

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

TEMA:

“LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE TARQUI”

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia

Autora: Economista Sophía Amparo Reyes Villacrés.

Director: Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca. Magíster.

Ambato – Ecuador

2016

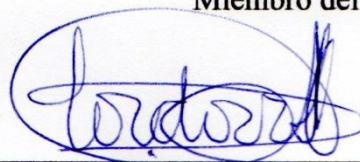
A la Unidad de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato.

El Tribunal de Defensa de trabajo de titulación presidido por la Doctora Maribel del Rocío Paredes Cabezas, Presidenta del Tribunal e integrado por los señores Ingeniero Edwin Javier Santamaría Freire Magister, Ingeniero Víctor Hugo Códova Aldas PhD, Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano Magíster, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: “Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui”, elaborado y presentado por la señorita: Economista Sophía Amparo Reyes Villacrés, para optar por el grado académico de Magíster en Gerencia Publica. Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Dra. Maribel del Rocío Paredes Cabezas
Presidenta del Tribunal de Defensa



Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg
Miembro del Tribunal



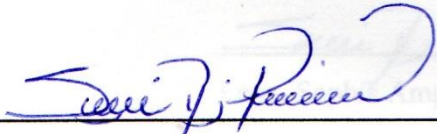
Ing. Víctor Hugo Códova Aldas, PhD
Miembro del Tribunal



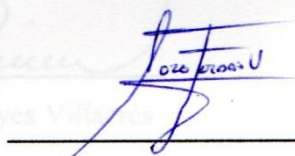
Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema: “Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui”, le corresponde exclusivamente a: Economista Sophía Amparo Reyes Villacrés, Autora bajo la Dirección de Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca Magíster, Director del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Econ. Sophia Amparo Reyes Villacrés
Autora

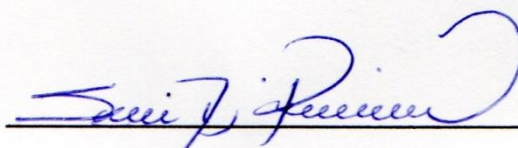


Ing. Jorge Enrique Jordán Vaca, Mg.
Director

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.



Econ. Sophía Amparo Reyes Villacrés

c.c.160044053-9

DEDICATORIA

Por todo el apoyo moral e incondicional que he recibido
y la mejor herencia que me entregó, mis estudios;
dedico este trabajo: a la heroína de mi vida, ejemplo de Mujer
y de lucha constante mi Madre; a Ti Mamita Lilia Villacrés. Te Amo.

Sophia

AGRADECIMIENTO

A Dios; por entregarme la sabiduría necesaria y poder alzar esta meta, a mis profesores de la maestría por sus conocimientos impartidos en todas sus clases, a mis compañeros por compartir momentos juntos, a mi Director Ing. Jorge Enrique Jordán Vaca. Mg, por su paciencia y valioso tiempo que dedico a la revisión para dirigir este trabajo de investigación.

Sophia

ÍNDICE GENERAL

Contenido	
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.TEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1.CONTEXTUALIZACION	3
1.2.2.ANÁLISIS CRÍTICO.....	6
1.2.3.PROGNOSIS.....	7
1.2.4.FORMULACION DEL PROBLEMA	8
1.2.5.PREGUNTAS DIRECTRICES	8
1.2.6.DELIMITACION	8
Espacial.....	8
1.3.JUSTIFICACIÓN.....	9
1.4.OBJETIVOS	10
1.4.1.General	10
1.4.2.Específicos	11
CAPÍTULO II.....	12
2.MARCO TEÓRICO.....	12
2.1.ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	12

2.2.FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	13
2.2.1.Fundamentación Ontológica	13
2.2.2.Fundamentación Sociológica	14
2.2.3.Fundamentación Axiológica	16
2.2.4.Fundamentación Epistemológica	16
2.3.FUNDAMENTACIÓN LEGAL	16
2.4.CATEGORIAS FUNDAMENTALES	18
2.5.HIPÓTESIS	30
2.6.SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	30
2.6.1.Variable Independiente	30
2.6.2.Variable Dependiente	30
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA	31
3.1.ENFOQUE	31
3.2.MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN	31
3.2.1.Investigación Bibliográfica o Documental	31
3.2.2.Investigación de Campo	32
3.3.NIVEL DE INVESTIGACIÓN	32
3.3.1.Investigación Descriptiva	32
3.3.2.Investigación Asociación de Variables.	32
3.4.POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.6.PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	34
CAPÍTULO IV	38
4.ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	38
4.1.Análisis de resultados	38
4.1.1.Análisis de las encuestas aplicadas a los Dirigentes comunitarios de la Parroquia Tarqui	39
4.2. VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS	65
Grados de libertad	66
Cálculo de Chi Cuadrado (X^2 c)	69
Regla de decisión	70

CAPÍTULO V.....	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
5.1 Conclusiones.....	71
5.2 Recomendaciones.....	72
CAPÍTULO VI.....	73
PROPUESTA	73
6.1. Datos informativos.....	73
Título:	73
6.2 Justificación.....	74
6.3 Objetivos.....	74
General	74
Específicos	75
6.4 Análisis de factibilidad	75
6.5. Fundamentación Teórica.....	77
Misión	86
Importancia de la Misión	87
Visión	88
Importancia de la declaración de Visión para la gestión institucional	88
Objetivos Estratégicos.....	88
6.6. Metodología. Modelo operativo.....	91
VI.Objetivos del plan.....	104
6.7. Previsión de la evaluación.....	117
BIBLIOGRAFÍA	
.....	118
ANEXOS	
.....	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Artículos Legales Vinculados	17
Tabla 2: VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS ...	36
Tabla 3: : VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN INSTITUCIONAL	37
Tabla 4: Objetivos Estratégicos	39
Tabla 5: Metas	40
Tabla 6: Visión y Misión	41
Tabla 7: Políticas y Estrategias	42
Tabla 8: Planes Operativos y Presupuestos	43
Tabla 9: Procedimientos y normas	44
Tabla 10: Estructura Funcional	45
Tabla 11: Definición de Tareas	46
Tabla 12: Responsabilidades	47
Tabla 13: Sistemas Administrativos	48
Tabla 14: Liderazgo	49
Tabla 15: Sistemas de Comunicación	50
Tabla 16: Coordinación y Delegación	51
Tabla 17: Sistemas de Control	52
Tabla 18: Estándares de Control	53
Tabla 19: Desempeño Laboral	54
Tabla 20: Medidas Correctivas	55
Tabla 21: Socialización contratación de obras	56
Tabla 22: Procesos de Contratación	57
Tabla 23: Proveedores Locales	59
Tabla 24: Niveles de Atención al Cliente	59
Tabla 25: Plan de Publicidad	60
Tabla 26: Selección de Personal	61
Tabla 27: Plan de Capacitación	62
Tabla 28: Calidad de Servicio	63

Tabla 29: Matriz de Frecuencias observadas y Frecuencias esperadas, según cruce de preguntas	66
Tabla 30: Calculo de Chi cuadrado.....	69
Tabla 31: Modelo operativo	91
Tabla 32: FODA	96
Tabla 33: Matriz FODA	98
Tabla 34: Matriz de factores internos EFI	100
Tabla 35: Matriz de factores internos EFE	101
Tabla 36: Anuncio diarios	109
Tabla 37: Plan de acción.....	110
Tabla 38: Presupuesto y Recursos	115
Tabla 39: Evaluación	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Objetivos Estratégicos	39
Gráfico 2: Metas	40
Gráfico 3: Visión y Misión	41
Gráfico 4: Políticas y Estrategias	42
Gráfico 5: Planes Operativos	43
Gráfico 6: Procedimiento y normas	44
Gráfico 7: Estructura Funcional	45
Gráfico 8: Definición de Tareas	46
Gráfico 9: Responsabilidades	47
Gráfico 10: Sistemas Administrativos	48
Gráfico 11: Liderazgo	49
Gráfico 12: Sistemas de Comunicación	50
Gráfico 13: Coordinación y Delegación	51
Gráfico 14: Sistemas de Control	52
Gráfico 15: Estándares de Control	53
Gráfico 16: Desempeño Laboral	54
Gráfico 17: Medidas Correctivas	55
Gráfico 18: Socialización Contratación de Obras.	56
Gráfico 19: Procesos de Contratación	57
Gráfico 20: Proveedores Locales	58
Gráfico 21: Niveles de Atención a la Ciudadanía	60
Gráfico 22: Plan de Publicidad	61
Gráfico 23: Selección de Personal	62
Gráfico 24: Plan de Capacitación	63
Gráfico 25: Calidad de Servicio	64
Gráfico 26: Comprobación de la Hipótesis	70
Gráfico 27: Plan estratégico	94

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

**Tema: “LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTION INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE TARQUI”**

Autor: Econ. Sophia Amparo Reyes Villacrés.

Director: Ing. Jorge Enrique Jordán Vaca, Mg.

Fecha: 20 de abril del 2016.

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación posee como finalidad determinar los procesos administrativos y su incidencia en la gestión institucional del GAD Parroquial Rural de Tarqui, el problema incide en una inadecuada gestión de procesos establecidos actuales que provocan retraso al verdadero cumplimiento de planes de trabajo, servicios básicos, contratación de estudios, consultorías, servicios y obras de infraestructura, se caracteriza por: la ausencia de un verdadero sistema de planificación sumamente importante que constituyen una herramienta indispensable, tomamos en cuenta la situación institucional actual, los factores internos y externos que pueden influir en el logro de metas y objetivos, es decir que nos ayuda a decidir con anticipación lo que hay que hacer, quien tiene que hacerlo, y como deberá hacerlo esto.

Se fundamenta por la Constitución del Ecuador, COOTAD, COPFP, LOGGE, LONCP, es de carácter de asociación, descriptiva, de campo, bibliográfico o documental, de cuantitativa y cualitativa, la población muestra está constituida por 5 directivos y 25 dirigentes comunitarios. Se plantea como propuesta diseñar un plan estratégico para la gestión institucional de procesos administrativos para el GAD Parroquial Tarqui, los administradores planteamos Planificación Estratégica como un proceso para la toma de

decisiones y alcanzar el futuro deseado, esta permitirá al GAD Parroquial de Tarqui prepararse para enfrentar las situaciones que se presenten en el futuro mediante un análisis situacional, instituir una filosofía corporativa y definir los objetivos, metas que se propone alcanzar el Gobierno Parroquial, estableciendo políticas, acciones y los recursos necesarios así como: talento humano, económicos, materiales para obtener con ello un funcionamiento y gestión eficiente, eficaz para una mejor calidad de vida y trabajo para el buen vivir.

Descriptor: Calidad, Capacitación, Cumplimiento, Gestión Institucional, Leyes, Objetivos Estratégicos, Planes Administrativos, Procedimientos, Presupuestos, Procesos Administrativos.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

Theme: "THE HOME GOVERNMENT ADMINISTRATIVE PROCESSES
DECENTRALIZED RURAL PARISH OF CANTON TARQUI
PASTAZA PROVINCE OF PASTAZA AND ITS IMPACT ON
INSTITUTIONAL MANAGEMENT"

Author: Econ.Sophia Amparo Reyes Villacrés.

Directedby: Ing. Jorge Enrique Vaca Jordan Mg.

Date: April 20th, 2016.

EXECUTIVE SUMMARY

This research has aimed at determining the administrative processes and their impact on institutional management of GAD Parish Rural Tarqui, the problem affects poor management, current established processes cause delay to the true fulfillment of work plans, basic services, procurement of studies , consulting, services and infrastructure, is characterized by the absence of a genuine system of extremely important planning an indispensable tool, we consider the current institutional situation, internal and external factors that may influence the achievement of goals and objectives, meaning that helps us decide in advance what to do, who have to, and as you must do this.

It is based on the Constitution of Ecuador, COOTAD, LONCP, is character of association, descriptive, field, bibliographical or documentary, quantitatively and qualitatively, the sample population is made up of five officers and 25 community leaders. Arises as a proposal to design a strategic plan for the institutional management of administrative processes for GAD Parish Tarqui, administrators propose strategic planning as a process for making decisions and achieve the desired future, this will allow the GAD Parish Tarqui prepare to face situations that arise in the future through a

situational analysis, institute a corporate philosophy and define objectives, goals aims to achieve the Parish Government, establishing policies, actions and resources as well as human talent, economic, material for operation and thus efficient, effective management for a better quality of life and work for the good life.

Keywords: Quality, Training, Governance, Compliance, Strategic plan, Strategic objectives, Service, Personnel, Budgets, Administrative Processes.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo esta orientado a mejorar los procesos administrativos y su incidencia en la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Tarqui, ya que es necesario saber cual es la situación real del mismo conocer sus debilidades y fomentar mecanismos que ayuden en el cumplimiento de los objetivos institucionales para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en base a lineamientos del buen vivir.

Se presenta seis capítulos detallados a continuación:

En el Capítulo I, Presenta el Tema de Investigación “Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Tarqui”, que contiene la contextualización, análisis critico, prognosis, y con el problema ¿Cómo incide la definición de los procesos administrativos en la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Tarqui? y finalmente la justificación y establecer los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, Marco Teórico, contiene antecedentes investigativos tomando en consideración estudios anteriores que plasman sus conocimientos sobre aspectos importantes de procesos administrativos, gestión institucional se consolida la fundamentación filosófica y se plantea la hipótesis: Los procesos administrativos mejora la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Tarqui, y se establecen las variables dependiente e independiente del trabajo realizado.

En el Capítulo III, Está enfocado en la metodología de la investigación, determinando los tipos técnicas y métodos de investigación la modalidad básica de la misma; fue aplicando un estudio descriptivo, de campo, bibliográfico y documental, también se hace referencia a la población y muestra a investigarse

estará constituida 5 directivos y 25 dirigentes comunitarios que son de gran ayuda para determinar los estratos que se utilizaron, por otro lado se efectuó la Operacionalización de las Variables Independiente y Dependiente.

El Capítulo IV; Evidencia los resultados encontrados al aplicar la encuesta, así como el análisis e interpretación de datos para lograr comprobar la hipótesis y aceptar o no el tema propuesto.

El Capítulo V; Detallan las Conclusiones y Recomendaciones, que se derivan una vez concluida la encuesta con su respectiva tabulación e interpretación de resultados.

El Capítulo VI, Plantea la implementación de un plan estratégico para la gestión institucional de procesos administrativos, cuyo fundamento teórico hace referencia al tema propuesto se determina el estudio de factibilidad y se describe la vida organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui. Además se desarrollan planes y proyectos estratégicos con su descripción, objetivos, políticas, responsables, actividades, etc. que deben seguirse para el control de las actividades que se ejecuta, para la administración eficaz, oportuna y eficiente, que permitirán mejorar la calidad de los servicios prestados en el GAD Parroquial de Tarqui, cumpliendo así el objetivo principal de la problemática investigada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

“LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE TARQUI”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La definición de procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui incide en una inadecuada gestión, lo que ocasiona un retraso en el cumplimiento de los planes de trabajo y contratación de obras, los mismos que están encaminados a mejorar la calidad de vida de los habitantes de esta parroquia. Entre los principales retrasos tenemos la demora que se genera en los procesos de contratación de obras.

1.2.1. CONTEXTUALIZACION

- **Contextualización macro**

Para comprender el fenómeno administrativo en Latinoamérica, es indispensable situarlo en el contexto de la realidad social dentro de la cual se desenvuelve. Es una realidad caracterizada por avances y

transformaciones vertiginosas especialmente en el campo de la tecnología y del desarrollo científico, pero al mismo tiempo por un altísimo grado de obsolescencia, no sólo en los aspectos tecnológicos y materiales, sino aún en aquellos que tradicionalmente constituyeran la esencia misma de los sistemas de valores que cobijaron la acción y el comportamiento de los individuos, de los pueblos y sus organizaciones. Está igualmente matizada por un medio ambiente cada día más complejo y turbulento y como tal en alto grado desconocido e incierto, dado especialmente la interdependencia de las personas, de las sociedades y de los países. El aumento inverosímil de la incertidumbre que amenaza a todo intento de seguridad; la fuerza de las circunstancias sociales, las nuevas formas de demandas que expresan las necesidades, y, en fin, todas estas explosiones, obligan diariamente al hombre a cambiar sus propias ideas, acerca de su papel en las organizaciones, y en la sociedad, como continente de éstas. ILPES/CEPAL, 2009, (pág. 5 – 6)

La interpretación en cualquier caso es trágica: Estamos frente a una crisis integral, cuyas raíces se encuentran en los comportamientos humanos, en la negativa práctica de los valores vigentes o en su transposición y, en última instancia, en la distorsión, consciente o no, inducida o no, deliberada o no, de la inteligencia social.

Todo esto constituye, en definitiva, el desafío del mundo de hoy y obliga a reflexionar acerca de aquellas estrategias que nos hagan viable enfrentar la gran escasez, los cambios y su velocidad y, más aún, la inmediatez de esos cambios que, en conjunto, condicionan y lo harán más en el futuro nuestra capacidad de respuesta como individuos, como organizaciones, como pueblos, como Estados y en suma como humanidad. HAROLD, 2009 (pág. 56-59)

- **Contextualización meso**

La administración pública ecuatoriana integra un gran y complejo sistema, inorgánico y lleno de falencias. Su influencia en la vida del país es cada vez más decisiva, especialmente por su impacto directo en la calidad de los esfuerzos gubernamentales dirigidos al desarrollo económico y social, y en sus resultados.

Un estado moderno no puede existir si no dispone de una administración pública también moderna. Esta Administración Moderna por otro lado, tampoco puede existir si no es conducida por funcionarios públicos altamente capacitados y actualizados en las dos funciones básicas de un Estado: suministrar servicios y ejercer control de las personas y de la propiedad. HAROLD, 2009 (pág. 56-59)

- **Contextualización micro**

Los Procesos Administrativos en la provincia de Pastaza se caracterizan por: La ausencia de un verdadero sistema de planificación capaz de recoger, interpretar y formular soluciones a la problemática socio-económica con una visión nacional, esta situación ha impedido que los planes de desarrollo reflejen con fidelidad las aspiraciones y necesidades de los habitantes. Esto se explica en razón del carácter básicamente centralizado de la planificación y de la tendencia a buscar soluciones fundamentalmente a los problemas de las ciudades más grandes. Tanto es así que generalmente los mayores logros, en cuanto a desarrollo provincial, han sido principalmente producto de la labor de los órganos regionales o, de esfuerzos esporádicos ligados a ciertas circunstancias especiales de coyunturas de carácter político ó a gestiones de tipo personal de determinados funcionarios o ciudadanos.

La escasez de recursos no se manifiesta solamente en lo relativo a los recursos materiales y financieros que, más allá de la poca atención ya tradicional en especial para las provincias mal denominadas chicas, se inscribe también el subdesarrollo administrativo que para el caso podría expresarse así: ingresos propios que dejan de recaudarse por negligente administración y recursos percibidos del Gobierno Central que no se los emplea efectivamente. CASTAGNOLI, 2002 (PAG. 78-80)

La actuación de la administración desconcentrada se ha visto limitada al ejercicio de controles y supervisiones, vía informes permanentes que en muchos casos han obstaculizado su normal desenvolvimiento. En este sentido no ha existido una planificación uniforme y, como ya se anotó, integrada a la planificación nacional. En el régimen de presupuestos no ha habido suficiente participación, el apoyo técnico ha sido escaso y para el manejo de los recursos, no se ha dotado de la suficiente capacidad de decisión. Si a este esquema agregamos la ausencia de evaluación y seguimiento definidos en forma sistemática, efectivamente podemos calificar a esta clase de desintegración como uno de los principales problemas. Es una verdadera dicotomía entre decisión y acción la que se ha producido, al mantenerse el poder de decisión en el centro y demandarse el cumplimiento de la acción en la periferia. HAROLD, 2009 (pág. 95-96)

1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO

La definición de procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui se debe a varias causas entre las cuales está la Administración basada en una Planificación Tradicional, esto se debe a que las autoridades parroquiales que han asumido su rol ejecutivo han estructurado planes de trabajo en los cuales existen actividades que no

son posibles cumplirlas dentro del tiempo durante el cual dura su administración, a esto sumado la escasa asignación de fondos por parte del Gobierno Central y la amplia dispersión geográfica de las comunidades que forman parte de esta parroquia da lugar a que no se pueda atender las necesidades de quienes habitan en estas comunidades. A esto se suma el no contar con procesos administrativos definidos que permitan optimizar tiempo, recursos y a satisfacer una necesidad urgente de los habitantes del sector. Esto da como resultado el incumplimiento de objetivos propuestos por las autoridades de turno.

1.2.3. PROGNOSIS

Es importante desencadenar un proceso agresivo que actúe sobre la burocratización del aparato estatal, considerada no sólo como sinónimo de excesivo crecimiento de la burocracia, sino fundamentalmente, como producto de las contradicciones y franca obsolescencia de las distintas instituciones sociales, la actitud negativa frente al usuario de los servicios; la presencia de estructuras administrativas rígidas y complicadas; la poca coordinación interinstitucional; la debilidad e irracionalidad en la adopción de decisiones; la ausencia de políticas públicas y la desarticulación de los sistemas básicos de gestión; la superposición de funciones; el incumplimiento de normas y mandatos formalmente vigentes; la práctica de arcaicos estilos de trabajo; la definición de objetivos, políticas y metas institucionales; la legislación enmarañada; y, en definitiva, como un gran complejo que efectivamente debe ser transformado y adecuado al ritmo en que vive y se debate la sociedad. Hacerlo, o al menos iniciarlo será una contribución patriótica, una manifestación evidente de progreso y una demostración objetiva de conciencia nacional.

1.2.4. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la definición de los Procesos Administrativos en la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui?

1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES

- ¿Cuáles son los procesos actuales del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui?
- ¿Qué procesos se podrán implementar en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial rural de Tarqui para mejorar la gestión?
- ¿Qué alternativas de solución se podrían plantear a la definición de los procesos?

1.2.6. DELIMITACION

Campo: Administración

Área: Planificación

Aspecto: Procesos

Espacial

La presente investigación se realizará en Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui del cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

Temporal

La presente investigación se desarrolló en el período mayo - diciembre del 2014; basándose en la información recopilada en el Gobierno Parroquial Rural de Tarqui.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Los procesos administrativos son de suma importancia ya que constituyen una herramienta indispensable para el eficiente funcionamiento y registro de las actividades del GAD Parroquial de Tarqui, debido a que representan una guía para la realización de una labor específica dentro de las tantas funciones que allí se ejecutan, sin embargo son de gran utilidad en los trabajos que se repiten, facilitando su aplicación continua y sistemática; además los procedimientos deben cumplir con cierta regularidad en el tiempo para agilizar las labores de control y coordinación, pero a su vez deben ser flexibles, esto es, que puedan adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones o circunstancias.

La necesidad de implementar los procesos administrativos en el GAD Parroquial de Tarqui, se enfoca en mejorar la competitividad y servicio que esta institución brinda, además que sirva como una herramienta para conseguir la calidad total del mismo, dando el valor agregado necesario en los procesos y gestión administrativa, con el fin de que se convierta en el mejor de la Provincia.

Con esta investigación se impulsará el incremento de su capacidad técnico-administrativa para fortalecer el ejercicio de la planificación en vista a su ejecución efectiva para procurar una eficaz dirección del proceso de desarrollo integral, la habilidad del gobierno de implementar sus programas económico-sociales para el mejoramiento del bienestar de toda la población de modo que todas las consideraciones sociales y culturales relevantes sean tomadas en cuenta

y que la administración de dichos programas y sus costos totales sean restringidos a un nivel que asegure la maximización de beneficios a todos los sectores de la comunidad que necesitan diferentes servicios.

En definitiva, aumentar la capacidad técnico-administrativa supone no solo eficiencia, es decir el mejor uso de los medios, sino también eficacia, es decir calidad del impacto de las acciones; en otras palabras efectividad, no sólo para estructurar orgánicamente un conjunto coherente de decisiones, sino también para concretarlas armónicamente.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

Establecer los Procesos Administrativos basado en la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui.

1.4.2. Específicos

- Identificar los procesos que permitan atender administrativa y financieramente las solicitudes ingresadas en el menor tiempo posible, de esta manera satisfacer oportunamente los requisitos de los habitantes.
- Analizar los procesos administrativos institucionales que desarrolle capacidad de gestión administrativa a todos los actores comunitarios, para generar actividades de planificación y ejecución de planes, programas y proyectos de factibilidad con su respectiva asignación de recursos económicos .

- Proponer Administración por Procesos que facilite hacer un seguimiento efectivo, oportuno y real de los proyectos, programas y actividades de carácter productivo, social comunitario y de capacitación.

CAPÍTULO II

1. MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Vásquez (2004), en la tesis titulada formulación de mejoramiento continuo de los procesos administrativos en la dirección de la universidad centro occidental Lisandro Alvarado UCLA Barquisimeto Estado Lara, cual fue propuesto a la Universidad Fermín Toro, en la Escuela de Administración, siendo un trabajo de grado para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresa, lo cual se basó en un diseño de campo con una modalidad descriptiva, planteando como **objetivo** general diagnosticar los procesos administrativos en la dirección de planificación de la UCLA conociendo las necesidades de cada una de las unidades que la conforman e identificando las funciones de cada unida y puesto de trabajo.

El autor concluyo que la dirección de planificación de la UCLA presenta problemas en cuanto al manejo de proceso administrativo y la forma cómo afecta a gran parte de la organización. Este antecedente implica o **muestra** la importancia que tiene la efectividad de los procesos administrativos.

Salcedo, J. (2004) en su trabajo titulado "Influencia del Proceso Administrativo en el Departamento de venta de la Empresa Proter&Gramble, C.A. Valencia Estado Carabobo ", el cual obtuvo información a través de un cuestionario que se le aplicó a un determinado número de personas. La metodología empleada es del proyecto factible y de proceso de análisis de los resultados que estos obtuvieron fue del 90% de la muestra. En este contexto el

autor hace énfasis de la importancia que tiene cada uno de los procesos que deben cumplirse dentro de una organización ya que son el piloto fundamental en el desarrollo de las actividades que realiza una empresa como tal.

De igual manera, Pandares (2005) en su trabajo titulado, análisis del proceso administrativo del área de compra de la empresa Cerámicas Caribes CA ubicada en el Municipio Bruzual del Estado Yaracuy, se enmarco en el estudio de campo en la modalidad descriptiva y tuvo como finalidad analizar los procesos administrativos del área de compra. Una vez realizada el análisis a los resultados de la investigación determinó que existe ciertas actividades que pueden ayudar a mantener efectivamente los procesos administrativos dentro de una empresa ya que son la base fundamental para el desarrollo de las actividades.

1.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación está ligada bajo el enfoque crítico – propositivo, caracterizado por:

El problema seleccionado parte de un estudio socio- económico, de la recolección de datos empíricos pretendiendo llegar a evidenciar el problema y sus consecuencias. Requiere de sustentos científicos que orientó el camino de la investigación en forma concreta y centrada, considerando que el sistema de monitoreo y evaluación institucional requiere cambios. El enfoque está contemplado con una propuesta que genere cambios y mejoren la gestión de la calidad institucional.

1.2.1. Fundamentación Ontológica

La investigación orientada por la corriente crítico propositivo se preocupa por la relación entre el ser y el pensamiento, interpretando la realidad independientemente del pensamiento, y que está en permanente cambio, lo que hace que la ciencia no tenga verdades absolutas.

1.2.2. Fundamentación Sociológica

La investigación se fundamenta en la teoría dialéctica del materialismo histórico donde se encuentra el constante cambio y transformación de la sociedad hacia el desarrollo y progreso, porque todo ser humano alcanza la transformación con el tiempo y el espacio. La sociedad es producto histórico de la interacción social de las personas que es el proceso recíproco que obra por medio de dos o más factores sociales dentro del marco de un solo proceso bajo ciertas condiciones de tiempo y lugar.

Las relaciones humanas se basan en metas, valores y normas; su carácter y sustancia son influidas por formas sociales dentro de las cuales tienen efecto las actividades del ser humano en la vida familiar y escolar. Vivimos en una época de transformaciones muy radicales, de gran velocidad e incertidumbre, en el contexto de una progresiva globalización de los mercados, creciente disponibilidad de nuevos conocimientos, instantaneidad de las comunicaciones y una mayor toma de conciencia respecto a las consecuencias de la forma de desarrollo basado en la depreciación de los ecosistemas.

Este enfoque favorece la comprensión y explicación de los fenómenos sociales como esencia del vínculo familia – aprendizaje con el afán de la interrelación transformadora.

1.2.3. Fundamentación Axiológica

El desarrollo integral del ser humano, basado en la práctica de valores como la responsabilidad, la honestidad, la honradez, la solidaridad y el sentido de equidad; sin descuidar el desarrollo de la inteligencia emocional, con el fin de que formen su carácter y personalidad, y estén en capacidad de administrar su vida acertadamente.

1.2.4. Fundamentación Epistemológica

Sostiene que el conocimiento va más allá de la información porque busca transformar sujetos y objetos. Se aspira a que el sujeto se caracterice por ser proactivo, participando activamente, fortaleciendo su personalidad y su futura actitud creadora. Esto llevará hacia una positiva asimilación proyectiva de la identidad. En este trabajo las ciencias se definen como un conjunto de conocimientos ordenados y dirigidos hacia la transformación social y mejor entendimiento.

1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR				
Título V.- Organización Territorial del Estado	CAPITULO CUARTO.- Régimen de competencias		Artículo 267	
Titulo VI.- Régimen de Desarrollo	CAPITULO PRIMERO.- Principios y generalidades		Artículo 275 Artículo 276 Artículo 277 Artículo 278	
	CAPITULO SEGUNDO.- Planificación participativa para el desarrollo		Artículo 279 Artículo 280	
CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD).				
TÍTULO III.- GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS	Capítulo IV.- GADPR	Sección Primera.- Naturaleza Jurídica, sede y funciones.	Artículo 64 Artículo 65 Artículo 67	
CÓDIGO ORGÁNICO DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS.				
PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA PARA EL DESARROLLO	TÍTULO I.- CAPITULO PRIMERO.- DE LA PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO.		Artículo 9 Artículo 11 Artículo 12 Artículo 13	
	TÍTULO II.- DEL SISTEMA NACIONAL DESCENTRALIZADO DE PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA.	CAPITULO SEGUNDO DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA	SECCIÓN TERCERA DE LOS CONSEJOS DE PLANIFICACIÓN DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.	
	CAPÍTULO TERCERO.- DE LOS INSTRUMENTOS DEL SISTEMA	SECCIÓN TERCERA.- DE LOS PLANES DE DESARROLLO Y DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.		Artículo 28. Artículo 29.
				Artículo 41
				Artículo 42
				Artículo 43
				Artículo 44
Artículo 45				
Artículo 46				
Artículo 47				
Artículo 48				
Artículo 49				
Artículo 50				

		Artículo 51
LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
TÍTULO VI.- DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS DIFERENTES NIVELES DE GOBIERNO.		
Sección Segunda.- De la instancia de participación ciudadana a nivel local		Artículo 64 Artículo 65
Sección Tercera.- De los consejos locales de planificación		Artículo 66
TÍTULO VI.- DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS DIFERENTES NIVELES DE GOBIERNO.		
Sección Segunda.- De la instancia de participación ciudadana a nivel local		Artículo 64 Artículo 65
Sección Tercera.- De los consejos locales de planificación		Artículo 66
TÍTULO VII.- DE LOS PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS		Artículo 67 Artículo 68

Tabla 1: Artículos Legales Vinculados
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

1.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

1.4.1. Procesos Administrativos (Variable Independiente)

1.4.1.1. Conceptualización De Sistema

Todas las organizaciones mantienen una estructura por procesos productivos que requieren para su funcionamiento recursos humanos, técnicos y financieros. Según Burgos (2005), este sistema funciona permanentemente y es posible que sea muy eficiente y satisfaga las expectativas de los clientes, trabajadores y propietarios de la empresa. Puede tratarse de un sistema formal y documentado desarrollado con base en los últimos adelantos de la ingeniería y la administración, lo que no significa, sin embargo, que automáticamente se pueda homologar como un sistema de gestión de la calidad. Un Sistema de Gestión de la Calidad, solo existirá en la medida en que pueda ser verificado con base en los requisitos de una norma y, por consiguiente hay evidencia de los siguientes resultados: Satisfacción del cliente, cumplimiento de los requisitos, generación de beneficios para todas las partes interesadas y mejoramiento continuo.

Por otro lado Kenneth C. Laudon, Jane P.Laudon (2006), argumentan que son componentes interrelacionados que capturan, almacenan, procesan y distribuyen la información para apoyar la toma de decisiones, el control, análisis y visión de una institución.

1.4.1.2. La Empresa vista como un Sistema

Las organizaciones son sistemas abiertos. Este enfoque reconoce la importancia de estudiar las interrelaciones de la planeación, la organización y el control en una empresa así como los subsistemas muy numerosos.

Harold Koontz, Heinz Weihrich (2004) Dentro de la empresa se observa la existencia de funciones, cuya labor consiste en transformar los diversos insumos en productos o servicios. Estas funciones internas tienen las mismas características como sistema, que las de la empresa en su conjunto.

Según los mismos autores el enfoque de sistemas en la acción de administrar, es de enorme importancia, debido a que en lugar de abordar los diversos segmentos de una organización por separado, debe hacerlo pensando que la empresa es un sistema único, el cual tiene un fin en común, y a su vez está compuesto por partes que se interrelacionan entre sí, este enfoque de sistemas permite a los gerentes contemplar a la organización como un todo y como parte del ambiente externo.

1.4.1.3. Concepto de Procesos

Las empresas para poder ejecutar sus actividades de manera efectiva necesitan poner en práctica ciertas técnicas y métodos que conllevan a desarrollar coordinadamente las operaciones. Dentro de estas técnicas se encuentran los procedimientos como medios de trabajos que facilitan la efectividad de las operaciones diarias. A tal efecto Gómez, R. (2002), define procedimiento así: "

Los procedimientos tienen una actuación muy importante en la consecución de los objetivos de toda organización progresista, puesto que estos indican la manera de ejecutar las diferentes rutinas laborales que allí se llevan a cabo, facilitando las funciones administrativas.

- **Procesos Administrativos**

Según Cabrera (2007), El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

1.4.1.3.1. Características de los procedimientos administrativos.

En cuanto a las Características de los Procedimientos más resaltantes:

No son de aplicación general	Son específicos, es decir pueden elaborarse diferentes procedimientos para una misma labor dependiendo de las necesidades y características particulares de cada organización.
Son continuos y sistemáticos	Por lo tanto son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, y de esta manera se evita a la gerencia a tomar decisiones cada vez que tenga que ejecutarse ese trabajo.
Son estables	Porque siguen una misma secuencia elaborada con antelación
Son flexibles	Esto es, que pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones y circunstancias; como estos son instrumentos, medios para alcanzar objetivos. Su condición está supeditada a tales situaciones lo que significa que sus modificaciones y alteraciones dependen en lo esencial, del curso de los objetivos, por eso, los procedimientos deben tomar en cuenta para su implantación y aplicación los elementos disponibles: El personal, trabajo, objetivos, materiales.

1.4.1.4. Importancia de los procedimientos administrativos

Los procedimientos administrativos son importantes debido a que existen negocios similares, cuya diferencia exclusiva está en la forma de proceder, lo que se traduce, por ejemplo, en una prestación más oportuna del servicio y de mejor calidad respecto a la competencia. Y en la medida que estos procedimientos se aplican una y otra vez la experiencia les permitirá mejorarlos. Frecuentemente el éxito de un negocio reside más en la forma cómo se hace que en lo qué se hace.

La operación de una empresa, ya sea grande o pequeña, no puede depender de los métodos de tanteo o de juicios empíricos. La Administración debe mantenerse al tanto de los constantes adelantos del mercado y crear, tan eficientemente como sea posible, los medios y maneras de competir por un lugar preferente en el mercado. El uso de sistemas de procedimientos ayuda a la dirección de las empresas a emplear el criterio adecuado y adquirir la eficiencia necesaria para ello.

Para Gómez, (2002) los procedimientos administrativos son de suma importancia en las organizaciones porque sirven de ayuda al perfeccionamiento de las rutinas laborales, facilitan las funciones administrativas de: Planificación, Organización, Coordinación y, Control y Supervisión en general...”. Sin lugar a dudas los procedimientos administrativos para Gómez (2002) proporcionan a las entidades una adecuada organización por cuanto permite, que los individuos que trabajan en grupos cumplan con su actividad en el área en la que saben cómo encaja el objetivo de su trabajo en el esfuerzo colectivo, a la vez que dispongan de la autoridad necesaria para realizar la tarea y de las herramientas e información adecuada para llevarla a cabo. Además, fijará responsabilidades y creará la cadena de mandos necesarios para ejecutar el programa de la empresa HAROLD, 2009 (pág. 86)

1.4.1.4.1. Actividades de los procedimientos administrativos.

1.4.1.4.1.1. Planeación

- Formular Objetivos
- Fijar Metas. Visión y Misión.
- Promover estrategias, técnicas y políticas.
- Confeccionar programas centro de responsabilidad.
- Elaborar presupuestos
- Establecer procedimientos, normas y reglas.

1.4.1.4.1.2. Organización

- Definir tareas
- Agrupar cargos
- Determinar responsabilidades. Estructura organizativa.
- Establecer líneas de autoridad. Características.
- Jerarquizar
- Relacionar unidades
- Departamentalizar
- Elaborar un subsistema de información.

1.4.1.4.1.3. Dirección

- Motivación
- Activación
- Ambientación. Sistemas administrativos
- Liderazgo. Estilos gerenciales.
- Comunicación
- Delegación
- Coordinación.

1.4.1.4.1.4. Control

- Confeccionar estándares
- Medir rendimiento-Detectar desvíos
- Comparar estándares-Analizar las causas
- Corregir desviaciones-Medidas correctivas.
- Ajustar.

1.4.2. GESTIÓN EMPRESARIAL

Para Ross (2000) la gestión empresarial efectiva tiene que ver con la obtención de los recursos, pero también con su buen manejo. La clave consiste en cómo se definen y distribuyen las tareas, cómo se definen los vínculos administrativos entre las unidades y qué prácticas se establecen. Se deben crear los medios para monitorear las fortalezas y debilidades de las estructuras y procesos. Al mismo tiempo, hay que tomar en cuenta las limitaciones culturales e históricas que influyen sobre la administración empresarial.

Según el instituto de Investigación El Pacífico (2004), la gestión empresarial es administrar y proporcionar servicios para el cumplimiento de las metas y objetivos, proveer información para la toma de decisiones, realizar el seguimiento y control de la recaudación de los ingresos, del manejo de las cuentas por cobrar, de las existencias, etc. Dentro de la gestión se incluye la planeación, organización, dirección y control.

Interpretando a Koontz & O'Donnell (2004) la gestión empresarial está relacionada al cumplimiento de las acciones, políticas, metas, objetivos, misión y visión de la Gestión eficaz. Por lo tanto, es el conjunto de acciones que permiten obtener el máximo rendimiento de las actividades que desarrolla la empresa. Es hacer que los miembros de una empresa trabajen juntos con mayor productividad,

que disfruten de su trabajo, que desarrollen sus destrezas y habilidades y que sean buenos representantes de la empresa.

1.4.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que administración es la acción de administrar (del latín Administratio - ONIS). Esta es una definición genérica que no dice mucho, un poco restringida, de carácter idiomático, realizada atendiendo a su significado etimológico, por lo que para tener una concepción más amplia del término debemos buscarla en la diversidad de definiciones hechas por un considerable número de tratadistas, por ejemplo Henry Fayol un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en “preveer, organizar, mandar, coordinar y controlar”, además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

George Terry explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

- **La Administración y sus Funciones**

Es una de las actividades humanas más importantes. Desde que los seres humanos comenzaron a formar grupos para cumplir propósitos que no podían alcanzar de manera individual, la administración ha sido esencial para garantizar la coordinación de los esfuerzos individuales. A medida que la sociedad empezó a depender crecientemente del esfuerzo grupal y que muchos grupos organizados tendieron a crecer, la tarea de los administradores se volvió más importante.

Como define Koontz Harold (2008). —La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. (p. 6).

Muchos estudiosos y administradores se han percatado de que la clara y útil organización de los conocimientos facilita el análisis de la administración. Así pues, al estudiar la administración es de gran utilidad dividirla en cinco funciones administrativas: planeación, organización, integración de personal, dirección y control, en torno de las cuales pueden organizarse los conocimientos que se hallan en la base de esas funciones.

Planeación: implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos y, requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es de la elección de cursos futuros de acción a partir de diversas alternativas.

Organización: es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada del rol que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esas tareas. El propósito de una estructura organizacional es contribuir a la creación de un entorno favorable para el desempeño humano. Se trata, entonces, de un instrumento administrativo, no de un fin en sí mismo.

Integración de Personal: Implica llenar y mantener ocupados los puestos contenidos por la estructura organizacional. Esto se lleva a cabo mediante la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, la realización de un inventario del personal disponible, el reclutamiento y la selección. Ubicación, ascenso, evaluación, planeación profesional, compensación y capacitación (o alguna otra forma de desarrollo) tanto de los candidatos a ocupar los puestos como de los ocupantes de estos en un momento dado, a fin de lograr la eficaz y eficiente realización de las tareas.

Dirección: es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración. Todos los administradores condicionan que sus problemas más importantes son los que resultan de los individuos (sus deseos y actitudes, su comportamiento individual y en grupos) y en que los administradores eficaces deben ser al mismo tiempo líderes eficaces. Puesto que el liderazgo implica seguidores y las personas tienden a seguir quienes le ofrecen medios para la satisfacción de sus necesidades.

Control: consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detención de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de estas.

En materia de recursos humanos, cuando dos o más personas se unen, para lograr objetivos que solamente podrían ser alcanzados eficazmente mediante la combinación de las capacidades y de sus recursos personales surge una organización.

Chiavenato (2007), al referirse a la razón de ser de las organizaciones la define de la siguiente manera:

Las Organizaciones son creadas para producir servicios o productos, para la cual utilizan la energía humana y la no humana para transformar materias primas en productos o servicios. Las Organizaciones solo funcionan cuando las personas están en sus puestos de trabajo y desempeñan adecuadamente sus actividades. CASTAGNOLI, Paolo (2002 pp. 209).

Las organizaciones, constituyen un medio por el cual, las personas pueden conseguir diversos objetivos personales a un menor costo, tiempo, esfuerzo y conflicto, los que no podrían ser alcanzados solo a través del esfuerzo individual.

Con el crecimiento de las organizaciones, la complejidad de las tareas organizacionales y sobre todo con la aparición del derecho laboral, exigido por la clase trabajadora, a fin de que se reglamente el trabajo, se origina la Administración de Recursos Humanos denominada anteriormente Administración de Personal o Relaciones Industriales.

La administración de personal ha sido necesaria siempre que han existido grupos de personas organizadas para lograr objetivos comunes. Los individuos responsables dirigen y manejan las organizaciones, incluso hace cientos de años, por ejemplo, se vieron enfrentados a la necesidad de proporcionar cierto tipo de entrenamiento, motivación, dirección y remuneración a su personal, aunque solo fuera sobre una base de errar o acertar. Sin embargo, poco a poco se necesitó hacer mejoras en el desempeño de estos procesos, muchos de estos adelantos surgieron como respuesta a necesidades o presiones específicas que se originaban como resultado de crisis militares, económicas o sociales.

Es por ello, se inició un movimiento dedicado a satisfacer las demandas crecientes de los empleados y a mejorar la calidad de la vida laboral. En la actualidad los departamentos de personal suelen tener a su cargo más funciones que nunca. (Werther, William y Keith, 2007).

En toda Organización, por muy pequeña que sea, siempre se llevarán a cabo funciones de administración de personal, reclutamiento y selección, desarrollo y adiestramiento, entre otros aún cuando no exista en ella un departamento o sección, específicos con esos fines.

1.4.4. Importancia de la Gestión Administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. La administración pone en orden los esfuerzos según George Terry.

En situaciones complejas, donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública, ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y su cada vez más acentuada absorción de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, la maquinaria administrativa pública se ha constituido en la empresa más importante de un país. Es en la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines; de la buena o mala gestión administrativa depende del éxito o fracaso de la empresa.

1.4.5. Gestión Estratégica por Procesos

La gestión estratégica por procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente,

Se concentra la atención en el resultado de los procesos no en las tareas o actividades. Hay información sobre el resultado final y cada quien sabe cómo contribuye el trabajo individual al proceso global; lo cual se traduce en una responsabilidad con el proceso total y no con su tarea personal, CASTAGNOLI, Paolo (2002 pp. 220-211)

1.4.6. Gestión de Calidad

1.4.7. Rendimiento Empresarial

El rendimiento es un concepto asociado al trabajo realizado por equipos designados, se sabe que obtener un buen rendimiento supone obtener buenos y esperados resultados con poco y el justo trabajo. Después de analizar las empresas líderes en rendimiento, ha surgido un perfil con los rasgos comunes y los atributos de excelencia que van más allá de las circunstancias coyunturales y que permiten establecer una unión entre organizaciones que, por lo demás, son diversas.

Hemos denominado "esencia competitiva" a este conjunto de atributos, que están compuestos a su vez por los tres "bloques integrantes" del alto rendimiento: posicionamiento y enfoque de mercado; capacidades distintivas; y anatomía del rendimiento.

1.4.8. Control de la Gestión

Controlar es mantener el comportamiento de los factores vitales de un rango previamente determinado, durante cierto periodo. Tanto los factores vitales como sus respectivos valores, incluyendo los rangos de variación tolerables son establecidos de manera encadenada desde el nivel estratégico hasta el nivel operativo, asociados directamente a los objetivos en la fase de planeación, CHEHRNISER, 2002 (pag. 34-37).

1.5. HIPÓTESIS

Los Procesos Administrativos mejora la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui.

1.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

1.6.1. Variable Independiente

Procesos Administrativos

1.7. Variable Dependiente

Gestión Institucional

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE

Las técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas se utilizan en política pública, sociología, psicología y marketing, por nombrar sólo unas pocas disciplinas. La elección de cuál utilizar depende del tipo de información requerida y a veces el tamaño del grupo encuestado. La investigación cuantitativa es adecuada para la obtención de resultados estadísticos, mientras que la investigación cualitativa es más apropiada para los estudios de caso en profundidad de un pequeño número de individuos. TRILLAS.Arias, F. (2009 pp. 45.50)

La presente investigación mantiene un enfoque que integra técnicas de carácter cuantitativas y cualitativas, al combinar datos cuantitativos, de muestras estadísticas y al establecer conclusiones que se puedan generalizar, con información obtenida por métodos cualitativos sobre las perspectivas de los beneficiarios, la dinámica de algunos procesos o los motivos que expliquen algunos resultados obtenidos por medio de métodos cuantitativos.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación Bibliográfica o Documental

“Según Víctor Hugo Abril (2008:55), señala que la investigación Bibliográfica - Documental “Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”

La fundamentación científica de la investigación está respaldada por la revisión actualizada de la literatura fundamental sobre procesos administrativos y la gestión empresarial, con base en la consulta que se realiza en diferentes fuentes documentales, tales como: libros, folletos, revistas, manuales, tesis, abstractos y redes de información como el INTERNET.

3.2.2. Investigación de Campo

“Según Víctor Hugo Abril (2008:55) la investigación de campo “Es el resultado sistemático de los hechos en el lugar que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”

El objeto de investigación se aborda en el lugar en que se presenta, mediante la observación directa y con el apoyo de los criterios de los involucrados directos en la investigación.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación Descriptiva

“Según (Hernandez Sampieri, 2010), los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o descripción del fenómeno estudiado a partir de sus

características. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómenos bajo análisis”.

Esta investigación permitió estudiar las características de las variables, a seleccionar de entre estas las fundamentales en relación al problema de estudio, lo que ayudo a determinar la principal causa que influyen una adecuada gestión institucional así como los factores que se relacionan y tienen mayor representatividad.

3.3.2. Investigación Asociación de Variables

Según (Hernandez Sampieri, 2010) tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables. En probabilidad y estadística la correlación indica la fuerza y la dirección de una relación lineal y proporcionalidad entre dos variables estadísticas.

En un estudio que pretende ver como se relacionan o vinculan unos factores con otros, tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables; es decir permite interrelacionar y medir diferentes variables simultáneamente en situaciones de observación natural.

En la presente Investigación, nos apoyamos en este tipo de Investigación ya que para plantear posibles soluciones y a fin de detectar o examinar la relación de manera permanente entre las variables independientes (causa) y la variable dependiente (efecto), en estudio se aplica la investigación correlacional.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según (Mantilla Vargas, 2006), la población es el conjunto teóricamente especificado de los elementos de estudio, cuyas características van a ser investigadas las mismas que pueden ser finitas o infinitas

La población estará constituida por 5 directivos y 25 dirigentes comunitarios.

3.4.2.Muestra

Belestrini (2006), señala que : “ una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse e ella, lo más exactamente posible (p.141)”

No será necesario calcular la muestra en consideración que se trabajará con todo el universo.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información recogidas mediante la observación directa, encuesta y la entrevista a los actores del proyecto, darán las claves para comprender con éxito todas las dimensiones de la investigación.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información será recolectada mediante las encuestas establecida para el efecto, posteriormente depurarla, codificarla y vaciada en una hoja de cálculo de Excel, para realizar el análisis cuantitativo a través de la estadística descriptiva y el análisis correlacional; finalmente se inferirá para poder llegar a conclusiones, recomendaciones y así establecer la propuesta que contribuya a la solución del problema.

3.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.7.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Tabla 2: VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.	Proceso	Planeación	Formular Objetivos Fijar Metas. Visión y Misión. Promover estrategias, técnicas y políticas. Elaborar presupuestos Elaborar POA, PAC y Presupuestos Participativos	Encuesta	Entrevista
		Organización	Establecer procedimientos, normas y reglas. Definir tareas Agrupar cargos Determinar responsabilidades Estructura organizativa.		
		Ejecución	Sistemas administrativos Liderazgo. Estilos gerenciales. Comunicación Delegación, Coordinación.		
		Control	Confeccionar estándares Medir rendimiento-Detectar desvíos Comparar estándares-Analizar las causas Corregir desviaciones-Medidas correctivas.		

3.7.2. VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN INSTITUCIONAL

Tabla 3: VARIABLE DEPENDIENTE: GESTION INSTITUCIONAL

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Conjunto de acciones que permiten obtener el máximo rendimiento de las actividades que desarrolla la Institución	Rendimiento de actividades	Presupuestos participativos	Miden el servicio a la ciudadanía cumplimiento de planes obras	Encuesta	Cuestionario
		Servicios Básicos, ejecución de obras	Determinar necesidades de la ciudadanía.		
		Mejorar la calidad de servicios del GAD	Ciudadanía con satisfacción servicio de necesidades y cumplimiento planes de trabajo.		

CAPÍTULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Con la finalidad de levantar la información que nos permita tener una idea clara de cómo los pobladores perciben la gestión que desempeña el GAD Parroquial de Tarqui, se utilizó como técnica de investigación la Encuesta para lo cual se aplicó un cuestionario, esta herramienta nos permitió levantar un diagnóstico sobre los Procesos Administrativos del GAD Parroquial y su incidencia en la Gestión Institucional.

De igual manera se aplicó la técnica de la entrevista a los Directivos y personal Administrativo del GAD Parroquial para de esta manera poder detectar los problemas que ellos han consideran que son relevantes y que influye directamente en su gestión y que nos les han permitido cumplir con sus objetivos institucionales.

4.1.1. Análisis de las encuestas aplicadas a los Dirigentes comunitarios de la Parroquia Tarqui

1. Planeación

1.1 Considera usted que los objetivos estratégicos se formularon adecuadamente y están enfocados a satisfacer las necesidades de la parroquia

PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	14%
Poco de acuerdo	12	40%
De acuerdo	4	13%
Bastante de acuerdo	4	13%
Totalmente de acuerdo	6	20%
TOTAL:	30	100%

Tabla 4: Objetivos Estratégicos
Elaborado por: Sophia Reyes Villacres

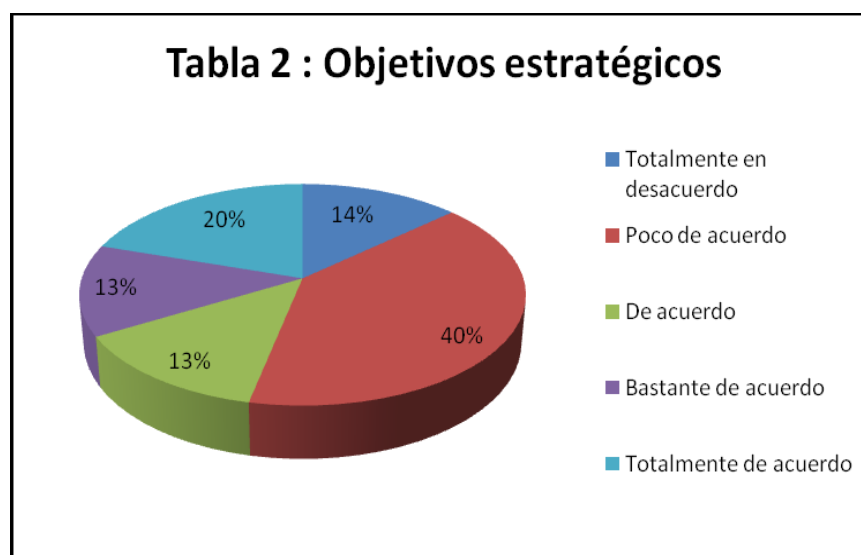


Gráfico 1: Objetivos Estratégicos
Elaborado por: Sophia Reyes Villacres

Análisis: De los 30 dirigentes comunitarios encuestados el 40% manifiestan que están poco de acuerdo con los objetivos estratégicos formulados por el GAD Parroquial de Tarqui, mientras que el 20% afirma estar totalmente de acuerdo y consideran que los objetivos están enfocados a satisfacer las necesidades de la parroquia.

Interpretación: Los objetivos estratégicos no están desarrollados de manera adecuada por lo cual se presentan deficiencias para su cumplimiento, no se logran satisfacer las necesidades en base una clara segmentación .

1.2 ¿Cree Usted que las metas se fijaron adecuadamente y son posibles de cumplir ?		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	10%
Poco de acuerdo	10	33%
De acuerdo	5	17%
Bastante de acuerdo	5	17%
Totalmente de acuerdo	7	23%
TOTAL:	30	100%

Tabla 5: Metas

Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

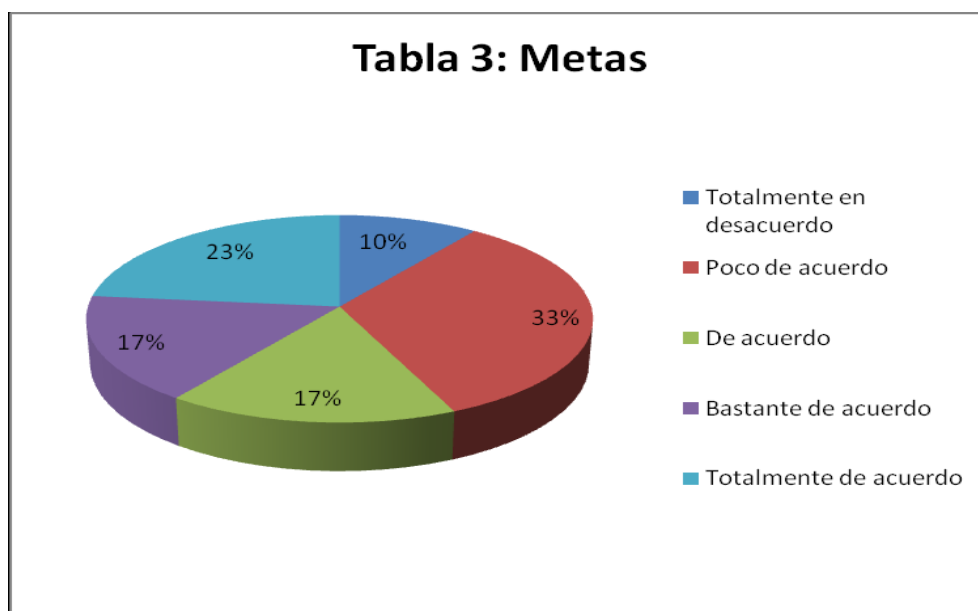


Gráfico 2: Metas

Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Las metas se fijaron adecuadamente y son posibles de cumplir, el 10% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 33% está Poco de acuerdo, el 17% en cambio menciona De acuerdo, el 17% respondió Bastante de acuerdo, el 23% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: Las metas fijadas son difíciles de cumplir puesto que no tienen indicadores claros para lograr el éxito a corto y mediano plazo para cumplir con las necesidades que requiere la población.

1.3 ¿Considera Usted que la visión y misión institucional responde a la realidad de la Institución ?		
PONDERACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	7%
Poco de acuerdo	10	33%
De acuerdo	6	20%
Bastante de acuerdo	5	17%
Totalmente de acuerdo	7	23%
TOTAL:	30	100%

Tabla 6: Visión y Misión

Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

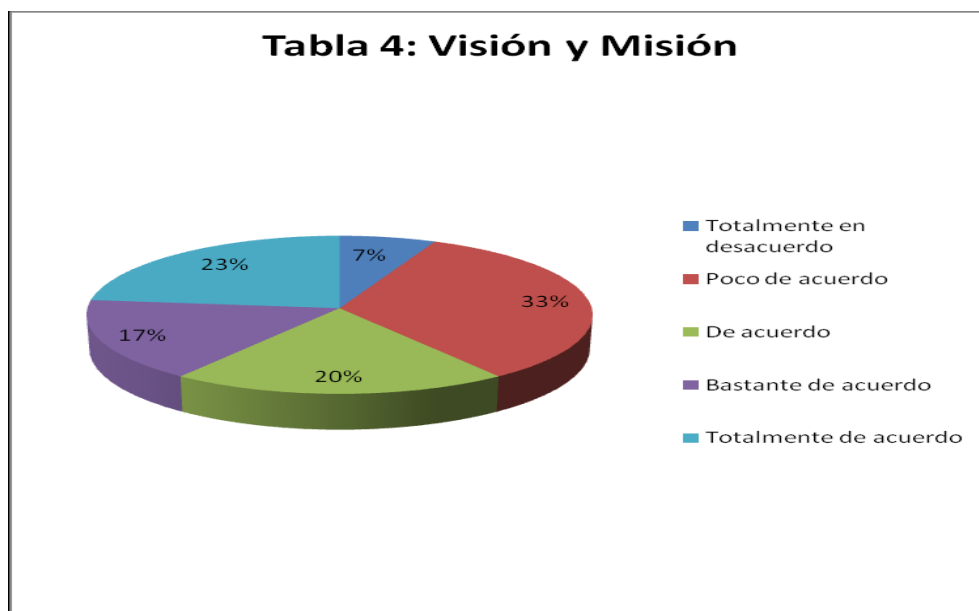


Gráfico 3: Visión y Misión

Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Trata sobre si la visión y misión institucional responde a la realidad de la institución, el 7% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 33% está

Poco de acuerdo, el 20% en cambio menciona De acuerdo, el 17% respondió Bastante de acuerdo, el 23% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: La mayoría de los encuestados no están a la afirmación de que la misión y visión responde a la realidad y las necesidades de la entidad, por lo cual se vuelve una necesidad su revisión y actualización.

1.4 Las políticas y estrategias responden a las necesidades de la parroquia		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	7%
Poco de acuerdo	14	47%
De acuerdo	6	20%
Bastante de acuerdo	4	13%
Totalmente de acuerdo	4	13%
TOTAL:	30	100%

Tabla 7: Políticas y Estrategias
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

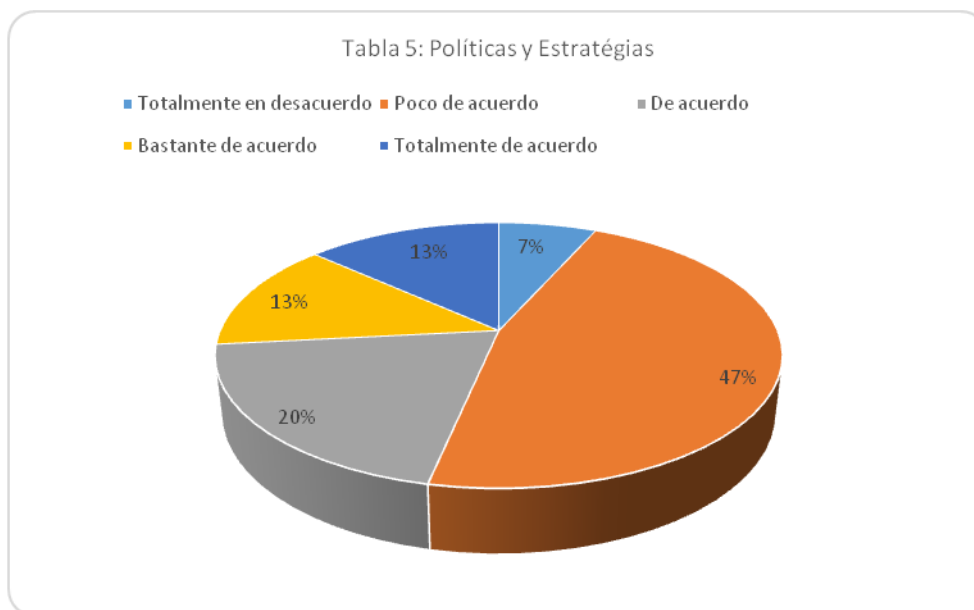


Gráfico 4: Políticas y Estrategias
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Trata sobre si las políticas y estrategias responden a las necesidades de la parroquia, el 7% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 47% está Poco de acuerdo, el 20% en cambio menciona De acuerdo, el 13% respondió Bastante de acuerdo, el 13% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: La mayoría las políticas y estrategias poco responden a las necesidades que tiene las comunidades de la parroquia puesto que no establecen proyectos ni actividades claras a largo plazo.

1.5 Se han elaborados los planes operativos y presupuestos adecuadamente y de una manera participativa		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Poco de acuerdo	3	10%
De acuerdo	7	23%
Bastante de acuerdo	8	27%
Totalmente de acuerdo	11	37%
TOTAL:	30	100%

Tabla 8: Planes Operativos y Presupuestos
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés



Gráfico 5: Planes Operativos
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Trata sobre si se han elaborados los planes operativos y presupuestos adecuadamente y de una manera participativa, el 3% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 10% está Poco de acuerdo, el 27% en cambio menciona De acuerdo, el 27% respondió Bastante de acuerdo, el 37% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: La mayoría de encuestados se han elaborados los planes operativos y presupuestos adecuadamente, por lo cual no se presentan deficiencias en su desarrollo ni en la participación de los actores sociales.

1. Organización

2.1 Los procedimientos, normas y reglas establecidas agilitan los procesos dentro de la institución

PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	6%
Poco de acuerdo	12	40%
De acuerdo	5	17%
Bastante de acuerdo	6	20%
Totalmente de acuerdo	5	17%
TOTAL:	30	100%

Tabla 9: Procedimientos y normas
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

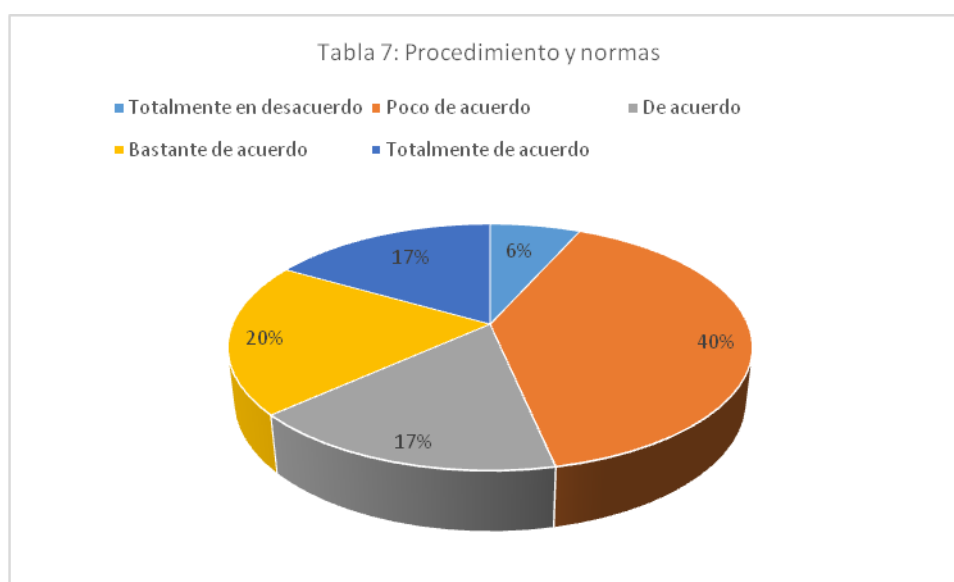


Gráfico 6: Procedimiento y normas

Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Trata sobre si los procedimientos, normas y reglas establecidas agilitan los procesos dentro de la institución, el 6% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 40% está Poco de acuerdo, el 17% en cambio menciona De acuerdo, el 20% respondió Bastante de acuerdo, el 17% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: La mayoría de encuestados los procedimientos, normas y reglas, no agilitan de manera precisa los procesos, no están desarrollados de manera precisa según las actividades de cada área y departamento, por lo cual se presentan problemas en la entidad.

2.2 Cree usted que la estructura organizativa es funcional y adecuada		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	6	20%
De acuerdo	13	43%
Bastante de acuerdo	6	20%
Totalmente de acuerdo	5	17%
TOTAL:	30	100%

Tabla 10: Estructura Funcional
Elaborado Por: Sophía Reyes Villacrés

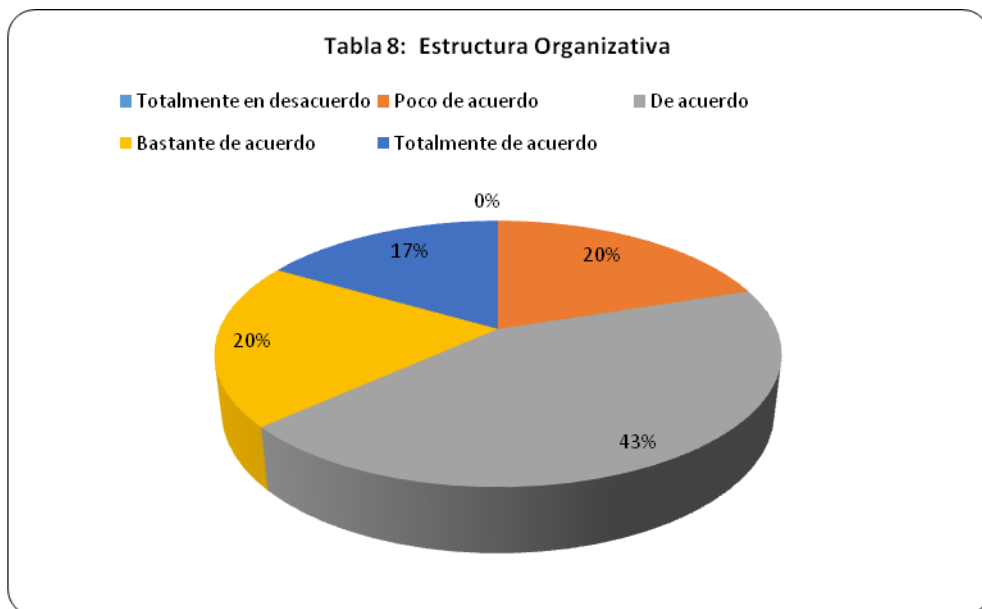


Gráfico 7: Estructura Funcional
 Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Si la estructura organizativa es funcional y adecuada, el 0% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 20% está Poco de acuerdo, el 43% en cambio menciona De acuerdo, el 20% respondió Bastante de acuerdo, el 17% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: Para la mayoría de encuestados consideran que la estructura organizativa si es la adecuada, porque está definido según las necesidades, el problema los procesos no están gestionados según las mismas.

2.3 Considera usted que la definición de tareas de los directivos y personal administrativo permite agilizar los procesos administrativos y organizativos		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	13%
Poco de acuerdo	5	17%
De acuerdo	8	27%
Bastante de acuerdo	7	23%
Totalmente de acuerdo	6	20%
TOTAL:	30	100%

Tabla 11: Definición de Tareas
 Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

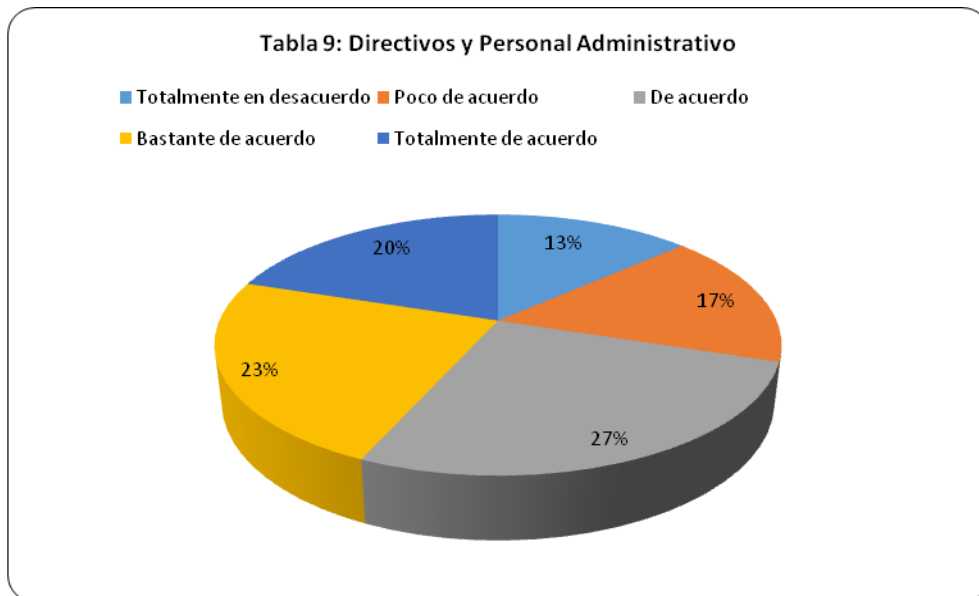


Gráfico 8: Definición de Tareas
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: La definición de tareas de los directivos y personal administrativo permite agilizar los procesos administrativos y organizativos, el 13% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 17% está Poco de acuerdo, el 27% en cambio menciona De acuerdo, el 23% respondió Bastante de acuerdo, el 20% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: La mayoría de encuestados consideran que las tareas de los directivos y personal administrativo permite agilizar los procesos, puesto que existe un buen trabajo según áreas y funciones.

2.4 Cree usted que la determinación de responsabilidades en todos los niveles de la estructura organizativa son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	2	6%
De acuerdo	8	27%
Bastante de acuerdo	8	27%
Totalmente de acuerdo	12	40%
TOTAL:	30	100%

Tabla 12: Responsabilidades

Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

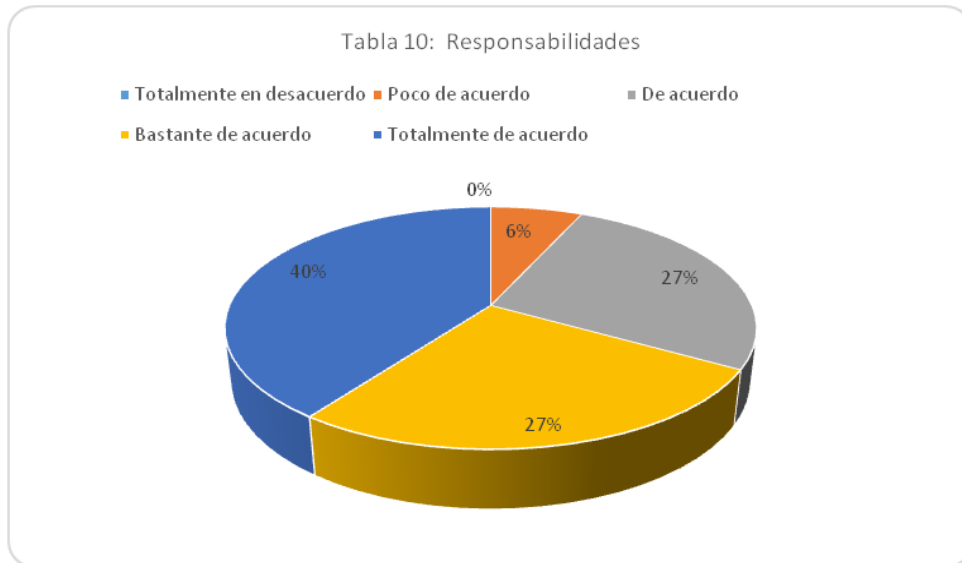


Gráfico 9: Responsabilidades

Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: La determinación de responsabilidades en todos los niveles de la estructura organizativa son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución, el 0% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 6% está Poco de acuerdo, el 27% en cambio menciona De acuerdo, el 27% respondió Bastante de acuerdo, el 40% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: Es una necesidad de la entidad la determinación de responsabilidades en todos los niveles para el logro a corto y mediano plazo de las metas y objetivos estratégicos dentro de los procesos de gestión y planificación institucional.

1. Ejecución

3.1 Considera usted que los sistemas administrativos existentes permiten que los procesos sean atendidos oportunamente		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	13%
Poco de acuerdo	5	17%
De acuerdo	10	34%
Bastante de acuerdo	4	13%
Totalmente de acuerdo	7	23%
TOTAL:	30	100%

Tabla 13: Sistemas Administrativos

Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

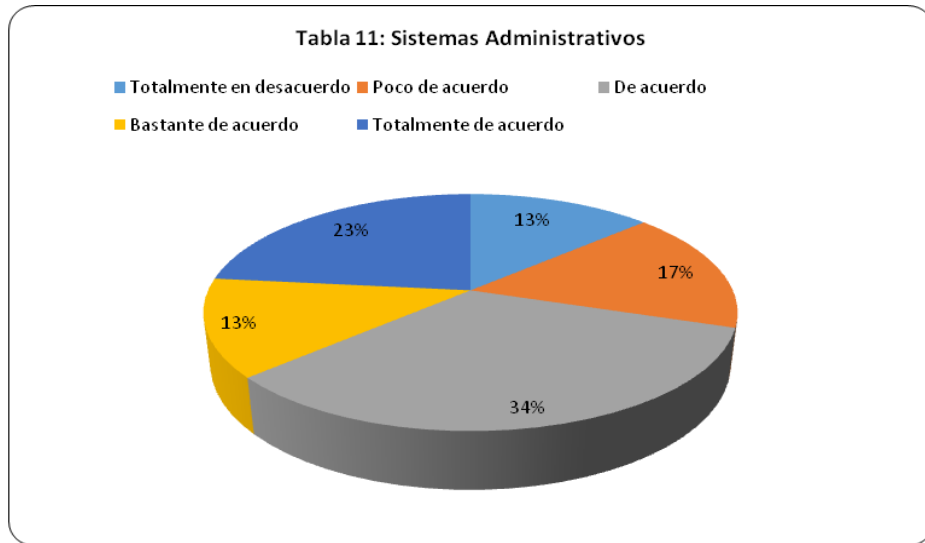


Gráfico 10: Sistemas Administrativos
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Si consideran que los sistemas administrativos existentes permiten que los procesos sean atendidos oportunamente, el 13% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 17% está Poco de acuerdo, el 34% en cambio menciona De acuerdo, el 13% respondió Bastante de acuerdo, el 23% considera estar Totalmente de acuerdo

Interpretación: La mayoría de los encuestados los sistemas administrativos actuales permiten que los procesos se han ejecutados oportunamente, aunque lo permitan puede presentar deficiencias para el logro de metas.

3.2 Está usted de acuerdo con el liderazgo ejercido por los directivos y con la administración que ellos efectúan		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Poco de acuerdo	7	23%
De acuerdo	10	34%
Bastante de acuerdo	4	13%
Totalmente de acuerdo	8	27%
TOTAL:	30	100%

Tabla 14: Liderazgo
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

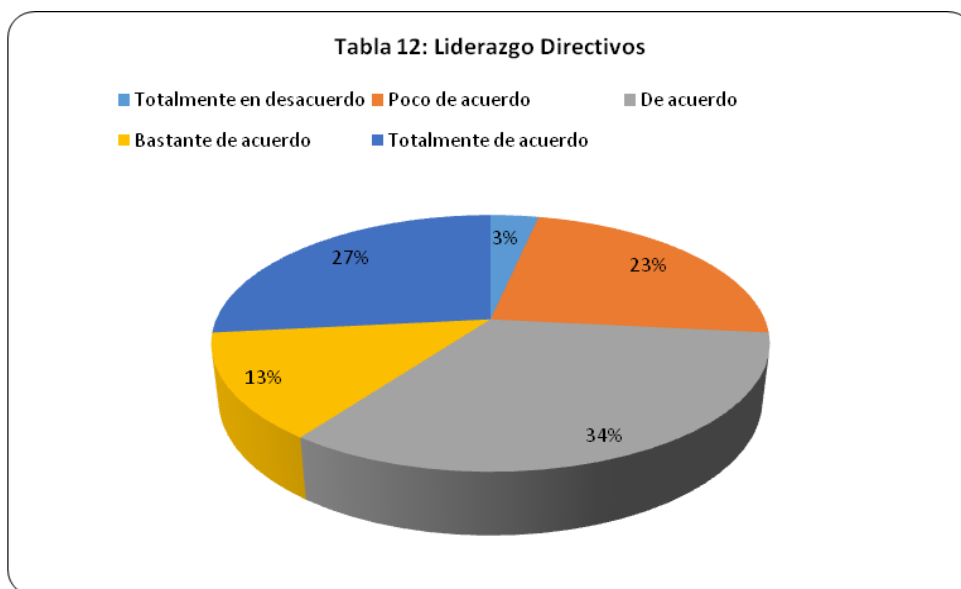


Gráfico 11: Liderazgo
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Si están de acuerdo con el liderazgo ejercido por los directivos y con la administración que ellos efectúan, el 3% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 23% está Poco de acuerdo, el 34% en cambio menciona De acuerdo, el 13% respondió Bastante de acuerdo, el 27% considera estar Totalmente de acuerdo

Interpretación: La mayoría de los encuestados están de acuerdo con el estilo de liderazgo, que permite el involucramiento de la comunidad en la toma de decisiones en beneficio de la comunidad.

3.3 Está de acuerdo en que la institución establezca sistemas de comunicación directos y amplios con la población		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	1	3%
De acuerdo	4	13%
Bastante de acuerdo	10	34%
Totalmente de acuerdo	15	50%
TOTAL:	30	100%

Tabla 15: Sistemas de Comunicación
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

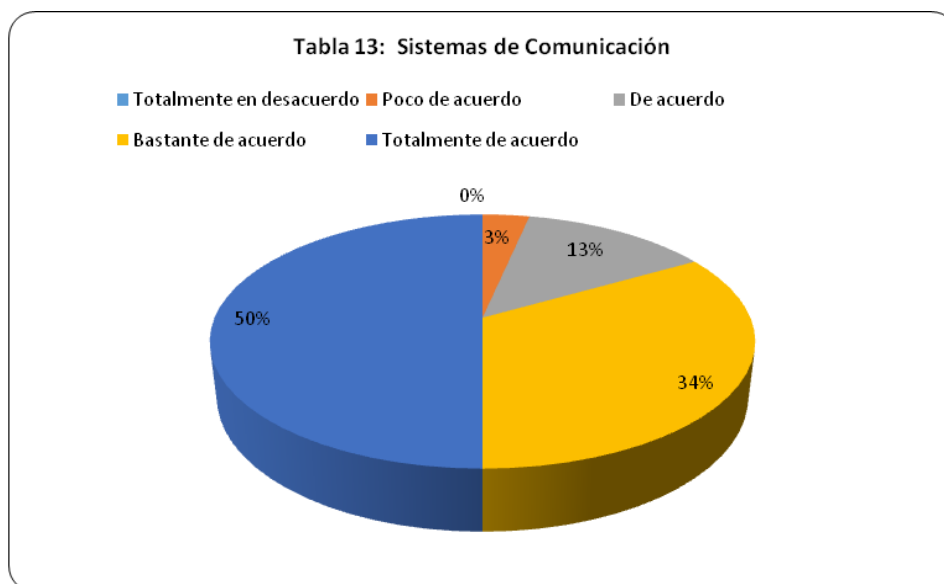


Gráfico 12: Sistemas de Comunicación
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Si consideran que la institución establezca sistemas de comunicación directos y amplios con la población, el 0% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 3% está Poco de acuerdo, el 13% en cambio menciona De acuerdo, el 34% respondió Bastante de acuerdo, el 50% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: Los encuestados están de acuerdo con la implementación de sistemas de comunicación directos, lo cual ayudará al involucramiento de la comunidad y el personal en la toma de decisiones esenciales para el desarrollo de la entidad y la parroquia.

3.4 Cree usted que la coordinación y delegación de funciones que realiza la institución es la adecuada		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4%
Poco de acuerdo	7	23%
De acuerdo	6	20%
Bastante de acuerdo	9	30%
Totalmente de acuerdo	7	23%
TOTAL:	30	100%

Tabla 16: Coordinación y Delegación
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

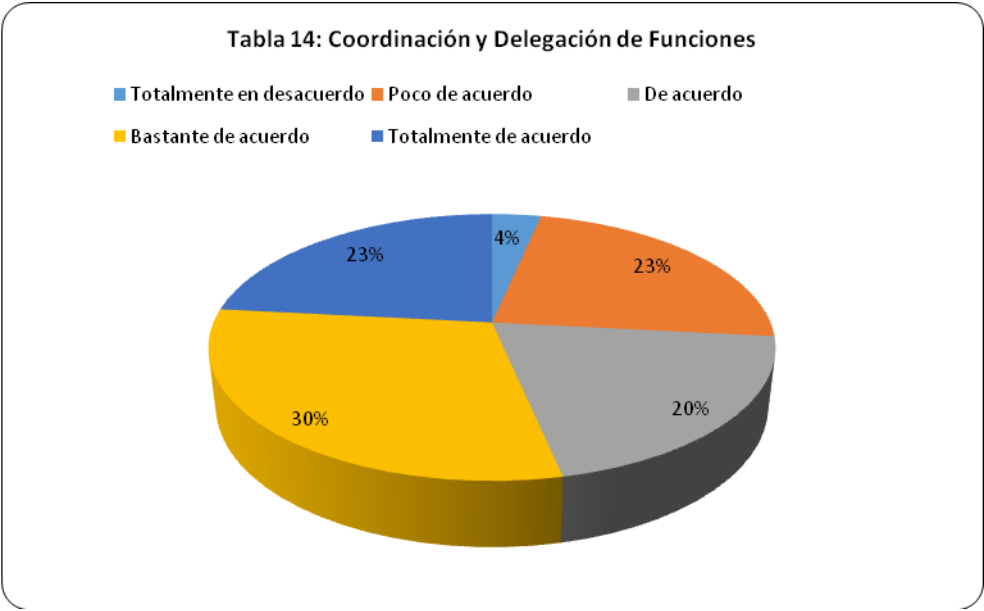


Gráfico 13: Coordinación y Delegación
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: La coordinación y delegación de funciones que realiza la institución es adecuada, el 4% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 23% está Poco de acuerdo, el 20% en cambio menciona De acuerdo, el 30% respondió Bastante de acuerdo, el 23% considera estar Totalmente de acuerdo

Interpretación: Los encuestados están de acuerdo que la coordinación y delegación de funciones son adecuadas y se basan en las necesidades de la organización, siendo necesario establecer líneas y estrategias de acción claras.

1. Control

4.1 Está de acuerdo en que la institución establezca un sistema de control que le permita mejorar su gestión institucional		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	1	3%
De acuerdo	4	14%
Bastante de acuerdo	3	10%
Totalmente de acuerdo	22	73%
TOTAL:	30	100%

Tabla17: Sistemas de Control

Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

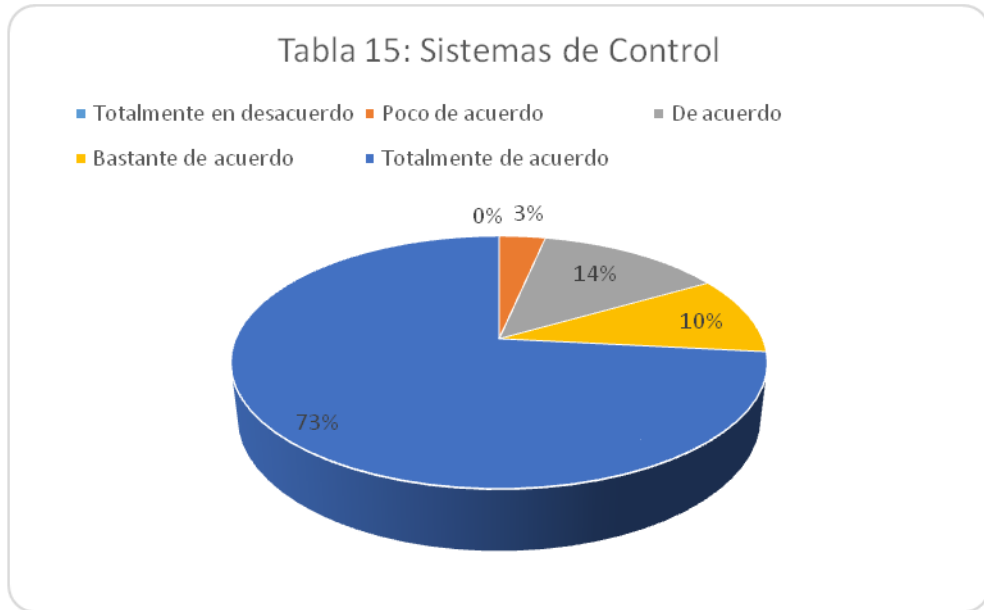


Gráfico 14: Sistemas de Control

Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Trata sobre si está de acuerdo en que la institución establezca un sistema de control que le permita mejorar su gestión institucional, el 0% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 3% está Poco de acuerdo, el 14% en cambio menciona De acuerdo, el 10% respondió Bastante de acuerdo, el 73% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: La mayoría de los encuestados están de acuerdo que la institución establezca un sistema de control, que ayude a la gestión de procesos, recursos humanos y financieros.

4.1 Considera importante que se fijen estándares para el control		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	10%
Bastante de acuerdo	6	20%
Totalmente de acuerdo	21	70%
TOTAL:	30	100%

Tabla 18: Estándares de Control
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

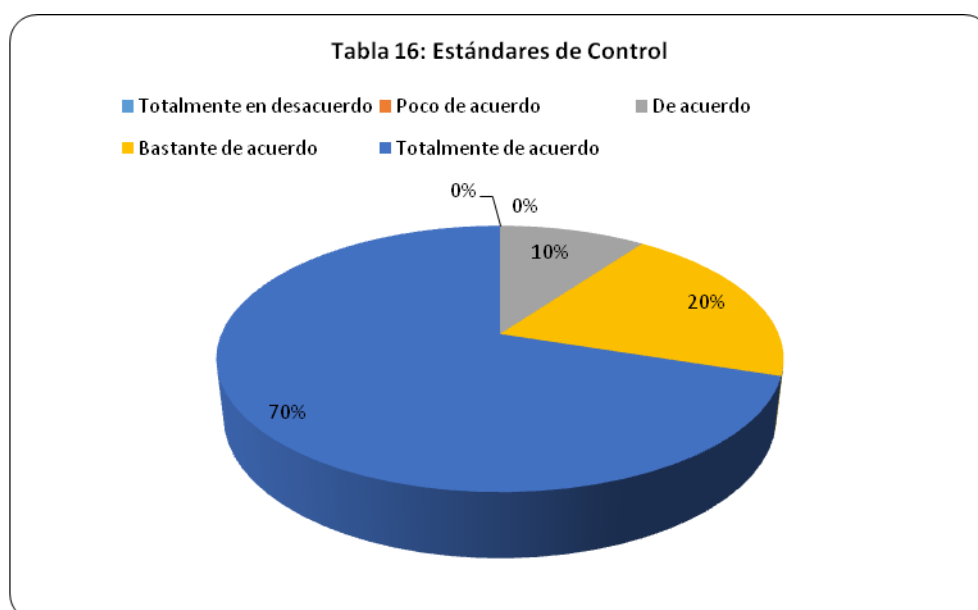


Gráfico 15: Estándares de Control
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Trata sobre la importancia de que se fijen estándares para el control, el 0% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 0% está Poco de acuerdo, el 10% en cambio menciona De acuerdo, el 20% respondió Bastante de acuerdo, el 70% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: La mayoría de los encuestados están de acuerdo que se fijen estándares para el control, motivando el mejoramiento y la calidad de las actividades, proyectos y procesos de la entidad.

4.2 Está de acuerdo con que se evalúe el desempeño laboral de todo el personal de la institución tanto directivo como administrativo

PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Poco de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Bastante de acuerdo	9	30%
Totalmente de acuerdo	20	67%
TOTAL:	30	100%

Tabla 19: Desempeño Laboral
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

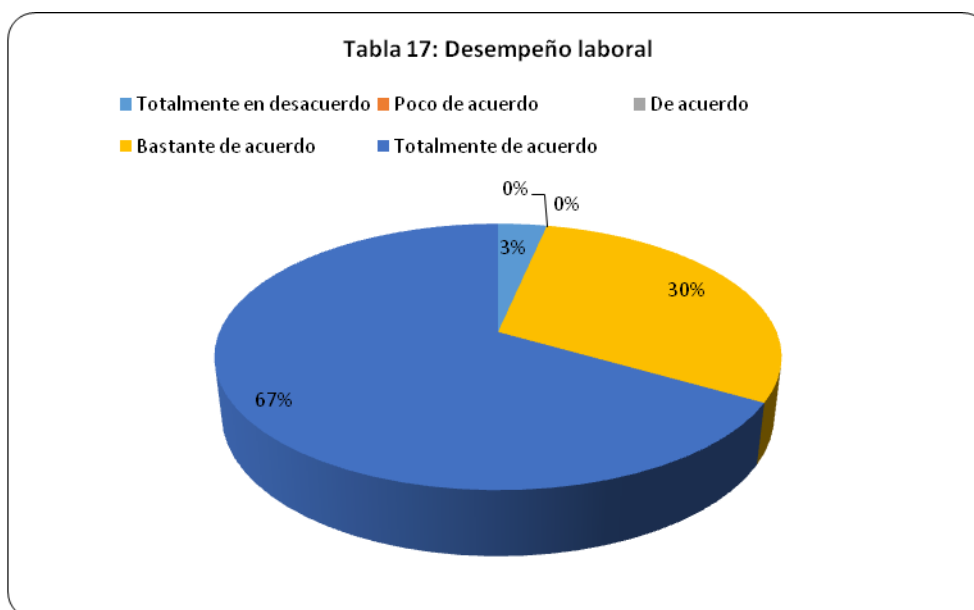


Gráfico 16: Desempeño Laboral
Elaborado Por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: En la pregunta que trata sobre si el personal está de acuerdo con que evalúe el desempeño laboral de todo el personal de la institución tanto directivo como administrativo, el 3% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 0% está Poco de acuerdo, el 0% en cambio menciona De acuerdo, el 30% respondió Bastante de acuerdo, el 67% considera estar Totalmente de acuerdo

Interpretación: Los encuestados están de acuerdo que se evalúe el desempeño laboral, para establecer la eficiencia en el cumplimiento de actividades que

desarrollan según las características del personal, de las funciones cumplidas y motivación laboral.

4.3 Cree que es importante establecer medidas correctivas en caso de determinarse retrasos en los diversos procesos		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	7%
Bastante de acuerdo	4	13%
Totalmente de acuerdo	24	80%
TOTAL:	30	100%

Tabla 20: Medidas Correctivas
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

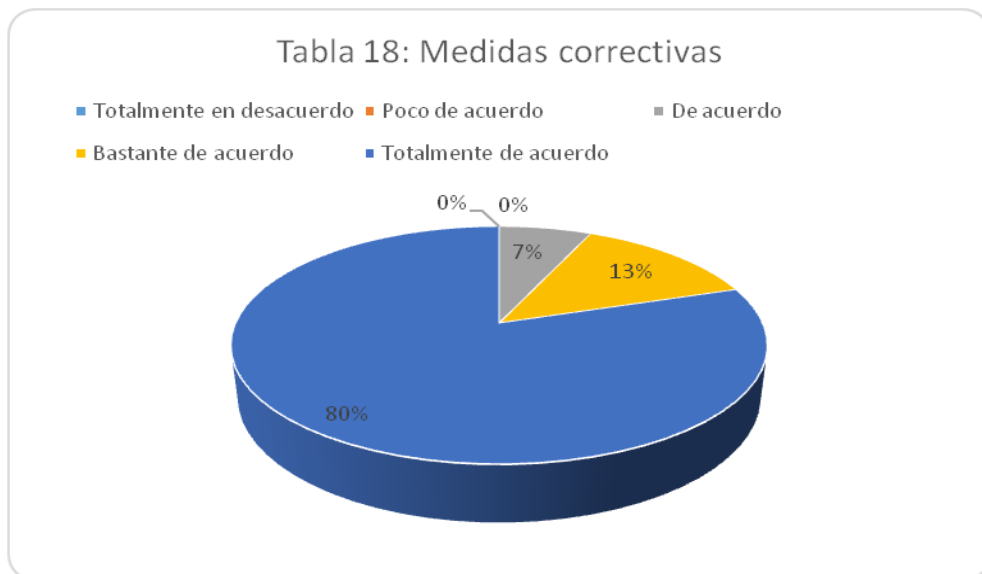


Gráfico 17: Medidas Correctivas
Elaborado Por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: La importancia de establecer medidas correctivas en caso de determinarse retrasos en los diversos procesos, el 0% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 0% está Poco de acuerdo, el 7% en cambio menciona De acuerdo, el 13% respondió Bastante de acuerdo, el 80% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: Los encuestados están de acuerdo en establecer medidas correctivas para el mejoramiento de los procesos y el cumplimiento de actividades según las necesidades de la entidad.

1. Posicionamiento y Enfoque de Servicio Ciudadano

5.1 Considera importante que se socialice con la población la contratación de obras que son de mayor impacto en la parroquia		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	1	3%
De acuerdo	4	14%
Bastante de acuerdo	3	10%
Totalmente de acuerdo	22	73%
TOTAL:	30	100%

Tabla 21: Socialización contratación de obras
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

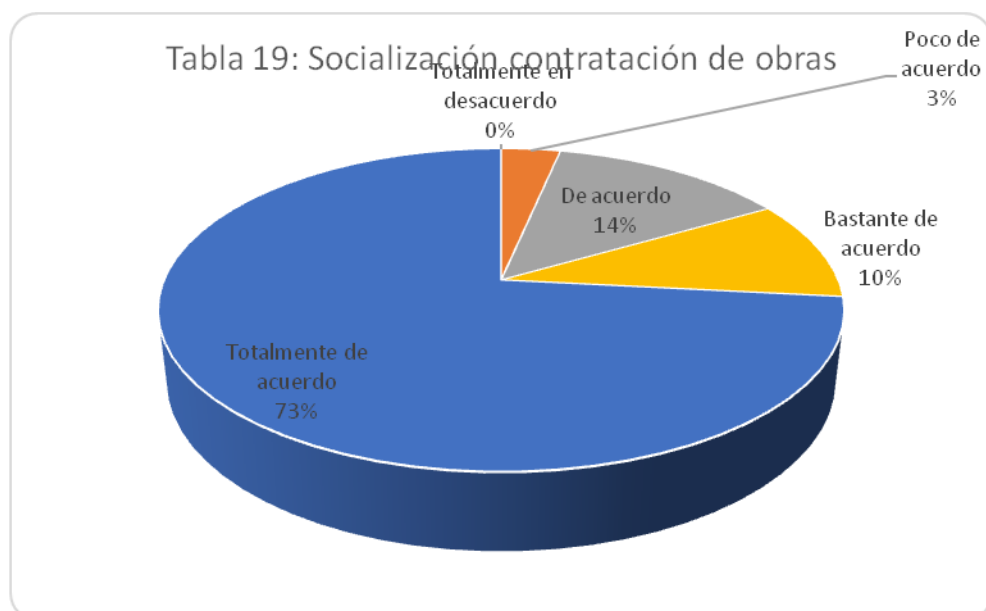


Gráfico 18: Socialización contratación de obras.
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: En la pregunta que trata sobre la importancia de que se socialice con la población la contratación de obras que son de mayor impacto en la parroquia, el 0% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 3% está Poco de acuerdo, el 14% en cambio menciono De acuerdo, el 10% respondió Bastante de acuerdo, el 73% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: Los encuestados es necesario que se socialice con la población la contratación de obras, para darlas a conocer de manera transparente para proyectar una imagen positiva de la entidad.

5.2 Está de acuerdo con los procesos de contratación que lleva a cabo la institución actualmente		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	10%
Poco de acuerdo	7	23%
De acuerdo	2	7%
Bastante de acuerdo	6	20%
Totalmente de acuerdo	12	40%
TOTAL:	30	100%

Tabla 22: Procesos de Contratación
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

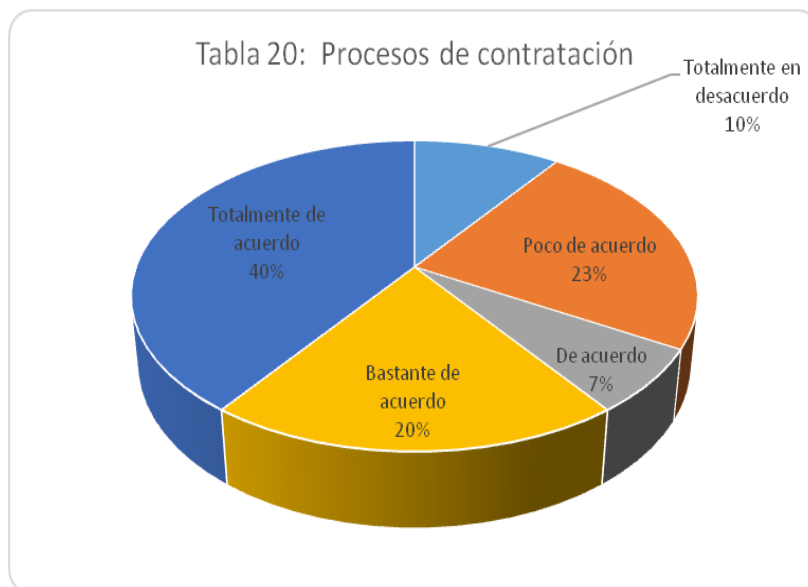


Gráfico 19: Procesos de Contratación
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Los procesos de contratación que lleva a cabo la institución actualmente, el 10% contestó que está Totalmente en desacuerdo, el 23% está Poco de acuerdo, el 7% en cambio menciona De acuerdo, el 20% respondió Bastante de acuerdo, el 40% considera estar Totalmente de acuerdo

Interpretación: La mayoría de los encuestados están de acuerdo que los procesos de contratación que lleva actualmente la entidad, puesto que permite el desarrollo de proyectos para la comunidad.

5.3 Está de acuerdo que la institución cuente con una base de datos de proveedores locales para que participen en los procesos de contratación		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	10%
Poco de acuerdo	1	3%
De acuerdo	2	7%
Bastante de acuerdo	9	30%
Totalmente de acuerdo	15	50%
TOTAL:	30	100%

Tabla 23: Proveedores Locales
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

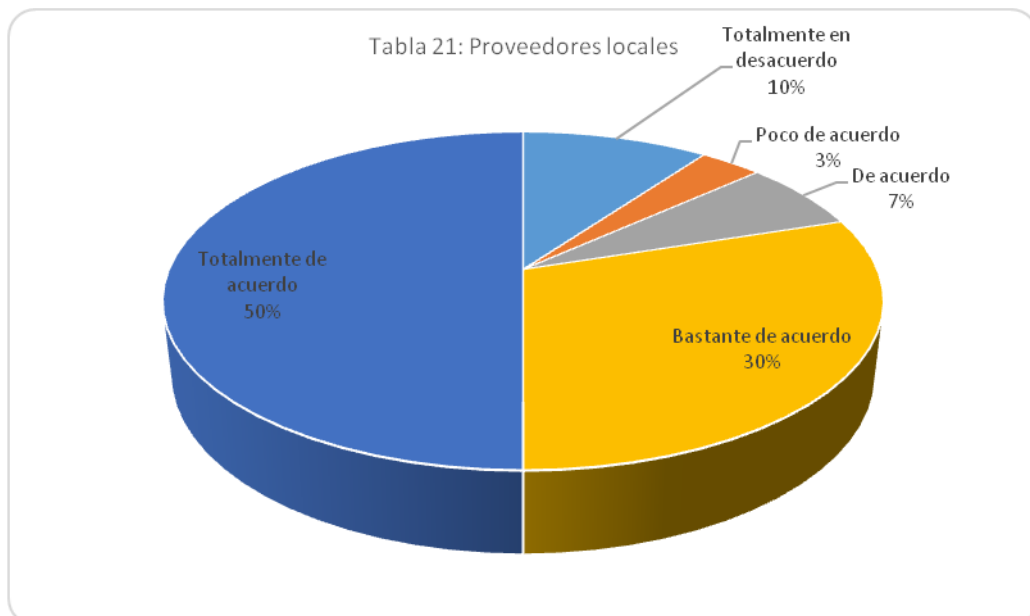


Gráfico 20: Proveedores Locales
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Hace mención a si están de acuerdo que la institución cuente con una base de datos de proveedores locales para que participen en los procesos de contratación, el 10% contestó Totalmente en desacuerdo, el 3% está Poco de

acuerdo, el 7% en cambio menciona De acuerdo, el 30% respondió Bastante de acuerdo, el 50% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: La mayoría de los encuestados están de acuerdo que la institución cuente con una base de datos de proveedores locales, para la gestión eficiente de las obras, evitando la lentitud en este tipo de procesos.

1. Capacidades Distintivas

6.1 Está de acuerdo en que se establezca un sistema que le permita a la institución evaluar los niveles de atención a la Ciudadanía		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	10%
Bastante de acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	27	90%
TOTAL:	30	100%

Tabla 24: Niveles de Atención a la Ciudadanía
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

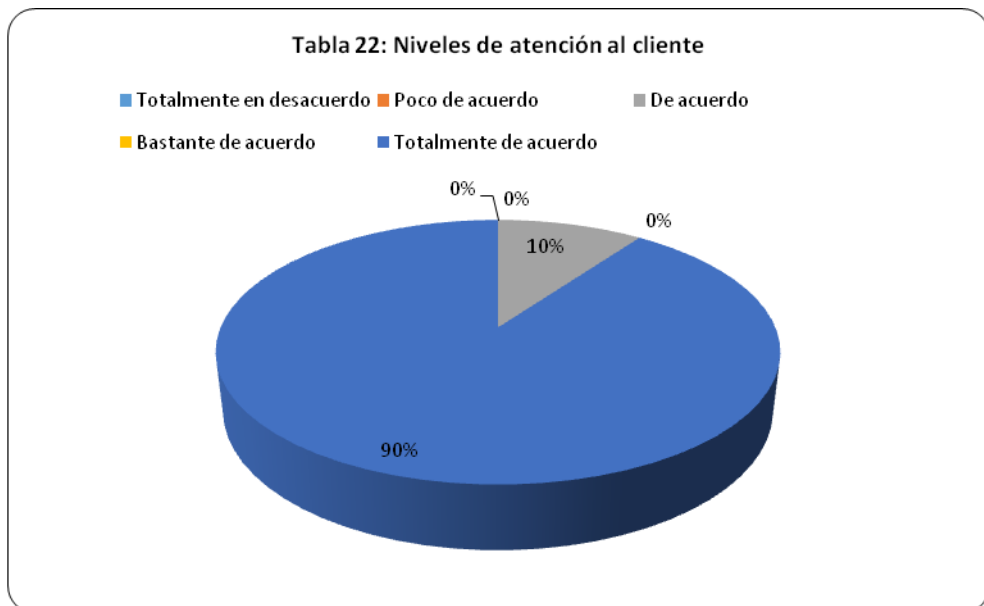


Gráfico 21: Niveles de Atención a la Ciudadanía
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Trata sobre si se están de acuerdo en que se establezca un sistema que le permita a la institución evaluar los niveles de atención al cliente el 0% contestó Totalmente en desacuerdo, el 0% está Poco de acuerdo, el 10% en cambio menciono De acuerdo, el 0% respondió Bastante de acuerdo, el 90% considera estar Totalmente de acuerdo

Interpretación: La mayoría de los encuestados están de acuerdo que se establezca un sistema para evaluar los niveles de atención al cliente, mejorando este aspecto a través del buen servicio.

6.2 Considera usted que la institución debe definir un plan de publicidad para dar a conocer ampliamente a la población la gestión que realiza.		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	7%
Poco de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	3%
Bastante de acuerdo	2	7%
Totalmente de acuerdo	25	83%
TOTAL:	30	100%

Tabla 25: Plan de Publicidad
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés



Gráfico 22: Plan de Publicidad
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Si la institución debe definir un plan de publicidad para dar a conocer ampliamente a la población la gestión que realiza., el 7% contestó Totalmente en desacuerdo, el 0% está Poco de acuerdo, el 3% en cambio menciona De acuerdo, el 7% respondió Bastante de acuerdo, el 83% considera estar Totalmente de acuerdo

Interpretación: La mayoría de los encuestados están de acuerdo en el desarrollo de un plan de publicidad, para dar a conocer las actividades que realiza la entidad en beneficio de la comunidad.

1. Anatomía del Rendimiento

7.1 Cree usted importante que la institución establezca un sistema de selección de personal.		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Poco de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	17%
Bastante de acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	24	80%
TOTAL:	30	100%

Tabla 26: Selección de Personal
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

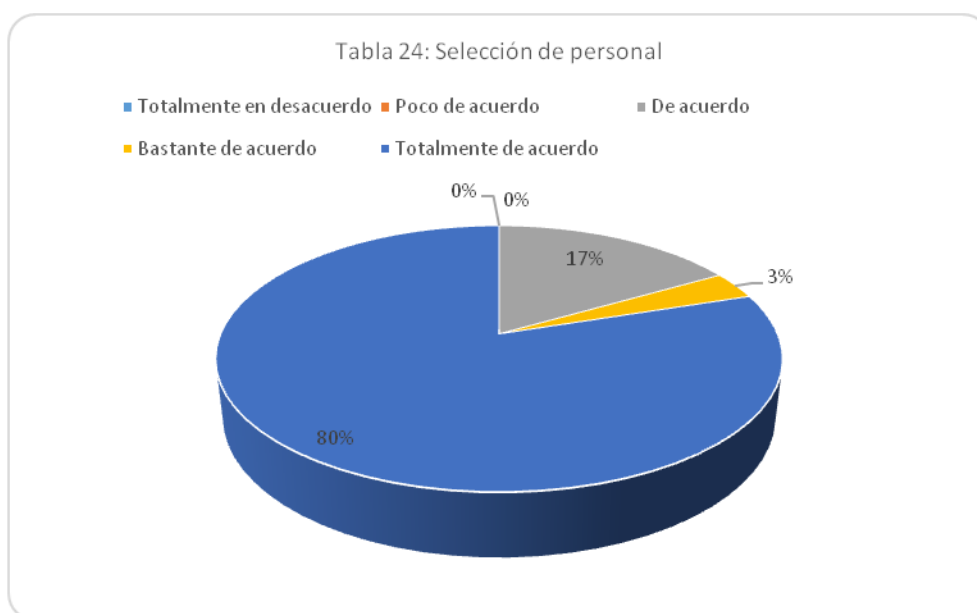


Gráfico 23: Selección de Personal
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: Si es importante que la institución establezca un sistema de selección de personal, el 0% contestó Totalmente en desacuerdo, el 0% está Poco de acuerdo, el 17% en cambio menciona De acuerdo, el 3% respondió Bastante de acuerdo, el 80% considera estar Totalmente de acuerdo

Interpretación: La mayoría de los encuestados están de acuerdo en la implementación de un sistema de selección del personal, que ayudará a mejorar los procesos y la gestión del talento humano.

7.2 Está de acuerdo que la institución cuente con un plan de capacitación para los directivos y personal administrativo		
PONDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	3%
Poco de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	7%
Bastante de acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	26	87%
TOTAL:	30	100%

Tabla 27: Plan de Capacitación
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

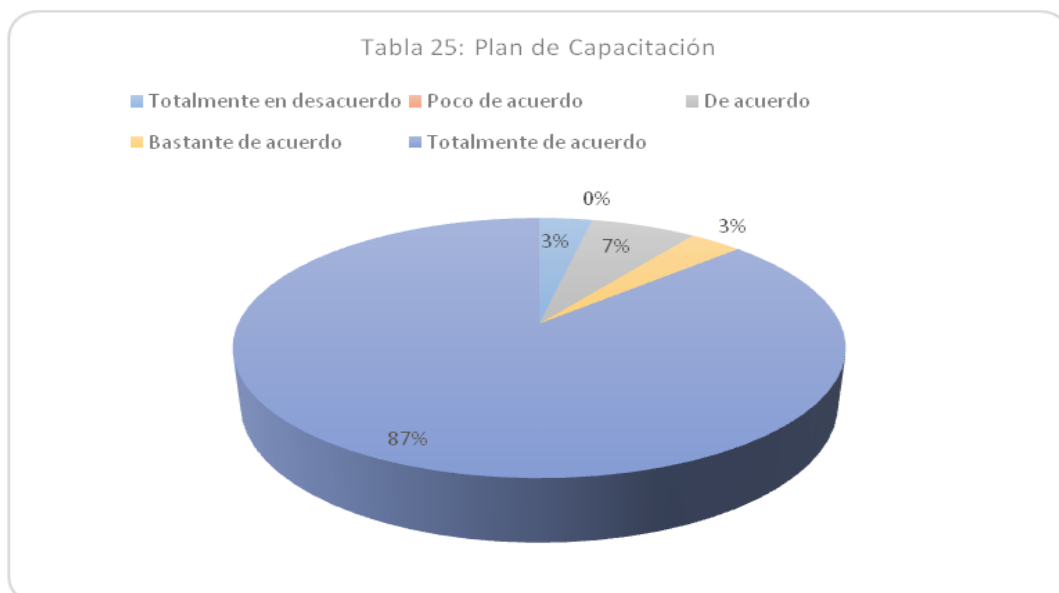


Gráfico 24: Plan de Capacitación
Elaborador por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: El criterio de que la institución cuente con un plan de capacitación para los directivos y personal administrativo, el 3% contestó Totalmente en desacuerdo,

el 0% está Poco de acuerdo, el 7% en cambio menciona De acuerdo, el 3% respondió Bastante de acuerdo, el 87% considera estar Totalmente de acuerdo

Interpretación: Los encuestados están de acuerdo en contar con un plan de capacitación para el personal, mejorando los procesos y las funciones del personal obrero y administrativo de la institución .

7.3 Considera usted que el servicio brindado por el personal de la institución es de calidad		
PONDERACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4%
Poco de acuerdo	7	23%
De acuerdo	7	23%
Bastante de acuerdo	6	20%
Totalmente de acuerdo	9	30%
TOTAL:	30	100%

Tabla 28: Calidad de Servicio
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

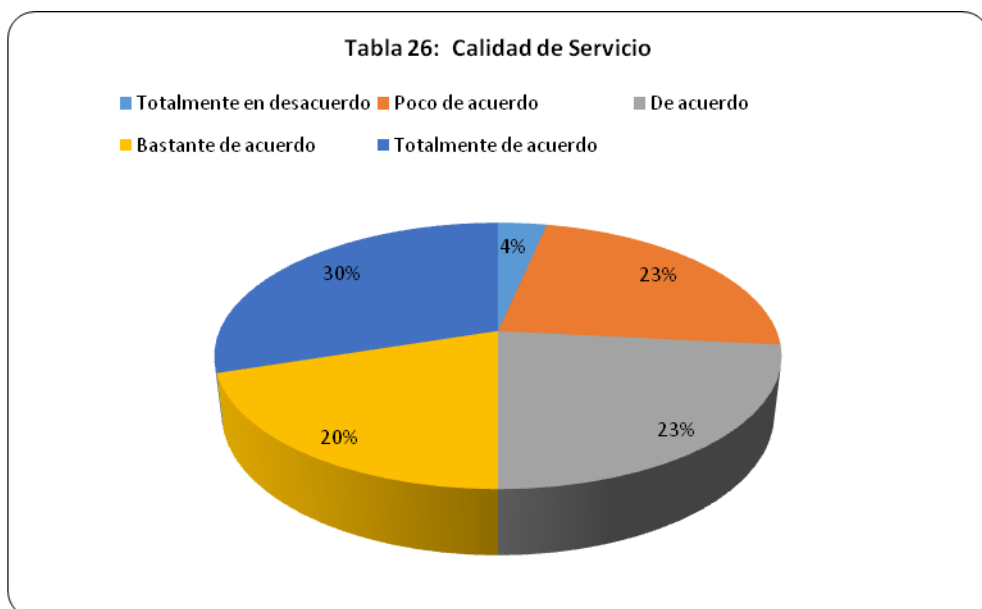


Gráfico 25: Calidad de Servicio
Elaborado por: Sophía Reyes Villacrés

Análisis: El servicio brindado por el personal de la institución es de calidad, el 4% contestó Totalmente en desacuerdo, el 23% está Poco de acuerdo, el 23% en cambio menciona De acuerdo, el 20% respondió Bastante de acuerdo, el 30% considera estar Totalmente de acuerdo.

Interpretación: La mayoría de los encuestados están de acuerdo que el servicio brindado es de calidad aunque es necesario mejorarlo a través de procesos y procedimientos que se establezcan en el GAD Parroquial para un adecuado servicio ciudadano.

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS

El método estadístico para comprobar las hipótesis fue Chi-Cuadrado (χ^2), que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajustan a un conjunto de frecuencias esperadas o teóricas. La hipótesis que se ha establecido en la investigación es factible de realización, puesto que en la encuesta se recoge información acerca de los Procesos Administrativos mejora la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui.

Planteamiento de la hipótesis

Modelo Lógico

Hipótesis Nula H_0 = Los Procesos Administrativos NO mejora la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui.

Hipótesis de investigación H_1 = Los Procesos Administrativos mejora la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui.

Modelo Lógico

$$H_0 = X_1 = X_2$$

$$H_1 = X_1 \neq X_2$$

Modelo Estadístico

$$\chi^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$$

En donde:

χ^2 = Chi Cuadrado.

\sum = Sumatoria.

O = Frecuencia Observada.

E = Frecuencia Esperada.

FO-FE = Frecuencias Observadas – Frecuencias Esperadas

FO-FE² = Resultado de las Frecuencias Observadas y Esperadas al Cuadrado.

FO-FE²/E = Resultado de las Frecuencias Observadas y Esperadas al Cuadrado dividido para las Frecuencias Esperadas.

Nivel de significación

Se aplica un nivel de significación del 5% (confianza el 95% y error del 5%)el cual se convierte en un nivel de confianza de 0.05.

El nivel de significación es de 5% = 0.05

$$\alpha = 0.05 \text{ (nivel de significancia)} \quad 1 - \alpha = 1 - 0.05 = 0.95$$

Grados de libertad

Para el cálculo del grado de libertad se estableció un número de columnas y filas.

$$gl = (f-1)(c-1)$$

Donde:

gl = grado de libertad

c = columna de la tabla

h = fila de la tabla

Para el cálculo del χ^2 tomaremos como referencia las siguientes preguntas de la encuesta.

Pregunta 3.1

Considera Usted que los sistemas administrativos existentes permiten que los procesos sean atendidos oportunamente.

Pregunta 7.3

Considera Usted que el servicio brindado por el personal de la Institución es de calidad.

Remplazando tenemos:

$$gl = (5 - 1) (5 - 1)$$

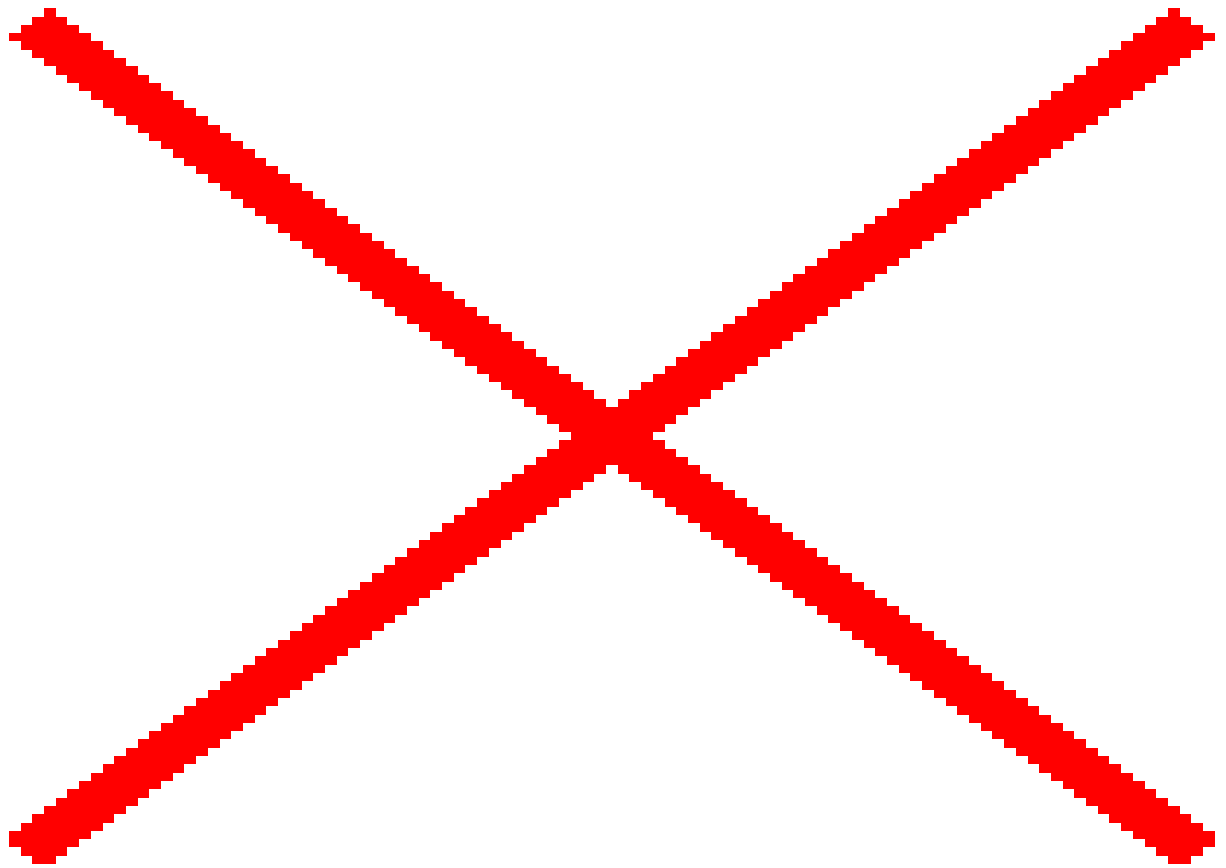
$$gl = (4) (4)$$

$$gl = 16$$

$$\begin{array}{ccc} & \alpha = 0.05 & \\ \swarrow & & \searrow \\ \mathbf{X^2 : 26,30} & & \mathbf{X^2 = 26,30} \\ \swarrow & & \searrow \\ & gl = 16 & \end{array}$$

Si $X^2 c > a X^2 t = 26,30$ se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 29: Matriz de Frecuencias Observadas y Esperadas, Según Cruce De Preguntas

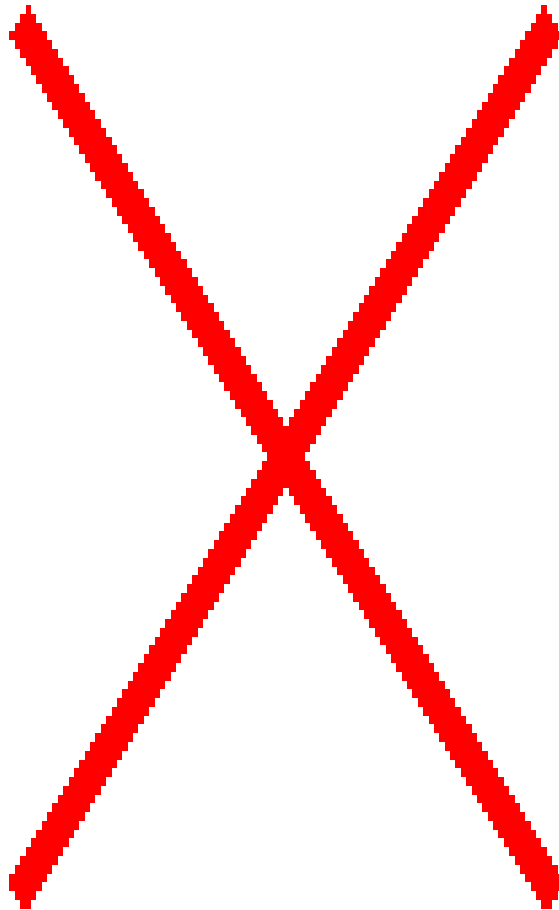


Tomando en cuenta el nivel de significación que es del 5% y analizando el grado de libertad que es 16, el valor de 26,30 es de la regla de decisión que permitirá el calculo de la hipótesis de investigación.

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente formula:

Calculo de Chi Cuadrado χ^2

Tabla 30: Calculo de Chi Cuadrado

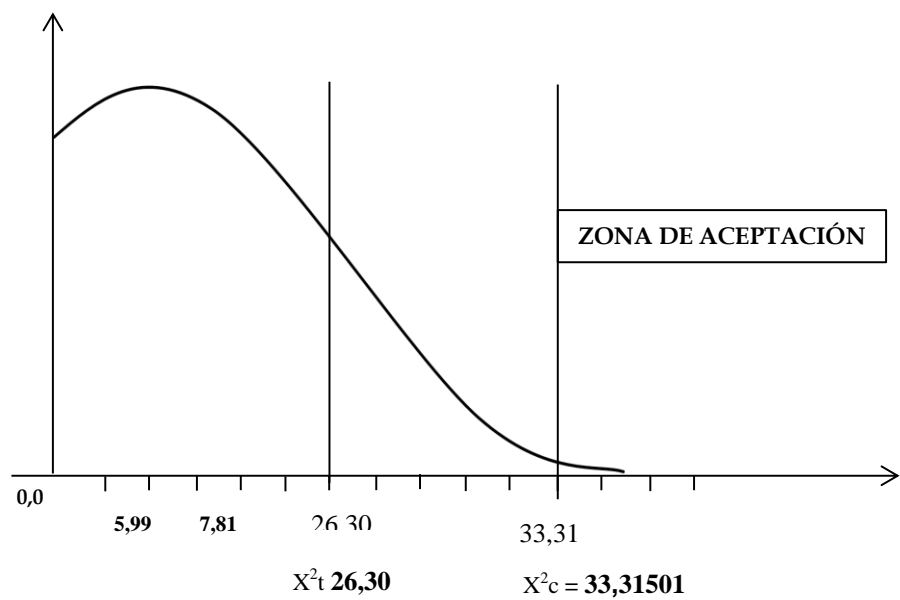


Regla de Decisión

Si $X^2_c > X^2_t$ se acepta la hipótesis de investigación (H1).

Como $X^2_c = 33,31501 >$ (Mayor que) $X^2_t = 26,30$ se rechaza el H^0 y se acepta la hipótesis de investigación (H^1): Los Procesos Administrativos mejora la Gestión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui.

Gráfico 27: Comprobación de Hipótesis



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Investigadora

CAPÍTULO V.

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Los procesos administrativos tienen incidencia en la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui, pues es esencial establecer claros procedimientos, normas y reglas para realizar las actividades de cada departamento según las necesidades de la comunidad.
- Los procesos administrativos y financieros que se realizan son varios en cada departamento pero existe una amplia utilización de planes operativos y presupuestos para obras y proyectos, los cuales no son controlados en base a actividades claras para satisfacer oportunamente los requisitos de los habitantes.
- Los procesos administrativos de gestión institucional deben motivar el liderazgo y la participación ciudadana, los actuales no prestan servicios de calidad de manera eficiente, el modelo de gestión institucional por procesos todavía tienen deficiencias en su aplicación, la estructura orgánica no es clara, debido a los constantes cambios que bien las organizaciones públicas, los resultados reflejan que los objetivos estratégicos no responden a las necesidades de la parroquia y por ende no están enfocadas a satisfacer las necesidades de los habitantes.
- La entidad como institución pública tiene como facultad la implementación de actividades para la planificación de la gestión institucional, con el fin de lograr un seguimiento efectivo, oportuno y

real de los proyectos, programas y actividades de carácter productivo, social comunitario y de capacitación.

5.2 Recomendaciones

- Estandarizar los procedimientos, normas y reglas para realizar las actividades de cada departamento, a través de flujogramas, manuales, a través de estrategias planificadas para mejorar la calidad de los servicios.
- Establecer procesos administrativos y financieros claros, basado en las actividades que realiza la entidad, a través de la planificación de las áreas administrativa, control interno y financiero.
- Desarrollar actividades para la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones institucionales, a través de reuniones, manuales de funciones, políticas y procedimientos, logrando una estructura orgánica por procesos clara.
- Implementar un plan estratégico para la gestión institucional de procesos administrativos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui, provincia de Pastaza, que establezca estrategias para la gestión y direccionamiento.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

Título:

Plan estratégico para la gestión institucional de procesos administrativos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui del cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

Institución:

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui del cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

Ubicación:

Cantón: Cantón Pastaza

Provincia: Pastaza

Beneficiarios

- Autoridades del Gobierno
- Personal de la institución
- Comunidades en General

6.2 Justificación

La presente propuesta tiene como fin la implementación de un plan estratégico para la gestión institucional de procesos administrativos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui del cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

Es de impacto porque permitirá establecer estrategias para mejorar la calidad de los procesos administrativos, logrando procesos que ayuden al mejoramiento de la realidad a corto y largo plazo.

Los beneficiarios serán el personal que tendrá claro, funciones, procedimientos, y políticas que deben seguirse para el control de las actividades que se ejecuta, para la administración eficiente.

Es de utilidad porque permitirá establecer los lineamientos para lograr una gestión administrativa de procesos, basado en las necesidades de la comunidad, en las exigencias de administración pública logrando mejorar procesos, desarrollando estándares para el direccionamiento estratégico.

6.3 Objetivos.

General

Diseñar un plan estratégico para la gestión institucional de procesos administrativos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui del cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

Específicos

- Diagnosticar el estado actual de la institución y la necesidad de un plan estratégico para la gestión institucional de procesos administrativos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui del cantón Pastaza, provincia de Pastaza
- Planificar las estrategias y actividades del plan según las necesidades de la entidad basada en el plan de acción que definirá su ejecución
- Establecer los recursos y presupuesto de ejecución en base a estrategias y herramientas necesarias.

6.4 Análisis de factibilidad

Factibilidad Técnica

Es factible porque se cuenta con los recursos tecnológicos para su ejecución, la entidad puede proporcionar todas las herramientas para la elaboración y desarrollo de cada actividad, desde oficios, flujogramas, hasta materiales de difusión, a través de manuales, programas de gestión y sistemas contables para el manejo financiero.

Factibilidad Económica

La entidad cuenta con los recursos para el mejoramiento de las actividades que realiza la empresa, se tiene aprobado presupuesto para la implementación de planes y programas para el desarrollo institucional previo a un análisis de las entidades encargadas para su aprobación.

Factibilidad Operativa

Se cuenta con el personal para su ejecución todos los funcionarios participaran según departamentos, pues todos deben estar comprometidos con el desarrollo de la institución, además la investigadora será parte del proceso.

Plan Operativo Anual

El plan operativo es un documento oficial en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental...) o un fragmento de la misma (departamento, sección, delegación, oficina...) enumeran los objetivos y las directrices que deben marcar el corto plazo. Por ello, un plan operativo se establece generalmente con una duración efectiva de un año, lo que hace que también sea conocido como plan operativo anual o POA.

El plan operativo es la culminación del detalle de un plan estratégico y de un plan director . Debido a esta circunstancia , el POA debe adaptar los objetivos generales de la compañía a cada departamento, y traducir la estrategia global de la misma en el día a día de sus trabajadores

Una de las utilidades fundamentales de establecer un plan operativo radica en que es posible, mediante las herramientas de inteligencia de negocio adecuadas, realizar un seguimiento exhaustivo del mismo, con el fin de evitar desviaciones en los objetivos. En este sentido, las principales herramientas software que ayudan a monitorizar un plan estratégico u operativo son el Cuadro de mando integral, los Sistemas de información ejecutiva, y los Sistemas de Soporte a la Decisión

Características

- Son planes de acción que guían el desarrollo de actividades;
- Son base para el desarrollo de presupuesto que va a tener un área específica en la organización;
- El período de duración es a corto plazo (máximo un año);
- Se sustentan en los planes tácticos;
- Ayuda a la participación del personal para el cumplimiento de los objetivos y el establecimiento de las metas;
- El grado de incertidumbre es menor que en otro de tipo de planes;
- Permite controlar el cumplimiento de las actividades a través de indicadores de gestión que guían a la acción y al logro de los objetivos implantados en los planes tácticos y estratégicos;
- Es una herramienta que permite la evaluación de los resultados de la empresa.

6.5. Fundamentación teórica

Planificación estratégica

Que es Planificación Estratégica.- Es una herramienta que permite a las organizaciones prepararse para enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, ayudando con ello a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño, por lo cual es necesario conocer y aplicar los elementos que intervienen en el proceso de planificación.

Goodstein, Leonard: “con la planificación estratégica la dirección de la empresa define los objetivos que se propone alcanzar la organización, asigna los recursos necesarios y establecer las políticas o acciones necesarias para conseguir dichos objetivos, para ello es necesario un estudio profundo de la realidad”

Serna, Humberto. “considera a la planificación estratégica como el proceso mediante el cual quien toma las decisiones en una organización obtiene, procesa y analiza la información pertinente interna y externa con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la situación hacia el futuro”.²

La Planificación Estratégica, PE, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen.

La Planificación Estratégica 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 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 actual (a través del análisis de brechas institucionales), 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. (ARMIJO Marianela Dra., Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público (Versión preliminar), Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública, ILPES/CEPAL, 2009, pág. 5 – 6)

Es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones sobre la gestión de la empresa en torno al qué hacer actual, así como también al futuro, para adecuarse a los cambios y demandas del entorno y lograr el máximo de eficiencia y calidad en sus productos y/o servicios.

Por medio de la planificación estratégica las empresas pueden planear acciones en el presente para un futuro deseable, tomando como referencia estrategias (decisiones y criterios encaminados hacia objetivos) con ayuda de otras herramientas tales como BSC (cuadro de mando integral), la matriz EFI, EFE, matriz de posición de estratégica, matriz BCG, matriz interna externa, matriz FODA y otras. (GUARDIA Sergio, Qué es la planificación estratégica. Definición y tipos de estrategias, 2012, http://www.emagister.com/que-es-planificacion-estrategica-definicion-tipos-estrategias_h)

Otra definición es la que señala que la planificación estratégica es “un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias”. (JOSAN; ¿Qué se entiende por Planificación Estratégica? Disponible en <http://www.tja.entelnet.bo/uteplan/planpag1.html>, visitada el día 5 de septiembre 8 de 2009)

Otra definición que apoya este enfoque más integral y simplificado que se ha ido desarrollando en la planificación estratégica es la que la explica, simplemente, como “un ejercicio que consiste en aclarar lo que una organización trata de conseguir y cómo se propone conseguirlo” (CEDPA (s/año); Planificación Estratégica: Un Enfoque de Indagación. Disponible en www.cedpa.org/publications/pdf/stratplan_spanish_all.pdf, visitada el día 15 de diciembre del 2004) (Aramayo Orión Dr. Ing., Manual de planificación estratégica, Diplomado “Comunicaciones, Políticas Públicas y Estrategias de desarrollo”, Universidad de Chile Instituto de la Comunicación e Imagen, 2011)

Es una herramienta que ha sido creada en el mundo privado y que, dada su eficacia para enfrentar entornos dinámicos y fuertemente competitivos, ha ido adquiriendo una relevancia creciente en el sector público en tal magnitud que, actualmente, constituye uno de los ejes del proceso de Reforma y Modernización del Estado que se está impulsando en nuestro país.

Además, es importante tener siempre presente el carácter de herramienta que tiene la planificación y que este modelo deja de manifiesto, por cuanto entiende que su formulación e implementación no puede constituir un objetivo en sí mismo, como parecía ser en el caso de la planificación tradicional. La planificación no es más que un método como tantos otros que pretende facilitar

la consecución de los objetivos organizacionales, a través de la entrega de una metodología que será explicada posteriormente.

Finalmente, es importante tener claro desde ya que el carácter “estratégico” de un proceso de planificación no se consigue por el simple hecho de aplicar un procedimiento de construcción del mismo, sino que se obtiene en base a la existencia de un liderazgo en la dirección de la organización que permita motivar a los funcionarios a encauzar todos sus esfuerzos y recursos organizacionales en torno a la consecución de los objetivos que persigue el plan. (ARAMAYO Orión Dr. Ing., 2006, pág. 14 – 22)

¿Que es un Plan Estratégico?

- Es un esfuerzo común para tomar decisiones y acciones que configuran y guían los objetivos de la zona, empezando por la situación existente, dentro de un marco de futuros escenarios.
- Es un proceso dinámico lo suficientemente flexible para permitir y hasta forzar modificaciones en los planes a fin de responder a las cambiantes circunstancias.
- Es el componente intermedio del proceso de planeación, situación entre el pensamiento estratégico y la planeación táctica.
- Trata con el porvenir de las decisiones actuales, observa la cadena de consecuencias de las causas y efectos durante un tiempo, relacionados con una decisión real o intencionada que tomada la dirección.
- El plan estratégico es identificar y llevar a la práctica los objetivos a largo plazo de la organización.

Importancia de la Planificación Estratégica.

- Es un proceso que nos permite establecer un sentido de la dirección en un entorno cambiante, aprovechando las oportunidades y reduciendo los riesgos del entorno.
- Permite responder a situaciones inesperadas o sorpresas que pueden afectar a la organización.
- Orienta el trabajo de los miembros de la organización hacia un panorama futuro, esclareciendo hacia donde deben dirigir sus esfuerzos, y los motiva a trabajar en conjunto.
- Ayuda a identificar los grandes problemas estratégicos y a predecir el desempeño futuro de la organización.
- Propicia el desarrollo de la organización.
- Maximiza el aprovechamiento de los recursos (administra adecuadamente los recursos sean estos económicos, materiales, humanos, tecnológicos, etc.)

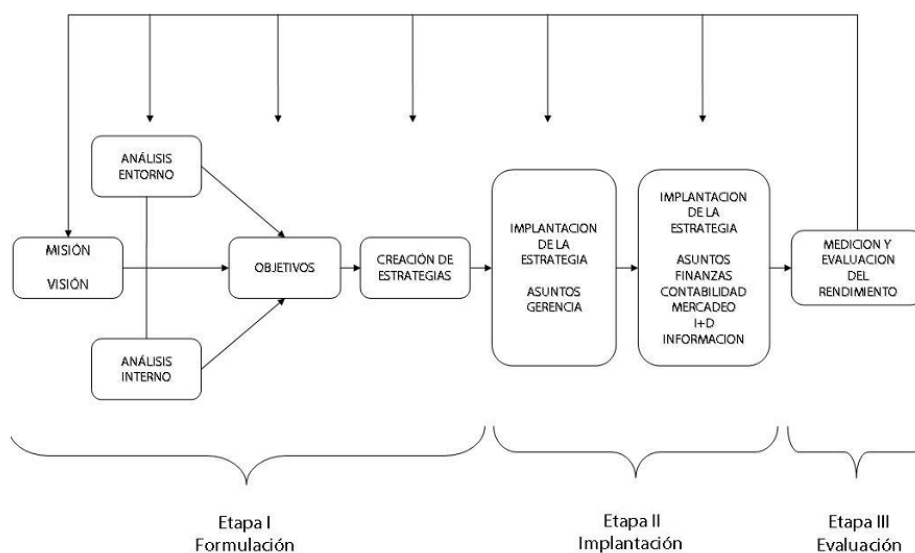
Finalidad del Plan Estratégico

Una planificación estratégica se fundamenta en la misión de la entidad y como consecuencia lógica en parte del conocimiento del ambiente interno y externo que ejerce influencia real o potencial sobre sus actividades, este ambiente comprende los sistemas de administración y control y su entorno relacionado con las funciones que le competen a la entidad.

CHAMBI Zambrana Gloria,, Métodos para el desarrollo de una planificación estratégica2012, http://www.emagister.com/metodos-desarrollo-planificacion-estrategica_h

Proceso de planificación estratégica

Esquema del proceso de planificación estratégica



Fuente: David, 2003, **ARAMAYO Orión Dr. Ing., 2006, pág. 14 – 22)**

Dado el origen privado de la planificación estratégica, su concepción inicial involucra elementos que antes no habían sido considerados por los modelos anteriores, tales como la búsqueda de la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles, la consideración permanente del entorno en el que se desempeña la organización como condicionante básico del desarrollo del plan y

del comportamiento de los distintos actores que influyen en él, la influencia que tiene una decisión sobre distintos factores y, en consecuencia, la necesidad de reconocer el carácter sistémico de los procesos en los que se desempeña la institución, etc. (ARAMAYO Orión Dr. Ing., 2006, pág. 14 – 22)

De acuerdo con Ander-Egg, en la planificación estratégica, lo que interesa de manera particular, es la direccionalidad del proceso (mantener el arco direccional para alcanzar determinadas metas y objetivos) y ajustar tanto cuanto sea necesario, y según la intervención de los diferentes actores sociales, la trayectoria del proceso de planificación en su realización concreta. (Ander-Egg; 2005) (ARAMAYO Orión Dr. Ing., 2006, pág. 14 – 22)

Análisis FODA.

- Consiste en la determinación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- El método más recomendable e integral es el análisis FODA, ya que al analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a su vez también permite el análisis estratégico interno y externo del entorno de la organización.
- Para una mejor comprensión de este método como ejemplo realizaremos la planificación estratégica de una unidad de auditoría interna.

Análisis estratégico interno (fortalezas y debilidades)

Los factores a considerar en este análisis que a continuación se mencionan pueden originarse en la estructura de la organización o en aspectos técnicos y constituirán fortalezas o debilidades dependiendo del grado de adecuación que presenten.

En ese sentido los aspectos son:

Aspectos administrativos

- La organización de la unidad de auditoría interna con el grado de supervisión suficiente.
- La **existencia** de un manual de procedimientos adecuado para el desarrollo de las funciones de la unidad.
- El nivel de cumplimiento de las actividades programadas.

Aspectos humanos

- El estilo de liderazgo adoptado por el titular de la unidad.
- La imagen que la unidad proyecta en la entidad.
- El nivel de apoyo de la máxima autoridad ejecutiva a la unidad.

Aspectos técnicos de la unidad

- La objetividad e imparcialidad de las conclusiones
- El cuidado profesional observado por los auditores.
El control de calidad interno ejercido sobre el proceso

Análisis externo de la organización

Análisis estratégico externo (oportunidad y amenazas)

El análisis estratégico externo, comprende la determinación de las oportunidades y amenazas existentes en el entorno de la unidad de auditoría interna y que potencialmente pueden afectar al desarrollo de sus funciones.

Aspectos administrativos de la entidad.

- Objetivos estratégicos de la entidad.
- El requerimiento de tareas que impliquen el ejercicio de control, previo.
- La organización de la entidad.
- El apoyo legal brindado a la unidad.
- La calidad de los sistemas de información y comunicación en la entidad.
- Aspectos físicos de la entidad.
- La disponibilidad de instalaciones y equipos con las condiciones de seguridad necesarias que le permitan un nivel adecuado de protección y confidencialidad del trabajo que se ejecuta.

Aspectos humanos de la entidad.

- Selección de personal.
- El grado de colaboración efectiva del personal de la entidad.
- Las políticas y promoción de desarrollo profesional.
- El nivel de estabilidad del personal de la unidad.
- El estilo de liderazgo adoptado por la máxima autoridad ejecutiva.

Aspectos financieros de la entidad.

- La suficiencia de los recursos financieros para pasajes y viáticos.
- Disponibilidad de recursos financieros para una remuneración adecuada y oportuna del personal de la unidad.

Aspectos técnicos de la entidad.

- El volumen de indicios de responsabilidad de naturaleza y significativita.
- La suficiencia y efectividad del sistema de control interno implementado bajo el enfoque del informe costo. (CHAMBI Zambrana Gloria, [Métodos para el desarrollo de una planificación estratégica](#) , 2012, http://www.emagister.com/metodos-desarrollo-planificacion-strategica_h)

Misión

La misión es una descripción de la razón de ser de la organización, establece su “quehacer” institucional, los bienes y servicios que entrega, las funciones principales que la distinguen y la hacen diferente de otras instituciones y justifican su existencia.

Una correcta definición de la Misión debe contener:

- Cuál es el propósito de la Organización
- Qué hace: descripción de los Productos Finales (Bienes y servicios que entrega)
- Para quiénes: identificación de los Usuarios o beneficiarios a quienes van dirigidos los productos finales (bienes y servicios)
- Cuál es el efecto que se espera lograr: (resultado final) en la población objetivo a la que se dirige su accionar, a través de los productos provistos. El quehacer de la institución que genera el valor público de la entidad y el plazo en que se espera proveer

Importancia de la Misión

La Misión puede ser un ejercicio tanto de identificación o definición de la misma, como de revisión y a veces actualización.

El ejercicio de trabajar con la Misión está circunscrito al ámbito de decisiones directivas, en los más altos niveles de responsabilidad organizacional, dado que enmarca los productos y los resultados por los cuales la organización debe responder a sus usuarios y a la ciudadanía.

De esta manera, antes de comenzar cualquier ejercicio alrededor de la misión institucional es clave que sus máximas autoridades estén involucradas, liderando el proceso y validando los compromisos que surjan. Si no es posible contar con

este liderazgo, la experiencia indica que es mejor no seguir, dado que los recursos de tiempo son valiosos y la misión requiere validación, asimismo el comenzar con un ejercicio alrededor de la Misión, genera expectativas.

Visión

La visión corresponde al futuro deseado de la organización. Se refiere a cómo quiere ser reconocida la entidad, representa los valores con los cuales se fundamentará su accionar público.

Importancia de la declaración de Visión para la Gestión Institucional

Compromete públicamente las aspiraciones institucionales, dando un efecto de cohesión a la organización.

Permite distinguir y visualizar el carácter público y cómo la intervención gubernamental se justifica desde el punto de vista de lo que entrega a la sociedad. Complementa el efecto comunicacional de la misión y enmarca el quehacer institucional en los valores que la sociedad espera de la entidad.

Objetivos Estratégicos

La estrategia que se adopte se concreta con el planteamiento de Objetivos Estratégicos y con ellos se concluye una gran etapa, fundamental dentro del proceso estratégico.

Los Objetivos Estratégicos han de ser ante todo una traducción fiel de la Estrategia Genérica adoptada, ellos se condicionan a la Misión-Visión-Valores y al Balance de Fuerzas de la empresa.

Un Objetivo Estratégico es aquella formulación de propósito que marca la posición que se desea a largo plazo. Es, aún más importante, la apuesta por algo que se valora decisivo para el presente y futuro de la organización. Implica un riesgo y un resultado. Son en su conjunto las victorias que necesitamos alcanzar para conquistar la posición deseada.

Es usual que con ellos se proponga algunos cambios radicales de enfoque pues, en base a los Objetivos Estratégicos, se tomarán decisiones relevantes (incomprensibles para quien no conoce nuestra estrategia) Se comprometerá normalmente recursos significativos y no será fácil retornar a la situación de partida (Grant, 1996)

Los Objetivos Estratégicos constituyen los ejes de acción de la empresa una vez delimitados, responden especialmente a la definición que hicimos de FCE y Fuerza Impulsora de la empresa. Si la Intimidad con el Cliente, por citar un ejemplo, se convierte para la empresa en un factor estratégico por el que pasa cualquier decisión que se pueda tomar, es muy sensato suponer que se propondrá varias metas de largo alcance asociadas a este factor-valor estratégico. (CASTELLANOS Cruz Rodeloy, Pensamiento, herramientas y acción del estrategia, Habana, Cuba, 2007, <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/345/index.htm>, pág. 42)

De acuerdo con Castillo, los objetivos estratégicos “son los resultados específicos de mediano plazo (más de un año) que la Organización busca lograr, a través del esfuerzo intencionado y en el contexto de los desafíos que plantea la Visión” (2005) , con lo que se entiende el contexto en que deben formularse y la periodicidad que deben tener, de tal manera que permita ir produciendo resultados visibles y evaluables y realizar las modificaciones necesarias que permitan ir adaptándolos de acuerdo a los cambios que sufra el plan.

Otra definición esclarecedora es la que entrega la DIPRES. Se entienden como objetivos estratégicos a “la expresión de los logros que la organización quiere alcanzar en un plazo determinado, y deben guardar coherencia con la misión y con el análisis interno y externo” (2003)

Finalmente, David agrega que los objetivos estratégicos “[...] representan los resultados esperados por aplicar ciertas estrategias. Las estrategias representan las acciones que se llevarán a cabo para lograr los objetivos [...]. El periodo considerado debe concordar para los objetivos y estrategias y, por lo general, es de dos a cinco años” (David, 2003)

Esto último puede variar de acuerdo a las características particulares de la organización y a las características de los objetivos a alcanzar.

6.6. Metodología. Modelo operativo

Tabla 31: Modelo operativo

FASES	ETAPAS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Inicial	Diagnóstico	Socialización a funcionarios Discusión Presentación	Diseño de diapositivas Presentación con diapositivas Diálogos abiertos	Diseño preliminar de la propuesta Diapositivas Proyector		Junio 2013
Inicial	Planificación	Realizar el plan de acción de actividades para la ejecución del plan estratégico Elaboración de 6 estrategias para la gestión institucional	Diseño del plan Establecimiento de recursos y presupuesto Diseño de estrategias	Materiales de oficina. Plan de Propuesta Computador. Diapositivas Proyector		Junio 2013
Central	Implementación	Ejecutar las estrategias y actividades planificadas según el plan de acción	Ejecución de <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias para la calidad en la prestación de servicios • Estrategias para el direccionamiento estratégico institucional 	Plan y propuesta Computador Diapositivas Proyector		Permanente Junio 2013 – a Junio del 2014

			<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia para el mejoramiento de la Estructura orgánica institucional • Estrategia para el mejoramiento de la gestión institucional • Estrategia de mejoramiento de la imagen institucional • Estrategia para incentivar la participación ciudadana 			
Final	Evaluación	Comprobar mediante evaluación los logros obtenidos	✓ ✓ ✓	Entrevistas. Observación. Mesas de discusión	Plan y propuesta Computador	Evaluación permanente Indefinido

Fuente: **Propuesta**

Elaboración: Sophía Reyes Villacrés

Índice del plan

- I.** Título
- II.** Análisis situacional
- III.** Valores a incentivarse
- IV.** Misión
- V.** Visión
- VI.** Objetivos del plan
- VII.** Políticas del plan
- VIII.** Estrategias del plan
- IX.** Actividades e indicadores del plan de gestión
- X.** Plan de acción
- XI.** Presupuesto y recursos
- XII.** Previsión de la evaluación

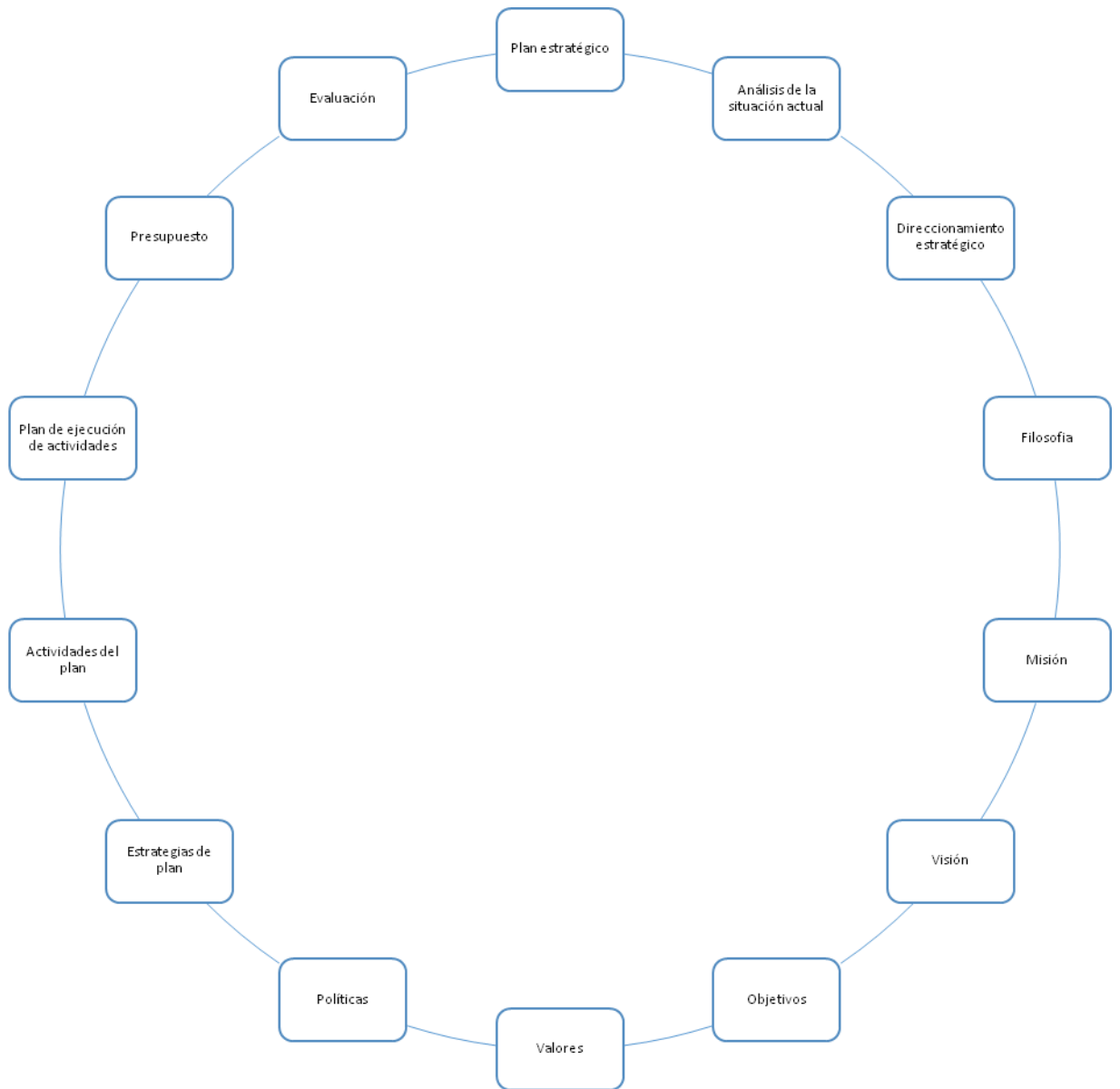


Gráfico 26: Plan estratégico

Fuente: Propuesta

Elaboración: Sophía Reyes Villacrés

I. Título

Plan estratégico para la gestión institucional de procesos administrativos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui del cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

II. Análisis situacional

Filosofía de la empresa

Misión

Misión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza es un modelo de gestión institucional con una estructura orgánica consolidada y eficiente, equipamiento moderno y principios de calidad en la gestión del desarrollo. Fortalece una cultura institucional para la formación integral, fomentando la capacidad intelectual y creatividad de sus clientes internos y externos. Robustece la información y comunicación, democratizando su gestión a través de las instancias de participación ciudadana establecidas, en interrelación con el Comité de Gestión de Desarrollo Institucional.

Objetivos estratégicos:

1. GAD Municipal presta servicios de calidad: La calidad de los servicios refleja la buena gestión municipal que existe entre todos los departamentos, y de forma manifiesta se ve reflejada en la calidad de vida que tienen todos sus habitantes.
2. Estructura orgánica que genera mejoramiento: La estructura orgánica en un gobierno seccional denota el grado consolidado de todos los niveles

ejecutores del desarrollo, es decir, se convierte en la columna vertebral municipal, con el fin único de mejorar la calidad de vida de todas las personas.

3. Modelo de gestión institucional: Un modelo de gestión institucional refleja la transparencia, eficiencia y agilidad que como dependencia otorga a todos los usuarios de la municipalidad.
4. Participación ciudadana: La ciudadanía como ente veedor debe coordinar acciones, promoviendo el diálogo en la búsqueda de acuerdos y acciones tendientes a potenciar la participación, fortaleciendo a través de su accionar la democracia y por sobre todo permita tener una visión macro del desarrollo poblacional e institucional.

A. Análisis internos de la organización

Se establecen las siguientes fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 32: FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación interinstitucional • Capacidad de convocar a diversos actores • Personal comprometido con sus funciones • Planes operativos y presupuestos adecuados • Estructura organizativa funcional y adecuada • Definición clara de tareas de los directivos y personal administrativo • Agilización de los procesos administrativos y organizativos • Determinación de 	<ul style="list-style-type: none"> • La mayor inversión en gasto social permite reducir los índices de vulnerabilidad de la población, facilitando una mejor administración del Sistema. • Proceso de reforma del Estado • Apoyo estatal a la gestión pública • Gestión por procesos determinada para las entidad públicas • Capacitación en gestión pública por entidades públicas y privadas • Recursos para la ejecución de

responsabilidades en todos los niveles de la estructura organizativa <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas administrativos existentes permiten que los procesos sean atendidos oportunamente • Liderazgo ejercido 	proyectos.
<ul style="list-style-type: none"> • Debilidades 	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Algunas limitaciones en la capacidad de gasto que afectan una óptima gestión presupuestal • Insuficiente personal actualizado en el enfoque de gestión • Falta de programas de capacitación que respondan a las necesidades reales de los funcionarios y/o servidores públicos • Ineficiencia en la imagen corporativa • Alta resistencia al cambio. • Falta de planeación. • Recursos humanos sin capacitación. • Falta de Control Interno • Deficiente planificación de objetivos y estrategias • Procedimientos sin normas ni políticas claras 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio por parte de las autoridades • Tendencia existente a acentuarse las grandes diferencias socioeconómicas a nivel de la población. • Comunidad poca participativa • Cambios frecuentes en los reglamentos institucionales • Leyes poco definidas hacia parroquias. • Deficiente participación de Ministerios y otras entidades para el desarrollo de la comunidad.

Fuente: Propuesta

Elaboración: Sophía Reyes Villacrés

Matriz FODA

Se realiza el análisis FODA, de la tabla se eligen las estrategias y actividades a desarrollarse.

Tabla 33: Matriz FODA

MATRIZ F.O.D.A		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Coordinación interinstitucional	Algunas limitaciones en la capacidad de gasto que afectan una óptima gestión presupuestal
	Capacidad de convocar a diversos actores	Insuficiente personal actualizado en el enfoque de gestión
	Personal comprometido con sus funciones	Falta de programas de capacitación que respondan a las necesidades reales de los funcionarios y/o servidores públicos
	Planes operativos y presupuestos adecuados	Ineficiencia en la imagen corporativa
	Determinación de responsabilidades en todos los niveles de la estructura organizativa	Recursos humanos sin capacitación.
	Agilización de los procesos administrativos y organizativos	Deficiente planificación de objetivos y estrategias
OPORTUNIDADES	Estrategias F.O.	Estrategias D.O.
La mayor inversión en gasto social permite reducir los índices de vulnerabilidad de la población, facilitando una mejor administración del Sistema.	Diseñar, estandarizar y gestionar los procesos de investigación de necesidades	Estrategia para el direccionamiento estratégico institucional
Proceso de reforma del Estado	Estrategia para incentivar la participación ciudadana	Plan de capacitación para mejorar el liderazgo y direccionamiento estratégico
Apoyo estatal a la gestión pública	Mantener y ejecutar planes de formación coherentes con el modelo de gestión del talento humano.	Talleres de capacitación con el personal sobre la misión, visión y metas anuales de la empresa
Gestión por procesos determinada para las entidad públicas	Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de garantizar el mejoramiento continuo de los procesos	Formular e implantar la política de gestión por procesos.
Capacitación en gestión pública por entidades públicas y privadas	Plan de capacitación para mejorar el liderazgo y direccionamiento estratégico	Estrategias para la calidad en la prestación de servicios
Recursos para la ejecución de proyectos.	Realizar alianzas estratégicas	Fortalecimiento de la capacidad de gestión interna
AMENAZAS	Estrategias F.A.	Estrategias D.A.

Resistencia al cambio por parte de las autoridades	Estrategia para el mejoramiento de la Estructura orgánica institucional	Elaborar procedimientos internos para el proceso de consignación y logística y realizar un seguimiento para su cumplimiento.
Tendencia existente a acentuarse las grandes diferencias socioeconómicas a nivel de la población.	Estrategia para incentivar la participación ciudadana	Plan de capacitación para mejorar el liderazgo y direccionamiento estratégico
Comunidad poca participativa	Fortalecimiento de la capacidad de gestión interna	
Cambios frecuentes en los reglamentos institucionales	Elaborar e implementar un programa de revisión y actualización de la reglamentación interna	Realizar una política de difusión
Leyes poco definidas hacia parroquias.	Estrategia para el mejoramiento de la Estructura orgánica institucional	Estrategia de mejoramiento de la imagen institucional
Deficiente participación de Ministerios y otras entidades para el desarrollo de la comunidad.	Realizar alianzas estratégicas	Estrategia para el mejoramiento de la gestión institucional

Fuente: Propuesta

Elaboración: Sophía Reyes Villacrés

Las matrices permitirán un análisis de los factores según su grado de importancia:

Matriz de factores internos EFI

Tabla 34: Matriz de factores internos EFI

FACTORES INTERNOS CLAVES				
	<i>FORTALEZAS</i>	VALOR	CLASIFICACIÓN	VALOR PONDERADO

1.-	Coordinación interinstitucional	0,06	4	0,24
2.-	Capacidad de convocar a diversos actores	0,1	4	0,4
3.-	Personal comprometido con sus funciones	0,04	3	0,12
4.-	Planes operativos y presupuestos adecuados	0,04	4	0,16
5.-	Estructura organizativa funcional y adecuada	0,05	4	0,2
6.-	Definición clara de tareas de los directivos y personal administrativo	0,04	3	0,12
7.-	Agilización de los procesos administrativos y organizativos	0,04	3	0,12
8.-	Determinación de responsabilidades en todos los niveles de la estructura organizativa	0,04	4	0,16
9.-	Sistemas administrativos existentes permiten que los procesos sean atendidos oportunamente	0,03	0	0
10.-	Liderazgo ejercido	0,03	0	0
	DEBILIDADES	VALOR	CLASIFICACIÓN FEC	VALOR PONDERADO
1.-	Algunas limitaciones en la capacidad de gasto que afectan una óptima gestión presupuestal	0,09	1	0,09
2.-	Insuficiente personal actualizado en el enfoque de gestión	0,04	2	0,08
3.-	Falta de programas de capacitación que respondan a las necesidades reales de los funcionarios y/o servidores públicos	0,1	2	0,2
4.-	Ineficiencia en la imagen corporativa	0,05	1	0,05
5.-	Alta resistencia al cambio.	0,03	0	0
6.-	Falta de planeación.	0,04	0	0
7.-	Recursos humanos sin capacitación.	0,05	0	0
8.-	Falta de Control Interno	0,03	0	0
9.-	Deficiente planificación de objetivos y estrategias	0,04	0	0
10.-	Procedimientos sin normas ni políticas claras	0,06	0	0
	TOTAL	1		1,94
	Valor	El valor asignado a determinado factor indica la importancia relativa del factor para que sea exitoso en la industria de la empresa. La sumatoria de los valores debe ser igual a 1		
0,0	Sin importancia			
1,0	Muy importante			
	Clasificación del factor externo clave			
4	Excelente			
3	Arriba del promedio			

2	Nivel promedio			
1	Deficiente			
Valor Ponderado				
4	Más alto posible			
3	La empresa mantiene una posición sólida.			
2,5	Promedio			
1	Más bajo posible			
	Caracteriza a las empresas que son débiles internamente			

Fuente: Propuesta
Elaboración: Sophía Reyes Villacrés

Matriz de factores internos EFE

Tabla 35: Matriz de factores internos EFE

FACTORES EXTERNOS CLAVES				
	OPORTUNIDADES	VALOR	CLASIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1.-	La mayor inversión en gasto social permite reducir los índices de vulnerabilidad de la población, facilitando una mejor administración del Sistema.	0,1	4	0,4
2.-	Proceso de reforma del Estado	0,05	2	0,1
3.-	Apoyo estatal a la gestión pública	0,3	4	1,2
4.-	Gestión por procesos determinada para las entidades públicas	0,05	4	0,2
5.-	Capacitación en gestión pública por entidades públicas y privadas	0,05	3	0,15
6.-	Recursos para la ejecución de proyectos.	0,06	0	0
	AMENAZAS	VALOR	CLASIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1.-	Resistencia al cambio por parte de las autoridades	0,05	2	0,1
2.-	Tendencia existente a acentuarse las grandes diferencias socioeconómicas a nivel de la población.	0,1	3	0,3
3.-	Comunidad poca participativa	0,05	2	0,1
4.-	Cambios frecuentes en los reglamentos institucionales	0,1	2	0,2
5.-	Leyes poco definidas hacia parroquias.	0,05	3	0,15
6.-	Deficiente participación de Ministerios y	0,04	2	0,08

	otras entidades para el desarrollo de la comunidad.			
TOTAL		1		2,98
Valor				
0,0	Sin importancia			
1,0	Muy importante			
Clasificación del factor externo clave				
4	Excelente			
3	Arriba del promedio			
2	Nivel promedio			
1	Deficiente			
Valor Ponderado				
4	Más alto posible			
	La empresa responde de manera sorprendente a las oportunidades y amenazas presentes en el sector			
	Las estrategias de la empresa aprovechan en forma eficaz las oportunidades existentes y reduce al mínimo los factores potenciales de las amenazas externas.			
2,5	Promedio			
1	Más bajo posible			
	La estrategia de la empresa no aprovecha las oportunidades ni evita las amenazas.			

Fuente: Propuesta

Elaboración: Sophía Reyes Villacrés

I. Valores a incentivarse

- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Respeto
- Delegación de funciones
- Crecimiento constante

- Creación de valor
- Honestidad
- Eficiencia
- Solidaridad
- Compromiso

I. Misión del plan

Desarrollar acciones que promuevan el mejoramiento de la gestión institucional de procesos administrativos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui del cantón Pastaza, provincia de Pastaza, fortaleciendo la calidad de prestación de servicios, el direccionamiento estratégico, la imagen institucional y la participación ciudadana.

II. Visión del plan

Lograr establecer una eficiente gestión institucional por procesos, que permita establecer estándares de gestión para el logro de recursos, para el manejo adecuado de ordenanzas, y la toma de decisiones en base a las necesidades de la comunidad.

III. Objetivos del plan

1. Mejorar la prestación de servicios en base a procesos administrativos de calidad para la comunidad.

2. Promover el eficiente direccionamiento estratégico institucional, basado en la gestión por procesos, en el control interno y herramientas que ayuden a una eficiente administración institucional.
3. Mejorar la estructura orgánica institucional estableciendo estándares para la gestión del talento humano, en base a funciones, procedimientos, políticas y cargos, en base a procesos eficientes.
4. Mejorar la gestión institucional de la municipalidad, mediante la planificación de la gestión financiera, de procesos a través de herramientas tecnológicas modernas para el manejo de recursos. Lograr el mejoramiento de la imagen institucional que representa los valores, la misión, la visión de la municipalidad basada en lograr el reconocimiento de la comunidad.
5. Fomentar la participación ciudadana a todos los niveles, tanto para que se mantenga informados de las actividades realizadas, a través de canales abiertos de comunicación facilitando en la toma de decisiones.

I. Políticas del plan

- Política de calidad para la prestación óptima de servicios para la comunidad
- Política de comunicación interna de la empresa para el mejoramiento de las relaciones interpersonales
- Política de mejoramiento de la imagen institucional

I. Estrategias del plan

Estrategias del plan

1. Estrategias para la calidad en la prestación de servicios

Objetivo: Mejorar la prestación de servicios en base a procesos administrativos de calidad para la comunidad.

- 1.1. Plan de capacitación en prestación de servicios
- 1.2. Implementación de un manual de servicios al cliente
- 1.3. Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de garantizar el mejoramiento continuo de los procesos según la política de calidad Institucional.
- 1.4. Implementación de un Plan de calidad, basado en el mejoramiento continuo de los servicios que la institución presta.
- 1.5. Implementación de un manual de normas de calidad en los servicios: El manual establecerá todos los parámetros para buscar calidad en los procesos, disminuyendo tiempo y costos en cada uno.

2. Estrategias para el direccionamiento estratégico institucional

Objetivo: Promover el eficiente direccionamiento estratégico institucional, basado en la gestión por procesos, en el control interno y herramientas que ayuden a una eficiente administración institucional.

- 2.1. Plan de capacitación para mejorar el liderazgo y direccionamiento estratégico: Se realizaran 3 talleres de capacitación sobre cada tema, durante cada dos meses, tendrá una duración de 24 horas, a realizarse por

tres sábados de 10h00 a 14h00, con los siguientes temas: Trabajo en equipo , Comunicación organizacional, Motivación y liderazgo

- 2.2. Formular e implantar la política de gestión por procesos.
- 2.3. Diseñar, estandarizar y gestionar los procesos de investigación de necesidades de la sociedad para lograr establecer un banco de proyectos, que permitan la obtención de recursos según las áreas de actuación de la municipalidad.
- 2.4. Diseñar y estandarizar un sistema de control interno basado en establecer medidas para el control de recursos según obra y proyecto.
- 2.5. Diseñar un manual para el control de activos fijos para conocer su estado, la depreciación y establecer medidas para su protección según su uso por departamento
- 2.6. Elaboración e implementación de manuales de control interno de las actividades contables
- 2.7. Elaboración de un programa de control interno de los recursos financieros
- 2.8. Implementación de un sistema contable informático que permite establecer ingresos, egresos y liquidez mensual de la entidad

3. Estrategia para el mejoramiento de la Estructura orgánica institucional

Objetivo: Mejorar la estructura orgánica institucional estableciendo estándares para la gestión del talento humano, en base a funciones, procedimientos, políticas y cargos, en base a procesos eficientes.

- 3.1. Mantener y ejecutar planes de formación coherentes con el modelo de gestión del talento humano.
- 3.2. Elaborar manuales de funciones de los diferentes cargos de la institución

- 3.3. Elaborar un manual de políticas institucionales por departamento
- 3.4. Implementación de un manual de procedimientos según las actividades de cada departamento
- 3.5. Mejorar, estandarizar y sistematizar el proceso de evaluación del desempeño del personal en base a objetivos y metas cumplidas
- 3.6. Fortalecimiento de la capacidad de gestión interna
- 3.7. Implementación de la estructura organizacional interna basada en procesos.
- 3.8. Promover el desarrollo profesional y el bienestar de los funcionarios a través de actividades de reconocimientos a los mejores empleados.

4. Estrategia para el mejoramiento de la gestión institucional

Objetivo: Mejorar la gestión institucional de la municipalidad, mediante la planificación de la gestión financiera, de procesos a través de herramientas tecnológicas modernas para el manejo de recursos.

- 4.1. Crear el código de ética institucional para la promoción de valores y transparencia en la gestión
- 4.2. Elaborar e implementar un programa de revisión y actualización de la reglamentación interna
- 4.3. Promover los servicios con uso de tecnologías de la información y comunicaciones, es decir, implementar herramientas tecnológicas modernas para el manejo de recursos, con programas que permitan la actualización del tipo de obras que se ejecutan a corto y mediano plazo, que ayude a la realización de un banco de proyectos para la comunidad
- 4.4. Promover una adecuada gestión de los recursos económicos a través de un análisis financiero de necesidades anuales

4.5. Implementación de un plan de gestión financiera que establezca el manejo de las cuentas, para conocer indicadores financieros anuales

4.6. Establecer un programa para la gestión por procesos: Describirá a fondo los procesos que serán presentados en flujogramas según cada departamento de la entidad.

5. Estrategia de mejoramiento de la imagen institucional

Objetivo: Lograr el mejoramiento de la imagen institucional que representa los valores, la misión, la visión de la municipalidad basada en lograr el reconocimiento de la comunidad.

Relaciones publicas internas

5.1. 3 Talleres de capacitación con el personal sobre la misión, visión y metas anuales de la empresa

5.2. Publicación de periódicos murales de manera semanal en las oficinas

5.3. Implementación de un buzón de quejas para el personal

5.4. Actividades para el mejoramiento de relaciones interpersonales: Reuniones de socialización entre el personal de la empresa: Eventos por el día del trabajo, navidad y fechas especiales

Relaciones públicas externas.

5.5. Envío de boletines informativos a los medios de comunicación

5.6. Implementación de un plan de comunicación para difundir las actividades que realiza

5.7. Desarrollo de trípticos información sobre los servicios que presta la municipalidad.

5.8. Difusión en medios de comunicación locales: Se utilizará medios de comunicación de preferencia la prensa escrita, se realizará anuncios en Diarios locales, las publicaciones se realizará de manera mensual

Tabla 36: Anuncio diarios

Medio	Número de publicaciones mensuales	Espacio	Costo
Diario Local	1	1/8 Página (ancho) por 12,5 cm (alto)	\$50.60 Mensual \$ 607,20 Anual

Fuente: Propuesta

Elaboración: Sophía Reyes Villacrés

6. Estrategia para incentivar la participación ciudadana

Objetivo: Fomentar la participación ciudadana a todos los niveles, tanto para que se mantenga informados de las actividades realizadas, a través de canales abiertos de comunicación facilitando en la toma de decisiones.

6.1. Fortalecer los espacios de participación ciudadana a través de reuniones con representante de la municipalidad y la ciudadanía

- 6.2. Buzón de quejas para los usuarios y personas de la comunidad
- 6.3. Canales abiertos de comunicación con líderes comunitarios a través de reuniones mensuales
- 6.4. Reuniones mensuales para evaluar la gestión institucional
- 6.5. Boletines informativos para la comunidad sobre obras y proyectos
- 6.6. ejecutados
- 6.7. Canales abiertos de participación a través de redes sociales twitter y Facebook.

I. Plan de acción

Tabla 37: Plan de acción

Estrategia	Actividades	Responsable	Fecha de inicio/finalización	Costo
Estrategias para la calidad en la prestación de servicios	Plan de capacitación en prestación de servicios	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 - Agosto 2016 Septiembre 2016 Noviembre 2016 Diciembre – Febrero 2017	\$ 980,00
	Implementación de un manual de servicios al cliente	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Agosto 2016	\$ 260,00
	Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad	Funcionarios Investigadora	Julio 2016 – Diciembre 2016	\$ 260,00
	Implementación de un Plan de calidad	Funcionarios Investigadora	Julio 2016 – Diciembre 2016	\$ 260,00
	Implementación de	Funcionarios	Diciembre 2016 –	\$ 260,00

	un manual de normas de calidad	Investigadora	Enero 2017	
Estrategias para el direccionamiento estratégico institucional	Plan de capacitación para mejorar el liderazgo y direccionamiento estratégico	Funcionarios Investigadora	Junio – Agosto 2016 Septiembre – Octubre 2016 Diciembre 2016 – Enero 207	\$ 650,00
	Formular e implantar la política de gestión por procesos.	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Agosto 2016	\$ 300,00
	Diseñar, estandarizar y gestionar los procesos de investigación	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente	\$ 500,00
	Diseñar y estandarizar un sistema de control interno	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente	\$ 300,00
	Diseñar un manual para el control de activos fijos	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Agosto 2016	\$ 300,00
	Elaboración e implementación de manuales de control interno	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Agosto 2016	\$ 300,00
	Elaboración de un programa de control interno	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Agosto 2016	\$ 300,00
	Implementación de un sistema contable informático	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente	\$ 300,00

Estrategia para el mejoramiento de la Estructura orgánica institucional	Mantener y ejecutar planes de formación coherentes con el modelo de gestión del talento humano.	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente	\$ 200,00
	Elaborar manuales de funciones de los diferentes cargos de la institución	Funcionarios Investigadora	Julio 2016 – Diciembre 2016	\$ 260,00
	Elaborar un manual de políticas institucionales por departamento	Funcionarios Investigadora	Septiembre 2016 Enero 2017	\$ 260,00
	Implementación de un manual de procedimientos	Funcionarios Investigadora	Septiembre 2016 Enero 2014	\$ 350,00
	Mejorar, estandarizar y sistematizar el proceso de evaluación del desempeño del personal	Funcionarios Investigadora	Permanente Junio 2016 – Junio 2017	\$ 350,00
	Fortalecimiento de la capacidad de gestión interna	Funcionarios Investigadora	Permanente Junio 2016 – Junio 2017	\$ 350,00
	Implementación de la estructura organizacional interna basada en procesos.	Funcionarios Investigadora	Permanente Junio 2016 – Junio 2017	\$ 350,00
	Promover el desarrollo profesional y el	Funcionarios Investigadora	Permanente Junio 2016 – Junio 2017	\$ 350,00

	bienestar de los funcionarios			
Estrategia para el mejoramiento de la gestión institucional	Crear el código de ética institucional para la promoción de valores y transparencia en la gestión	Funcionarios Investigadora	Noviembre 2016 - Diciembre 2016	\$ 350,00
	Elaborar e implementar un programa de revisión y actualización de la reglamentación interna	Funcionarios Investigadora	Octubre 2016 a febrero del 2017	\$ 350,00
	Promover los servicios con uso de tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionarios Investigadora	Octubre 2016 a febrero del 2017	\$ 350,00
	Promover una adecuada gestión de los recursos económicos a través de un análisis financiero de necesidades anuales	Funcionarios Investigadora	Junio 2016– Junio 2017 Permanente	\$ 350,00
	Implementación de un plan de gestión financiera que establezca el manejo de las cuentas	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente	\$ 350,00
	Establecer un programa para la	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017	\$ 350,00

	gestión por procesos		Permanente	
Estrategia de mejoramiento de la imagen institucional	Relaciones públicas internas			
	3 Talleres de capacitación con el personal sobre la misión, visión y metas anuales de la empresa	Funcionarios Investigadora	Septiembre 2016 Enero 2017	\$ 350,00
	Publicación de periódicos murales de manera semanal en las oficinas	Funcionarios Investigadora	Junio 2013 – Junio 2014 Permanente	\$ 260,00
	Implementación de un buzón de quejas para el personal	Funcionarios Investigadora	Octubre 2016 – Enero del 2017	\$ 260,00
	Actividades para el mejoramiento de relaciones interpersonales	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente	\$ 650,00
	Relaciones públicas externas			
	Envío de boletines informativos a los medios de comunicación	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente Mensual durante los 12 meses	\$ 260,00
	Implementación de un plan de comunicación	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente	\$ 350,00
	Desarrollo de trípticos información sobre los servicios	Funcionarios Investigadora	Julio 2016 – Diciembre 2016	\$ 350,00

	Difusión en medios de comunicación locales	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente	\$ 260,00
Estrategia para incentivar la participación ciudadana	Fortalecer los espacios de participación ciudadana	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente	\$ 500,00
	Buzón de quejas para los usuarios y personas de la comunidad	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Agosto 2017	\$ 260,00
	Canales abiertos de comunicación	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente	\$ 300,00
	Reuniones mensuales para evaluar la gestión institucional	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente	\$ 300,00
	Boletines informativos para la comunidad sobre obras y proyectos ejecutados	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente	\$ 350,00
	Canales abiertos de participación a través de redes sociales twitter y Facebook.	Funcionarios Investigadora	Junio 2016 – Junio 2017 Permanente	\$ 260,00

Fuente: Propuesta
Elaboración: Sophía Reyes Villacrés

II. Presupuesto y recursos

Tabla 38: Presupuesto y Recursos

Recursos	Costo	Costo Total
Personal de capacitación		
3 capacitadores en planificación	\$ 250,00	\$ 750,00
1 capacitador motivacional	\$ 250,00	\$ 250,00
Materiales de Oficina		
Folletos	\$ 15,00	\$ 300,00
Pizarra y tiza liquida	\$ 50,00	\$ 50,00
Hojas INEN A4	\$ 7,00	\$ 7,00
Agenda de Trabajo	\$ 10,00	\$ 10,00
Suplementos y periódicos	\$ 10,00	\$ 10,00
Libros y Revistas	\$ 5,00	\$ 5,00
Copias Xerox	\$ 0,03	\$ 6,00
Útiles de Escritorio (Esferos, Lápices)	\$ 5,00	\$ 5,00
Papelería	\$ 5,00	\$ 5,00
Materiales de Impresión, Fotografía, Reproducción y Publicaciones	\$ 10,00	\$ 10,00
Suministros para Actividades	\$ 10,00	\$ 10,00
<i>Equipos y material visual</i>		
Equipo de cómputo	\$ 0,00	\$ 0,00
Proyector	\$ 0,00	\$ 0,00
Grabadora	\$ 0,00	\$ 0,00
Cámara digital fotográfica	\$ 0,00	\$ 0,00
Discos CD y Flash memory	\$ 20,00	\$ 20,00
Laptop personal	\$ 0,00	\$ 0,00
Diapositivas de talleres	\$ 5,00	\$ 30,00

Herramientas para el desarrollo de actividades	\$ 20,00	\$ 100,00
Estrategia		
Estrategias para la calidad en la prestación de servicios	\$ 2.020,00	\$ 2.020,00
Estrategias para el direccionamiento estratégico institucional	\$ 2.950,00	\$ 2.950,00
Estrategia para el mejoramiento de la Estructura orgánica institucional	\$ 2.470,00	\$ 2.470,00
Estrategia para el mejoramiento de la gestión institucional	\$ 2.100,00	\$ 2.100,00
Estrategia de mejoramiento de la imagen institucional	\$ 2.740,00	\$ 2.740,00
Estrategia para incentivar la participación ciudadana	\$ 1.970,00	\$ 1.970,00
TOTAL	\$ 14.897,03	\$ 15.818,00

Fuente: Propuesta
Elaboración: Sophía Reyes Villacrés

6.7. Previsión de la evaluación

Tabla 39: Evaluación

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades del Gobierno • Personal de la institución • Comunidades en General

¿Por qué evaluar la propuesta?	Para establecer el éxito de las estrategias y actividades planificadas según el plan de acción
¿Para qué evaluar?	Para establecer el cumplimiento de los objetivos, del plan de acción de actividades para la ejecución del plan estratégico
¿Qué evaluar?	Se evaluará las actividades del modelo operativo, plan de acción y las 6 estrategias para la gestión institucional
¿Quién evalúa?	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades del Gobierno • Personal de la institución • Comunidades en General
¿Cuándo evaluar?	La evaluación será permanentemente, se realizará de manera periódica, mensual
¿Cómo evaluar?	Mediante una investigación sobre la ejecución del proyecto con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuestas ✓ Entrevistas. ✓ Observación. ✓ Correos electrónicos ✓ Grupos focales.
¿Con qué evaluar?	✓ Con los instrumentos para la investigación: una grabadora, cuestionario de preguntas, guías de observación.

Fuente: Propuesta

Elaboración: Sophía Reyes Villacrés

BIBLIOGRAFÍA

ABRIL, Víctor. (2008). “Elaboración de Proyectos de Investigación Científica”.
Ambato – Ecuador.

HERNANDEZ Sampieri, R. (2010). LA Metodologia d ella Investigacion (Quinta Edicion de). México: McGraw-Hill Interamericana

Alonso, F. (2007) Conocer los cambios de la Administración. México: Editorial

Trillas.Arias, F. (2009). El Proyecto de Investigación. Caracas: Editorial Epistelle

BALLART Xavier (2001) Innovacion en la Gestion Publica y en la Empresa Privada , Madrid , Editorial Diaz de Santos S.A

BURGOS PERDOMO Alvaro (2005) Gestión de la Calidad en los Procesos Financieros, INCONTEC.

CASTAGNOLI, Paolo (2002). “La dirección Administrativa y el Control Global de Gestión”. Quinta Edición. Editorial Ibérico Europea de Ediciones. Madrid – España. 241pp.

GÓMEZ C. Guillermo. (2002).Sistemas Administrativos Análisis y Diseño. McGraw-Hill. México: Interamericana Editores S.A. de c.v,

HAROLD KOONTZ, HEINZ WEIHRICH. (2009. Administración una Perspectiva Global. 12ª Edición, México. McGraw-Hill.)

HERRERA, Luis; MEDINA, Arnaldo y Naranjo, Galo (2004). “Tutoría de la Investigación Científica”. Segunda Edición. Diemerino Editores, Quito – Ecuador. 252 pp.

TROYA JARAMILLO, Alonso 2009. La planeación estratégica en la empresa Ecuatoriana. Quito-Ecuador. Editorial Corporación Editora Nacional.

HITT, Michael; BLACK, Stewart y PORTER, Lyman (2006). "Administración". Editorial Pearson Educación S.A. México. 736 pp.

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN EL PACÍFICO (2004) Dirección y Gestión Financiera. Lima. Pacífico Editores.

KENNETH C. LAUDON, JANE P. LAUDON, (2006) Administración de los Sistemas de Información, 3ª Edición México. Prentice Hall.

OLEAS Amy (2008). "texto Guía de Fundamentos Administrativos" Editorial Ruiz, 97pp.

PANDARES (2005). Trabajo de Grado, Análisis del proceso administrativo del área de compra de la empresa Cerámicas Caribes CA, ubicada en el Municipio Bruzual del Estado Yaracuy, el cual realizo para optar al título de TSU en administración en el IUT.

SALCEDO, J (2004). Trabajo de Grado "Influencia del Proceso Administrativo en el Departamento de venta de la Empresa Proter&Gramble, C.A. Valencia Estado Carabobo ".

VÁSQUEZ (2004), Tesis. Formulación de mejoramiento continuo de los procesos administrativos en la dirección de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, UCLA, Barquisimeto - Estado Lara.

VILLAVERDE LORENA MARTINEZ (2006) Gestión del Cambio y l Inovacion en la Empresa, España ; Editorial Vigo .

Plan de Desarrollo participativo, 2009-2014 Gobierno Parroquial Tarqui

Constitución de la República del Ecuador.

COOTAD. (Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización)

FUENTES ELECTRÓNICAS

<http://cmc.ihmc.us/cmc2006Papers/cmc2006-p69.pdf>

<http://www.slideshare.net/ekathy80/direccionamiento-estrategico>

www.administrativedigest.com/archivos/direccionamiento.ppt
<http://www.civicus.org/new/media/Planificacion%20strategica.pdf>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Marco_Lógico](http://es.wikipedia.org/wiki/Marco_L%C3%B3gico)

http://exa.unne.edu.ar/depar/areas/informatica/semprof/public_html/material/PlanifEstrag.pdf

MONTAÑO, I.S. (2007). ADMINSTRACION PUBLICA. Obtenido de la Administración Publica <http://administracionpublica-ppublica-pblica-html>

<http://portalecuador.ec/index.phpmodule=Pagesetter&func=viewpub&tid=2&pid=141&page=1>

www.ame.gov.ec/frontEnd/images/objetos/formato%20AME%20matriz%20marco%20logico.doc

www.disaster-info.net/lideres/spanish/argentina/assets/ChMARCOLOGICO.ppt

http://www.dipres.cl/572/articles-37369_doc_pdf.pdf

www.conagorape.gob.ec

<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/enfoestra.htm>

http://www.beyondlean.com/tactical-implementation-plan_es.html<http://www.>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
UNIDAD DE TITULACIÓN
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA SEGUNDA
VERSIÓN

ENCUESTA

OBJETIVO.- Identificar las diferentes necesidades de la gestión administrativa, para determinar la situación actual del GAD Parroquial Rural de Tarqui.

- Marque con una X en uno de los paréntesis la respuesta adecuada según su criterio.

PLANEACIÓN

1.1 ¿Considera Usted que los objetivos estratégicos se formularon adecuadamente y están enfocados a satisfacer las necesidades de la Parroquia ?

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

1.2 ¿Cree Usted que las metas se fijaron adecuadamente y son posibles de cumplir?

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

1.3 ¿Considera Usted que la visión y misión institucional responde a la realidad de la Institución ?

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()

- Totalmente de acuerdo ()

1.4 Las políticas y estrategias responden a las necesidades de la Parroquia.

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

1.5 Se han elaborados los planes operativos y presupuestos adecuadamente y de una manera participativa.

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

ORGANIZACIÓN

2.1 Los procedimientos, normas y reglas establecidas agilitan los procesos dentro de la Institución

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

2.2 ¿Cree Usted que la estructura organizativa es funcional y adecuada?

- Totalmente en desacuerdo ()

- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

2.3 ¿Considera Usted que la definición de tareas de los directivos y personal administrativo permite agilizar los procesos administrativos y organizativos ?

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

2.4 ¿Cree Usted que la determinación de responsabilidades en todos los niveles de la estructura organizativa son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos y metas de la Institución?

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

EJECUCIÓN

3.1 ¿Considera Usted que los sistemas administrativos existentes permiten que los procesos sean atendidos oportunamente ?

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

3.2 Está Usted de acuerdo con el liderazgo ejercido por los directivos y con la administración que ellos efectúan

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

3.3 Está de acuerdo en que la Institución establezca sistemas de comunicación directos y amplios con la población

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

CONTROL

4.1 Está de acuerdo en que la Institución establezca un sistema de control que le permita mejorar su gestión institucional

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

4.2 Está de acuerdo con que se evalúe el desempeño laboral de todo el personal de la Institución tanto directivo como administrativo.

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()

- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

4.3 ¿Cree que es importante establecer medidas correctivas en caso de determinarse retrasos en los diversos procesos?

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

POSICIONAMIENTO Y ENFOQUE DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

5.1 Considera importante que se socialice con la población la contratación de obras que son de mayor impacto en la parroquia

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

5.2 Está de acuerdo con los procesos de contratación que lleva a cabo la Institución actualmente

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

5.3 Está de acuerdo que la Institución cuente con una base de datos de proveedores locales para que participen en los procesos de contratación.

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

CAPACIDADES DISTINTIVAS

6.1 Está de acuerdo en que se establezca un sistema que le permita a la Institución evaluar los niveles de atención y servicio a la ciudadanía

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

6.2¿Considera Usted que la institución debe definir un plan de publicidad para dar a conocer ampliamente a la población la gestión que realiza.?

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

ANATOMÍA DEL RENDIMIENTO

7.1¿Cree usted importante que la institución establezca un sistema de selección de personal.?

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()

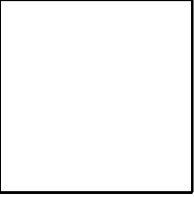
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

7.2 Est  de acuerdo que la Institución cuente con un plan de capacitación para los directivos y personal administrativo

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

7.3   Considera Usted que el servicio brindado por el personal de la institución es de calidad?

- Totalmente en desacuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Bastante de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !!!