/curso-de-capitacion-a-personal-de-la-pnc.php?lang=EN>

Introducción

Vista la necesidad que en el GAD Municipal de Vinces, las capacitaciones no son de forma constante al personal, se toma en cuenta la realización de capacitaciones al personal que labora en la Institución para que de esta manera se brinde una mejor atención al usuario y así se promueva el trabajo en equipo mejorando la comunicación interna.

Desarrollo de las actividades

- Realizar un programa de capacitaciones internas en temas relacionados en atención al cliente, trabajo en equipo y comunicación interna.

- Determinar material a utilizar para las capacitaciones.
- Determinar el itinerario de las capacitaciones y tiempo de duración de las mismas.
- Realizar la capacitación en el tiempo y espacio determinado.
- Evaluar la primera etapa de capacitación.

Indicador de Gestión

Conexión Interna = Eficiencia Operativa /Eficiencia Administrativa

Recursos

- Humanos
- Tecnológicos
- Materiales

Diez técnicas para una Comunicación Asertiva

Figura # 2: Técnicas



Fuente: www.google/imagen.com

Llevar una conversación **madura y respetuosa** sin perder el foco en nuestros intereses es complicado pero existen algunas **técnicas o trucos** que permiten salir de algunas situaciones donde mantener la calma puede ser complicado. Hay que evitar la pasividad y la agresividad.

Seguramente reconocerán algunas de ellas pues pueden surgir de manera espontánea cuando se intenta defender manteniendo la calma y el tipo.

1. Rendición simulada: consiste en mostrarse de acuerdo con los argumentos del interlocutor pero **sin cambiar la postura**. Puede parecer que cede pero solo coge impulso. Es útil en negociaciones de todo tipo. Ejemplo: “Entiendo lo que dices y puede que tengas razón pero deberían buscar otros enfoques”.

2. Ironía asertiva: ante una crítica agresiva o fuera de tono no se debe igualar el nuestro al del emisor. En su lugar se puede buscar maneras de responder sin dejar de ver una **postura calmada**. Puede ser una salida asertiva a un conflicto en el que simplemente no se quiere ver involucrada. Ejemplo: “hombre, muchas gracias”.

3. Movimientos en la niebla: tras escuchar los argumentos de la otra persona puede buscar la **empatía** aceptándolos pero agregando lo que defiende. Es parecido a la rendición

simulada pero sin ceder terreno. Ejemplo: “Entiendo lo que dices pero así viene estipulado en el convenio”.

4. Pregunta asertiva: en ocasiones es necesario iniciar una crítica para **lograr la información** que quiere obtener para luego utilizar la respuesta en su argumentación. Ejemplo “dice que no le convence el producto pero ¿qué es lo que no le gusta exactamente?”

5. Acuerdo asertivo: en ocasiones tiene que admitir los errores pues hacer lo contrario solo empeoraría las cosas. En este caso se puede procurar alejar ese error de **nuestra personalidad**. Ejemplo: “si, empecé la reunión algo tarde pero suelo ser bastante puntual”.

6. Ignorar: al igual que la ironía asertiva, es una herramienta a utilizar en caso de interlocutores “violentos” o alterados. En este caso se procura **retrasar la conversación** para otro momento donde ambos estén en buena predisposición para el diálogo. Ejemplo: “creo que ahora estás un poco alterado. Lo mejor es que se tranquilices y hable cuando esté calmado”.

7. Romper el proceso de diálogo: cuando se quiere cortar una conversación se puede utilizar la **comunicación breve** para mostrar desacuerdo, desinterés, etc... Como se suele decir: “ a buen entendedor pocas palabras bastan”. La utilidad de esto radica en esos momentos en los que tiene prioridades distintas y quiere expresar que no es el mejor momento para la conversación. Ejemplo: “no pinta mal”, “si”, “quizás”, “si no te importa hablamos luego”.

8. Disco rayado: no tiene por qué significar que tienes que repetir la misma frase, lo cual es de poca educación. Se refiero a repetir el mismo argumento tranquilamente y **sin**

dejarse despistar por asuntos poco relevantes. Ejemplo: “sí, pero lo que yo digo es...”, “entiendo, pero creo que lo que necesitamos es...”, “la idea está bien pero yo pienso que...”

9. Manteniendo espacios: cuando uno da la mano no es raro que te cojan el brazo. En estos casos hay que delimitar muy claramente **hasta dónde** llega un punto negociado. Ejemplo: “sí, puedes utilizar la sala de reuniones pero para coger el proyector primero debes hablarlo con administración”.

10. Aplazamiento: en una reunión es buena idea llevar un papel o cuaderno donde tomar notas. En este caso puede anotar consultas o críticas para abordarlas **en otro momento** y así no alejarse del objetivo del momento. Ejemplo “tome nota para hablarlo en la próxima reunión”.

Para muchas personas es cuestión de aplicar el sentido común pero otras deben esforzarse en aplicar estas técnicas dadas las dificultades que se plantean en una organización o simplemente en el día a día de un puesto de responsabilidad donde los problemas se presentan constantemente con el usuario.

Técnicas de atención al usuario en recepción.

La conexión instantánea del recepcionista a su cliente

Comunicarse y establecer relaciones constituye realmente la esencia de su trabajo. Es por esto que el GAD Municipal de Vinces tomará las siguientes normas para su mejor funcionamiento.

Etiqueta en el teléfono

Contestar el teléfono correctamente, también es una manera de hacer sentir bien al usuario, dentro de las cuales para el GAD Municipal se ha clasificado la contestación del teléfono en estas partes:

Contestar el teléfono cuando suene de una a tres veces

La norma generalmente aceptada es de no dejar que suene el teléfono más de tres veces. Después de esto la tolerancia del cliente decae y empiezan a interpretar la falta de respuesta.

Saludar a la persona que llama

Toda conversación telefónica debe comenzar con un saludo; esto quiere decir que hay una actitud abierta y amistosa hacia la otra persona. Cuando conteste el teléfono diga siempre:

- Buenos días o buenas tardes, o lo que se apropiado.
- Luego se puede identificar e identificar a su compañía.
- Recuerde que el cliente aunque este apurado siempre quiere escuchar ese saludo.

Dar el nombre de la persona que contesta

Este acto de muestra al cliente que está llamando que efectivamente se comunicó con la persona indicada, o el departamento adecuado. La manera de identificarse depende de estar circunstancias:

Mejora Continua

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los usuarios y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- a. Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora;
- b. El establecimiento de los objetivos para la mejora;
- c. La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
- d. La evaluación de dichas soluciones y su selección;
- e. La implementación de la solución seleccionada;
- f. La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos;
- g. La formalización de los cambios.

La relación entre poder y función marca la esencia de la administración pública, donde a través de ésta se pone en práctica el ejercicio del poder, mediante un gobierno en beneficio de la sociedad. El funcionamiento del GAD de Vinces, se origina en el cumplimiento de sus funciones, del cual se desprenden un conjunto de actividades, operaciones, tareas para actuar: jurídica, política y técnicamente.

En suma se trata de mejorar y que lo nuevo se convierta en una rutina, en una práctica más de los quehaceres. Es el crecimiento a nivel humano y personal a nivel de autodisciplina y autosatisfacción, que se da a la institución la oportunidad de mejorar la

calidad y la satisfacción del usuario, mediante la identificación de los problemas, el ordenamiento de los procesos, el diseño de los procesos y sus actividades individuales, la validación de lo diseñado, la socialización con el personal de cada organismos del GAD Municipal de Vinces, la ejecución de los procesos establecidos, el control constante, la retroalimentación de los procesos y la aplicación de mejora continua y preventiva de forma constante. Es importante mantener procesos que a su vez diferencien entre los elementos necesarios de aquellos que no lo son, clasificar actividades, minimizar tiempos, mejorar la limpieza y la organización, garantizar el uso de equipos adecuados, ofrecer un entorno saludable, autodisciplina y formar el hábito de comprometerse con las estrategias establecidas mediante los procedimientos a diseñar y aplicar.

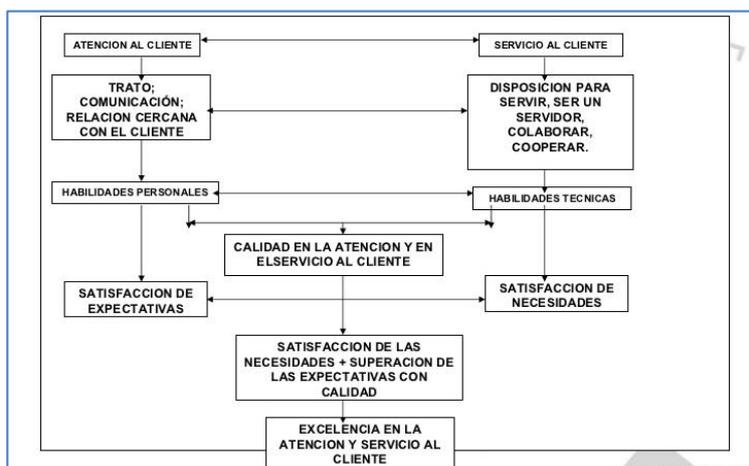
Para la aplicación de la propuesta se realiza primero la identificación de todos los procesos organizacionales del Gobierno Municipal, que permita tener una visión global del flujo general. Luego de esto se identifican y detallan los procedimientos y actividades de los procesos macro, de tal forma que se pueda conocer cuál es el circuito de trabajo que sigue cada uno y con esto poder realizar las respectivas adecuaciones mediante el uso combinado de las estrategias de gestión a seguir.

Estrategia # 2

Tema: Diagrama de flujos para cada proceso que se realiza en el GAD Municipal de Vinces

Objetivo: Diseñar diagramas de flujos para cada dependencia.

Figura # 3: Diagramas de Flujo



Fuente: <https://es.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-la-atencion-al-cliente>

Introducción

El GAD Municipal de Vinces por el momento no cuenta con un diagrama de flujos para acelerar sus procesos y mejorar de esta manera la atención a los usuarios de la ciudad de Vinces, por ende existen quejas en retraso de procesos solicitados por la colectividad.

Desarrollo de la actividad:

Ayudar a los integrantes del GAD Municipal de Vinces a entender los procesos y así facilitar su incorporación con la institución.

Identificar perfectamente a cada usuario y proveedor interno dentro de los procesos que se llevan a cabo.

Realizar mejoras en atención al usuario en cada departamento.

Actividades

Realizar un estudio en cada dependencia del GAD Municipal de Vinces

Determinar los pasos necesarios para atender una solicitud del usuario dependiendo del departamento.

Determinar el tiempo para cada paso a desarrollar y así reducir el tiempo de espera.

Diseñar los diagramas de flujos necesarios para cada departamento

Indicador de Gestión

Imagen institucional = Mejora en la atención al cliente

Recursos

- Humanos
- Tecnológicos
- Económicos
- Materiales

Estrategia # 3

Tema: Mejorar el área tecnológica del GAD Municipal de Vinces

Objetivo: Adquirir equipos con tecnología de punta para una mejor atención al usuario.

Figura # 4: Tecnología



Fuente: <https://es.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-la-atencion-al-cliente>

Introducción

El Gobierno Municipal de Vinces cuenta con equipos tecnológicos los cuales no han sido actualizados y renovados desde algunos años atrás mostrando deterioro y causando retraso en los procesos que se realizan a diario.

Desarrollo

- Estar acorde a las actualizaciones tecnológicas para un mejor desempeño laboral.
- Contar con equipos y tecnología adecuada.
- Evitar que los procesos en la gobernación sean más complejos.

Actividades

- Contactar a una empresa experta en tecnología.

- Cotizar costos de adquisición de equipos y tecnología para la organización.
- Lograr el presupuesto para adquisición de equipos y tecnología.
- Adquisición de equipos y tecnología moderna que supere a la actual.
- Instalar lo adquirido en cada departamento del Municipio.

Indicador de Gestión

Conexión Interna = Mejora en la atención al cliente

Recursos

- Humanos
- Tecnológicos
- Económicos
- Materiales

Estrategia # 4

Tema: Información a la ciudadanía de los servicios con los que cuenta el GAD Municipal del cantón Vinces

Objetivo: Dar a conocer a la población de Vinces, los servicios que ofrece el GAD Municipal de Vinces.

Introducción

Parte de la población del GAD Municipal de Vinces tiene desconocimiento de los servicios con los que cuenta la Organización, así como también desconocen qué tipo de trámites que pueden realizar en la entidad, ocasionando desconocimiento del por qué la existencia de la Institución.

Objetivos Específicos

- Concientizar a la ciudadanía sobre el uso de los diferentes servicios con los que cuenta el GAD Municipal de Vinces.
- Proyectar los procesos que se sigue para dar solución a las problemáticas de la población y necesidades de la ciudad de Vinces.
- Cumplir con las necesidades de la población Vinceña.

Actividades

- Sectorizar con el GAD Municipal de Vinces para concientizar sobre el tema.
- Determinar el personal idóneo para concientizar e informar sobre los servicios que presta el GAD Municipal de Vinces
- Realizar un programa de trabajo para la concientización a la población.
- Realizar trípticos donde se detallan los servicios e información del GAD Municipal como institución.
- Escuchar las necesidades de la población en cada reunión.

- Estudiar las necesidades de la población.
- Buscar solución y lograr atender cada necesidad.

Indicador de Gestión

Información institucional = Mejora en la atención al cliente

Recursos

- Humanos
- Económicos
- Materiales

4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA.

Los resultados están basados en una guía de análisis situacional en la institución, la que dependerá de la estrategia para mejorar el entorno de la gestión pública interno y externo dirigido a los usuarios del cantón Vinces, y al mismo tiempo selecciona herramientas, políticas y procedimientos para ejecución de Programas y Proyectos Control y Evaluación.

La estructura organizacional debe mantener una relación de congruencia y consistencia con el plan estratégico de la institución pública. De esta manera, la estructura orgánica se transforma en un instrumento que viabiliza las decisiones estratégicas de la organización. La propuesta ofrece una forma de realizar una planificación estratégica detallada y ayudará a desarrollar el proceso para la evaluación del impacto. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Vinces, es una estructura donde se toman las decisiones relacionadas con la colectividad, y que está bajo la dependencia de la soberanía nacional. Por tanto, la propuesta es el principio de una adecuada gestión, que tome los procesos como su base organizativa y operativa, imprescindible para diseñar políticas y estrategias, que luego se puedan desplegar con éxito.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, L. J. (2016). *Nuevas Tendencias en la Gestión del Cambio*. Madrid. Altes, M.
- Aguilar, R. (2015). *Proceso administrativo*.
- Barbolla, H. (2018). *El desarrollo como derecho humano y el enfoque basado en derechos humanos de la cooperación española en el marco de los objetivos de desarrollo sostenible*.
- Benavides, C. L. (Marzo de 2011). *Administración Estratégica*.
- Caballero, N. A. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir*. Trujillo: (2016).
- Calvet, M. D., & Martínez, M. (2012). *El plan de acción hacia la Igualdad de Oportunidades: una estrategia de la empresa en la Responsabilidad Social Corporativa*. *Corporate Social Responsibility*, 441-446.
- Carrión, M. J. (2015). *Estrategia de la Visión a la Acción*. Madrid: Esic Editorial.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración. Proceso Administrativo*. Editorial McGraw-Hill, 3.
- Colón, R. D., & Rodríguez, S. Á. (2014). *Planeación estratégica*. El Cid Editor.
- Constituyente., A. N. (2016). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD*. Quito, Ecuador: V&M Gráficas.
- De Faria, F. A. (2017). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. Editorial Limusa.
- Diez, J., & Abreu, J. L. (2016). *Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso*. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 4(2).
- Duarte, T., & Tibana, M. T. (2015). Los proyectos de desarrollo lo inversion publica y la inversion privada. *Scientia et technica*, 20(2), 134-138.
- Gitman, L. J. (2016). *Principios de administración financiera*. Pearson educación.
- Grande, I. (2012, p.345). *Marketing de los servicios*. . 4º ed. Editorial ESIC.
- GUIAOSC. (2013). *Conceptualización de gobierno Autónomo Descentralizado*. <http://guiaosc.org/que-es-un-gobierno-autonomo-descentralizado>.
- Jiménez, T. J. (2015). *Planificación Estratégica para mejorar los Procesos Internos y Externos de la Gobernación de Carchi*. Carchi: Uniandes.
- Linares, R. G. (2013). *La estandarización de cuidados en la gestión del proceso asistencial*. *Rev Calidad Asistencial*, 14, 273-278.

- Martínez Pedrós, D. &. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Merlinsky, G., & Rofman, A. (2015). *Los programas de promoción de la economía social: ¿ una nueva agenda para las políticas sociales?. FHForni (comp.). Caminos solidarios de la economía argentina. Redes innovadoras para la integración*. Buenos Aires: : Ciccus.
- Ortegón, E. (2015). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas (Vol. 42)*. United Nations Publications.
- Passmore. (2013). *Coaching Administración de Empresas*.
- Peña, M. L. (2017). *Impacto de la estrategia de producción en la ventaja competitiva y en los resultados operativos*. In *Empresa global y mercados locales: XXI Congreso Anual AEDEM, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, 6, 7 y 8 de juni*.
- Reyes, Y. (. (2011). *Mujer, pobreza y emprendimiento experiencias claves para la superación*.
- Rivas, T. L. (2014). *Nuevas formas de organización*. *Estudios gerenciales*, 18(82), 13-45.
- Rodriguez, M. D. (2014). *Diagnóstico organizacional*. SA de CV. México, DF. México.
- Ruano, A. H. (2013). *Una mirada sobre la calidad en los servicios sociales de Alarcon: Perspectiva de las personas usuarias de los /las profesionales*. UNIR.
- SENPLADES. (2012). *Subsecretaría General de Democratización del Estado*.
- Solfá, F. D., & Giroto, L. M. (2016). *Aportes conceptuales para la gestión pública: temas vinculados a la función administrativa del Estado*. *Revista Cambios y Permanencias*, (7), 489-519.
- Tapia, E. R., & Quispe, O. L. (2017). *Procesos administrativos y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna*. Universidad INCA.
- Váldez, H. L. (2018). *Planeacion Estratégica con Enfoque Sistémico*. . Fondo Editorial FCA.
- Vallina, V. J. (2016). *La desconcentración administrativa," Revista de Administración Pública, Madrid, núm. 35, mayo-agosto de 1961*.
- Volodina, A. (2016). *Aspectos psicológicos de la gestión del cambio organizacional y la gestión del desarrollo*. *PsicoPediaHoy*, 12(5).
- Zambrano, B. A. (2016). *Planificación Estratégica, Presupuesto y Control de la Gestión Pública*. . Editorial Texto, C.A.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: ANALISIS SITUACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION PUBLICA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESENTRALIZADO DEL CANTÓN VINCES PROVINCIA DE LOS RÍOS.		
PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS
¿De qué manera incide el análisis situacional en la gestión pública del gobierno autónomo descentralizado del cantón Vinces provincia de los ríos?	Analizar la situacional y su incidencia en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces provincia de Los Ríos.	El análisis situacional mejora la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces provincia de Los Ríos.
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS PARTICULARES
<p>¿Cómo el gobierno autónomo descentralizado utiliza la gestión pública y análisis situacional para el bienestar de la ciudadanía Vinceña?</p> <p>¿Cuáles son las técnicas que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado para el análisis situacional en la gestión pública del cantón Vinces, provincia de Los Ríos?</p> <p>¿Cómo afecta a la ciudadanía Vinceña una inadecuada administración de los recursos públicos Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Vinces provincia de Los Ríos?</p>	<p>Conocer la gestión pública y el análisis situacional que utiliza el gobierno autónomo descentralizado para el bienestar de la ciudadanía Vinceña.</p> <p>Determinar las técnicas que utiliza el gobierno autónomo descentralizado para el análisis situacional y la gestión pública del cantón Vinces Provincia de los Ríos?</p> <p>Demostrar en que afecta a la ciudadanía Vinceña una inadecuada administración de los recursos públicos del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Vinces Provincia de los Ríos.</p>	<p>Los análisis situacional identificaran la calidad de gestión pública del gobierno autónomo descentralizado del cantón Vinces, provincia de Los Ríos.</p> <p>La determinación de análisis situacional contribuirá en la calidad de gestión pública del gobierno autónomo descentralizado del cantón Vinces, provincia de Los Ríos.</p> <p>La aplicación de análisis situacional mejorara la calidad de gestión pública del gobierno autónomo descentralizado del cantón Vinces, provincia de Los Ríos.</p>

Encuesta al personal administrativo

1. ¿Considera usted que la actual administración está cumpliendo con obras para la comunidad?

Tabla # 3. Personal Administrativo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	62 %
NO	21	38%
Total	56	100%

Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Grafico # 2. Personal Administrativo



Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta al personal administrativo, el 62 % manifiesta que si está cumpliendo con las obras para la comunidad y el 38 % que no está cumpliendo con las obras en beneficio del Cantón.

Se concluye, que del departamento de obras públicas cumple con la administración a cabalidad.

2.- ¿Conoce usted el cronograma de trabajo de la administración?

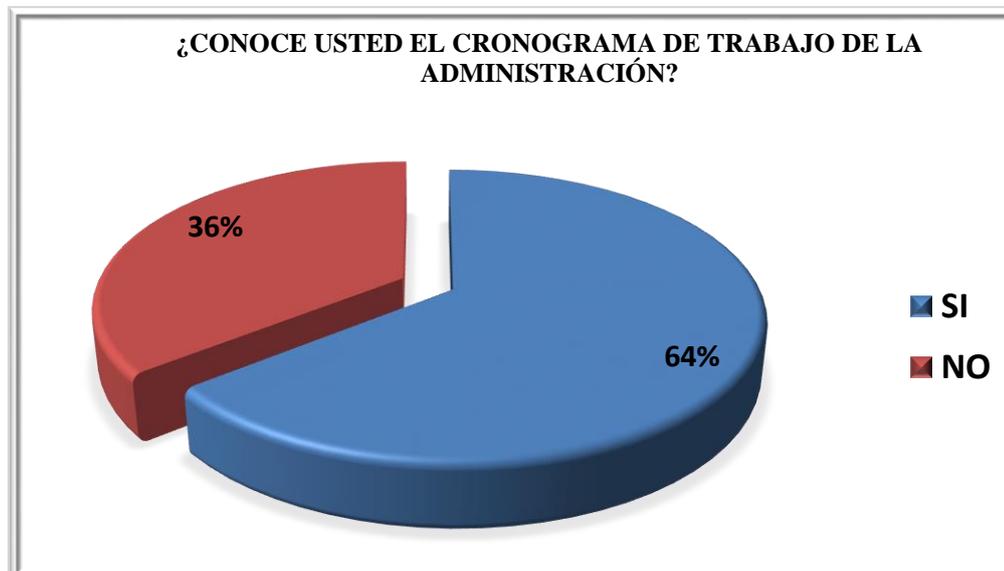
Tabla # 4. Personal Administrativo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	64 %
NO	20	36 %
Total	56	100 %

Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Grafico # 3. Personal Administrativo



Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: El 64 % del personal encuestado indicaron conocer el cronograma de trabajo de la entidad y que el 36 % manifestó no tener conocimiento de dicho cronograma de trabajo de la entidad Municipal.

Se determina, que los integrantes del departamento administrativo conocen muy bien su cronograma de trabajo y que el pueblo está satisfecho por su cumplimiento.

3.- ¿Cree usted que el GAD del cantón Vinces cuenta con un exagerado número de personal?.

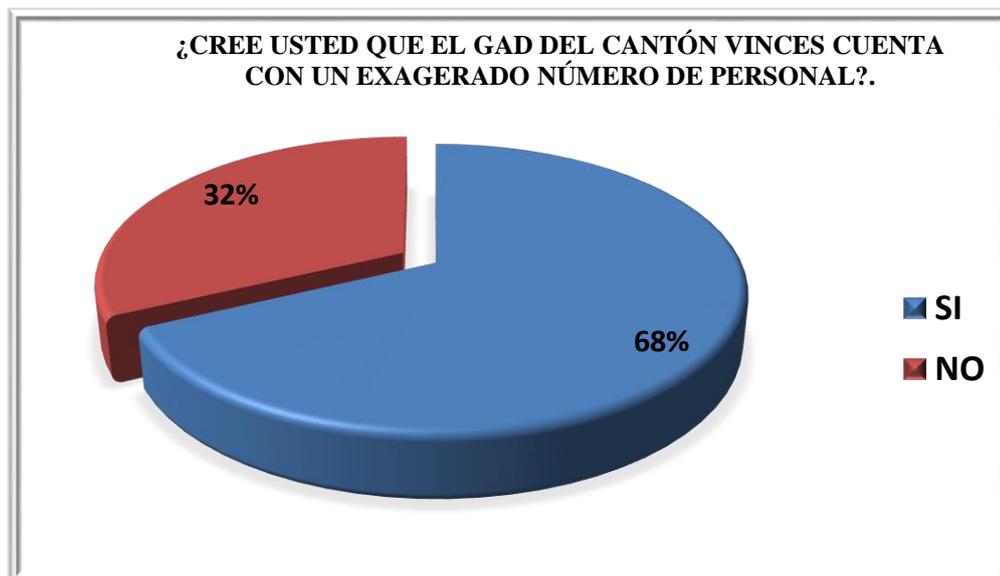
Tabla # 5. Personal Administrativo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	68 %
NO	18	32 %
Total	56	100 %

Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 4. Personal Administrativo



Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: Se puede comprobar que el 68 % considera que se cuenta con un exagerado número de personal, y un 32 % expresa que no hay exagerado número de personal.

Se concluye, que la mayoría del pueblo está insatisfecho por un excesivo número de personal como parte de la institución municipal.

4.- ¿Cree usted que el alcalde debió realizar más gestiones ante el consejo Provincial?

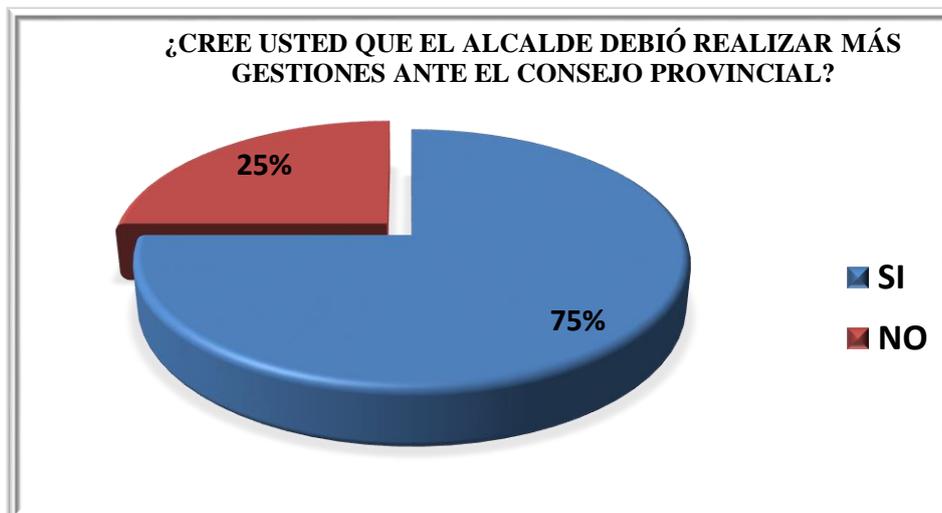
Tabla # 6. Personal Administrativo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	42	75 %
NO	14	25 %
Total	56	100 %

Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 5. Personal Administrativo



Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: El 75% de las personas encuestadas dijeron que el alcalde debió realizar más gestiones ante el Gobierno Provincial de Los Ríos y el 25 % manifestó estar de acuerdo con su gestión efectuada en el organismo provincial.

Se concluye, que detrás de la administración faltó decisión para realizar las gestiones pertinentes en la gestionar los proyectos con el consejo provincial para que las obras llegue al sean en beneficio del pueblo.

5.- ¿Cree usted que el municipio cuenta con el personal idóneo para llevar adelante la actual administración?

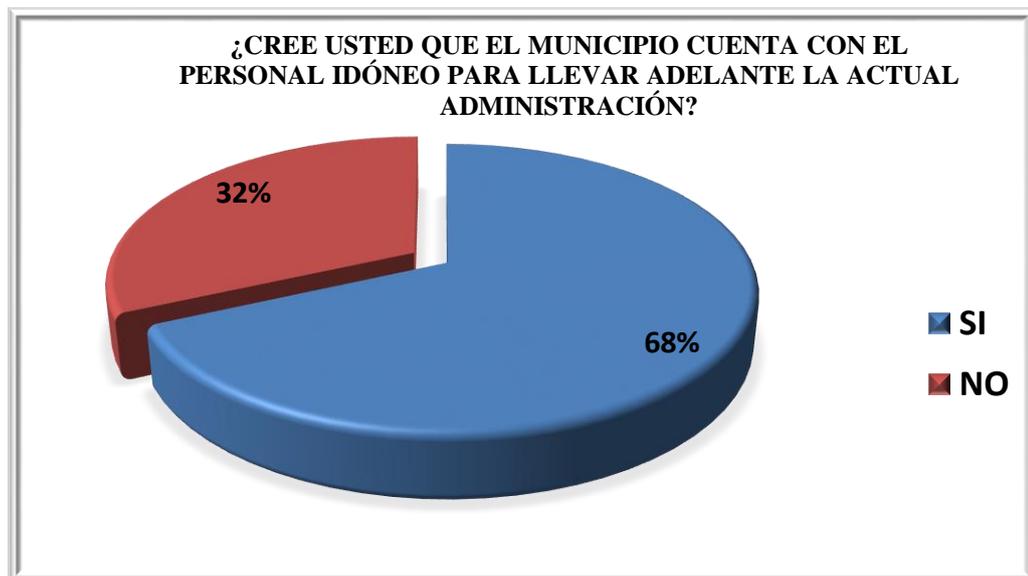
Tabla # 7. Personal Administrativo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	%
NO	21	%
Total	56	100 %

Fuente: personal administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 6. Personal Administrativo



Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: Se apreció que el 68 % de funcionarios municipales cuenta con personal idóneo en el ejercicio de la actual administración y que el 32 % está en desacuerdo sobre la capacidad de los empleados en sus conocimientos para ejercer sus funciones a las que se deben.

Se concluye, que el personal idóneo existente debería estar más atento y poner sus servicios a los requerimientos solicitados por los ciudadanos.

6 ¿Conoce usted el plan de obras del actual administración?

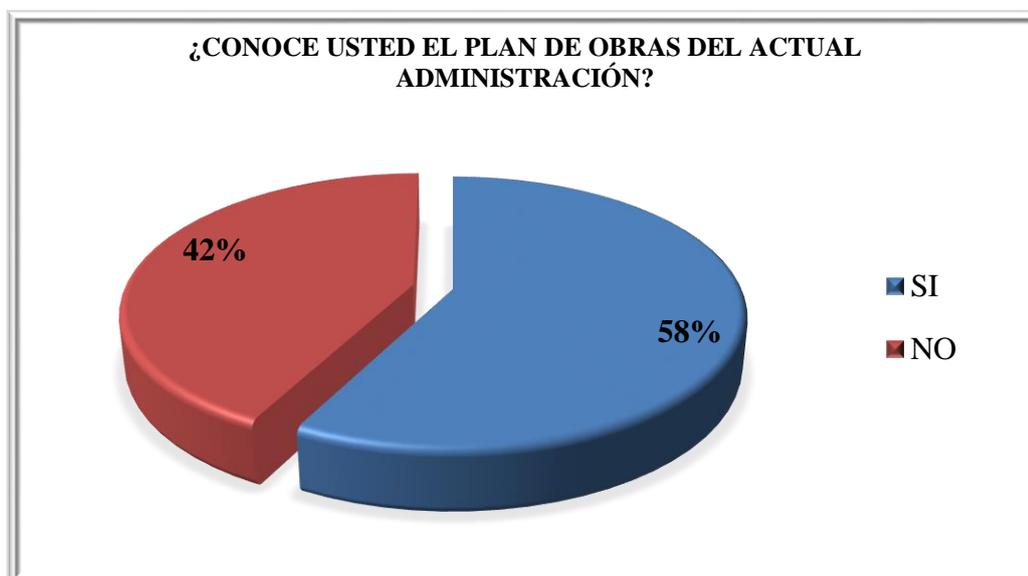
Tabla # 8. Personal Administrativo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	58 %
NO	28	42 %
Total	56	100 %

Fuente: personal administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 7. Personal Administrativo



Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e interpretación: Al realizar las encuestas al personal municipal solo el 58 % conoce el plan de obras que ejecuta la actual administración y que 42 % desconoce en su totalidad el cronograma de obras destinados al mejoramiento de la comunidad.

Se concluye que el personal administrativo está llevando su plan de obras acorde a las directrices de la alcaldía y que el pueblo requiere desde hace mucho tiempo.

7.- ¿Considera usted que la actual administración cumplirá con su plan de obras?

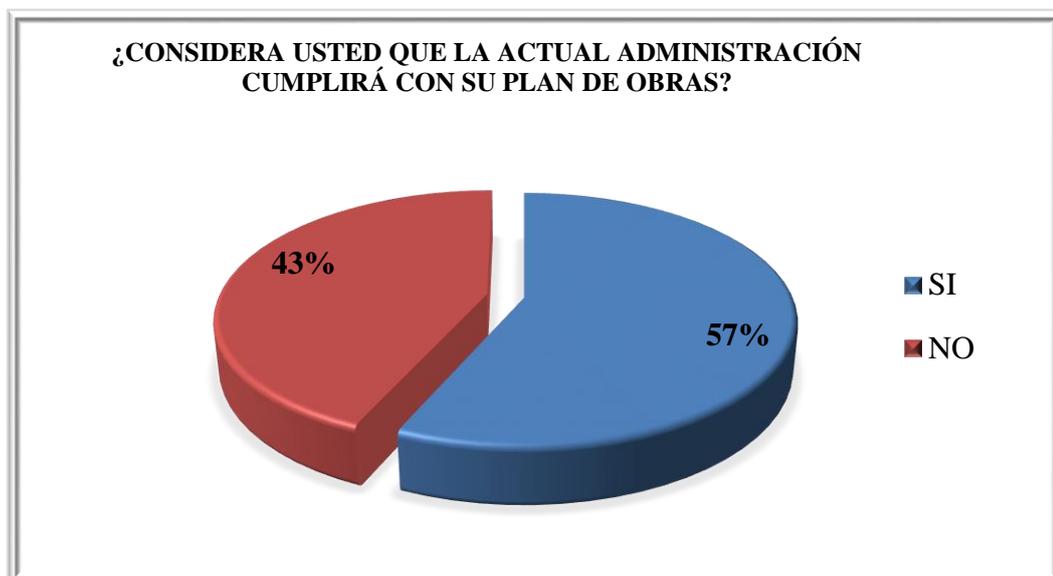
Tabla # 9. Personal Administrativo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	46 %
NO	20	36 %
Total	56	100 %

Fuente: personal administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 8. Personal Administrativo



Fuente: Personal Administrativ

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e interpretación: Se puede observar que el 57 % del actual personal administrativo del G.A.D. del Cantón Vinces si está cumpliendo con su plan de obras y el 43 % no tiene interés en que se ejecute el plan en referencia en beneficio de los ciudadanos.

Se concluye que en otros periodos el personal administrativo no cumplió con su plan de obras por el poco compromiso de los superiores, pero fue la actual administración la que tomo la responsabilidad de cumplir con el plan de obras que debe realizar.

8.- ¿Cree usted que los servicios brindados por la actual administración al ciudadano sea agilitada?

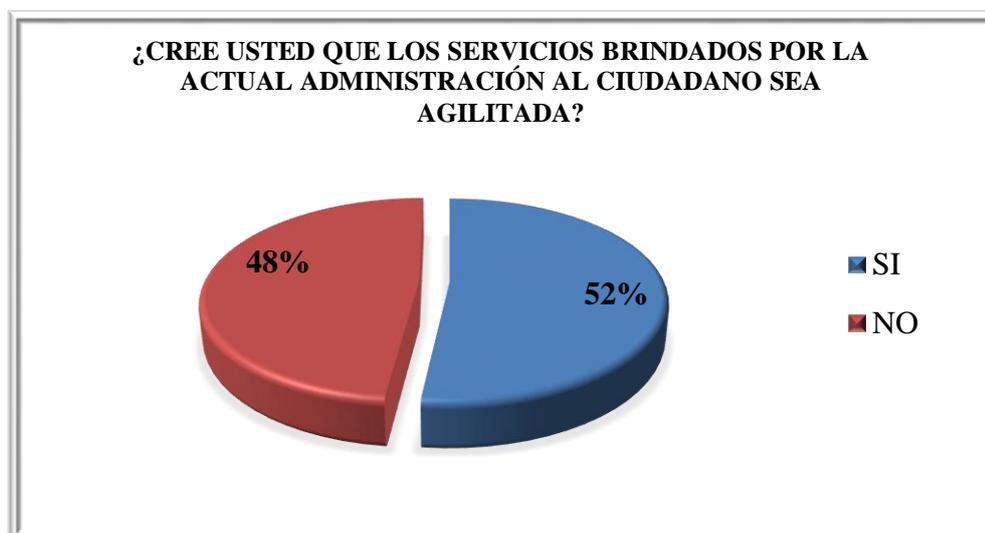
Tabla # 10. Personal Administrativo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	41 %
NO	27	39 %
Total	56	100 %

Fuente: Personal Administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 9. Personal Administrativo



Fuente: personal administrativo

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenido el 52 % los servicios brindados a los ciudadanos son agilitados, eficientes y eficaces, pero el 48 % consideran de los servicios ofrecidos en el ámbito municipal son poco ágiles al solicitar la atención.

Se concluye que debe fortalecerse las debilidades en brindar de manera adecuada y ágil los servicios que se ofrecen a los usuarios con lo que el pueblo está de acuerdo por sus expectativas.

Encuesta a los usuarios

1. ¿Cree que la actual administración ha sido responsable con las obras para nuestra comunidad?

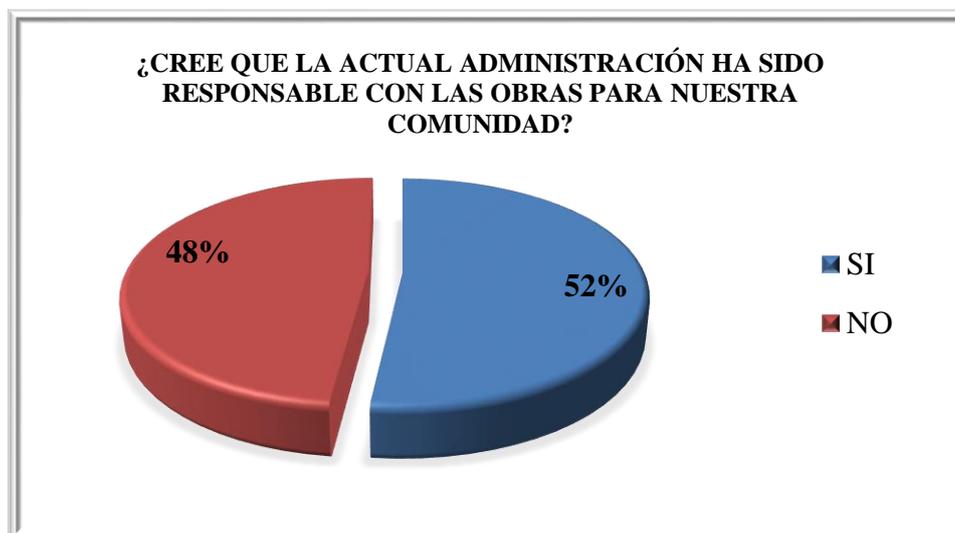
Tabla # 11. Usuarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	52 %
NO	27	48 %
Total	56	100 %

Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 10. Usuarios



Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: Los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios el 52 % expresa que la actual administración es responsable con las obras para la comunidad, el 48 % manifiesta que no es su responsabilidad.

En conclusión, los señores usuarios manifiestan estar satisfecho con la atención que brido la actual administración a los ciudadanos.

2.- ¿Está informado del cronograma de trabajo de la administración?

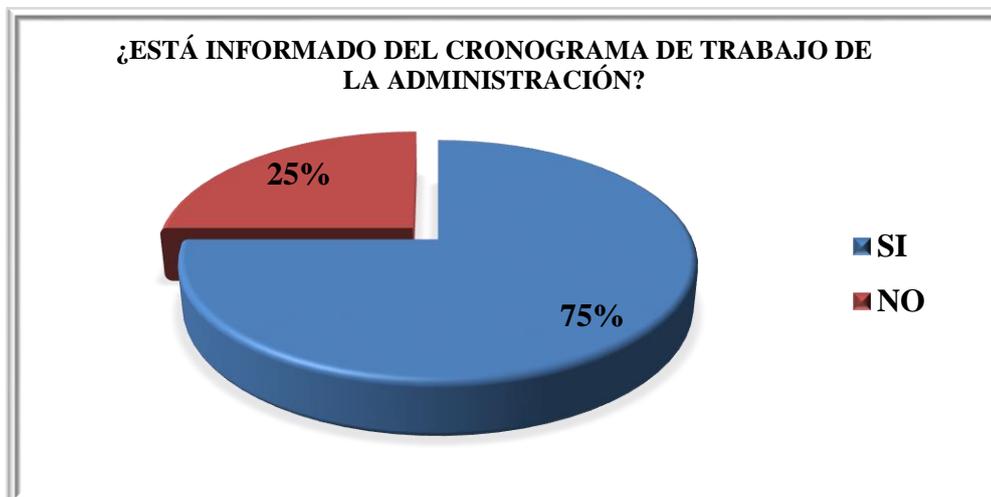
Tabla # 12. Usuarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	42	75 %
NO	14	25 %
Total	56	100 %

Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 11. Usuarios



Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: La encuesta realizada a los usuarios demuestra que el 75 % de está bien informado del cronograma de trabajo de la administración y 25 %, no está informado del trabajo que realiza la alcaldía en beneficio de la colectividad.

En conclusión, un gran número de usuarios están muy de acuerdo del buen trabajo que dicha institución cumple con el pueblo, comunidades recintos y diferentes sectores del cantón.

3.- ¿Considera usted que el G.A.D. del cantón Vinces goza de un excesivo número de personal?

Tabla # 13. Usuarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	80 %
NO	11	20 %
Total	56	100 %

Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Grafico 12. Usuarios



Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: Indican los señores usuarios que el 80 % del G.A.D. Municipal del cantón Vinces goza de excesivo número de personal en la actual administración y el 20 % que está de acuerdo en la cantidad de personal existente.

En conclusión, los usuarios indicaron que debe haber un proceso para de esa manera de reducir el personal que labora en el GAD Municipal.

4.- ¿Cree que el alcalde debió ser más ágil a la gestión del Consejo Provincial?

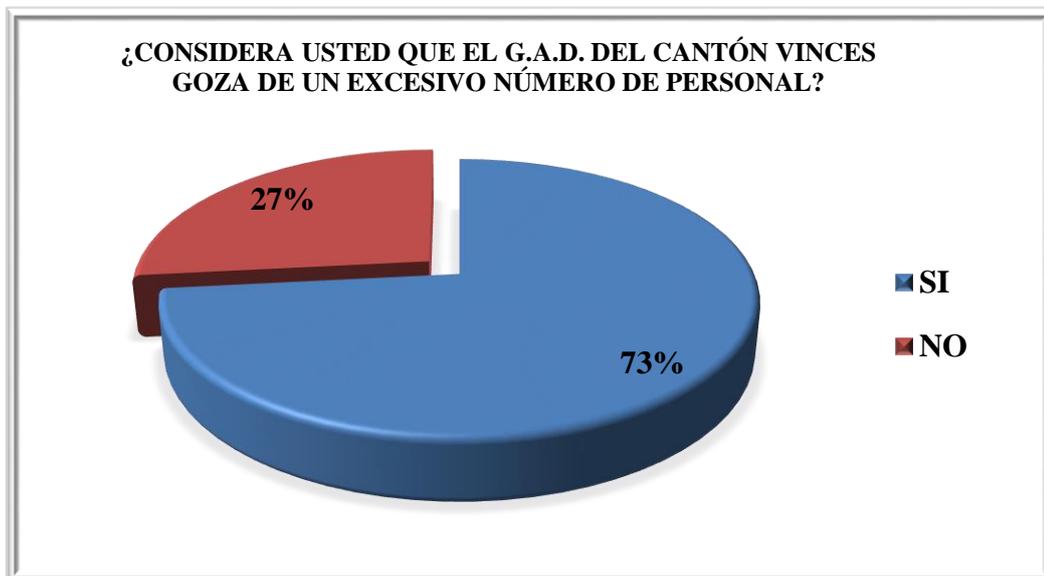
Tabla # 14. Usuarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	73 %
NO	16	27 %
Total	56	100 %

Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 13. Usuarios



Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: El 73 % de los usuarios encuestados expresó que el alcalde debió ser más ágil en la gestión con el Consejo Provincial, el 27 % está de acuerdo con su gestión realizada en el organismo provincial.

En conclusión, se debió tener más comunicación entre los representantes de la alcaldía y el consejo provincial para un mayor mejoramiento de beneficio de obras.

5.- ¿Cree que el municipio cuenta con el personal idóneo profesional dentro de la actual administración?

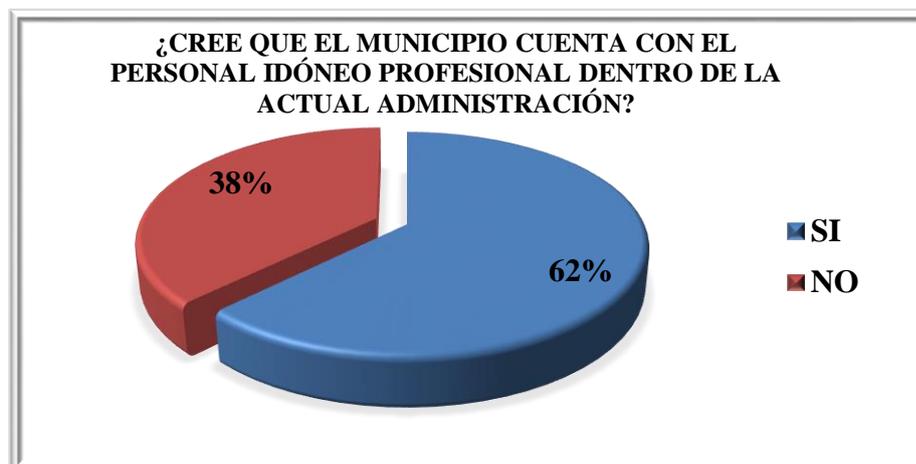
Tabla # 15. Usuarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	62 %
NO	21	38 %
Total	56	100 %

Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 14. Usuarios



Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: Se obtiene un resultado de los usuarios que el 62 % de la actual administración del municipio cuenta con el personal idóneo profesional, el 27 % manifiesta en la municipalidad no dispone de personal idóneo para sus cargos.

En conclusión, el personal idóneo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal debió tener más estrategia para los ciudadanos y la comunidad.

6. ¿Está bien informado del plan de obras dentro de la actual administración?

Tabla # 16. Usuarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	68 %
NO	21	32 %
TOTAL	56	100 %

Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico 15. Usuarios



Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: Al realizar una encuesta a los usuarios indican que el 68 % de la actual administración está bien informada acerca del plan de obras y el 32 % no la conoce o no se interesa por las actividades a ejecutar.

En conclusión, el pueblo debió ser más informado para que sea bien informado acerca del plan de obras.

7. ¿Está de acuerdo que la actual administración está llevando a cabalidad su plan de obras?

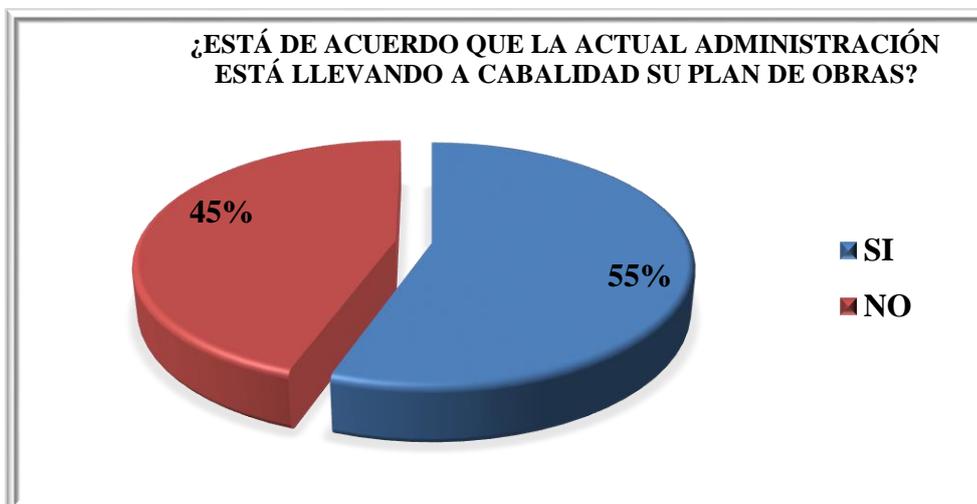
Tabla # 17. Usuarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	55 %
NO	25	45 %
Total	56	100 %

Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 16. Usuarios



Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: Los usuarios indicaron que el 55 % de la actual administración está llevando a cabalidad la ejecución de su plan de obras y el 45 %, están en desacuerdo con la forma de administrar el proceso de obras de la municipalidad.

En conclusión, los usuarios debieron recibir talleres que el G.A.D de una manera más eficiente de acuerdo a su plan de obras tanto para el pueblo, comunidades, recintos y sectores del cantón.

8. ¿Cree que lo propuesto a los servicios de los ciudadanos por la actual administración ha sido agilizada.

Tabla # 18. Usuarios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	42	55 %
NO	14	45 %
TOTAL	56	100 %

Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Gráfico # 17. Usuarios



Fuente: Encuesta a los Usuarios

Elaborado: Autado Everaldo Garcés Zamora

Análisis e Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los usuarios se obtuvo que el 75 % de lo propuesto a los servicios a la comunidad está bien agilizado y el 25 expresan su descontento por el servicio brindado por los funcionarios municipales.

En conclusión, los ciudadanos están satisfechos por los servicios que se brindó en tiempos menos de acuerdo.

EVIDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN



Foto 1. Revisión de la primera parte del Proyecto

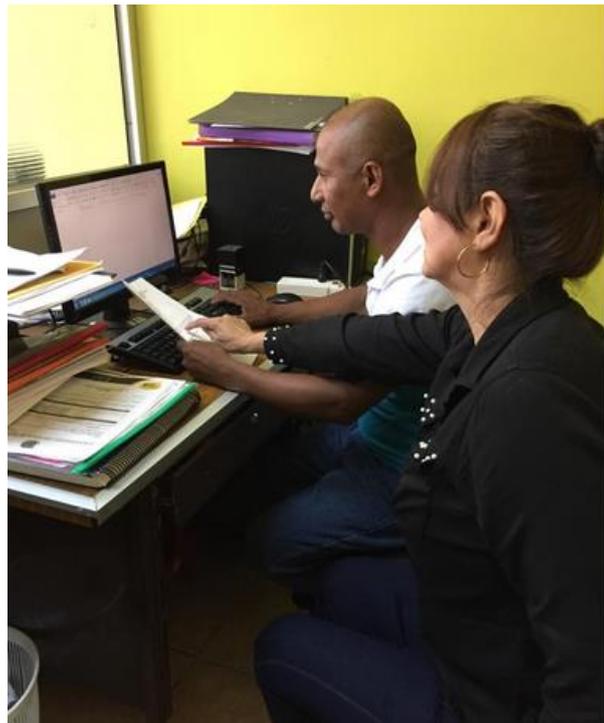


Foto 2. Revisión de la fase final del Informe Final



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 6/9/2019

HORA: 12:0

SR(A).

PSIC. NARCISA PIZA BURGOS

**COORDINADOR DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS,
SOCIALES Y DE LA EDUCACION
EN SU DESPACHO.-**

DE MI CONSIDERACIÓN:

EN ATENCIÓN A LA DESIGNACIÓN COMO DOCENTE TUTOR PARA GUIAR EL TRABAJO DE TITULACIÓN
CON EL TEMA:

MODALIDAD	FASE	TEMA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN	ANALISIS SITUACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VINCES, PROVINCIA DE LOS RÍOS.

PERTENECIENTE A EL/LOS ESTUDIANTES:

FACULTAD	CARRERA	ESTUDIANTE
FCJSE	ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA (SECED)	GARCES ZAMORA AUTADO EVERALDO

AL RESPECTO TENGO A BIEN INFORMAR QUE EL/LOS ESTUDIANTES HAN CUMPLIDO CON LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN EL REGLAMENTO E INSTRUCTIVO DE TITULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA EL EFECTO.

POR LO ANTERIORMENTE EXPUESTO, EL TRABAJO DE TITULACIÓN ES APROBADO POR QUIEN SUSCRIBE, AUTORIZANDO CONTINUAR CON EL PROCESO LEGAL PERTINENTE

POR LA ATENCIÓN QUE SE SIRVA DAR AL PRESENTE ME SUSCRIBO.

ATENTAMENTE,

ALICIA CORINA ENRÍQUEZ CUADRO
DOCENTE TUTOR DEL EQUIPO DE TITULACIÓN



Av. Universitaria Km 2 1/2 Vía Montalvo

05 2570 368

rectorado@utb.edu.ec

www.utb.edu.ec



FECHA: 6/9/2019
HORA: 11:59

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: ENRÍQUEZ CUADRO ALICIA CORINA
ESTUDIANTES: GARCÉS ZAMORA AUTADO EVERALDO
PERIODO TITULACIÓN: MAYO 2019 - SEPTIEMBRE 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓN: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
FASE DE MODALIDAD: INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN
PROYECTO DE TITULACIÓN: ANÁLISIS SITUACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VINCES, PROVINCIA DE LOS RÍOS.

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN	2019-08-12	2019-09-06	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCIÓN					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO

CAPÍTULO I - IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO

CAPÍTULO I - MARCO CONTEXTUAL					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
MARCO CONTEXTUAL.	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO

CAPÍTULO I - SITUACIÓN PROBLEMÁTICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO

CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO

CAPÍTULO I - DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCIÓN.	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO
DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO

CAPÍTULO I - JUSTIFICACIÓN					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
JUSTIFICACIÓN.	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO

CAPÍTULO I - OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO
-----------------------------	------------	------------	-----------	------	------------

CAPÍTULO II - MARCO TEORICO						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
MARCO TEORICO	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	
MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INV. .	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	
POSTURA TEORICA	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	

CAPÍTULO II - HIPÓTESIS						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
HIPÓTESIS.	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	

CAPÍTULO III - RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACION						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	

CAPÍTULO III - CONCLUSIONES ESPECIFICAS Y GENERALES						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
CONCLUSIONES ESPECIFICAS Y GENERALES	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	

CAPÍTULO III - RECOMENDACIONES ESPECIFICAS Y GENERALES						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
RECOMENDACIONES ESPECIFICAS Y GENERALES	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	

CAPÍTULO IV - PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	
ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA.	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	
OBJETIVOS	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	
ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	

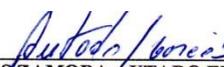
CAPÍTULO IV - RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA.	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	

CAPÍTULO IV - BIBLIOGRAFIA						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
BIBLIOGRAFÍA	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	

CAPÍTULO IV - ANEXOS						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
ANEXOS	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	

TRABAJO FINAL						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
INFORME FINAL	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
RESUMEN Y PALABRA CLAVE	2019-09-05	2019-09-05	TERMINADO	100%	HABILITADO	


 GARCÉS ZAMORA AUTADO EVERALDO
 ESTUDIANTE


 ENRÍQUEZ CUADRO ALICIA CORINA
 DOCENTE TUTOR