



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciada de Empresas**

**TEMA: “La gestión de calidad y la mejora continua
dentro del sector público en el GAD Parroquial de
Santa Rosa”**

AUTORA: Supe Manobanda Andrea Lizbeth

TUTOR: Ing. Elias David Caisa Yucailla

AMBATO – ECUADOR

Agosto 2023



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Elias David Caisa Yucailla

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación: **“La gestión de calidad y la mejora continua dentro del sector público en el GAD parroquial de Santa Rosa”**, presentado por la señorita Andrea Lizbeth Supe Manobanda para optar por el título de Licenciada en Organización de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 28 de agosto del 2023

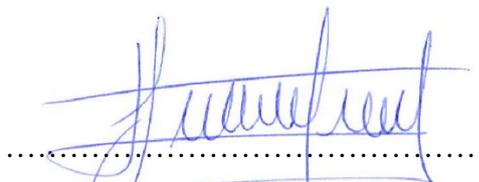


Ing. Elías David Caisa Yucailla, Mg.

C.I.1803458668

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Andrea Lizbeth Supe Manobanda**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Organización de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

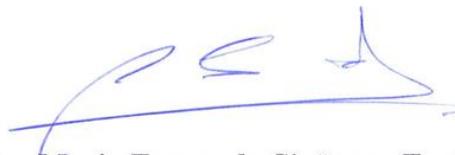


Andrea Lizbeth Supe Manobanda

C.I: 1850143098

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Lic. Mario Fernando Sigüenza Espín, Mg.

C.I. 1801670975



Lic. Ruth Armenia Zamora Sánchez, Mg.

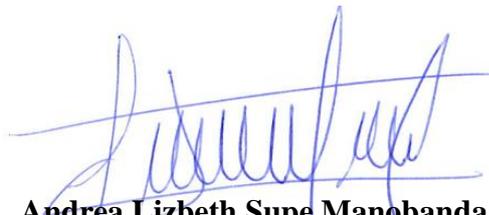
C.I. 1205775461

Ambato, 28 de agosto del 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Andrea Lizbeth Supe Manobanda

C.I: 1850143098

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios y a la Virgen Santísima del Suelo por regalarme la salud, la vida para seguir adelante cumpliendo mis metas, la sabiduría y la paz en mi interior que refleja la alegría de mi rostro.

A mi madre por el apoyo incondicional que siempre me ha brindado, quien se constituyó en el pilar fundamental para poder cristalizar esta anhelada meta. Por el amor y la confianza que hace de mí, una mejor persona tanto en mi vida profesional y amorosa.

A la niña de mis ojos, este trabajo de investigación es para ti amada hermana, porque tú eres la base más importante en mi vida, mi fuerza, mi fortaleza para continuar y gran parte de este logro es gracias a ti. Gracias a tu pequeña persona llena de madures fuiste mi pañuelo de lágrimas en varias noches oscuras por un final feliz Te amo Angeles y siempre estaré para ti hermanita.

De la misma forma gracias aquellos amigos y familiares que siempre estuvieron junto a mí cuando más sentí caer, gracias a cada uno de ustedes porque me ayudaron a cumplir una meta anhelada.

Por último gracias querido y estimado tutor Ing. Elias David Caisa Yucailla por el apoyo brindado en cada etapa de mi investigación, con sus sabias palabras me enseñó a perseguir mis sueños

Andrea Lizbeth Supe Manobanda

AGRADECIMIENTO

Un total agradecimiento a la Virgen del Suelo que me llevo a ella cuando más la necesitaba y a mi madre porque sin su apoyo en las largas horas de estudio no hubiera sido posible llegar a culminar mi carrera universitaria.

A mis amigos y compañeros con quien día a día se ha compartido tantas alegrías y tristezas en el trayecto de mi vida profesional.

A mi tutor por haberme guiado en el desarrollo del trabajo de titulación, por brindarme sus conocimientos y sabiduría en esta etapa. Y al Econ. Amable Chalus por brindarme apertura en el GAD Parroquial de Santa Rosa para realizar mi investigación.

A la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato por abrirme las puertas de la institución para formarme como profesional.

Andrea Lizbeth Supe Manobanda

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO	1
Antecedentes Investigativos	1
Objetivos	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos	2
Problema de Investigación	2
Justificación.....	4
Marco Teórico	5
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA.....	19
2.1. Métodos	19
2.1.1. Enfoque	19
2.2. Alcance o Tipo	19
2.2.1. Descriptiva	19
2.2.2. Explicativa.....	20
2.2.3. Correlacional	20
2.3. Modalidad.....	21
2.3.1. De campo	21
2.3.2. Bibliográfica.....	21
2.4. Población y muestra	21
2.5. Técnica	22

2.6. Instrumento (Validez y confiabilidad -recolección de información)	22
2.7. Planteamiento de la Hipótesis	23
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
3.1. Análisis y discusión de los resultados.	24
3.2. Verificación de hipótesis (según el proyecto de Titulación aprobado)	42
3.3. Propuesta	45
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
4.1 Conclusiones	56
4.2 Recomendaciones	56
Referencias	58
Anexos	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Formación académica	22
Tabla 2. Formación académica	24
Tabla 3. Discapacidad	25
Tabla 4. Tipo de discapacidad.....	26
Tabla 5. Edad	27
Tabla 6. Sexo.....	28
Tabla 7. Es funcionario del GAD.....	29
Tabla 8. Tiempo de trabajo	30
Tabla 9. Cargo que desempeña	31
Tabla 10. Se encuentra satisfecho con la gestión administrativa	32
Tabla 11. Variables contribuye a una mejora continua.....	33
Tabla 12. Cómo califica los procesos	34
Tabla 13. Qué debe cambiar para que la situación laboral mejore	36
Tabla 14. Reconocimiento de mi jefe	37
Tabla 15. Comunicación amigable y efectiva	38
Tabla 16. Recibe asesoría o ayuda	39
Tabla 17. Factores influyen en su rendimiento diario.....	40
Tabla 18. Qué cambiaría de su lugar de trabajo.....	41
Tabla 19. <i>Tabla Chi-Crítico</i>	44
Tabla 20. Frecuencias observadas y esperadas	44
Tabla 21. Prueba del chi-cuadrado.....	44
Tabla 22. Identificación y estructuración de los procesos	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable independiente	7
Figura 2. Variable dependiente	11
Figura 3. Proceso administrativo.....	13
Figura 4. Herramientas de la mejora continúa	15
Figura 5. Calidad.....	16
Figura 6. Formación académica	24
Figura 7. Discapacidad.....	25
Figura 8. Tipo de discapacidad	26
Figura 9. Edad	27
Figura 10. Sexo	28
Figura 11. Es funcionario del GAD	29
Figura 12. Tiempo de trabajo	30
Figura 13. Cargo que desempeña	31
Figura 14. Se encuentra satisfecho con la gestión administrativa.....	32
Figura 15. Variables contribuye a una mejora continua	33
Figura 16. Cómo califica los procesos	35
Figura 17. Qué debe cambiar para que la situación laboral mejore	36
Figura 18. Reconocimiento de mi jefe	37
Figura 19. Comunicación amigable y efectiva.....	38
Figura 20. Recibe asesoría o ayuda.....	39
Figura 21. Factores influyen en su rendimiento diario	40
Figura 22. Qué cambiaría de su lugar de trabajo	41
Figura 23. Organigrama estructural propuesto.....	47
Figura 24. Mapa de procesos	47
Figura 25. Proceso de gestión estratégica actual.....	48
Figura 26. Proceso de gestión estratégica propuesta.....	49

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como principal determinar la relación con la gestión de calidad y la mejora continua dentro del sector público en el GAD Parroquial de Santa Rosa. La investigación se sustentó en un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para recopilar y analizar datos.

En primer lugar, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre la gestión de calidad y la mejora continua en el sector público, lo que permitió establecer una base teórica sólida para la investigación. Posteriormente, se aplicó una encuesta a los funcionarios del GAD con el fin de obtener una visión interna de la percepción de la calidad en la gestión y detectar posibles deficiencias y áreas de oportunidad.

Los resultados revelaron que existen áreas clave en las que se pueden implementar mejoras significativas, como la comunicación interna, la capacitación del personal y la eficiencia en la asignación de recursos. Adicionalmente, se planteó un diagrama de procesos que representa visualmente el flujo de actividades en la gestión administrativa del GAD. Este diagrama permitió identificar posibles cuellos de botella, redundancias y actividades innecesarias que afectan la eficiencia general del sistema.

Finalmente, a partir del análisis de los resultados de la encuesta y el diagrama de procesos se recomienda la implementación de programas de capacitación, promover charlas, talleres referentes a la gestión de calidad en instituciones públicas con el propósito de contar con funcionarios que dominen el tema y se comprometan con el desarrollo eficiente de los procesos del GAD y la mejora continua.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, ADMINISTRACIÓN, CALIDAD, MEJORA CONTINUA, PROCESOS.

ABSTRACT

The present investigation had as its main determination the relationship with quality management and continuous improvement within the public sector in the Santa Rosa Parish GAD. The research was based on a mixed approach, combining qualitative and quantitative methods to collect and analyze data.

First of all, a comprehensive review of the existing literature on quality management and continuous improvement in the public sector was carried out, which allowed to establish a solid theoretical base for the research. Subsequently, a survey was applied to GAD officials in order to obtain an internal vision of the perception of quality in management and to detect possible deficiencies and areas of opportunity.

The results revealed that there are key areas where significant improvements can be implemented, such as internal communication, staff training and efficiency in estimating resources. Additionally, a process diagram was proposed that visually represents the flow of activities in the administrative management of the GAD. This diagram identified possible bottlenecks, redundancies, and necessary activities that affected the overall efficiency of the system.

Finally, based on the analysis of the results of the survey and the process diagram, the implementation of training programs is recommended, promoting talks, reference workshops on quality management in public institutions with the purpose of having officials who master the subject and are committed to the efficient development of GAD processes and continuous improvement.

KEYWORDS: RESEARCH, ADMINISTRATION, QUALITY, CONTINUOUS IMPROVEMENT, PROCESSES.

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos

En la actualidad se puede observar el crecimiento de la población que ha dado un giro elevado por lo que obliga a las empresas públicas a mantener un alto conocimiento para solventar dudas a los usuarios con ello se busca garantizar un buen servicio que en algunas ocasiones permanecen en el olvido, mantener un buen sistema de calidad dentro de las entidades públicas es una de los parámetros más importantes y posos relevantes que se pone en práctica para ello se inicia con un análisis y estudio de calidad.

En el territorio ecuatoriano, mediante la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública todas las empresas públicas están en la obligación de presentar un informe de las labores realizadas periódicamente, en la mayoría de ocasiones este tipo de informes únicamente relata la parte académica y el buen uso de las palabras que convencen a las autoridades pertinentes al resaltar la calidad en los servicios, sin duda lo que ocurre dentro de las organizaciones públicas es todo lo contrario. Gran parte de la población se encuentra molesta al no encontrar un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades. (Suplemento, 2020)

Mediante un estudio que se realizó el año anterior se puede observar que tanto empresas públicas como privadas existe gran deficiencia en el desempeño laboral ya sea por la gran cantidad de actividades que debe desarrollar una persona y el desconocimiento de funciones establecidas, la sobrecarga laboral es un problema que afecta a todo el entorno empresarial por lo que definir las funciones al inicio de la contratación de una persona es importante, no obstante para empezar con esto es necesario que la base administrativa y mandos altos establezcan todas las funciones de forma jerárquica en base al personal con el que cuenta la empresa y de esta forma distribuir las actividades por igual sin presentar sobrecarga laboral. (Ochoa, Ochoa, & Ormaza, 2020)

Con los avances que ha generado la tecnología es una ayuda para mejorar ciertos parámetros que obstaculiza realizar las funciones con calidad, fuente principal para mejorar y motivar a los colaboradores dentro de las empresas públicas, la tecnología

sin duda alguna es un beneficio que en las organizaciones aborda para el manejo y mejor desempeño de las actividades. (Guadalupe, Iglesias, & González, 2020)

Objetivos

Establecer una serie de parámetro que permita contribuir a mejorar la parte administrativa dentro del GAD de la Parroquia Santa Rosa.

Objetivo General

Determinar la relación con la gestión de calidad y la mejora continua dentro del sector público en el GAD Parroquial de Santa Rosa.

Objetivos Específicos

- Definir los fundamentos teóricamente de la gestión de calidad aplicada dentro del GAD Parroquial Santa Rosa.
- Diagnosticar los procesos administrativos relacionados con la satisfacción de la población santarroseña del Cantón Ambato.
- Establecer un buen sistema administrativo de calidad que permita mejorar el servicio y la comunicación del GAD Parroquial de Santa Rosa.

Problema de Investigación

El constante cambio que está expuesta una población se evidencia en la falta de compromiso en las empresas públicas que generan un malestar a los usuarios que hacen uso de la misma. Este tipo de empresas públicas destinadas al servicio de la colectividad surge a través de una escases de cumplimiento por parte de los colaboradores quienes están sujetos a brindad un servicio de calidad y a su vez despejar dudas e inquietudes de la población.

La comunicación es uno de las fuentes principales que permite llevar orden dentro y fuera de un lugar por lo que es necesario considerar este tema relevante con la finalidad de mejorar los procesos administrativos, que contengan secuencia mediante una hoja de ruta establecida y analizada con anterioridad.

La población dentro de la parroquia de Santa Rosa requiere la comodidad de realizar sus trámites de forma ágil y rápida para ello se necesita realizar un análisis minucioso para detectar las fallas donde se encuentra la documentación, el malestar de la población da como resultado las quejas y malos tratos a los usuarios dentro del GAD Parroquial por lo que esta iniciativa se toma desde el punto de vista de las personas hasta finalizar con sus pedidos, de esta forma se busca avalar el desempeño laboral y concientizar a los colaboradores de las funciones establecidas.

Con grandes beneficios el GAD Parroquial Santa Rosa realiza aportes dirigidos hacia la población con la mayor constancia y fomentar el cumplimiento de los objetivos propuestos dentro de la instancia local con el análisis sostenible y sustentable que la población necesita, sin embargo se inicia con dicha propuesta pero cada vez va deteriorando esta iniciativa ya sea por el incumplimiento de las actividades o la monotonía del trabajo que todo se vuelve constante y deja de contar con el mismo interés que al inicio se apertura.

Esto se puede observar dentro del GAD Parroquial de Santa Rosa al ser considerada como una empresa pública no cuenta con la fluidez al momento de realizar los trámites organizativos dentro del GAD que retrasa los pedidos y requerimientos de la población santarroseña al ser esto uno de las problemáticas dentro de la organización. Una de la problemática más frecuente con los compañeros de trabajo es la escases de conocimiento al que va dirigido cierta documentación o el orden que cada documento debe realizar, esto da como resultado un cuello de botella que no permite trabajar con rapidez.

Mejorar cada uno de los aspectos administrativos es una de las principales necesidades que el GAD Parroquial de Santa Rosa necesita mediante esta propuesta establecida en este trabajo de investigación se promueve realizar encuestas que permitan conocer las necesidades y sugerencias de la población o a su vez realizar entrevistas evidenciadas con gran parte de los santarroseños y de esta forma mejorar en cada aspecto que retrasa el manejo del GAD.

Justificación

La parroquia Santa Rosa, está ubicada en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, al trabajar con instituciones públicas se ha visto que muchas aun poseen deficiencias en procesos es por eso que esta investigación trata de estudiar a la gestión de calidad como se encuentra debido a la monotonía de los colaboradores en las tareas que cada departamento debe desempeñar en el tiempo establecido.

El motivo de realizar el presente trabajo investigativo se justifica por la escases de conocimiento en el ámbito administrativo el cual no permite garantizar a la población un servicio de calidad dentro del GAD Parroquial de Santa Rosa, esto erige realizar y un estudio que permita fortalecer las necesidades de la población y a su vez establecer las actividades destinadas a cada funcionario con el fin de que no exista sobrecarga laboral o tales desconocimiento de las funciones a cada persona.

La parroquia de Santa Rosa actualmente está considerada como una de las parroquias más importantes del cantón Ambato por su alto índice de población que va en aumento, por lo que es importante brindar un servicio de atención a los santarroseños de calidad, donde se pueda observar el buen manejo de la distribución administrativa de cada departamento dentro del GAD de dicha parroquia

Una de las razones para la realización de este proyecto es porque se desea fortalecer y mejorar las obligaciones de cada persona que labora dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia de Santa Rosa y dar a conocer cada una de las funciones establecidas con el fin de evitar algún cuello de botella en la documentación.

La presente investigación será una fuente de conocimientos administrativos que permitirá fortalecer la casa del Gobierno Autónomo Descentralizado en base a los objetivos que se requiera así también con el asesoramiento en un tiempo determinado que sean visibles a la población. (Bordas, 2022)

Marco Teórico

Uno de los objetivos principales del GAD de la parroquia de Santa Rosa es analizar cada departamento que forma parte del mismo, mediante un control administrativo que define la acción de controlar y efectuar el seguimiento de las actividades dentro de los procesos que llevan las instituciones públicas de tal forma que se pueda verificar una buena gestión con metas que beneficien a la población. (Cárdenas, 2020)

En la actualidad es importante fortalecer el ámbito administrativo de las entidades públicas ya que es una fuente mejora continua para las familias ecuatorianas para ello la sociedad moderna, individuos y los mismos GADs se benefician de las comodidades y facilidades que les otorgan los mismos que permita mantener un gran prestigio la hora de realizar algún trámite, esto se ve reflejado en la productividad e innovación que se presenta a diario un claro análisis se da en la petición de alguna necesidad primordial para la población santarroseña y la facilidad de dialogo con la persona correspondiente de algún permiso requerido. (Pérez Corrales & Barbaran Mozo, 2021)

Satisfacer las necesidades de la población de forma correcta y empática es una de las propuestas que abarca este proyecto, por ello se debe proporcionar una capacitación a los colaboradores de ciertas entidades públicas que permita mejorar el dialogo con la población y tratar de dar soporte a las necesidades y requerimiento de los individuos. Las empresas públicas particulares no son sujetos a una autorización administrativa basada en las normas que ordenan la utilización de una infraestructura abierta y por último las empresas privadas complementario cumplen con una serie de parámetros. (Correa Díaz, 2020)

Es importante tomar en cuenta que es parte de la vida y el desarrollo de la ciudadanía ya que este tipo de transporte está dirigido a un grupo de personas en específico con diferentes necesidades. Con el apoyo de las empresas públicas se ahorra un costo en la adquisición de algún documento pero toma algún tiempo en despachar con una serie de controles estrictos que aseguran un buen servicio personal al evitar riesgos. (Llobet, 2022)

Se toma en cuenta la gestión administrativa deficiente para empezar analizar cada una de las dificultades que presente en un tiempo o en el año fiscal que se lleva a cabo mes

a mes, cuidar el valor económico dentro de un Gobierno Autónomo Descentralizado permite conocer si el dinero destinado a las necesidades de los pobladores está acorde a los reglamentos. (Pérez Corrales & Barbaran Mozo, 2021)

Fase administrativa

Para la constitución de la república del Ecuador mediante el artículo 238-241 y el código orgánico de organizaciones territoriales, autonomías y descentralización (COOTAD) indica que los GAD están consideradas como unas instituciones descentralizadas que cuentan con una seria de autonomía política, administrativas y financiera y a su vez se encuentran obligados por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana. (Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador, 2020)

La fase administrativa de la parroquia de Santa Rosa se compone con el gobierno parroquial, consejo de planificación, comisiones, vocales, tesoreros y más quienes están destinado hacer sus funciones o en algunas ocasiones carecen de cierta información para trabajar diariamente por otro lado se encuentra la secretaria, quien es la persona que se encarga de la documentación y varias obligaciones que por escasas de información no cumplen con sus trabajos. (OCDE, 2021)

Una de las problemáticas de las parroquias rurales a razón de su denominación de los gobiernos autónomos descentralizados no puede disponer de su autonomía financiera y administrativa ya que se encuentran sometidas a otros niveles de gobierno que se rigen bajo normas y reglamentos que no dan alguna alternativa para administrar de otro forma. (Vargas Arias , 2022)

Mediante un proceso sistemático con varias estrategias de seguridad de la ciudadanía con la finalidad de aportar al Gobiernos Autónomos Descentralizados un camino inédito y amplio a la solución de mejorar la atención a la ciudadanía. (Almagro, 2019)

Variable independiente

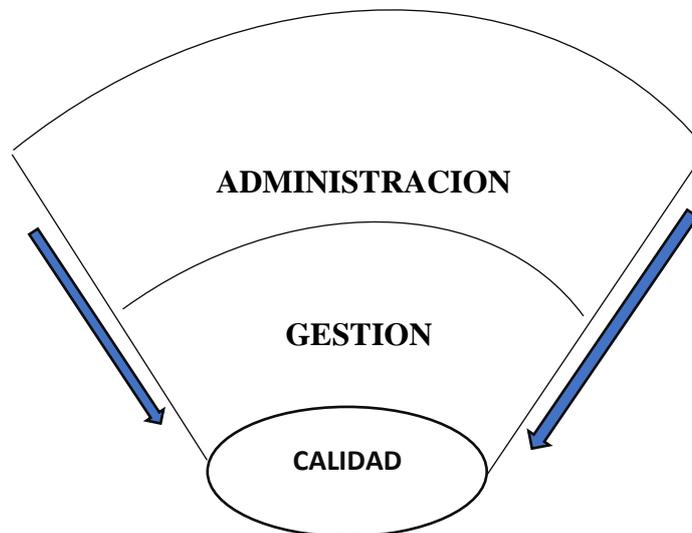


Figura 1. Variable independiente
Elaborado por: Andrea Supe
Fuente: Propia

ADMINISTRACIÓN

La administración es considerada como una disciplina científica en la cual su principal objetivo es realizar el estudio de las organizaciones encargadas de planificar, organizar, dirección y control todo aquellos recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y sobretodo del conocimiento que se realiza dentro de la organización esto se pronuncia por Henri Fayol (1841 - 1925) considerado como el padre de la gestión administrativa (Pacheco , 2022)

Por otro lado es necesario considerar a la administración como una ciencia social que busca consignar todo lo referente a la satisfacción de objetivos mediante una serie de parámetro que busca consolidar un beneficio empresarial con el esfuerzo humano de los colaboradores. (Peña, Sánchez, & Sancan, 2022)

Una forma clara de comprender sobre la administración es reconocer como el conjunto sistemático de reglas que busca obtener lo mejor de la eficiencia en un tiempo limitado que brinde mejores alternativas laborables y a su vez contribuya la coordinación que debe mantenerse presente en el ámbito empresarial. (COULTER, 2020)

Según los avances que se han manifestado continuamente se considera a la administración como la dirección o rumbo que toma una organización conjuntamente con los objetivos que le permite a una organización conocer a donde está orientada y hacia donde debe ir. (HERNANDEZ & RODRIGUEZ, 2020)

División de la Administración

Dentro de los procesos administrativos se encuentra cuatro fases consideradas como las principales para mejorar los problemas que a diario se presenta en las entidades públicas o empresariales. Es importante que la base administrativa conozca de estas etapas para mejorar el desempeño laboral.

Planificación: se reconoce como el primer paso para iniciar las labores empresariales, en este paso es necesario que se plantee metas y objetivos para conocer hacia dónde va direccionada la empresa, se muestran los recursos y con ellos de inicia una ruta de acción, esta serie de parámetros debe estar consolidada en un estudio profundo ya que de esto depende el éxito o fracaso de la misma. Se realiza una proyección hacia el futuro orientado en lo que puede ocurrir en el trayecto de vida empresarial

Organización: considerado como el segundo paso el cual permite realizar un estudio de los recursos de la empresa y las habilidades de los colaboradores la cual permite establecer actividades que faciliten el trabajo de los funcionarios, eliminar esfuerzos y recompensar tiempo. Dividir las tareas ya sea por grupos o por personas según el tamaño. Para ello es clave seleccionar a las autoridades administrativas que permanecerán al frente de la empresa y a su vez a los subordinados, realizar un reconocimiento del personal ayuda para mejorar el desempeño laboral que los colaboradores conozcan la jerarquización que debe respetar sin olvidar la motivación con lo que debe contar una organización, de la misma forma deben garantizar los recursos necesarios que requieran para cada actividad

Dirección: esta etapa a diferencia de las dos primeras que se basan en la parte teórica, ahora empieza la etapa de dirección donde se conoce como una etapa dinámica en la cual el personal debe empezar a trabajar ya con los conocimientos expresados anteriormente. La dirección permite ejecutar los planes escritos y convertirlos en una experiencia laboral, la cuales deben ser motivados

concurrentemente según un periodo de tiempo y de la misma forma recompensar y felicitar a los funcionarios por el trabajo realizado ya sea con pagos extras o incentivos empresariales que se basan en una clara comunicación.

Control: esta etapa se convierte como su palabra lo indica en controlar que todas las etapas anteriores fueran correctamente realizadas. Este punto es necesario realizarlo desde el inicio hasta el final ya que no se puede dejar para el final y perder el hilo de la revisión. Se debe evaluar los resultados y llevar un registro de cada etapa en el tiempo establecido y consolidarlo en un solo proyecto que beneficie a la empresa, si se ha identificado un error hay que revisar donde ocurre el problema y solucionarlo con el fin de que no afecte a cada etapa empresarial.

GESTION

La gestión es un proceso dirigido a la administración que se basa en realizar actividades que permite mejorar la productividad y la competitividad, por lo general esta función es realizada por los consultores, directores y gerentes de una organización, ellos son los encargados de desempeñar estas funciones y dependen de las decisiones que se tomen el futuro de la empresa para una gestión eficiente por otro lado la gestión es una muestra de las actividades realizadas en un lapso de tiempo y que se han planeado con anterioridad en función a una empresa por lo que la comunicación es la base central para mejorar cualquier problema, de la misma forma se debe observar con precaución cada uno de las actividades que se realiza y detectar cualquier inconveniente que se pueda generar.

Importancia de gestión empresarial

La gestión engloba una serie de conocimientos empresariales la cual es considerado como una ciencia administrativa que permite desarrollar y cumplir las fases del proceso administrativo que Henry Fayol determino. De la misma forma permite desarrollar los objetivos propuestos, adicionar estrategias direccionadas hacia el futuro con la misión y visión. Este camino empresarial debe estar preparado para afrontar los problemas por diversas razones y cambios, es decir la mesa directiva debe presentar varias alternativas en caso de que la empresa presente problemas, una buena gestión empresarial permite anticipar a posibles problemas y brindar soluciones que fortalezca una empresa, de esta forma beneficia el mejoramiento de

la producción y servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios. (Julio, 2020)

El significado de gestión empresarial ha evolucionario conjuntamente con el ser humano que ha observado las necesidades de un empresa, esto se ve orientado hacia el manejo de la misma por lo que el ser humano se ha visto en la obligación de prever problemas empresariales y buscar soluciones solidas que únicamente beneficia a la empresa. (Chávez, Castelo, & Villacis, 2020)

Calidad

Cuando se habla de calidad se refiere a una estrategia que motiva a los funcionarios a realizar su trabajo de forma eficaz y eficiente pero no solo se expresa en la parte teórica, lo impórtate es aplicarlo y sobretodo tratas a los colaboradores con amabilidad, así lo ha transcendido Henry Fayol a lo largo de la historia administrativa que hasta la actualidad se toma relevancia. (Barba, 2020)

Por otro lado la gestión de la calidad es considerada como un conjunto de acciones y herramientas la cual está basado en una serie de objetivos de deben ser desempeñados en una forma claras y sólida, detectar los errores a tiempo puede ayudar a evitar errores, pero si no existe un control sobre lo establecido puede ocasionar graves conflictos al momento de atender al usuario. Prestar un servicio de calidad y autenticidad permite establecer mejores formas de comunicación entre vendedor y comprador, por lo que la calidad es realmente importante enfatizar en cada aspecto de mejora continua. (Diaz & Salazar , 2021)

Para realizar la implementación de un buen sistema de calidad se requiere de la participación de todos los usuarios de la empresa, desde la base administrativa hasta la última persona dentro de la organización, por lo cual es importante concientizar al personal a realizar sus actividades de forma correcta con la finalidad de mejorar cada paso dentro de la misma.

Dentro de las empresas públicas es importante conocer como los usuarios brindan sus servicios, la población debe sentirse cómoda con la atención que les brinda, resolver sus inquietudes es primordial, las buenas prácticas administrativas reducen el tiempo y aumentan su efectividad. (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2020)

Variable dependiente

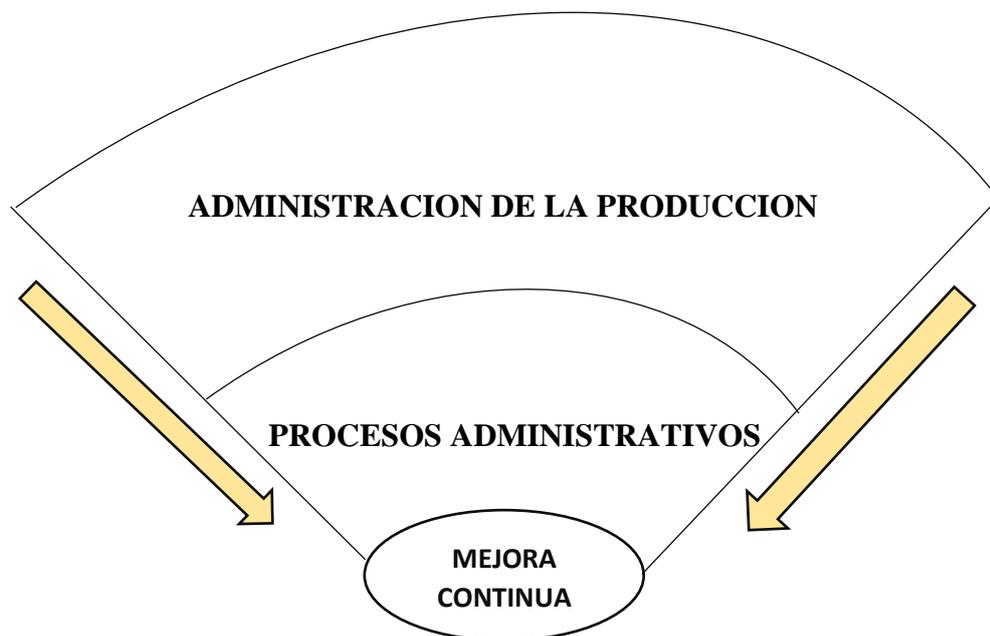


Figura 2. Variable dependiente
Elaborado por: Andrea Supe
Fuente: Propia

La administración de la producción

Exactamente lo que busca la administración de la producción, es maximizar la eficiencia laboral y la productividad de aquellos recursos utilizados en cada paso a la producción, por lo que garantizar un servicio de calidad es uno de los objetivos que se persigue dentro de este campo administrativo.

La administración de la producción cuenta con varias funciones que son necesarias para obtener el éxito necesario con los usuarios:

Planificación de la producción.-Inicia con determinar los objetivos de producción donde se establecen las metas con fines estratégicos reales que permitan alcanzar los objetivos en base a una planificación que determine los servicios que cada funcionario debe realizar al momento de atender a la población.

Organización de producción.- se debe destinar los recursos necesarios para garantizar el buen funcionamiento de las actividades, tanto el personal que labora dentro de la organización como los usuarios debe considerara que para manipular

la documentación correspondiente debe pasar por varios filtros de revisión y aceptar las necesidades de la población.

Dirección de la producción.- Para este desempeño implica la supervisión de cada paso a seguir, como una revisión que debe llevar un registro de las actividades o funciones que se debe realiza durante un tiempo establecido ya sea diario o semanal o como lo sugiera los mandos altos.

Control de la producción.- Necesariamente se debe realizar un control en cada etapa de o a su vez un seguimiento que permita conocer cada paso a profundidad tanto sus ventajas como desventajas en caso de que se presente algún problema dentro de la empresa u organización.

Gestión de calidad.- Realizar un control de la calidad mediante pruebas y verificación de cada paso que se necesita para la coordinación de las actividades desde el inicio hasta el final con una secuencia de las funciones.

Procesos administrativos

En esta etapa de la administración se realiza la gestión de aquellos recursos internos con los que cuenta una empresa entre ellos está el talento humano, los medios tecnológicos y la base más importante como es el capital financiero. Para los funcionarios es importante conocer los horarios laborales y cumplir los parámetros establecidos en su contrato de trabajo, de esta forma se puede visualizar el tipo de llegada, para su receso y finalmente la salida.

Por otro lado se detalla el conjunto de funciones administrativas que se realiza de forma secuencial para ayuda a la empresa a mejorar cada etapa dentro de la misma para precautelar los recursos y alcanzar sus objetivos. Se emplea la fase de planificación, fase de organización, fase de dirección y fase de control, cada una de estas fases cuentan con un propósito de cumplimiento. (Carrera, 2021)

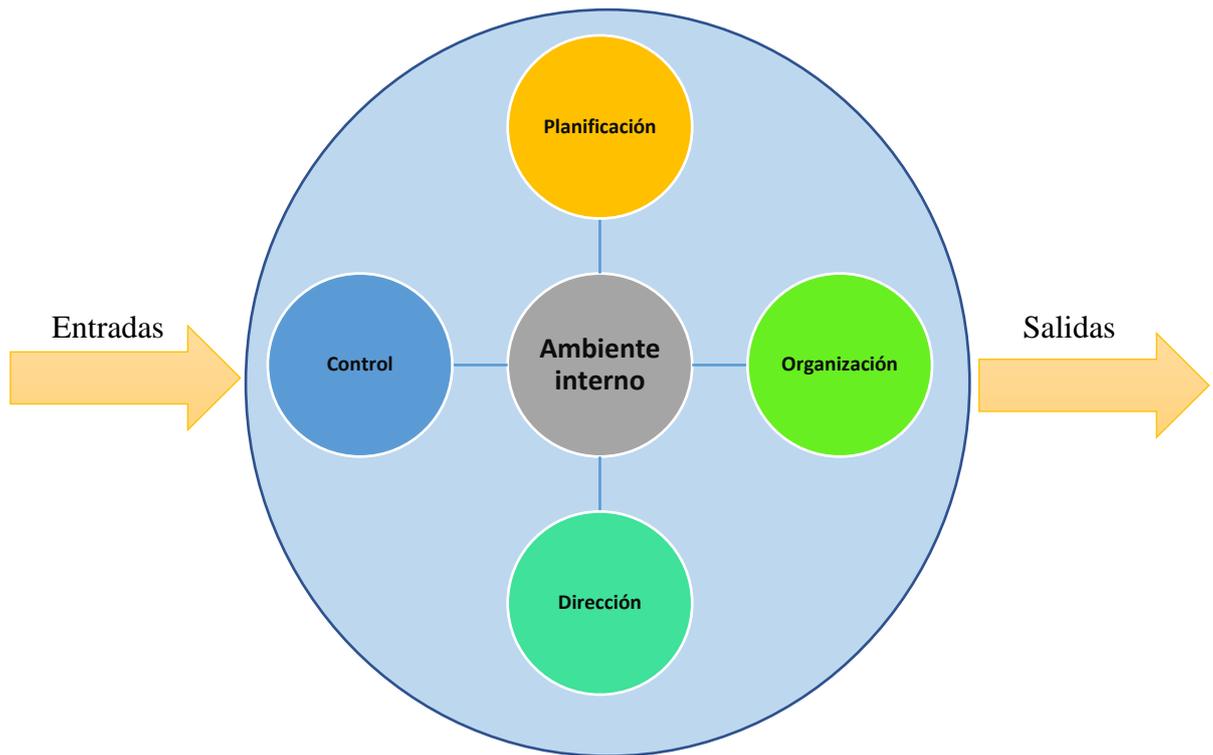


Figura 3. Proceso administrativo
Elaborado por: Andrea Supe
Fuente: <https://> (Carrera, 2021)

Mejora continua

Esta actividad o proceso busca mejorar e innovar cada proceso y servicio al que va dirigido la empresa, es importante mencionar que cada proceso administrativo debe ser actualizado periódicamente con nuevos modelos de gestión que permita mejorar cada función o a su vez mantenerse renovado de posibles problemas que se presente.

En el mundo de los negocios empresariales es necesario que el cliente se encuentre satisfecho al momento de requerir de un servicio ya que en algunas ocasiones el cliente realiza una publicidad de boca en boca al garantizar el servicio que se le ha otorgado por medio de esto se puede mejorar aspectos negativos y mejorar donde se necesite, de la misma forma presentar un valor agregado en la atención ya sea de forma cordial o empatía se puede mejorar la comunicación que permite solventar las dudas del cliente (Bueno & Jácome, 2021).

Para mantener la mejora continua dentro de la empresa es importante contar con ciertos aspectos:

- Establecer objetivos: esto deben ser claros y alcanzables
- Definir un periodo temporal concreto: debe ser el tiempo que involucrara una actividad
- Desarrollar un estudio: esta actividad debe contar con teorías aplicables a la realidad.
- Procesos: orientar a los procesos antiguos a superar y actualizarse
- Simplificación: Mientras menos proceso exista más rápido saldrá la producción
- Involucrara: agrupar a los funcionarios con ideas positivas que busquen la mejora continua.
- Evaluación: En todo el proceso debe haber una revisión periódica de cada fase con el fin de detectar problemas que afecten a largo plazo.
- Resultados: presentar un muestreo de las actividades permite revisar cada proceso.
- Análisis: ya con toda la información necesaria se puede realizar un análisis minucioso de la labor realizada.
- Implementación: permite ejecutar la propuesta de estudio.

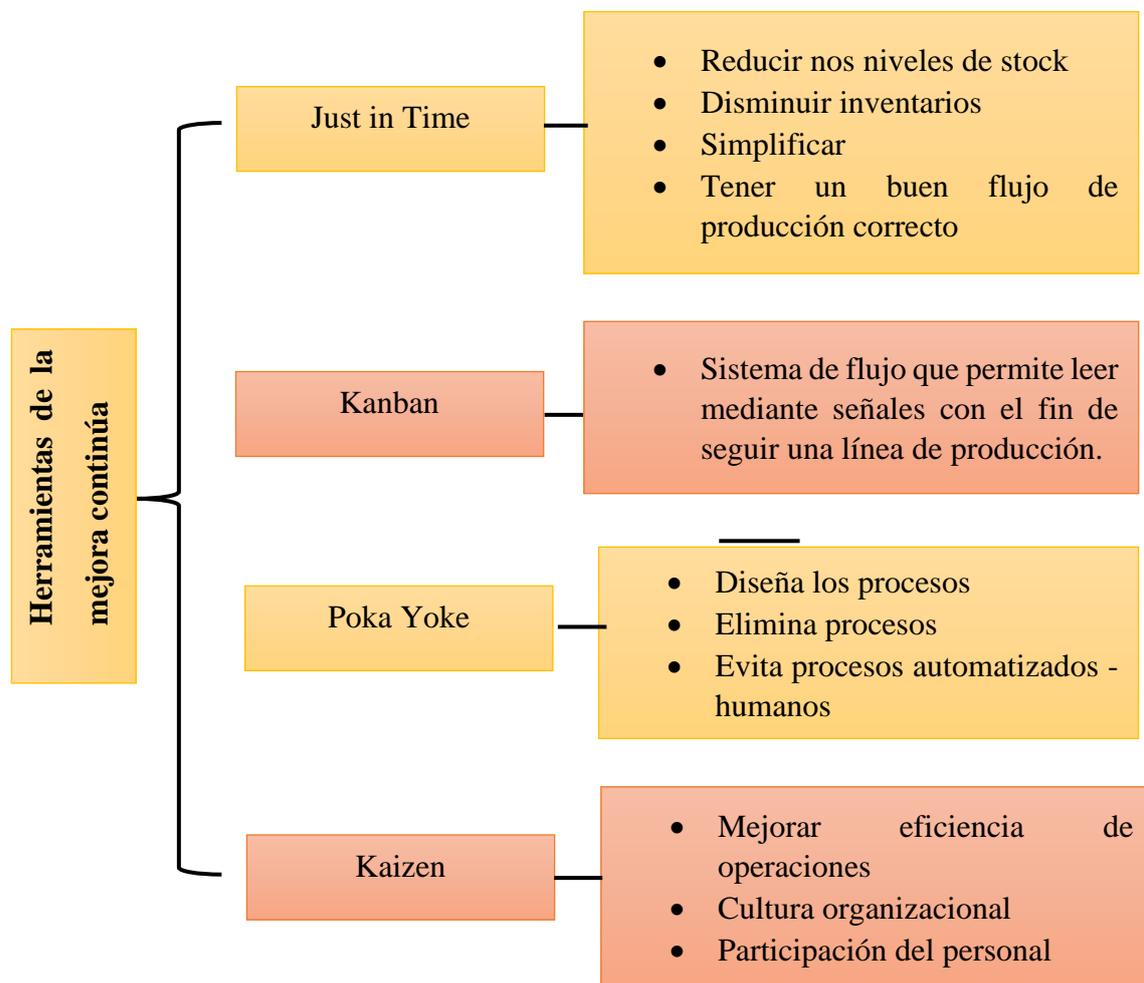


Figura 4. Herramientas de la mejora continua
Elaborado por: Andrea Supe
Fuente: Propia



Figura 5. Calidad
Elaborado por: Andrea Supe
Fuente: Propia

La calidad en los servicios públicos

La calidad dentro del sector público ha sido un problema que se ha generado desde varios años atrás por lo que es importante analizar desde varios puntos de vista uno de ellos es la evolución administrativa la cual se basa en actualizar los conocimientos o varios métodos que se emplea dentro de la unidad de trabajo. Por otro lado está la ineficiencia laboral la cual da inicio a varios problemas laborales con los compañeros de trabajo y la inestabilidad laboral la cual muestra a los funcionarios con baja autoestima que no permite desempeñar las funciones ya antes previstas. (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2020)

Este problema se ha visto frecuentemente en las empresas publicas ya que al ser una empresa dedicada al servicio de la población varios funcionarios han descuidado su forma de trabajo, disminuyen su rendimiento y únicamente se basan en prestar atención al cliente de forma monótona sin percepción alguna del bienestar hacía en cliente.

Sin embargo, la ciudadanía se ha visto en la obligación de recoger las sugerencias negativas y llegar hasta los altos mandos, con el fin de mejorar estos servicios. Los funcionarios públicos están en la obligación de mejorar el servicio y prestar la ayuda necesaria a la población mediante un servicio de calidad.

Esta serie de parámetros busca mejorar el funcionamiento dentro del el GAD Parroquial de Santa Rosa con la supervisión del área de trabajo, con esto se busca optimar la participación integral de la institución en base a la calidad dentro de los

servicios por lo que esta iniciativa se da para proporcionar un mejor ambiente de trabajo y a su vez sumar aportes positivos a la parte administrativa del GAD.

Es importante conocer la forma en que los usuarios de los servicios públicos califican a los funcionarios, se recuerda que esta actividad se la realizaba por medio de un buzón de sugerencias que permite conocer ciertas actividades que genera malestar y problemas a la población. (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2020)

Mejora en el sector publico

Peritar que la empresa pública saga de la monotonía y se actualice es una competencia positiva que permite que todos aquellos funcionarios públicos requieran una actualización de conocimientos y al mismo tiempo se pueda optimizar los recursos posibles y el tiempo en base una hermanita de mejora continua

La herramienta de Kaisen permite mejorar eficiencia de operaciones, crear una cultura organizacional en la que puedan integrar la participación del personal, esto involucra a todos los funcionarios con el único fin de mejorar y brindar un mejor servicio dentro de la misma. Con esta herramienta permite crear procesos empresariales optimizadas y mejoradas, esta filosofía radica en Japón mediante la jerarquización de las actividades para reducir los problemas empresariales. (Alvarado & Pumisacho, 2020)

Los cambios se pueden empezar a realizar desde una pequeña actividad que permita mejorar un plan de trabajo, con esto se provee mejorar la atención al cliente, resolver sus problemas y sobretodo cultivar un mejor desempeño en su área de trabajo con esto permite optimizar el tiempo.

Satisfacción

Este parámetro es un punto clave para la empresa, la satisfacción es el resultado de un buen trabajo, de una buena atención la cual permite que el cliente se sienta a gusto y buena con otros posibles clientes. En la actualidad este punto debe ser considerado como clave ya que gracias a esto se puede obtener más cliente con la garantía de un buen cliente satisfecho de la atención brindada.

Con esta iniciativa se puede incrementar clientes con una referencia de boca en boca positiva la cual genera retención de clientes, en cuanto a esto en menos tiempo se realice una actividad más beneficios hacia en cliente se puede obtener, los funcionarios públicos deben contar con la paciencia necesaria en base a la labor que realiza con la población.

En algunas ocasiones se han podido observar que la mayoría de funcionarios piden que el cliente les otorgue una calificación en base a la facilidad en las actividades, esta puntuación puede ser positiva y negativa pero a su vez le permite al funcionario público a mejorar en cuantos aspectos, por realizar esta actividad los funcionarios se ha visto en la obligación de mejorar su trato y expresiones ante los clientes. (Zenvia, 2020)

Evita perder a los clientes es uno de los propósitos principales para una empresa a pesar de cuando se habla del sector público el cliente siempre vuelve ya que debe realizar sus trámites correspondientes por lo hay que dar un seguimiento a los puntos necesario y otorgar un mayor beneficio y aumentar el ciclo de vida del cliente

Gestión

En base a la gestión permite sumar todos aquellos recursos con los que una empresa posee para con estos mejorar el funcionamiento, se puede analizar los recursos en varios aspectos, luego orientar según las necesidades de la población

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1. Métodos

Los métodos de investigación utilizados se fundamentan en el enfoque cuantitativo, tomando en cuenta que se recopiló información medible con el objetivo de diagnosticar los procesos administrativos relacionados con la satisfacción de la población santarroseña del Cantón Ambato y establecer un buen sistema administrativo de calidad que permita mejorar el servicio y la comunicación del GAD Parroquial.

2.1.1. Enfoque

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, tomando en cuenta que es una metodología de investigación que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos o datos que se pueden cuantificar. Este enfoque se utiliza para estudiar fenómenos sociales, científicos o de otro tipo, y tiene como objetivo principal medir variables, establecer relaciones causales y generalizar los resultados a una población más amplia (Galeano, 2020).

En este contexto, se aplica el enfoque cuantitativo, ya que se tomó información y datos medibles en las instalaciones del GAD Parroquial de Santa Rosa sobre la gestión de calidad y la mejora continua en dicha entidad, para lo cual se utilizó una encuesta que permitió obtener la opinión que tienen los funcionarios esta temática, lo cual permitió diagnosticar la situación actual; además, permitió obtener el fundamento necesario respecto a los procesos que se efectúan actualmente en el GAD para proponer un sistema administrativo de calidad.

2.2. Alcance o Tipo

El alcance de la investigación es descriptivo, explicativo y correlacional.

2.2.1. Descriptiva

Es un tipo de investigación científica que tiene como objetivo principal describir y

caracterizar un fenómeno o situación de manera precisa y detallada, se centra en recopilar información y datos que permitan comprender cómo es o cómo se presenta un fenómeno en particular, sin buscar explicar las causas o establecer relaciones causales (Niño & Mendoza, 2021).

Las funciones que realiza el personal del GAD parroquial Santa Rosa se basa en definir ciertas actividades relacionadas al campo en las que se desempeñan para ello estas funciones deben ser redactadas y justificadas de acuerdo al personal.

2.2.2. Explicativa

Se enfoca en comprender las relaciones causales entre variables y en buscar explicaciones o razones subyacentes a un fenómeno o evento. A diferencia de la investigación descriptiva, que se limita a describir un fenómeno, la investigación explicativa busca responder a preguntas de por qué y cómo suceden ciertos fenómenos o eventos (Rebollo & Ábalos, 2022).

La investigación explicativa permite relacionar las variables de estudio como la gestión de calidad se relaciona con la mejora continua en base al campo de estudio de analizar la forma de dar cumplimiento a los objetivos que se plantea en el proyecto gracias a la ayuda del GAD parroquial de Santa Rosa, quien brindo la información necesaria en base a la administración que se desarrolla en base al trabajo que se realiza día a día.

2.2.3. Correlacional

Tiene como objetivo principal establecer y medir la relación entre dos o más variable; en sí, se enfoca en identificar la fuerza y dirección de la relación que existe entre ellas. Para lo cual, se recopilan datos de diferentes individuos o unidades de estudio, midiendo las variables de interés. Luego, se realiza un análisis estadístico para determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables y para medir la magnitud y dirección de esa relación (Bilbao & Escobar, 2022).

En base a la encuesta que se realizó a los funcionarios de GAD parroquial de Santa Rosa se tomó dos preguntas aleatorias con el fin de conocer los parámetros

establecidos dentro de la misma, esto permite obtener datos reales y a su vez conocer las debilidades del GAD y fortalecer.

2.3. Modalidad

2.3.1. De campo

Se basa en la recopilación de datos directamente del entorno o contexto en el que ocurre el fenómeno o evento que se está investigando. En este tipo de investigación, se realiza una recolección de datos de primera mano mediante la observación, la entrevista, la encuesta u otros métodos de recolección de datos en el lugar donde ocurren los hechos (Barbosa, Mar, & Molar, 2020).

En base a la encuesta que se procedió a realizar a los directivos del GAD parroquial Santa Rosa y a más funcionarios del MIES los cuales gracias a su colaboración se procedió a recoger la información que fue necesaria para el desarrollo de este proyecto.

2.3.2. Bibliográfica

Se basa en la consulta y análisis crítico de fuentes bibliográficas relevantes y disponibles sobre un tema específico. En este tipo de investigación, se recurre principalmente a libros, revistas científicas, informes técnicos, tesis, documentos académicos y otros materiales escritos para recopilar información, revisar y analizar el conocimiento existente sobre un tema en particular (Ñaupas et al., 2019).

Para este estudio se procedió a buscar información en internet y fuentes secundarias las cuales dio apertura al desarrollo de este proyecto, el personal de GAD parroquial brindó la información necesaria con la finalidad de ampliar el campo de estudio.

2.4. Población y muestra

La población constituye el número de hechos, fenómenos o personas que comparten características en común y son de interés en una investigación (Bilbao & Escobar,

2022). En esta investigación la población está integrada por 21 funcionarios que están vinculados a las diferentes unidades del GAD Parroquial de Santa Rosa:

Tabla 1. Formación académica

Población	N° de funcionarios
Personal administrativo	7
Personal del MIES	14
Total	21

Elaborado por: Andrea Supe

2.5. Técnica

La técnica utilizada para recopilar información respecto a los procesos administrativos relacionados con la satisfacción de la población santarroseña del Cantón Ambato, fue la encuesta. Esta técnica se utilizó para recopilar información o datos de una muestra o grupo de personas, con el fin de obtener una visión más amplia o representativa de un determinado tema que resulta de interés para el investigador (Barbosa et al., 2020).

2.6. Instrumento (Validez y confiabilidad -recolección de información)

El instrumento empleado fue un cuestionario de encuesta, el cual fue validado por expertos, la cual consiste en un proceso en el que se busca obtener una evaluación objetiva y crítica de un instrumento de recolección de datos, como un cuestionario, una escala o una guía de observación, por parte de expertos en el campo de estudio o especialistas en el tema abordado (González, 2020). El instrumento (encuesta) fue validado por dos expertos como se visualiza en el Anexo 2.

De igual manera se calculó la confiabilidad del instrumento con el Coeficiente Alfa de Cronbach, que es una herramienta que evalúa la consistencia interna de un instrumento de medición. Para obtener este valor, solo se requiere una única administración del instrumento. Los resultados de esta medida oscilan entre 0 y 1, donde un valor más cercano a 1 indica una mayor consistencia interna. Se establece que el valor mínimo

aceptable para el Coeficiente Alfa de Cronbach es 0.7. Si el resultado es menor a este umbral, significa que la consistencia interna de la escala utilizada es baja, lo que puede indicar que el instrumento no es suficientemente confiable para medir el fenómeno que se busca evaluar (Tuapanta et al., 2017).

En la presente investigación se validó el instrumento mediante el análisis de Cronbach con la ayuda del paquete estadístico IBM SPSS Statistics, que dio como resultados un coeficiente de 0,987, lo que representa una consistencia interna del instrumento muy aceptable.

Tabla 2. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	31

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

2.7. Planteamiento de la Hipótesis

Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la mejora continua dentro del sector público en el GAD Parroquial de Santa Rosa.

CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de los resultados.

Una vez levantada la información a través de la encuesta realizada a los funcionarios del Gad de Santa Rosa se obtuvieron los siguientes resultados:

1.- Formación Académica

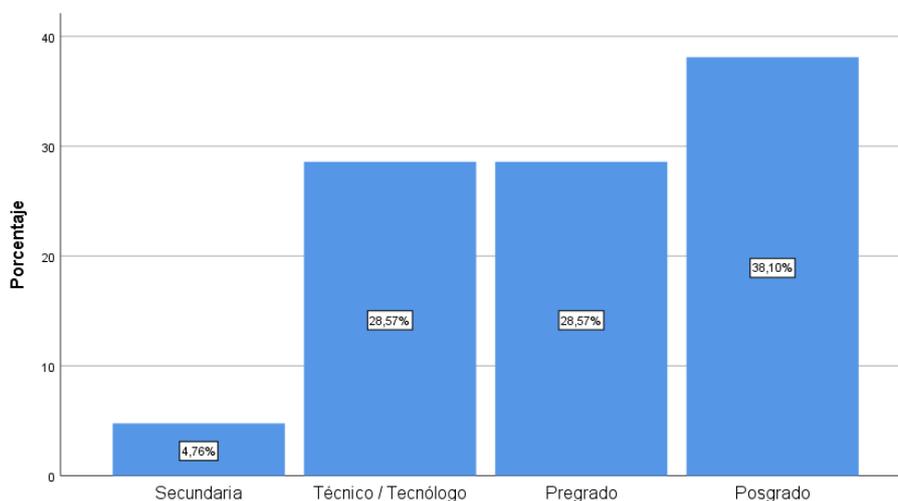
Tabla 3. Formación académica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	1	4,8	4,8	4,8
	Técnico / Tecnológico	6	28,6	28,6	33,3
	Pregrado	6	28,6	28,6	61,9
	Posgrado	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 6. Formación académica



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 38,10% de los encuestados tienen posgrado, el 28,57% tienen título de pregrado, así mismo, el otro 28,57% es técnico/tecnólogo;

mientras que, el 4,76% tiene título de secundaria, es decir, es Bachiller. Hay que mencionar que es importante tener un título académico, para acceder a ciertos puestos y cargos en el sector público, se exige un título académico específico como requisito legal o reglamentario, esto garantiza que los candidatos tendrán un nivel mínimo de educación y capacitación en el área relevante para el puesto.

2.- ¿Usted tiene alguna discapacidad?

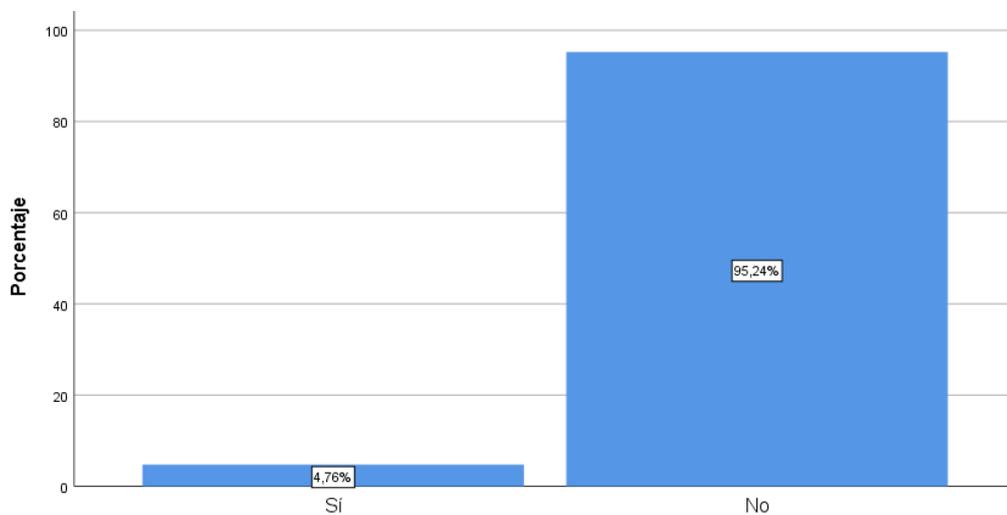
Tabla 4. Discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	1	4,8	4,8	4,8
	No	20	95,2	95,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 7. Discapacidad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

Del total de encuestados, el 52,2% afirma que no tiene ninguna discapacidad; mientras que sólo el 4,8% si la tiene. El número de personas con discapacidad que laboran en

la entidad es mínimo; sin embargo, hay que recalcar que su contratación promueve la diversidad en el lugar de trabajo y fomenta un entorno laboral inclusivo.

3.- ¿Indique el tipo de discapacidad que Usted tiene?

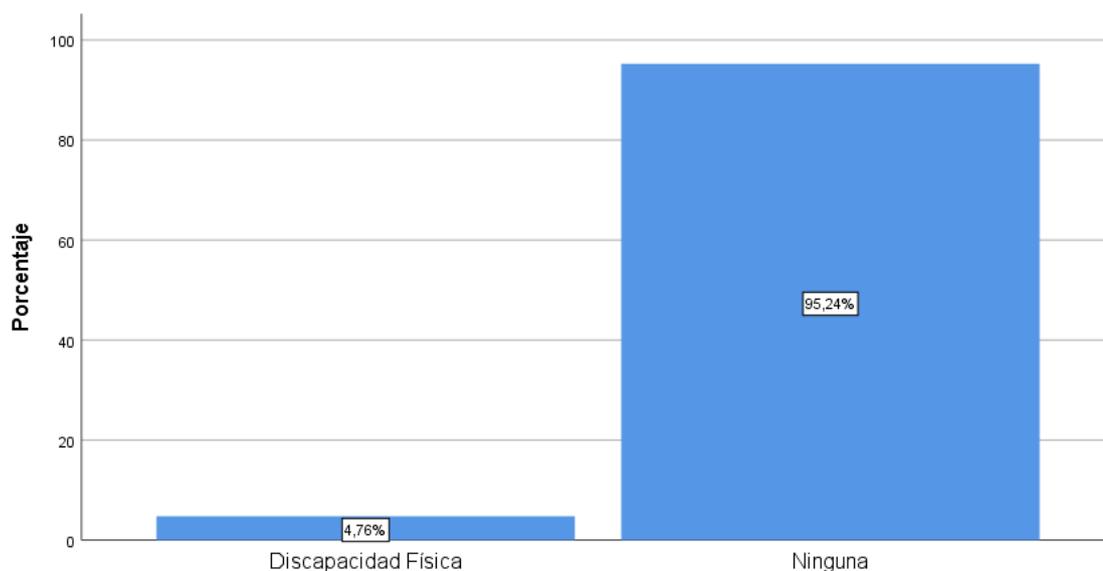
Tabla 5. Tipo de discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Discapacidad Física	1	4,8	4,8	4,8
	Ninguna	20	95,2	95,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 8. Tipo de discapacidad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

Como se observa en la figura precedente, el 4,78% presenta una discapacidad física. Cabe mencionar que el contratar personas con discapacidad física es un acto de inclusión y respeto a los derechos humanos. Al brindar igualdad de oportunidades laborales, se promueve la dignidad y el valor de todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas.

4.-. Edad

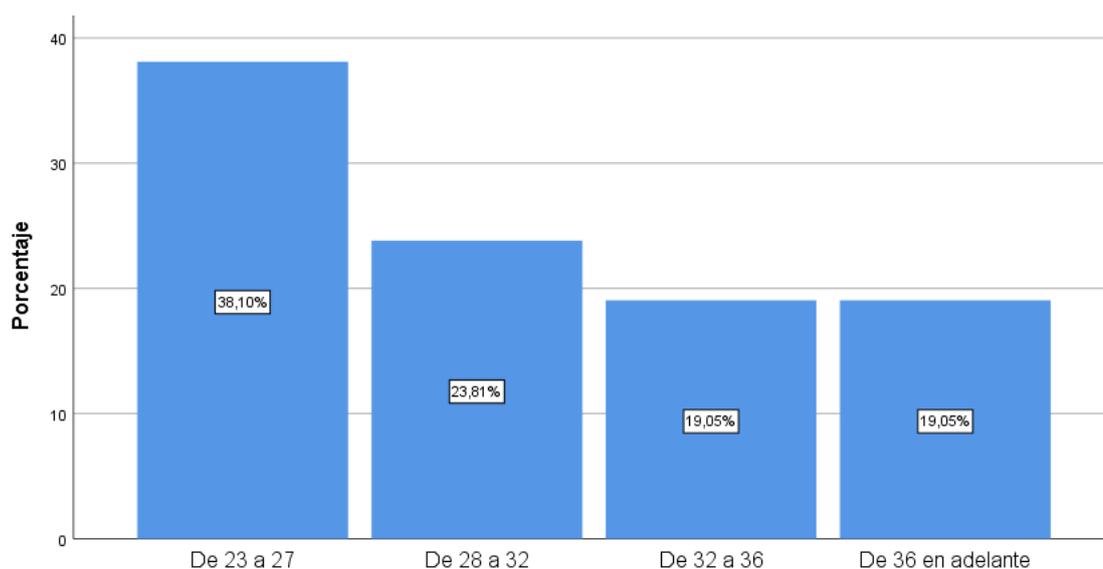
Tabla 6. Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 23 a 27	8	38,1	38,1	38,1
	De 28 a 32	5	23,8	23,8	61,9
	De 32 a 36	4	19,0	19,0	81,0
	De 36 en adelante	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 9. Edad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

Los resultados en la figura anterior muestran que, el 37,1% de los funcionarios que laboran en el GAD Parroquial de Santa Rosa tienen entre 23 y 27 años, el 23,81% tienen entre 28 y 32 años, un 19,05% tiene entre 32 y 36 años y el otro 19,05% tiene más de 36 años de edad. La mayoría de funcionarios que laboran en la institución son

adultos jóvenes; sin embargo, en el sector público el rango promedio de edad de funcionarios públicos es de 41 años de edad (Torres et al., 2017).

5. Sexo

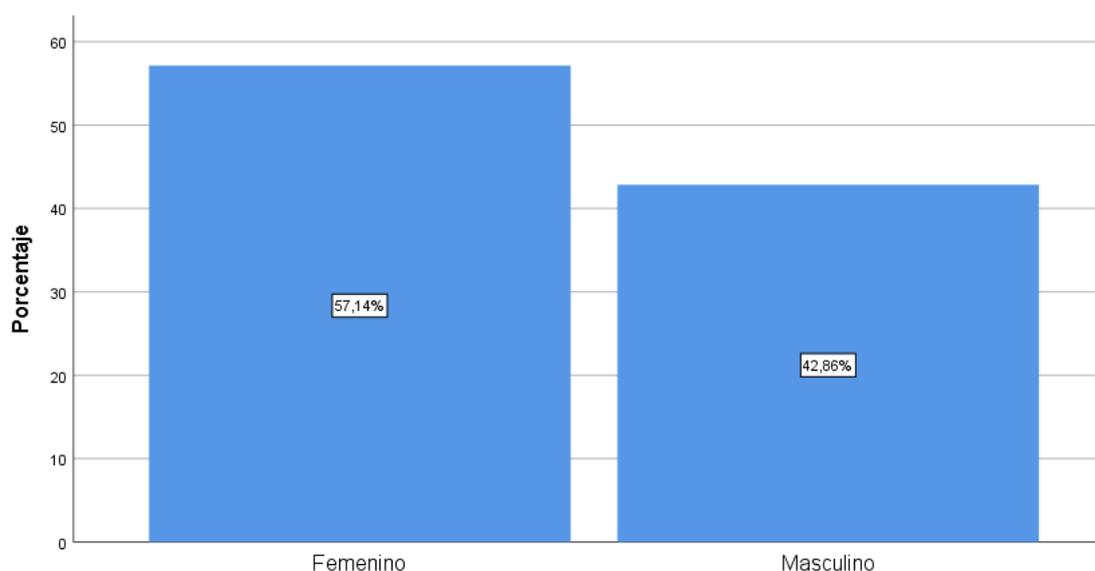
Tabla 7. Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	12	57,1	57,1	57,1
	Masculino	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 10. Sexo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

Conforme los resultados obtenidos, el 57,14% de los funcionarios que laboran en el GAD Parroquial de Santa Rosa son mujeres; mientras que el 42,86% son hombre. La mayoría de personas que labora en esta institución son mujeres, su contratación en el sector público promueve la igualdad de oportunidades laborales, garantizando que las mujeres tengan las mismas posibilidades de acceder a empleo y cargos públicos que

los hombres. Esto ayuda a superar las barreras de género ya crear un entorno laboral más equitativo.

6.- ¿Usted es funcionario del GAD Parroquial de Santa Rosa?

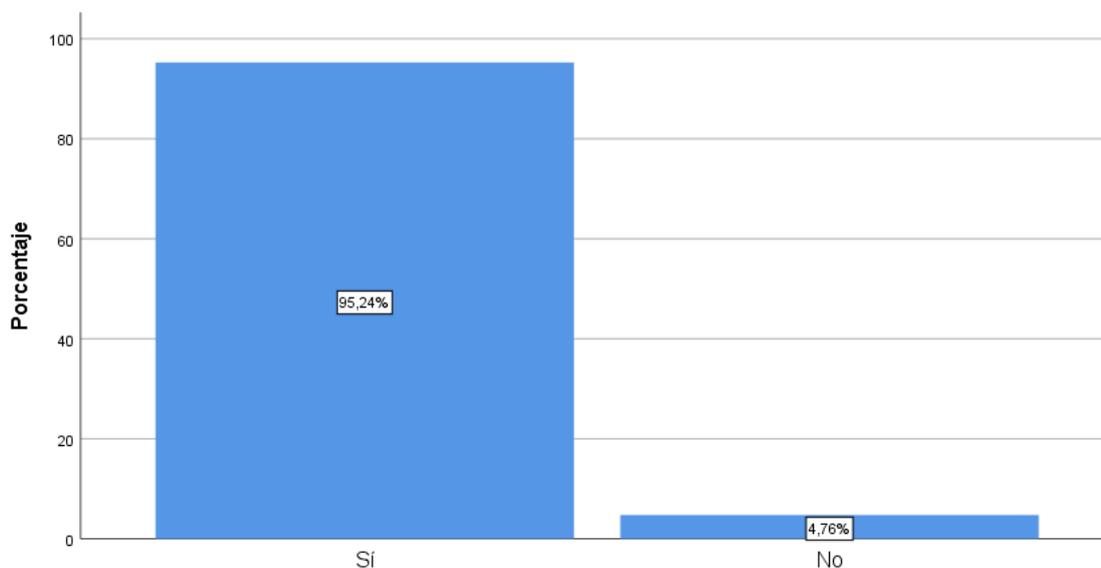
Tabla 8. Es funcionario del GAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	20	95,2	95,2	95,2
	No	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 11. Es funcionario del GAD



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

De acuerdo a la figura 6, el 95,24% de los encuestados laboran en el GAD Parroquial de Santa Rosa, el 4,78% indica que no. La mayoría de personas que respondieron la encuesta son servidores públicos que laboran en esta institución, desarrollando

diversas actividades de atención y servicio a la comunidad de la parroquia y sus barrios.

7.- Tiempo de trabajo en el GAD Parroquial de Santa Rosa?

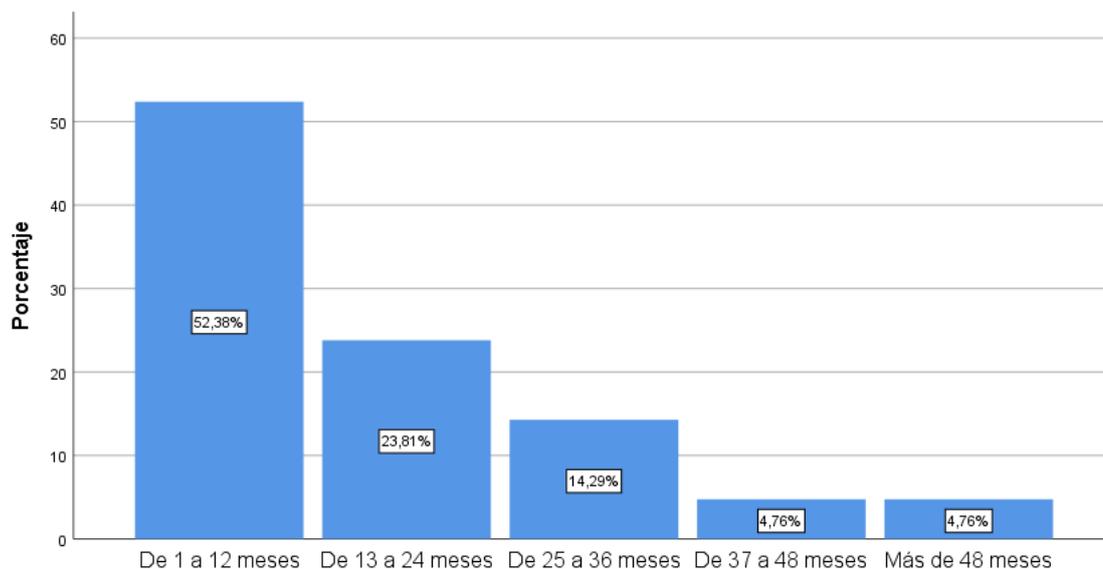
Tabla 9. Tiempo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 12 meses	11	52,4	52,4	52,4
	De 13 a 24 meses	5	23,8	23,8	76,2
	De 25 a 36 meses	3	14,3	14,3	90,5
	De 37 a 48 meses	1	4,8	4,8	95,2
	Más de 48 meses	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 12. Tiempo de trabajo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

Como se ilustra en la figura anterior, el 52,38% de los encuestados indican que llevan laborando con el GAD Parroquial de Santa Rosa entre 1 mes y un año, el 23,81% tiene entre 13 meses y dos años, el 14,29% trabaja en el GAD entre 25 y 36 meses, un 4,76% lleva entre 37 meses y 48; mientras que, el otro 4,76% lleva laborando más de 48 meses. Los resultados muestran que la mayoría de funcionarios que laboran en el GAD llevan menos de un año en la entidad.

8.- ¿Según las opciones escoja el cargo que desempeña dentro del GAD Parroquial de

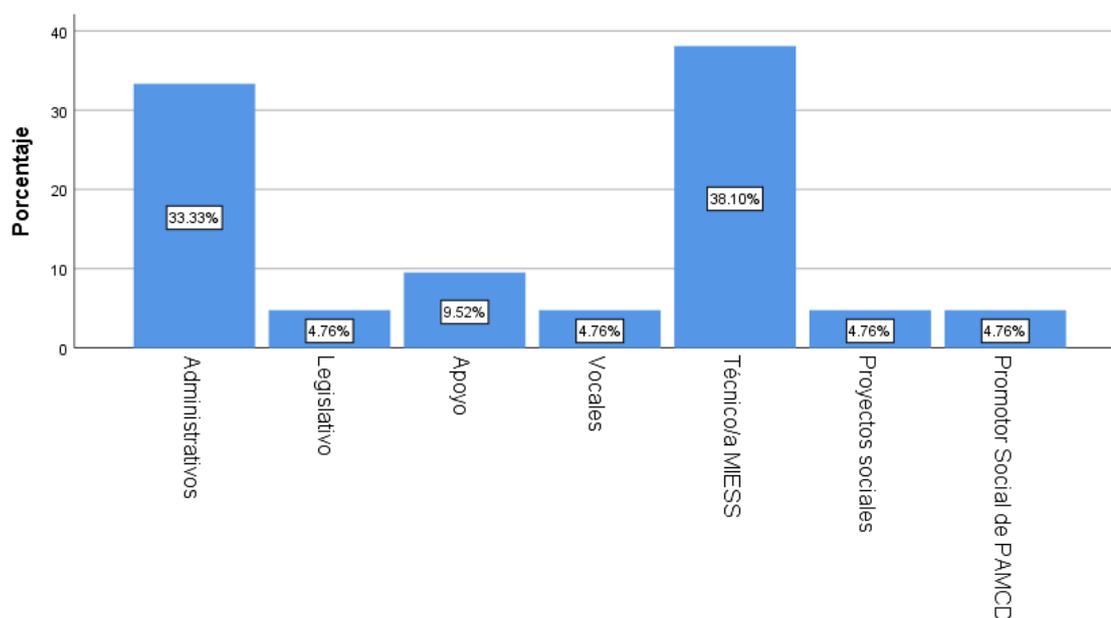
Tabla 10. Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrativos	7	33.3	33.3	33.3
	Legislativo	1	4.8	4.8	38.1
	Apoyo	2	9.5	9.5	47.6
	Vocales	1	4.8	4.8	52.4
	Técnico/a MIESS	8	38.1	38.1	90.5
	Proyectos sociales	1	4.8	4.8	95.2
	Promotor Social de PAMCD	1	4.8	4.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 13. Cargo que desempeña



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

Como se observa en la figura anterior, el 38,10% de los encuestados son técnicos del MIESS, el 33,33% ocupan cargos del área administrativa, el 9,52% laboran en el área de apoyo, el resto de funcionario ocupan cargos legislativos, otros son vocales, proyectos sociales y Promotor Social de PAMCD.

9. ¿Usted se encuentra satisfecho con la gestión administrativa en el GAD?

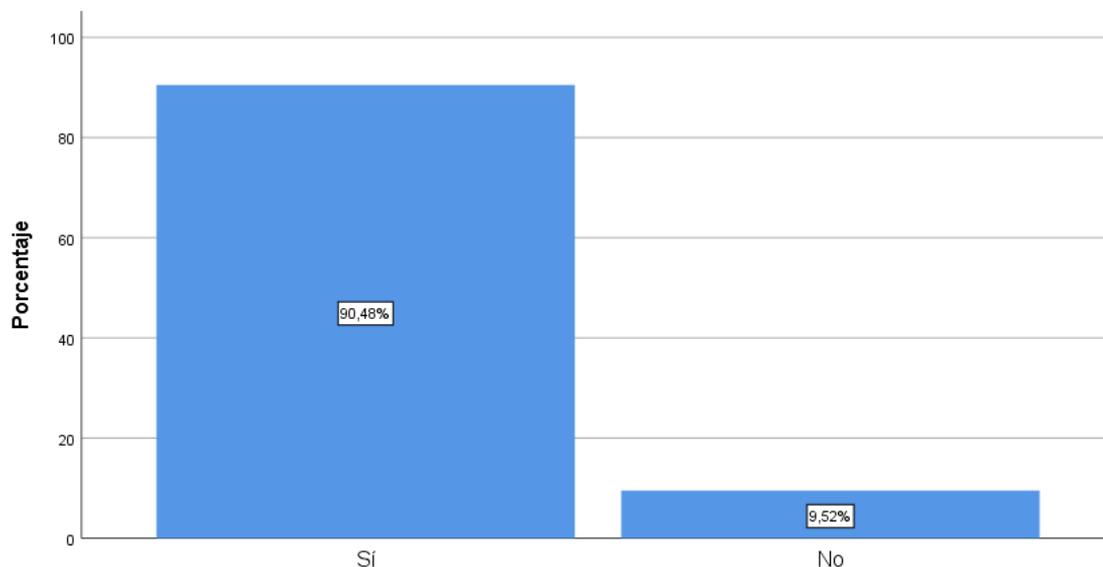
Tabla 11. Se encuentra satisfecho con la gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	19	90,5	90,5	90,5
	No	2	9,5	9,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 14. Se encuentra satisfecho con la gestión administrativa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

De acuerdo a la figura anterior, el 90,48% de los encuestados afirman que se encuentra satisfecho con la gestión administrativa en el GAD; mientras que, el 9,52% no lo está. Los resultados obtenidos muestran que la gran mayoría de funcionarios que laboran actualmente en el GAD parroquial de Santa Rosa están satisfechos por la gestión que este realiza, lo que permite asumir que cumple con la ejecución de los proyectos, programas y obras planificadas.

10. ¿Cuál de las siguientes variables contribuye a una mejora continua?

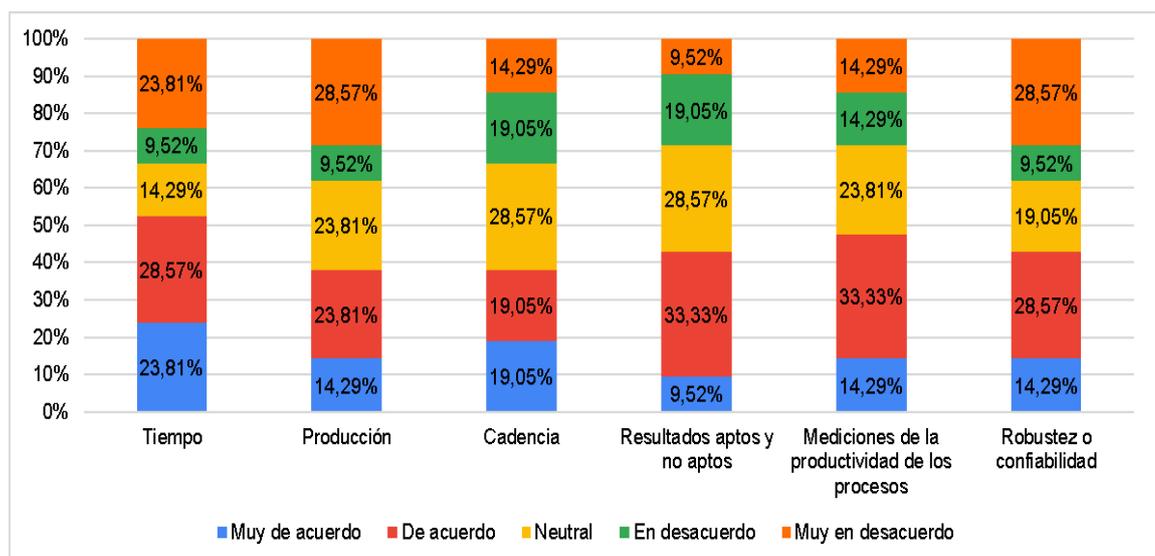
Tabla 12. Variables contribuye a una mejora continua

Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total
Tiempo	5	6	3	2	5	21
Producción	3	5	5	2	6	21
Cadencia	4	4	6	4	3	21
Resultados aptos y no aptos	2	7	6	4	2	21
Mediciones de la productividad de los procesos	3	7	5	3	3	21
Robustez o confiabilidad	3	6	4	2	6	21

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 15. Variables contribuye a una mejora continua



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

Conforme la figura anterior, están de acuerdo (28,57%) y muy de acuerdo (23,81%) que la variable tiempo contribuye a una mejora continua; mientras que, el 23,81% está muy en desacuerdo (23,81%) y en desacuerdo (9,52%); en tanto que, el 14,29% se mantiene neutro. Por otra parte, en menor proporción, los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo en que otras de las variables que contribuyen a la mejora continua son la producción, la cadencia, los resultados aptos y no aptos, las mediciones de la productividad de los procesos y la robustez o confiabilidad; sin embargo, existe una gran cantidad que están en desacuerdo y muy en desacuerdo; así también, muchos encuestados se mantienen neutros.

11. - ¿Cómo califica los procesos que se ejecutan en las unidades del GAD?

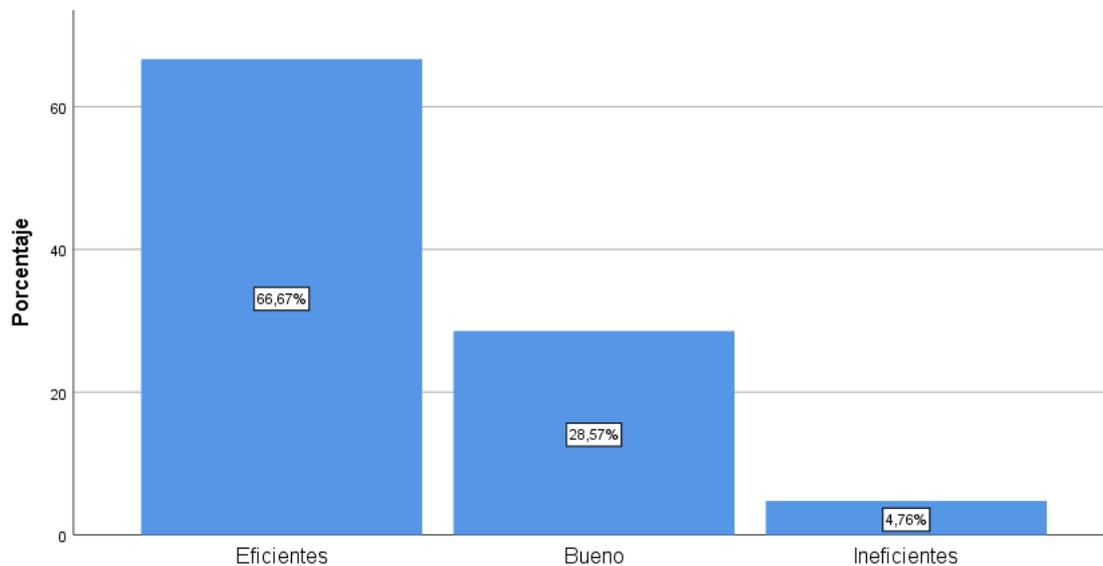
Tabla 13. Cómo califica los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficientes	14	66,7	66,7	66,7
	Bueno	6	28,6	28,6	95,2
	Ineficientes	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 16. Cómo califica los procesos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

Acorde a la figura anterior, el 66,67% de los encuestados califican los procesos que se ejecutan en las unidades del GAD como eficientes, el 28,57% señala que son buenos; mientras que, el 4,76% asevera que son ineficientes. Los resultados muestran que según el criterio de la mayoría de funcionarios del GAD, los procesos que se ejecutan en cada unidad del mismo son eficientes, lo cual contribuye a que la gestión administrativa sea adecuada.

12.- ¿Qué consideras debe cambiar para que tu situación laboral mejore?

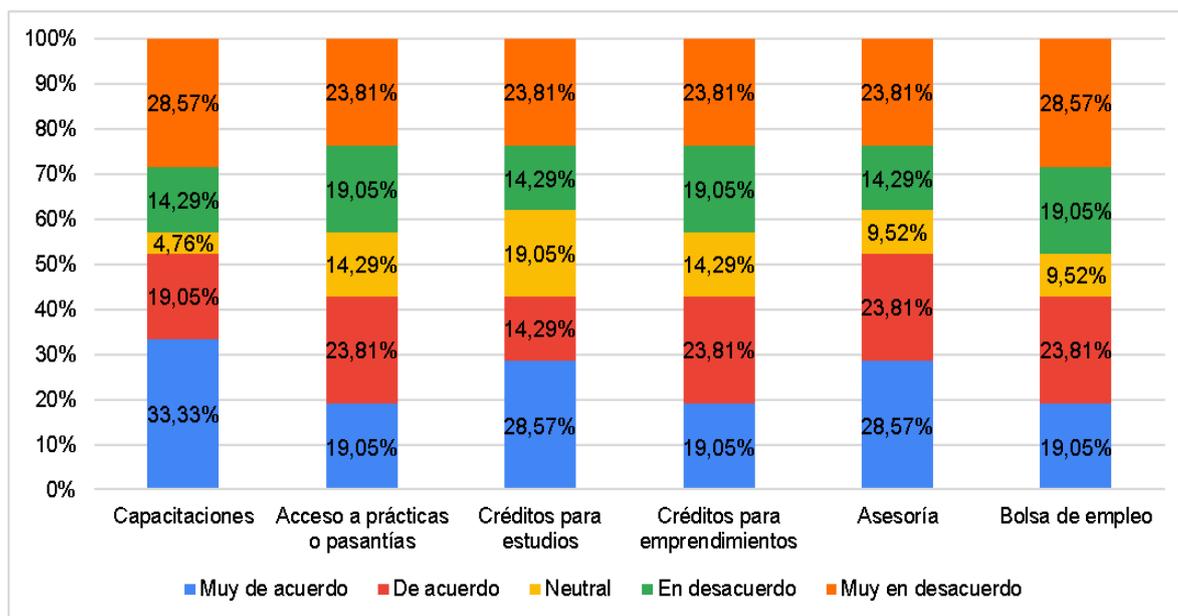
Tabla 14. Qué debe cambiar para que la situación laboral mejore

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total
Capacitaciones	7	4	1	3	6	21
Acceso a prácticas o pasantías	4	5	3	4	5	21
Créditos para estudios	6	3	4	3	5	21
Créditos para emprendimientos	4	5	3	4	5	21
Asesoría	6	5	2	3	5	21
Bolsa de empleo	4	5	2	4	6	21

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 17. Qué debe cambiar para que la situación laboral mejore



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

Como se observa en la figura anterior, al preguntar sobre que se debe cambiar para mejorar la situación laboral, están muy de acuerdo y de acuerdo en que se debe cambiar las capacitaciones (33,33% y 19,05%), el acceso a prácticas o pasantías (19,05% y

23.81%), el créditos para estudios (28,57% y 14.29%), los créditos para emprendimientos (19,05% y 23.81%), la asesoría (28,57% y 23.,81%) y la bolsa de empleo (19,05% y 23,81%); sin embargo, existe un gran número de encuestados están en desacuerdo y muy en desacuerdo; mientras que, varios se mantienen neutros. Según los resultados obtenidos, la mayoría considera que, se debería realizar cambio en cuanto a las capacitaciones y asesorías que reciben los funcionarios que laboran en el GAD:

13.- ¿Recibo el reconocimiento de mi jefe por mi trabajo?

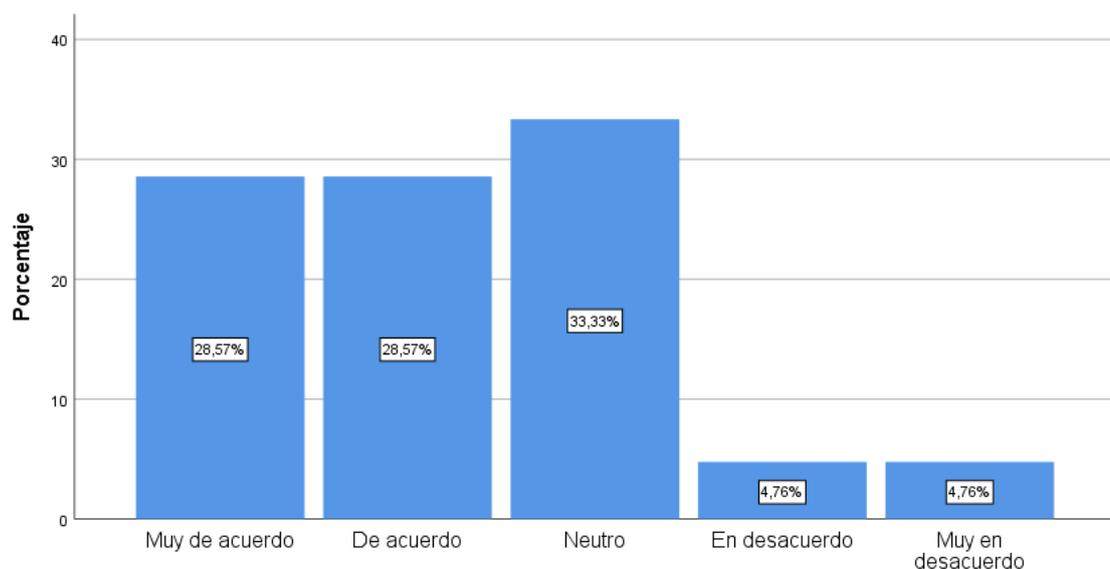
Tabla 15. Reconocimiento de mi jefe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy de acuerdo	6	28.6	28.6	28.6
De acuerdo	6	28.6	28.6	57.1
Neutro	7	33.3	33.3	90.5
En desacuerdo	1	4.8	4.8	95.2
Muy en desacuerdo	1	4.8	4.8	100.0
Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 18. Reconocimiento de mi jefe



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

Como se ilustra en la figura anterior, el 33,33% de los encuestados se mantienen neutros a si reciben reconocimiento de su jefe, mientras que, un 28,57% están muy de acuerdo y de acuerdo, el 4,76% está en desacuerdo y el otro 4,76% muy en desacuerdo. Los resultados obtenidos muestran que, no todos los funcionarios que laboran en el GAD Parroquial de Santa Rosa reciben el reconocimiento por su trabajo, lo cual hace que la mayoría se sienta insatisfecho al observar preferencias por los trabajadores de ciertas unidades.

14.- ¿Hay una comunicación amigable y efectiva dentro de mi trabajo?

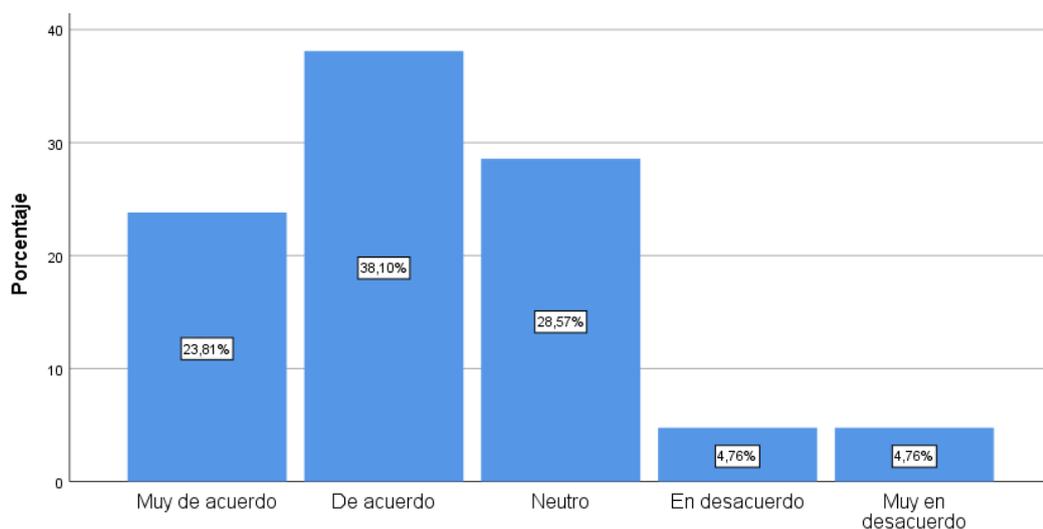
Tabla 16. Comunicación amigable y efectiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	5	23,8	23,8	23,8
	De acuerdo	8	38,1	38,1	61,9
	Neutro	6	28,6	28,6	90,5
	En desacuerdo	1	4,8	4,8	95,2
	Muy en desacuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 19. Comunicación amigable y efectiva



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

Como se ilustra en la figura anterior, la mayoría de encuestados están de acuerdo (38,10%) y muy de acuerdo (23,81%) en que existe una comunicación amigable y efectiva dentro de su trabajo; mientras que el 28,57% se mantienen neutros; por otra parte, un 4,76% está de acuerdo y muy en desacuerdo. Los resultados muestran que existe una buena comunicación en el GAD Parroquial de Santa Rosa, lo cual es fundamental, ya que a través de esta se logra que los procesos y actividades se desarrollen de forma efectiva en cada una de las áreas de la institución.

15.- ¿Recibe asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos cuando se lo solicita?

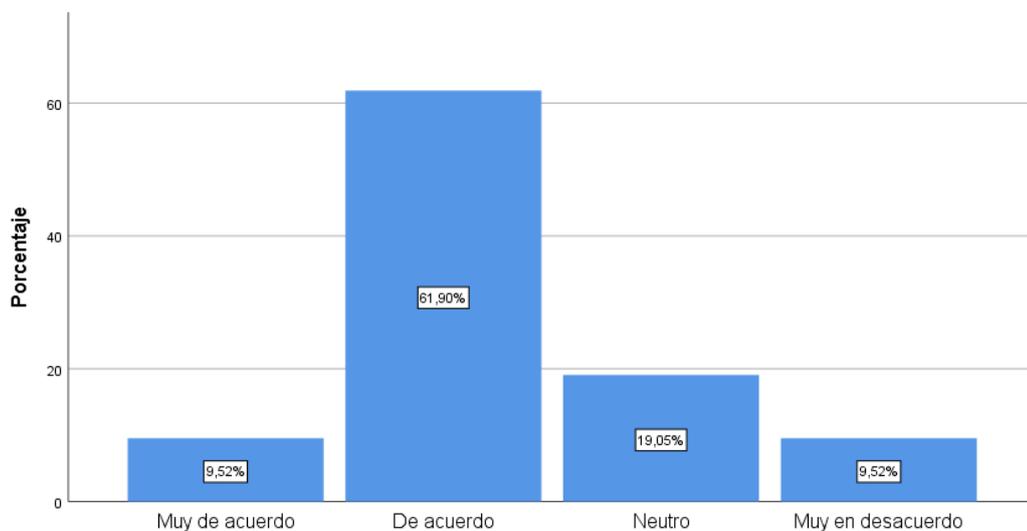
Tabla 17. Recibe asesoría o ayuda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	2	9,5	9,5	9,5
	De acuerdo	13	61,9	61,9	71,4
	Neutro	4	19,0	19,0	90,5
	Muy en desacuerdo	2	9,5	9,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 20. Recibe asesoría o ayuda



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

Acorde a la figura anterior, el 61,9% está de acuerdo en que recibe asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos cuando lo solicita, el 19,05% se mantiene neutro, un 9,52% está muy de acuerdo; mientras que, el otro 9,52% está muy en desacuerdo. Los resultados obtenidos muestran que, la mayoría de funcionarios que laboran en el GAD Parroquial de Santa Rosa reciben algún tipo de asesoría o ayuda para efectuar correctamente sus funciones.

16.- ¿Qué factores influyen en su rendimiento diario?

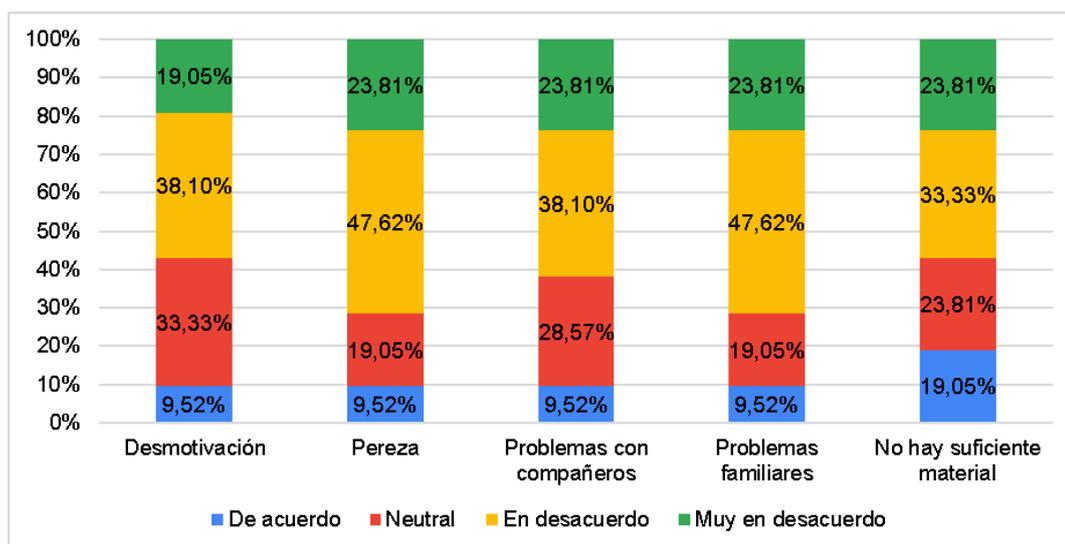
Tabla 18. Factores influyen en su rendimiento diario

	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Desmotivación	2	7	8	4
Pereza	2	4	10	5
Problemas con compañeros	2	6	8	5
Problemas familiares	2	4	10	5
No hay suficiente material	4	5	7	5

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 21. Factores influyen en su rendimiento diario



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

De acuerdo a la figura anterior, gran parte de los encuestados están de acuerdo (33,33%) y muy de acuerdo (9,52%) en que uno de los factores que influyen en su rendimiento laboral es la desmotivación; así mismo, están de acuerdo (23,81%) y muy de acuerdo (19,05%) en que otro factor es que no hay suficiente material; mientras que, están de acuerdo (28,57%) y muy de acuerdo (9,52%) que los problemas con los compañeros de trabajo influyen en su rendimiento. En menor proporción, están de acuerdo (19,05%) y muy de acuerdo (9,52%) en que, la pereza y los problemas familiares influyen en su rendimiento. También existe, un gran número de encuestados que se mantienen neutros.

17.- Si, pudiera cambiar algo dentro de su lugar de trabajo. ¿Qué cambiaría?

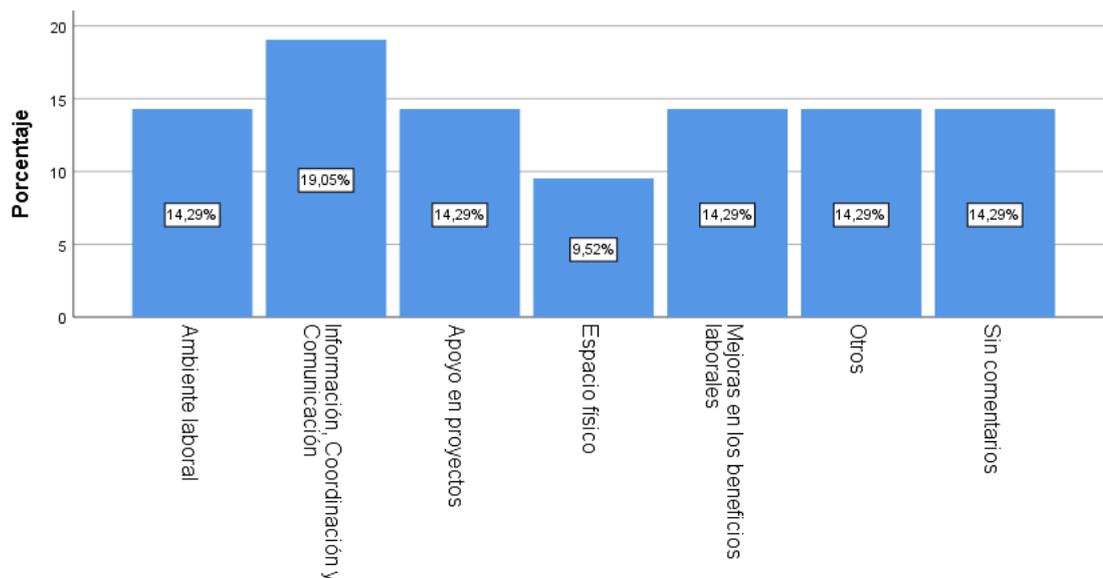
Tabla 19. Qué cambiaría de su lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ambiente laboral	3	14,3	14,3	14,3
	Información, Coordinación y Comunicación	4	19,0	19,0	33,3
	Apoyo en proyectos	3	14,3	14,3	47,6
	Espacio físico	2	9,5	9,5	57,1
	Mejoras en los beneficios laborales	3	14,3	14,3	71,4
	Otros	3	14,3	14,3	85,7
	Sin comentarios	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Supe

Figura 22. Qué cambiaría de su lugar de trabajo



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Andrea Supe

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, al preguntar si pudieran cambiar algo dentro de su lugar de trabajo, el 19% asevera que sería aspectos relacionados a la información, coordinación y comunicación, de forma proporcional, el 14,29% señala que el ambiente laboral, mejoras en los beneficios laborales, el apoyo a proyectos, entre otros; mientras que otro 14,29% indica que otros y otros no comentan; finalmente, el 9,52% considera que se debería mejorar el espacio físico.

3.2.Verificación de hipótesis (según el proyecto de Titulación aprobado)

Para verificar la hipótesis planteada se utilizó el χ^2 , para lo cual se siguió los siguientes pasos:

Planteamiento de la hipótesis:

H₁: La gestión de calidad incide en la mejora continua dentro del sector público en el GAD Parroquial de Santa Rosa.

H₀: La gestión de calidad no incide en la mejora continua dentro del sector público en el GAD Parroquial de Santa Rosa.

Nivel de significación

Para comprobación de la hipótesis, se selecciona un nivel de significancia del 5%, ($\alpha=0,05$).

Criterio de decisión

Los criterios de decisión permiten aceptar o rechazar la hipótesis planteada, es decir, aceptar o rechazar la hipótesis H₀ o H₁.

X^2 Calculado < X^2 Critico; se acepta la hipótesis **H₁** y se rechaza la H₀

X^2 Calculado > X^2 Critico; se acepta la hipótesis **H₀** y se rechaza la H₁

Prueba Estadística

Para comprobar si la distribución estadística se ajusta o no a la curva normal, a través de la técnica de Chi Cuadrado, se realizaron los siguientes cálculos en el programa estadístico SPSS.

Tabla del Chi Cuadrado Crítico

Tabla 20. *Tabla Chi-Crítico*

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555

Tabla 21. Frecuencias observadas y esperadas

		14.- ¿Hay una comunicación amigable y efectiva dentro de mi trabajo?					Total
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	
9. ¿Usted se encuentra satisfecho con la gestión administrativa que labora en el GAD?	Sí	5	8	6	0	0	19
	No	0	0	0	1	1	2
Total		5	8	6	1	1	21

Fuente: Programa SPSS

Tabla 22. Prueba del chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,000 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	13,209	4	,010
Asociación lineal por lineal	9,727	1	,002
N de casos válidos	21		

Fuente: Programa SPSS

Decisión

Como se muestra en la tabla de cálculo del χ^2 calculado; se puede resaltar que se obtuvo un valor de 21,000; mientras que, acorde a la tabla del χ^2 crítico se tuvo una cantidad de 9,4877; lo que significa que:

$$X^2 \text{ Calculado} = 21,000 > X^2 \text{ Crítico} = 9,4877$$

Al ser el X^2 calculado mayor que el X^2 crítico se acepta la hipótesis H_1 y se rechaza la H_0 ; es decir, la gestión de calidad incide en la mejora continua dentro del sector público en el GAD Parroquial de Santa Rosa.

3.3. Propuesta

Procesos administrativos realizados en el GAD de Santa Rosa

A través de la investigación de campo, se pudo identificar que en el GAD de Santa Rosa no se tiene definido de manera formal los procesos que se ejecutan en cada una de las unidades que lo integran; por lo cual, se procedió a levantar información para formular los procesos basados en la calidad para atender oportunamente las necesidades de los pobladores de la zona, considerando también, la normativa vigente en el Ecuador.

Formulación de los procesos

Tabla 23. Identificación y estructuración de los procesos

PROCESOS	Descripción
NIVEL DIRECTIVO/GOBERNANTE	
1. PROCESO GOBERNANTE	
1.1. Junta Parroquial de San Bartolomé.	
1.2. Sistema de Participación Ciudadana	
1.3. Presidente/a del GAD Parroquial	
NIVEL DE APOYO/ASESORIA/OPERATIVO	
2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR	
2.1 Unidad de Comisiones Permanentes Desconcentradas	2.1.1 Comisión de Producción. 2.1.2 Comisión de Ambiente. 2.1.3 Comisión Socio-Cultural. 2.1.4 Comisión de la Política Institucional y Vialidad 2.1.5 Comisión de Asentamiento Humanos e Infraestructura Física
3. PROCESOS HABILITANTE	
3.1 PROCESO DE ASESORÍA	3.1.1 Unidad Técnica de Desarrollo Social 3.1.1.1 Promotor Social 3.1.2 Unidad de Comisiones Técnicas
3.2 PROCESO DE APOYO	3.2.1 Unidad de Comisiones Permanentes. 3.2.1.1 Comisión de Mesa 3.2.1.2 Comisión de Planificación y Presupuesto. 3.2.1.3 Comisión de Igualdad y Género. 3.2.2 Unidad de Comisiones Especiales u Ocasionales 3.2.3 Unidad de Financiera y Administrativa 3.2.3.1. Secretaria/o – Tesorera/o 3.2.3.2 Auxiliar de Servicios

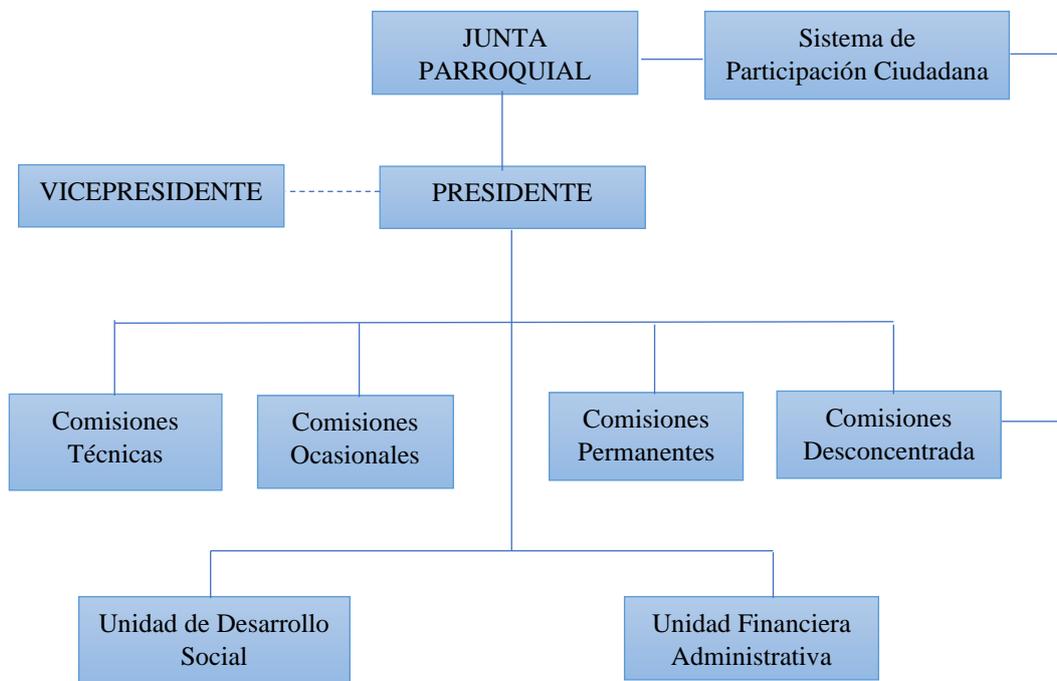
Elaborado por: Andrea Supe

Organigrama estructural propuesto

El organigrama estructural es una representación gráfica y jerárquica de la estructura organizacional de una entidad, constituye una herramienta crucial para la gestión y el funcionamiento eficiente de la misma. Proporciona a una visión clara y concisa de la

estructura organizacional, mostrando cómo se dividen las responsabilidades, autoridades y relaciones entre las diferentes unidades.

Figura 23. Organigrama estructural propuesto

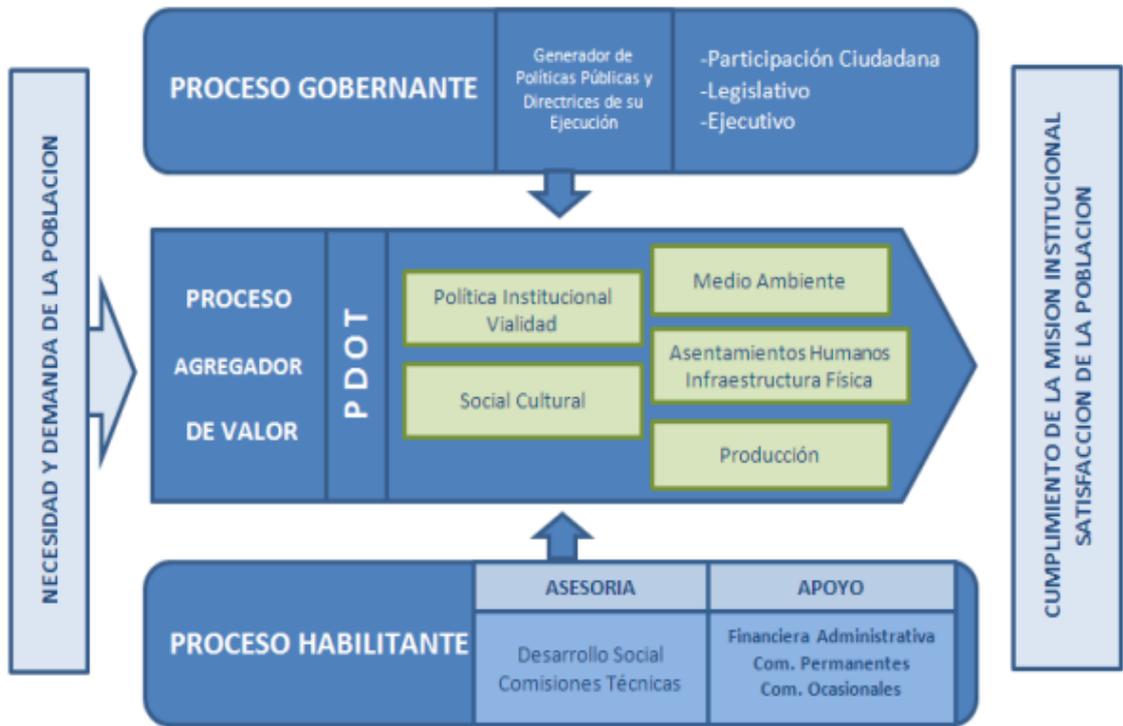


Elaborado por: Andrea Supe

Mapa de proceso

El mapa de procesos es una herramienta visual que muestra de forma clara y sistemática los procesos y actividades que se llevan a cabo en un GAD. Es una representación gráfica de cómo fluye la información y las actividades a lo largo de toda la entidad:

Figura 24. Mapa de procesos



Elaborado por: Andrea Supe

Ahora bien, considerando que uno de los procesos más importantes que se ejecutan en los GAD es la gestión estratégica se propone mejorar lo siguiente:

Proceso actual

Figura 25. Proceso de gestión estratégica actual

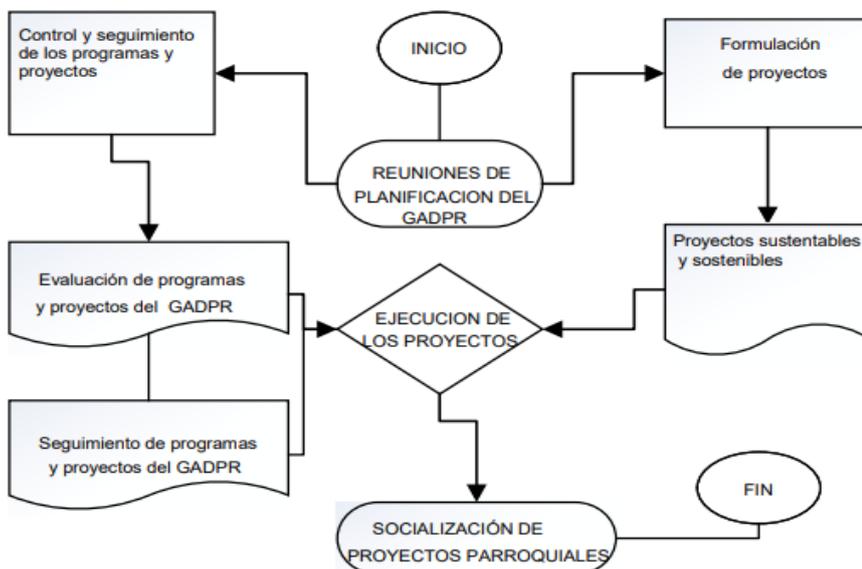
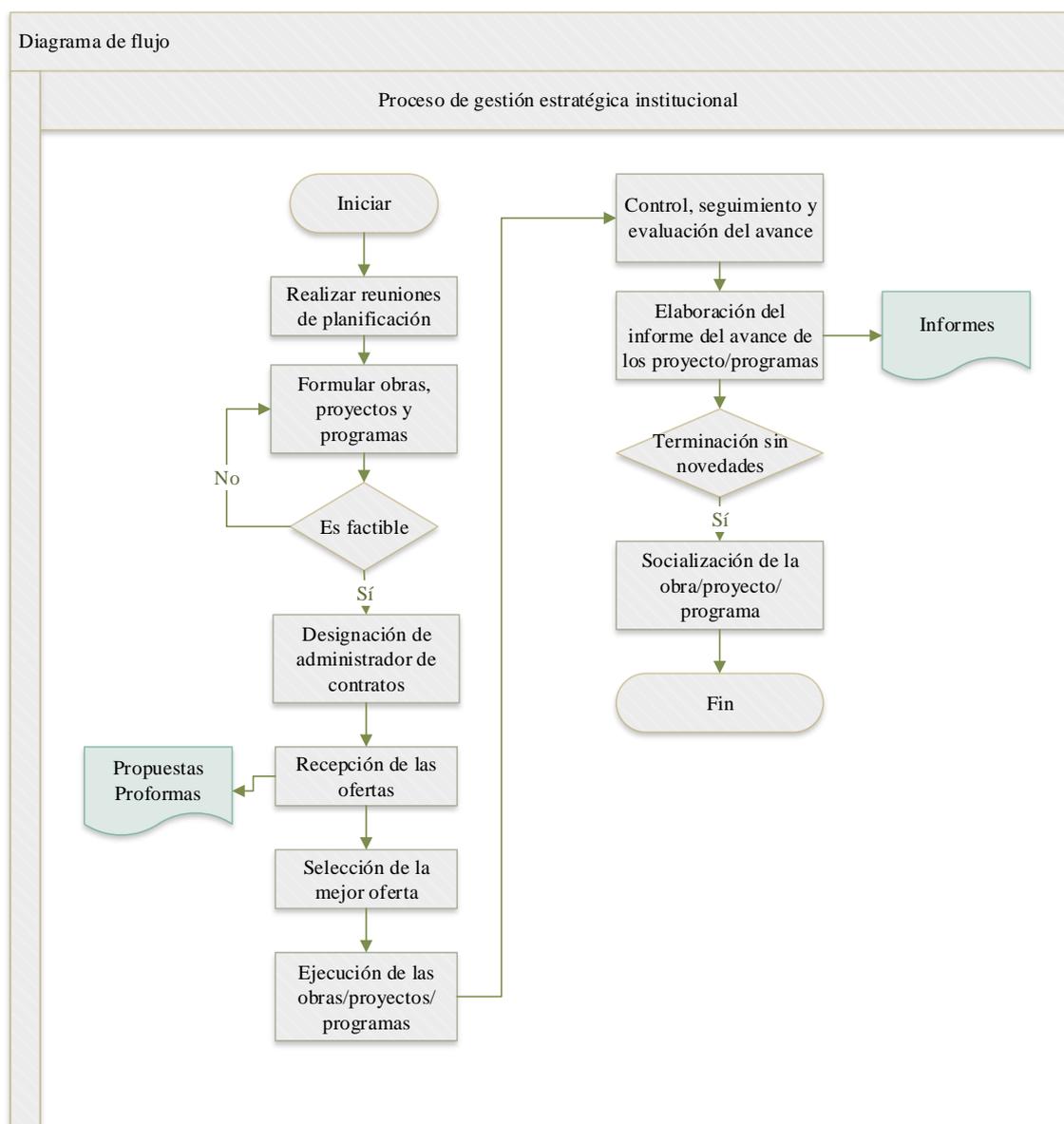


Figura 26. Proceso de gestión estratégica propuesta

Como se ilustra en la figura 26, los procesos no se hallan desglosados de forma adecuada y se presentan de una forma muy generalizada; por tanto, se propone reestructurar el proceso, detallando cada uno de los procedimientos a ejecutarse con el propósito de garantizar la eficiencia en la gestión del GAD Parroquial de Santa Rosa.



Elaborado por: Andrea Supe

Atribuciones de la junta parroquial. Las atribuciones son designadas de acuerdo a lo señalado en el Art. 67 reformado del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial y Autonomía y Descentralización. Estas son:

- a. Emitir acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria en áreas que correspondan a su competencia según este Código.
- b. Aprobar el plan parroquial de desarrollo y el plan de ordenamiento territorial, los cuales deben ser formulados de manera participativa con la colaboración del consejo parroquial de planificación y otras instancias de participación. Además, es su tarea evaluar la ejecución de estos planes.
- c. Analizar y aprobar, o en su caso, hacer observaciones al presupuesto del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural. Este presupuesto debe estar en concordancia con el plan parroquial de desarrollo y el de ordenamiento territorial. Asimismo, debe asegurarse de que haya una participación ciudadana que represente los intereses colectivos de la parroquia rural, en línea con lo establecido por la Constitución y la ley. También evaluarán la liquidación presupuestaria del año anterior, junto con sus respectivas reformas.
- d. Autorizar, a solicitud del presidente de la junta parroquial rural, los trasposos de partidas presupuestarias y las reducciones de crédito, siempre y cuando las circunstancias lo requieran.
- e. Tener la facultad de autorizar la contratación de empréstitos con el objetivo de financiar programas y proyectos contemplados en el plan parroquial de desarrollo y ordenamiento territorial. Sin embargo, deberán observar las disposiciones estipuladas en la Constitución y la ley.
- f. Proponer proyectos de ordenanzas al concejo municipal, en beneficio de la población de la parroquia rural.
- g. Autorizar la suscripción de contratos, convenios e instrumentos que comprometan al gobierno parroquial rural.
- h. Tomar decisiones sobre la participación del gobierno parroquial rural en la conformación del capital de empresas públicas o mixtas creadas por otros niveles de gobierno, siempre en consonancia con lo establecido en la Constitución y la ley.
- i. Supervisar la gestión del presidente o presidenta del gobierno parroquial rural de acuerdo a lo establecido en este Código.
- j. Tomar decisiones sobre la participación del gobierno parroquial rural en mancomunidades o consorcios.

- k. Formar comisiones permanentes y especiales según sea necesario, con la participación de la ciudadanía de la parroquia rural, y aprobar la creación de comisiones ocasionales sugeridas por el presidente o presidenta del gobierno parroquial rural.
- l. Autorizar licencias para los miembros del gobierno parroquial rural, siempre que no excedan en total sesenta días. En casos de enfermedades catastróficas o calamidades domésticas debidamente justificadas, este período podrá extenderse.
- m. Conocer y resolver los asuntos presentados por el presidente o presidenta de la junta parroquial rural.
- n. Fomentar la implementación de centros de mediación y solución alternativa de conflictos, en conformidad con lo establecido por la ley.
- o. Impulsar la creación de organizaciones de la población parroquial para promover la producción, seguridad ciudadana, mejoramiento del nivel de vida, y el desarrollo de la cultura y el deporte.
- p. Promover y coordinar la colaboración de los habitantes de la parroquia en mingas u otras formas de participación social para llevar a cabo obras de interés comunitario.

Responsabilidades de los vocales

Entre las responsabilidades y deberes que deben tener los miembros del gobierno parroquial rural de Santa Rosa se incluyen:

- a. Proporcionar informes escritos mensuales y anuales sobre su gestión y logros.
- b. Mantener respeto, ética y moral en sus relaciones con los demás miembros y empleados.
- c. Obedecer las directrices del Presidente y de la Junta Parroquial.
- d. Cumplir con las tareas, funciones y otras disposiciones emanadas por el Presidente y la Junta Parroquial.
- e. Presentar la planificación anual de las comisiones a su cargo.
- f. Rendir cuentas de acuerdo con las normativas y disposiciones vigentes.

Participación Ciudadana: El derecho de la ciudadanía a participar en todos los asuntos de interés público se ejercerá a través de diversos mecanismos de la

democracia representativa, directa y comunitaria. Para garantizar esta participación, se establecerá un sistema de participación ciudadana con su propia estructura y denominación, regulado por un acto normativo. Este sistema tendrá los siguientes propósitos:

- a. Deliberar sobre las prioridades de desarrollo en sus áreas respectivas, definiendo objetivos de desarrollo territorial, líneas de acción y metas.
- b. Participar en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, así como en la definición de propuestas de inversión pública.
- c. Elaborar presupuestos participativos para los gobiernos.
- d. Participar en la definición de políticas públicas.
- e. Establecer condiciones y mecanismos de coordinación para tratar temas específicos relacionados con los objetivos de desarrollo territorial mediante grupos de interés sectoriales o sociales. Estos grupos prepararán insumos documentados para la formulación del plan.
- f. Fortalecer la democracia local a través de mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social.
- g. Promover la participación e involucramiento de la ciudadanía en las decisiones relacionadas con el desarrollo en los distintos niveles territoriales.
- h. Fomentar mecanismos de formación ciudadana para promover una ciudadanía activa y consciente.

Atribuciones del presidente de la Junta Parroquial

Las atribuciones del Presidente o Presidenta de la Junta Parroquial se detallan en el Artículo 70 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, y comprenden lo siguiente:

- a. Ser la representación legal y judicial del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.
- b. Ejercer la facultad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.
- c. Convocar y presidir las sesiones de la junta parroquial rural, con voz y voto, y proponer el orden del día previamente. En caso de empate en las votaciones

del órgano legislativo y de fiscalización, el Presidente o Presidenta tendrá un voto dirimente.

- d. Presentar a la junta parroquial proyectos de acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria, acordes a las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.
- e. Dirigir la elaboración del plan parroquial de desarrollo y el de ordenamiento territorial, en concordancia con los planes cantonal y provincial de desarrollo.
- f. Participar de manera colaborativa en la formulación del plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional, conforme a los planes parroquiales de desarrollo y ordenamiento territorial, siguiendo los procedimientos participativos establecidos por el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial y Autonomía y Descentralización.
- g. Decidir el modelo de gestión administrativa para la ejecución del plan parroquial rural de desarrollo y ordenamiento territorial.
- h. Expedir el orgánico funcional del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.
- i. Asignar los asuntos que deben pasar a las comisiones del gobierno parroquial y establecer el plazo para la presentación de los informes correspondientes.
- j. Sugerir la formación de comisiones ocasionales necesarias para el funcionamiento del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.
- k. Designar a sus representantes institucionales en entidades, empresas u organismos colegiados en los que el gobierno parroquial rural tenga participación, así como delegar atribuciones y deberes al vicepresidente o vicepresidenta, vocales de la junta y funcionarios, dentro de sus competencias.
- l. Suscribir contratos, convenios e instrumentos que comprometan al gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, de acuerdo con la ley.
- m. En situaciones de emergencia declarada, solicitar la cooperación de la Policía Nacional, Fuerzas Armadas y servicios de auxilio y emergencias, siguiendo los canales legales establecidos.
- n. Coordinar un plan de seguridad ciudadana, adaptado a la realidad de cada parroquia rural, en sintonía con el plan cantonal y nacional de seguridad

ciudadana, involucrando al gobierno parroquial rural, al gobierno central a través del organismo correspondiente, la ciudadanía y la Policía Nacional.

- o. Designar a los funcionarios del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural mediante procesos de selección por méritos y oposición, considerando criterios de interculturalidad y paridad de género.
- p. En caso de fuerza mayor, dictar y ejecutar medidas transitorias que generalmente requieren autorización de la junta parroquial, y que tendrán carácter emergente. Se deberá informar a la asamblea y junta parroquial sobre estas medidas.
- q. Delegar funciones y representaciones a los vocales de la junta parroquial rural.
- r. Aprobar, bajo su responsabilidad civil, penal y administrativa, los traspasos de partidas presupuestarias, suplementarias y reducciones de crédito en casos especiales originados en asignaciones extraordinarias o para financiar situaciones de emergencia legalmente declarada.
- s. Conceder permisos y autorizaciones para el uso ocasional de espacios públicos, conforme a las ordenanzas metropolitanas o municipales y a las resoluciones dictadas por la junta parroquial rural.
- t. Suscribir las actas de las sesiones de la junta parroquial rural.
- u. Dirigir y supervisar las actividades del gobierno parroquial rural, coordinando y controlando el trabajo de los funcionarios del gobierno parroquial rural.
- v. Presentar un informe anual escrito a la junta parroquial rural y a la ciudadanía en general. Este informe evaluará la gestión administrativa realizada, resaltando el cumplimiento e impacto de sus competencias exclusivas y concurrentes.

Vicepresidente de la Junta Parroquial

El Vicepresidente tiene un rol importante en caso de ausencia temporal o definitiva del Presidente. Si el Presidente se ausenta por más de tres días o de manera permanente, el Vicepresidente, que es el vocal con la segunda votación más alta, lo reemplazará. Si también hay ausencia o impedimento del Vicepresidente, será subrogado por el siguiente vocal en orden de votación. En este caso, el Ejecutivo convocará al suplente

correspondiente para ocupar la última vocalía, siguiendo el orden de sucesión y presentando la documentación requerida.

Cuando el Vicepresidente asuma la Presidencia de manera temporal, tendrá las mismas atribuciones y prohibiciones que el Presidente titular. Además, será civil, administrativa y penalmente responsable de los actos que se lleven a cabo durante el período en que ocupe la Presidencia interinamente.

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Conforme la revisión teórica realizada se pudo determinar que la gestión de calidad en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) constituye un enfoque fundamental para garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia y satisfacción de los ciudadanos en la prestación de servicios y el cumplimiento de sus responsabilidades. Esta gestión se basa en la aplicación de políticas, procesos y sistemas que buscan mejorar constantemente la calidad de los servicios y la toma de decisiones en el ámbito local, como es el caso del GAD Parroquial de Santa Rosa.

De acuerdo a la encuesta aplicada se pudo conocer que, actualmente en el GAD Parroquial de Santa Rosa, para la mayoría de los funcionarios los procesos administrativos no siempre se desarrollan de forma eficiente, lo que provoca que exista inconformidad con la gestión que se realiza en el mismo. Por otra parte, se pudo conocer que los procesos y procedimientos no se han definido de manera formal, lo cual, dificulta el desarrollo eficiente de las funciones asignadas a los trabajadores; además, produce retraso en la ejecución de las actividades en las diferentes unidades del GAD.

Se formuló procesos de calidad para mejorar el servicio y la comunicación del GAD Parroquial de Santa Rosa, considerando los tiempos de demora que existen actualmente, eliminando procesos innecesarios que permitan optimizar tiempo y recursos.

4.2 Recomendaciones

Promover charlas, talleres y/o capacitaciones referentes a la gestión de calidad en instituciones públicas con el propósito de contar con funcionarios que dominen el tema y se comprometan con el desarrollo eficiente de los procesos del GAD y la mejora continua.

Los funcionarios del GAD Parroquial de Santa deben definir de manera formal todos los procesos y procedimientos que se deben ejecutar en cada una de las unidades del mismo con la finalidad de promover la eficiencia en el desarrollo de las tareas asignadas.

Socializar los procesos formulados con la finalidad de promover una gestión de calidad en el GAD fomentando estándares de calidad que permitan brindar los servicios públicos que satisfagan las necesidades y requerimientos de los pobladores.

Referencias

- Julio, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *ENFORQUES* .
- Almagro, D. (2019). *120 Estrategias y 36 Experiencias de seguridad ciudadana*. Ecuador .
- Alvarado, K., & Pumisacho, Á. (2020). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano. *Redalyc*.
- Barba, E. (2020). EL PRINCIPIO DE CALIDAD: SUS DESAFÍOS DESDE EL DERECHO ADMINISTRATIVO EN EL ECUADOR. *Kairós*.
- Barbosa, A., Mar, C., & Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación. Metodos y técnicas*. México: Grupo Editorial Patria.
- Barbosa, A., Mar, C., & Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bilbao, J., & Escobar, P. (2022). *Investigacion y educacion superior*. Lulu.com.
- Bueno, A., & Jácome, M. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Fundación Koinonia*.
- Cárdenas, F. (2020). Diseño y aplicación de encuestas.
- Carrera, L. (2021). ¿Qué es un proceso administrativo y cuáles son sus fases?
- Chávez, M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador.
- Correa Díaz, G. (2020). Transporte y Ciudad. *EURE*, 36, 133-137. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0250-71612010000100008&script=sci_arttext
- COULTER, M. (2020). ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN. *PERSPECTIVAS*.
- Diaz , G., & Salazar , D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. Obtenido de <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>

- Galeano, M. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Universidad Eafit.
- Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador. (2020). *Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador*. Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo. Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernos-autonomos-descentralizados-de-ecuador>
- González, M. (2020). *Influencia del diseño del espacio de aprendizaje en la motivación e inclusión socioeducativa de los estudiantes universitarios: Una mirada desde la expresión plástica y su didáctica*. Editorial UAL.
- Guadalupe, A., Iglesias, A., & González, R. (2020). Descentralizados (GAD) Municipales de Chimborazo, Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. .
- HERNANDEZ , L., & RODRIGUEZ, P. (2020). ADMINISTRACIÓN .
- Llobet, G. (2022). DESAFÍOS PARA LA REGULACIÓN DEL USO DEL VEHÍCULO PRIVADO EN LAS CIUDADES. *Papeles de Economía Española*, 135-176. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/2fc96a6060e1aabea81714240951dcfe/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032638>
- Niño, J., & Mendoza, M. (2021). *La investigación científica en el contexto académico*. Lima: Infinite Study.
- Ñaupás, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- OCDE. (2021). Proyecto piloto de aplicación de la guía OCEDE/FAO para las cadenas de suministro responsable en el sector agrícola.
- Ochoa, J., Ochoa, C., & Ormaza, J. (2020). GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UN GAD MUNICIPAL: UN MODELO PARA SU APLICACIÓN. *Revista Científica ECOCIENCIA*.

- Pacheco , D. (2022). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0002-8166-7514>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*.
- Pérez Corrales, J., & Barbaran Mozo, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224
- Rebollo, P., & Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. Buenos Aires: Editorial Autores de Argentina.
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (2020). Calidad en los servicios públicos. Obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- Suplemento, R. O. (2014). LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA. *Lexis*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf
- Torres, W., Espinoza, V., & Sulca, G. (2017). Panorama sobre la estructura del empleo público en el Ecuador. *Panorama sobre la estructura del empleo público en el Ecuador*, 10(2), 299-312.
- Vargas Arias , L. H. (2022). *Límites a la autonomía de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Estudio de los GAD parroquiales rurales*.
- Zenvia, L. (2020). Satisfacción del cliente: sepa que es y su importancia.

Anexos

Anexo 1: Formato de encuesta

1.- Formación Académica

Secundaria

Técnico / Tecnológico

Pregrado

Posgrado

2.- ¿Usted tiene alguna discapacidad?

Sí

No

3.- ¿Indique el tipo de discapacidad que Usted tiene? []

Discapacidad Física

Discapacidad Sensoria

Discapacidad Intelectual

Discapacidad Mental

Ninguna

4.-. Edad

De 23 a 27

De 28 a 32

De 32 a 36

De 36 en adelante

5. Sexo

Femenino

Masculino

6.- ¿Usted es funcionario del GAD Parroquial de Santa Rosa?

Sí

No

7.- Tiempo de trabajo en el GAD Parroquial de Santa Rosa?

De 1 a 12 meses

De 13 a 24 meses

De 25 a 36 meses

De 37 a 48 meses

Más de 48 meses

8.- ¿Según las opciones escoja el cargo que desempeña dentro del GAD Parroquial de Santa Rosa?

Administrativos

Legislativo

Apoyo

Vocales

Técnico/a MIESS

Técnico protección especial MIES

Técnica de discapacidad

Proyectos sociales

Promotor Social de PAMCD

9. ¿Usted se encuentra satisfecho con la gestión administrativa que labora en el GAD?

Sí

No

10.Cuál de las siguientes variables contribuye a una mejora continua

Tiempo

Producción

Cadencia

Resultados aptos y no aptos

Mediciones de la productividad de los procesos

Robustez o confiabilidad

11. - ¿Cuáles de los procesos que se establece en las unidades del GAD? :

Eficientes

Bueno

Ineficientes

12.- ¿Qué consideras debe cambiar para que tu situación laboral mejore?

Capacitaciones

Acceso a prácticas o pasantías

Créditos para estudios

Créditos para emprendimientos

Asesoría

Bolsa de empleo

13.- ¿Recibo el reconocimiento de mi jefe por mi trabajo?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Neutral

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

14.- ¿Hay una comunicación amigable y efectiva dentro de mi trabajo?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Neutral

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

15.- ¿Recibes asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos cuando se lo solicita?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Neutral

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

16.- ¿Qué factores influyen en su rendimiento diario?

Desmotivación

Pereza

Problemas con compañeros

Problemas familiares

No hay suficiente material

17.- Si, pudiera cambiar algo dentro de su lugar de trabajo. ¿Qué cambiaría?

Escriba su comentario

Ambiente laboral

Información, Coordinación y Comunicación

Apoyo en proyectos

Espacio físico

Mejoras en los beneficios laborales

Otros

Sin comentarios

Anexo 2. Validación del instrumento por expertos



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN



Tema: "La gestión de calidad y la mejora continua dentro del sector público en el GAD Parroquial de Santa Rosa"

Objetivo de la encuesta: Determinar la relación con la gestión de calidad y la mejora continua dentro del sector público en el GAD Parroquial de Santa Rosa.

El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.

El número de preguntas del cuestionario es excesivo.

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.		✓		
Claridad en la redacción de las preguntas.		✓		
Pertinencia de la variable con los indicadores.		✓		
Relevancia del contenido.		✓		
Factibilidad de la aplicación.		✓		
Validez de contenido del cuestionario.		✓		

Observaciones: *BUENA*

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	<i>HARDO TORRADO SIBUENZA ESPIN</i>
Profesión:	<i>ADMINISTRADOR</i>
Lugar de Trabajo:	UTA – Facultad de Ciencias Administrativas
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, JULIO 11 de 2023
E-mail:	<i>msnunan@uta.edu.ec</i>
Teléfono o celular:	<i>0999740436</i>
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN



Tema: "La gestión de calidad y la mejora continua dentro del sector público en el GAD Parroquial de Santa Rosa"

Objetivo de la encuesta: Determinar la relación con la gestión de calidad y la mejora continua dentro del sector público en el GAD Parroquial de Santa Rosa.

El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.			✓	
Claridad en la redacción de las preguntas.			✓	
Pertinencia de la variable con los indicadores.		✓		
Relevancia del contenido.			✓	
Factibilidad de la aplicación.			✓	
Validez de contenido del cuestionario.		✓		

Observaciones: *Aceja las observaciones.*

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	<i>Dr. FRANCISCO FORTALE</i>
Profesión:	<i>Carabobo - Académico</i>
Lugar de Trabajo:	UTA - Facultad de Ciencias Administrativas.
Cargo que desempeña:	Docente <i>Vinculación</i>
Lugar y fecha de validación:	Ambato, <i>07-07-2023</i>
E-mail:	<i>mfgad@la-eda.edu.ec</i>
Teléfono o celular:	<i>0998256911</i>
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Anexo 3. Carta de Aceptación de la institución



Montalvo y González Suárez
santarosa.pluricultural@gmail.com
+593 979 088 974
+593 032 754 223



Oficio No. GADPRSR - 0050- 2023
Santa Rosa, 30 de mayo del 2023

Ing. MBA José Herrera Herrera
PRESIDENTE UNIDAD DE TITULACION CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Presente. –

De nuestras consideraciones:

Reciba usted un cordial y afectuoso saludo de quienes conformamos el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Rosa.

Yo Econ. Amable Chalus en calidad de presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Rosa me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular bajo el Tema “La gestión de calidad y la mejora continua dentro del sector público en el GAD Parroquial Rural de Santa Rosa” propuesto por la estudiante Andrea Lizbeth Supe Manobanda portador de la Cedula de ciudadanía, 1850143098 estudiante de la Carrera de Organización de Empresas la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular me comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente;


Econ. Amable Chalus
PRESIDENTE
GADPR “SANTA ROSA”
C.I: 180388900-3



Teléfono: 2754223 Celular: 0991000274
Correo electrónico: amablechaluis@gmail.com

AC