



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y Desarrollo
previa la obtención del Grado Académico
de Magíster Administración de Empresas.

TEMA

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO
2015

AUTORA

ING. MERCEDES MARIA GALARZA MEDINA

DIRECTOR

ING. EDUARDO MENOSCAL CHELE M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2017



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y Desarrollo
previa la obtención del Grado Académico
de Magíster Administración de Empresas

TEMA

LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO
2015

AUTORA

ING. MERCEDES MARIA GALARZA MEDINA

DIRECTOR

ING. EDUARDO MENOSCAL CHELE M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN

Ing. Eduardo Menoscal Chele MSc, Director del Proyecto de Investigación y Desarrollo, previo a la obtención del Título Académico de Magister en Administración de Empresas

C E R T I F I C A

Que la **Ing. Mercedes María Galarza Medina**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación y Desarrollo titulado “**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2015,**”, el mismo que ha sido revisado en todos sus componentes, por lo que se autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, Diciembre del 2016.

Ing. Eduardo Menoscal Chele MSc.

DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

El análisis, las opiniones, ideas, interpretaciones, comentarios que se incluyen en el Proyecto de Investigación y Desarrollo titulado: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2015”**, presentado previo al Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, es de responsabilidad exclusiva de la autora.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Quevedo, Diciembre del 2016

.....
Ing. Mercedes María Galarza Medina

DEDICATORIA

Dedicado principalmente a Dios, por concederme inteligencia, sabiduría y fortaleza para llegar hasta estas instancias de mi carrera académica.

A mis padres y hermano por su comprensión y su sacrificio familiar para esta investigación, a mis hijos la razón de mi existencia por estar conmigo unidos en este proceso de innovación profesional.

A mis compañeros de trabajo por su apoyo constante, factores elementales de mi superación, a mis docentes tutores y amigos maestrantes mi gratitud por estos años compartidos y con mucho beneplácito.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná, para que los aportes de esta investigación sean de mucha utilidad, para el mejoramiento del servicio a sus usuarios.

La Autora

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por colmar de bendiciones mi vida, expresar mi más sincero agradecimiento a mis padres, mi hermano, mis hijos gracias por su sacrificio y la paciencia demostrada para la realización de mis logros, a mis amigos por su apoyo incondicional por ayudarme a crecer profesionalmente.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por darme la oportunidad de alcanzar el grado académico de Magister en Administración de Empresas.

Al Ing. Eduardo Menoscal Chele MSc., Director del Proyecto de Investigación y Desarrollo de la Unidad de Posgrado, en la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Técnica Estatal Quevedo, por su excelente labor, sacrificio y esfuerzo en la revisión de la investigación.

Mi agradecimiento al GAD Municipal del Cantón La Maná, por su apoyo constante por haber sido mi motivación permanente como Lamanense.

Al Señor Alcalde del GAD del Cantón La Maná, Lcdo. Juan Villamar, señores y señoras empleados/as, por su valiosa cooperación e información proporcionada que fueron la base de la presente investigación.

A mis docentes tutores y amigos de maestría por su apoyo y cooperación, por compartir sus experiencias en los estudios.

PRÓLOGO

La gestión administrativa en las entidades públicas de los Gobiernos Locales es un tema de actualidad y de gran importancia para el desarrollo actual y futuro de la gestión pública porque permite la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia y por ende prestar un servicio de calidad a los usuarios de los cantones.

El presente proyecto de investigación y desarrollo denominado “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2015”, presenta un análisis crítico del concepto de calidad de servicios , describiendo el proceso que ha seguido su incorporación a la gestión pública, a fin de presentar un enfoque adecuado a los retos de la modernización administrativa, considerándola, como una oportunidad para la transparencia y de mejora continua de las instituciones del sector público.

Es importante destacar que busca identificar los principales problemas que determinan y condicionan la calidad del servicio a los usuarios que brinda el GAD del cantón La Maná, a fin de proponer estrategias innovadoras que permitan mejorar y contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa municipal, su principal propósito es cumplir eficientemente con los objetivos establecidos, políticas y metas para el mejoramiento de los servicios a los usuarios del GAD del Cantón la Maná.

La mayoría de las Instituciones Públicas, a nivel nacional, autónomas o locales, se enfrentan al reto de incrementar su accesibilidad, capacidad de respuesta al ciudadano, solución de problemas, atención a nuevas necesidades y demandas, para mejorar su eficacia y eficiencia y el usuario evalúe positivamente su gestión.

Lcdo. Edgar Pastrano Quintana MSc.
DIRECTOR DE VINCULACION UTEQ.

RESUMEN EJECUTIVO

Ante la necesidad de proyectar alternativas innovadoras que respondan a la problemática de la calidad del servicio que brinda en la actualidad la administración pública, se presenta el Proyecto de Investigación y Desarrollo titulado, “La Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad del Servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná año 2015”, para identificar el problema de investigación ¿Cómo incide la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná?, en este proceso investigativo se plantea como objetivo general; evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal del Cantón La Maná en el año 2015, el marco teórico fundamenta las variables del tema presentado, sobre conceptos básicos como son la gestión administrativa, la calidad del servicio, para la realización de la presente investigación se planteó un estudio no experimental, se observó un acontecimiento existente en un lugar determinado como es el GAD Municipal, en un espacio delimitado como es el cantón La Maná, tal y como se da en su contexto natural, se aplicó el método inductivo mediante el cual se observaron las características esenciales del objeto de estudio: la gestión administrativa de esta institución pública, para luego identificar y evaluar la calidad del servicio que se brinda al usuario mediante las técnicas de la encuesta y la entrevista a usuarios y directivos que permitieron identificar y analizar la problemática y los objetivos específicos propuestos. Los resultados obtenidos en la presente investigación son los siguientes: deficiencias administrativas como: instalaciones inadecuadas, tecnología obsoleta, personal no capacitado, que no permite ofrecer un servicio de calidad al usuario. El nivel de satisfacción de los usuarios es bajo por la calidad del servicio recibido, reciben una atención lenta y deficiente. La infraestructura es limitada no presta las condiciones laborales necesarias por departamentos, además la tecnología es obsoleta inexistencia de procesos automatizados, modernos y eficaces para atender a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná.

ABSTRAC

Given the need to project innovative alternatives that respond to the quality of service currently offered by the public administration, the Research and Development Project titled "Administrative Management and its Impact on Quality of Service to Users of the Decentralized Municipal Government of the Canton La Maná year 2015 ", to identify the research problem How does the Administrative Management in the Quality of Service of the Autonomous Government of the Municipal Decentralized Canton La Maná?, in this investigative process is raised as an objective general; To evaluate the impact of administrative management on the quality of service to users of the GAD Municipal of Canton La Maná in 2015, the theoretical framework bases the variables of the presented theme, on basic concepts such as administrative management, quality of service , For the accomplishment of the present investigation a non-experimental study was proposed, an existing event was observed in a determined place like the Municipal GAD, in a delimited space as it is the corner Manna, as it occurs in its natural context , The inductive method was applied by which the essential characteristics of the object of study were observed: the administrative management of this public institution, and then to identify and evaluate the quality of the service provided to the user through the survey and interview techniques To users and managers that allowed to identify and analyze the problem and the specific objectives proposed. The results obtained in the present investigation are the following: administrative deficiencies such as inadequate facilities, obsolete technology, unskilled personnel, which does not allow to offer a quality service to the user. The level of satisfaction of the users is low by the quality of the service received, receive a slow and deficient attention. The infrastructure is limited does not provide the necessary working conditions by departments, in addition the technology is obsolete non-existence of automated, modern and effective processes to serve the users of the Municipal GAD of the cantón La Maná.

ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Copia de Portada	iii
Certificación.....	iv
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Prólogo	viii
Resumen ejecutivo	ix
Abstrac	x
Índice	xi
Índice de tablas	xvi
Índice de gráficos	xvii
Índice de cuadros	xviii
Índice de anexos	xviii
Introducción.....	xix
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Ubicación y contextualización de la problemática	2
1.2. Situación actual de la problemática	3
1.3. Problema de investigación	4
1.3.1. Problema general	4
1.3.2. Problemas derivados.....	4
1.4. Delimitación del problema	4
1.5. Objetivos	5
1.5.1. General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5
1.6. Justificación.....	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1. Fundamentación Conceptual.....	8
2.1.1. Administración	8

2.1.2.	Calidad	8
2.1.3.	Calidad Total	8
2.1.4.	Cliente Interno	8
2.1.5.	Coordinar.....	9
2.1.6.	Comunicación.....	9
2.1.7.	Concejo municipal	9
2.1.8.	Contribuyente	9
2.1.9.	Control.....	9
2.1.10.	Control Interno	9
2.1.11.	Control de Gestión.....	10
2.1.12.	Cultura Organizacional	10
2.1.13.	Descentralización	10
2.1.14.	Descripción de puestos	10
2.1.15.	Eficacia.....	10
2.1.16.	Eficiencia	11
2.1.17.	Eficiencia Organizativa	11
2.1.18.	Evaluación del Rendimiento	11
2.1.19.	El servicio al usuario.....	11
2.1.20.	Estrategia	11
2.1.21.	Estructura Organizacional	11
2.1.22.	Formación y capacitación	11
2.1.23.	Gestión	12
2.1.24.	Gestión de Recursos Humano	12
2.1.25.	Gestión por procesos	12
2.1.26.	Gestión Administrativa.....	12
2.1.27.	Gobiernos Autónomos Descentralizados	12
2.1.28.	Indicador.....	13
2.1.29.	Intangibilidad	13
2.1.30.	Labor Administrativa.....	13
2.1.31.	Liderazgo.....	13
2.1.32.	Los Servicios Públicos.....	13
2.1.33.	Mejora Continua	13

2.1.34.	Municipio	14
2.1.35.	Organizar.....	14
2.1.36.	Organigrama	14
2.1.37.	Proyecto	14
2.1.38.	Satisfacción	14
2.1.39.	Servicio.....	15
2.2.	Fundamentación Teórica.....	15
2.2.1.	Gestión.....	15
2.2.2.	Modelos de gestión	15
2.2.3.	Funciones de la gestión.....	17
2.2.3.1.	Planificar.....	17
2.2.3.2.	Organizar.....	17
2.2.3.3.	Dirigir.	17
2.2.3.4.	Controlar.....	17
2.2.4.	Tipos de Gestión	18
2.2.4.1.	Gestión Tecnológica.....	18
2.2.4.2.	Gestión Social.	18
2.2.4.3.	Gestión de Proyecto.....	18
2.2.4.4.	Gestión de Conocimiento.	18
2.2.4.5.	Gestión Ambiente.....	19
2.2.4.6.	Gestión Administrativo.....	19
2.2.4.7.	Gestión Gerencial.....	19
2.2.4.8.	Gestión Financiera.	19
2.2.4.9.	Gestión Pública.	19
2.2.4.10.	Gestión Estratégica.	19
2.2.5.	Elementos de la Gestión	20
2.2.5.1.	Economía.	20
2.2.5.2.	Eficiencia.....	20
2.2.5.3.	Eficacia.....	20
2.2.5.4.	Ecología.	20
2.2.5.5.	Ética.	21
2.2.6.	Factores básicos de gestión.....	21

2.2.7.	Auditoría de Gestión.....	21
2.2.8.	Evaluación de la Gestión.....	21
2.2.9.	El paradigma de la nueva gestión pública	22
2.2.10.	Administración	23
2.2.11.	Proceso Administrativo.....	23
2.2.12.	Las funciones básicas del proceso administrativo	24
2.2.12.1.	Función de planeación.	24
2.2.12.2.	Función de organización.	24
2.2.12.3.	Función de dirección – ejecución.	25
2.2.12.4.	Función de control.....	25
2.2.13.	Principios generales de la administración	25
2.2.14.	Importancia de la Administración.....	27
2.2.15.	Características de la Administración	28
2.2.16.	Propósitos de la Gestión Administrativa	29
2.2.17.	Control de Gestión.....	29
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		30
3.1.	Tipo de Investigación	31
3.1.1.	Investigación Descriptiva	31
3.1.2.	Investigación Analítica.....	31
3.1.3.	Investigación Explicativa	31
3.1.4.	Investigación de Campo	31
3.2.	Método de Investigación.....	31
3.3.	Población y Muestra	32
3.3.1.	Cálculo de la Muestra	32
3.3.2.	Desarrollo de la Fórmula	33
3.4.	Fuentes de Recopilación de Información	33
3.5.	Instrumentos de Investigación	34
3.6.	Procesamiento y Análisis	34
CAPITULO IV ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....		35
4.1.	Análisis e Interpretación de Resultados de las Encuestas	37

4.1.1.	Encuesta a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná.	37
4.1.2.	Análisis de Entrevista realizada al Director de Talento Humano del GAD Municipal del cantón La Maná.	55
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		61
5.1.	Conclusiones.....	62
5.2.	Recomendaciones.....	63
BIBLIOGRAFÍA		64
LINFOGRAFÍA.....		65
ANEXOS		66

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1: Población del Objeto de Investigación	32
2: Muestra del Objeto de Investigación	33
3: Deficiencias de la gestión administrativa GAD Municipal del cantón La Maná	37
4: Características Infraestructura y tecnología GAD Municipal del Cantón La Maná	38
5: Lugar de fácil acceso instalaciones del GAD del Cantón La Maná	39
6: Estado actual Instalaciones GAD Municipal del Cantón La Maná.....	40
7: Estado equipo tecnológico GAD Municipal del Cantón La Maná	41
8: Grado de satisfacción de los usuarios sobre el servicio del GAD Municipal del Cantón La Maná	42
9: Consideraciones del servicio recibido por el GAD Municipal del Cantón La Maná	43
10: Conveniencia del Horario de Atención del GAD Municipal del Cantón La Maná	44
11: Consideraciones sobre el desempeño administrativo del GAD Municipal del cantón La Maná	45
12: Consideraciones de Procesos del GAD Municipal del cantón La Maná.	46
13: Cualidades del Servicio rápido y oportuno del GAD Municipal del cantón La Maná	47
14: Capacidad de atención del personal GAD Municipal del cantón La Maná	48
15: Calificación de la atención del Personal GAD Municipal del cantón La Maná	49
16: Características de la Organización del proceso de atención en trámites al usuario del GAD Municipal del cantón La Maná	50
17: Características de la Información clara y precisa del GAD Municipal del cantón La Maná	51

18:	Características de la amabilidad de los Servidores del GAD Municipal del cantón La Maná	52
19:	Características del Servicio al Usuario del GAD Municipal del cantón La Maná	53
20:	Características de la Competencia y Capacidad Profesional del GAD Municipal del cantón La Maná	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
1: Lugar de fácil acceso de las instalaciones del GAD Municipal del Cantón La Maná	37
2: Estado actual de las Instalaciones del GAD Municipal del Cantón La Maná	38
3: Estado del equipo tecnológico del GAD del Cantón La Maná	39
4: Consideraciones del servicio recibido por el GAD Municipal del Cantón La Maná	40
5: Conveniencia del Horario de Atención del GAD Municipal del Cantón La Maná	41
6: Consideraciones sobre el desempeño administrativo del GAD Municipal del Cantón La Maná	42
7: Consideraciones sobre los Procesos del GAD Municipal del Cantón La Maná	43
8: Cualidades del Servicio rápido y oportuno del GAD Municipal del Cantón La Maná	44
9: Capacidad de atención del personal del GAD Municipal del cantón La Maná	45
10: Calificación de la atención del Personal sobre consultas en el GAD Municipal del cantón La Maná	46
11: Características de la Organización del proceso de atención en trámites al usuario del GAD Municipal del cantón La Maná	47
12: Características de la Información clara y precisa del GAD Municipal	

	del cantón La Maná	48
13:	Características de la amabilidad de los Servidores del GAD Municipal del cantón La Maná	49
14:	Características del Servicio al Usuario del GAD Municipal del cantón La Maná.....	50
15:	Características de la Competencia y Capacidad Profesional del GAD Municipal del cantón La Maná	51

ÍNDICE DE CUADROS

		Pág.
1:	Análisis de la Entrevista al Director de Talento Humano del GAD del cantón La Maná	55

ÍNDICE DE ANEXOS

		Pág.
1:	Certificación del URKUND.....	67
2:	Solicitud de petición de la investigación	68
3:	Solicitud de petición de la investigación (Aclaración)	69
4:	Solicitud de aceptación de la investigación (Aclaración)	70
5:	Modelo de la Encuesta aplicada a los Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Maná	71
6:	Modelo de la Entrevista al Director de Talento Humano aplicada del GAD Municipal del Cantón La Maná	74
7:	Fotos de la Investigadora aplicando la Encuesta a los Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Maná	76
8:	Foto de la Investigadora aplicando la Entrevista a los Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Maná	77
9:	Organigrama del GAD Municipal del Cantón La Maná.....	78

INTRODUCCIÓN.

El crecimiento del sistema administrativo del estado, ha determinado que en las últimas décadas el Sector Público alcance un progreso muy importante en lo que respecta a la conducción, fortalecimiento y desarrollo de las capacidades de los servidores públicos que cumplen funciones administrativas. El Ecuador en más de siglo y medio de historia, ha alcanzado en lo que se refiere al ámbito de planificación y control lo que se ha evidenciado en la legislación social para el sector público. Un estado moderno no puede existir si no dispone de una administración pública también moderna. La Administración Moderna, tampoco puede existir si no es dirigida por funcionarios públicos altamente capacitados y actualizados para ejercer funciones básicas de Planificación, Organización, Dirección, Control y Evaluación.

El presente proyecto de Investigación y Desarrollo denominado LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2015, describe el proceso que desarrolla la gestión administrativa y determina las falencias que condicionan la calidad del servicio a los usuarios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná, a fin de proyectar elementos y herramientas que permitan corregir y contribuyan al fortalecimiento de la gestión administrativa de la institución, donde su principal propósito es brindar a la ciudadanía un servicio óptimo.

La calidad no es un tema nuevo, ya que diferentes autores sugieren que se presenta como un importante desafío para el sector público. Para el desarrollo de este trabajo se ha aplicado la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, y contrastar los objetivos planteados, se ha desarrollado el trabajo de investigación en los siguientes capítulos:

El primer capítulo desarrolla el marco contextual de la investigación, así como los objetivos generales y específicos encontrados durante el presente estudio la

justificación de la investigación y por último determina los alcances y las limitaciones de este proyecto.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico en el cuál se considera la fundamentación teórica que respalda las variables del tema de investigación y la fundamentación conceptual que recopila los términos más relevantes y sustentan presente investigación.

El tercer capítulo está conformado por la metodología de la investigación donde se explica el tipo de investigación y los métodos a utilizar en la investigación, construcción metodológica, recolección, descripción, análisis e interpretación de resultados.

El cuarto capítulo describe el análisis e interpretación de los resultados en base a los objetivos específicos planteados y establece los resultados y la solución del problema identificado en el proceso de la investigación.

El quinto capítulo comprende las conclusiones y recomendaciones fundamentadas en los resultados alcanzados en la investigación de campo realizada a los usuarios y directivos del GAD Municipal del cantón La Maná. Finalmente se incluye la bibliografía y los respectivos anexos.

CAPÍTULO I

1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

"No podemos resolver problemas pensando, de la misma manera que cuando los creamos".

Albert Einstein

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El cantón La Maná está localizado en la región natural occidental de las estribaciones externas de la cordillera de Los Andes, en la provincia de Cotopaxi, es el sexto cantón de la provincia mediante decreto ejecutivo del 19 de mayo de 1986. Tiene una población de 42.216 habitantes según cifras del último Censo de Población y Vivienda realizado el 28 de noviembre del 2010 en todo el territorio ecuatoriano por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC), tiene una superficie total de 662,58 kilómetros cuadrados, distribuidos en dos parroquias rurales (Pucayacu y Guasaganda) y tres urbanas (La Maná, El Carmen y El Triunfo) La Maná cuenta con una economía sostenible, siendo una zona importantísima del país en producción agrícola, ganadera, turística y cultural.

Los servicios que prestan las entidades y dependencias de la Administración Pública, en el caso de los servicios públicos que ofrece la administración municipal, siendo una instancia gubernamental donde su principal propósito es cumplir eficientemente con los objetivos establecidos y desempeñar correctamente las funciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control en todos los niveles organizacionales, sin embargo las habilidades administrativas requeridas varían en cada nivel dificultando así el desarrollo y cumplimiento de metas propuestas.

El GAD Municipal del Cantón La Maná tiene a su cargo la gestión que involucra la participación ciudadana y el cumplimiento de leyes y ordenanzas, acordes a la realidad del cantón, propiciando el desarrollo económico, social y ambiental y el mejoramiento del nivel de vida de la población, con equidad.

A la Municipalidad le corresponde, cumplir con fines que le son esenciales, satisfacer las necesidades de la comunidad y una de ellas es desarrollar una gestión administrativa orientada a brindar un servicio de calidad.

Los servicios a los usuarios del GAD Municipal del Cantón La Maná se ven afectados por una serie de nudos críticos que tiene relación con una gestión administrativa limitada con procesos de planificación, organización, control y evaluación deficientes que evidencia un grado de satisfacción bajo por la calidad de los servicios ofrecidos por parte de los funcionarios; reflejada en una infraestructura obsoleta, tecnología desactualizada e incompetencia profesional en la atención en alguno de los casos.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En el mundo actual las organizaciones del Sector Público deben orientarse a buscar una ventaja competitiva, para lo cual la calidad del servicio es un tema de actualidad y de gran importancia para el desarrollo actual y futuro de la gestión pública municipal. La mayoría de las Instituciones Públicas, a nivel nacional, autónomas o locales, se enfrentan al reto de incrementar su accesibilidad, su capacidad de respuesta al ciudadano, de resolución de problemas, de atención a nuevas necesidades y demandas y todo ello sin que repercuta, exageradamente, en su presupuesto.

El presente Proyecto de Investigación y Desarrollo la actualidad ha identificado que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Maná por el evidente crecimiento de la población enfrenta algunas dificultades en el servicio que presta a los usuarios en todos sus departamentos por la demora para resolver los trámites, en los cobros en ventanilla, horarios inconvenientes; por lo que se deduce que los mecanismos y estrategias empleadas por el gobierno municipal no son satisfactorios por que no se tiene la capacidad y conocimiento suficiente para poder innovar, crear, modernizar y visualizar las formas y/o maneras de cómo abarcar equitativamente dichos servicios.

Esta problemática se concreta en el malestar, la incomodidad y se refleja en la insatisfacción de los usuarios que acuden a realizar todo tipo de gestiones inherentes a ésta entidad.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema general

¿Cómo la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná incide en la Calidad del Servicio que se ofrece a los usuarios?

1.3.2. Problemas derivados

- ¿Cuáles son las deficiencias en la gestión administrativa que inciden en la calidad de los servicios a los usuarios del GAD Municipal del Cantón La Maná?
- ¿Por qué el grado de satisfacción de los usuarios varía acorde a la calidad del servicio otorgado por el GAD Municipal del cantón La Maná?
- ¿De qué manera la infraestructura y la tecnología dificultan la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Administración

Área: Gestión Administrativa

Aspectos: Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los Servicios

Tema: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2015.

Problema: ¿Cómo la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná incide en la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios?

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. General

Evaluar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal del Cantón la Maná Año 2015.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar las deficiencias de la gestión administrativa del GAD Municipal del cantón La Maná que inciden en la calidad del servicio a los usuarios.
- Investigar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio que se brinda el GAD Municipal La Maná.
- ✓ Determinar la infraestructura y la tecnología que dificultan la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná.

1.6. JUSTIFICACIÓN.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná es una entidad pública administrativa compuesta por un territorio con límites definidos la presente investigación se justifica porque es necesario conocer las falencias administrativas que afectan la calidad del servicio que reciben los usuarios y que mediante un análisis servirá para proponer alternativas de solución que conlleven al mejoramiento de la gestión de la institución.

En la parte técnica se beneficiará, porque al solucionar la gestión administrativa, se logrará mejorar la calidad del servicio al usuario en el GAD Municipal del cantón La Maná.

En la parte económica permitirá mejorar sus ingresos; esto será como consecuencia del buen manejo de los procedimientos y procesos administrativos que se ejecuten en el Gobierno Municipal del Cantón La Maná.

Los beneficios sociales se reflejan en los usuarios actuales y potenciales, dado a que se ofrecerán acciones encaminadas al logro de la satisfacción de los usuarios, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros. Es necesario implementar un sistema de gestión para atender y resolver las peticiones y demandas que plantea la ciudadanía; a través de ella generar y establecer las relaciones del gobierno municipal con la comunidad y con otras instancias. Es necesario que exista una organización administrativa adecuada, para que el gobierno municipal tenga mayores posibilidades de éxito en la realización de su gestión en beneficio de las necesidades más apremiantes de la comunidad municipal.

Para la realización de esta investigación, se contó con los recursos financieros, humanos y materiales cubiertos por la autora, como beneficiarios del proyecto: los directivos y empleados del GAD Municipal del cantón La Maná y los usuarios en general.

Por lo antes planteado, se hace necesario realizar ésta investigación que permitirá identificar los factores que originan ciertas deficiencias de la gestión administrativa del Gobierno Municipal del Cantón La Maná que fortalecerán de una manera eficiente el mejoramiento del nivel de satisfacción de los usuarios por la calidad de los servicios ofrecidos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

El camino de la verdad es ancho y fácil de hallar el único inconveniente estriba en que los hombres no lo buscan.

Confucio

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Se consideraron los siguientes términos los cuales son importantes en esta investigación.

2.1.1. Administración

Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello con una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado. (Fernandez, 2004)

2.1.2. Calidad

Requisitos mínimos exigidos a un producto o servicio para ser aceptados por el mercado o para otorgar satisfacción al cliente. (Junco, 2000)

2.1.3. Calidad Total

Implica que el producto no solo tenga unas características técnicas adecuadas también debe responder a las necesidades de los clientes, y todo a un precio razonable de acuerdo con las expectativas del consumidor, implica la extensión de la calidad a todos los ámbitos organizativos y, en particular, a la gestión. (Junco, 2000)

2.1.4. Cliente Interno

Miembro de la organización que utiliza productos intermedios y servicios para emplearlos en el proceso productivo y, añadiéndoles valor, obtiene los productos o servicios que adquirirán los clientes externos. (Junco, 2000)

2.1.5. Coordinar

Es el proceso de comunicarse con elementos fuera de la jurisdicción del gerente para obtener su cooperación donde quiera que influyan en él o reciba su influencia.

2.1.6. Comunicación

Transmisión de información o de órdenes entre los diversos elementos y niveles de una estructura de organización.

2.1.7. Concejo municipal

El concejo municipal es el órgano de legislación y fiscalización del gobierno autónomo descentralizado municipal. Estará integrado por el alcalde o alcaldesa, que lo presidirá con voto dirimente, y por los concejales o concejales elegidos por votación popular, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia electoral. En la elección de los concejales o concejales se observará la proporcionalidad de la población urbana y rural prevista en la Constitución y la ley.

2.1.8. Contribuyente

Que contribuye, persona obligada por ley al pago de un impuesto. (RAE, 2012)

2.1.9. Control

Es un conjunto de mecanismos utilizados para asegurar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y planes diseñados y para que los actos administrativos se ajusten a las normas legales y a los referentes técnicos y científicos establecidos para las diferentes actividades humanas dentro de la organización social. (MAE, 2003)

2.1.10. Control Interno

El sistema de control interno es un instrumento de gestión que comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos adoptados dentro de una entidad para salvaguardar su patrimonio, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia y eficacia en las operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y propender al cumplimiento de las metas y objetivos programados. (MAE, 2003)

2.1.11. Control de Gestión

Es el examen de la economía, efectividad y eficacia de las entidades de la administración en el ejercicio y protección de los recursos públicos, realizados mediante la evaluación de los procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública, desempeño e identidad. (MAE, 2003)

2.1.12. Cultura Organizacional

Conjunto de factores importantes como normas, valores, actitudes, opiniones y creencias compartidas por los miembros de una organización.

2.1.13. Descentralización

Grado en que la autoridad ha sido transmitida o transferida a niveles inferiores, presenta las ventajas de que los gerentes de la alta dirección se liberan de parte de la carga de trabajo; mejora la toma de decisiones; referente favorablemente en el adiestramiento, la moral y la iniciativa a niveles más bajos, en los ambientes cambiantes hay mejor flexibilidad.

2.1.14. Descripción de puestos

Información escrita que detalla las distintas actividades que componen el puesto y las responsabilidades y obligaciones que lleva consigo. (Junco, 2000).

2.1.15. Eficacia

Relación entre los objetivos formulados y los resultados obtenidos. . (Perez, 2010)

2.1.16. Eficiencia

Relación entre la cantidad de producto obtenido y los consumos realizados para ello. (Perez, 2010)

2.1.17. Eficiencia Organizativa

Medida de la cantidad de recursos utilizados por una organización para dar lugar a una unidad de producción.

2.1.18. Evaluación del Rendimiento

Medida de los resultados y del desempeño de los empleados en sus puestos de trabajo. (Jansa, 2007)

2.1.19. El servicio al usuario

Es aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que quede satisfecho con dicha actividad. (Brown, 2001)

2.1.20. Estrategia

Programa general para definir y lograr los objetivos de una organización; respuesta de ésta a través del tiempo.

2.1.21. Estructura Organizacional

Es el arreglo e interacción de las partes componentes y de las posiciones de una empresa u organización. Además indica su estructura jerárquica y seguridad, así como sus relaciones de subordinación.

2.1.22. Formación y capacitación

Proceso de transmisión y de transformación de las capacidades, comportamientos y valores de los empleados de la empresa. (Robbins, 1997)

2.1.23. Gestión

Es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Comprende también todas las actividades de una organización que implica el establecimiento

de metas, así como la evaluación de su desempeño; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia. (Melkin, 2007)

2.1.24. Gestión de Recursos Humano

Conjunto de prácticas técnicas y políticas que buscan la integración y la dirección de los empleados en la organización de forma que estos desempeñen sus tareas de forma eficaz y eficiente y que la organización consiga sus objetivos.

2.1.25. Gestión por procesos

La Gestión por Procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

2.1.26. Gestión Administrativa

La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros. (Muñiz, 2002)

2.1.27. Gobiernos Autónomos Descentralizados

Son pequeñas divisiones territoriales de carácter administrativo de un estado que pueden comprender una o varias localidades, basados en relaciones de vecindad, gobernadas por un ayuntamiento, municipalidad, concejo o alcaldía con división de poderes encabezados por un ejecutivo unipersonal. (Camino, 2008)

2.1.28. Indicador

Dato que ayuda a medir objetivamente la evolución de un proceso; anticipa la medida del resultado. (Perez, 2010)

2.1.29. Intangibilidad

Característica muy distintiva de los servicios, debido a que los servicios son acciones o ejecuciones en lugar de objetos, puesto que no es posible tocarlos, verlos, sentirlos en la manera que se percibe algo tangible. (Zeithaml, 2002)

2.1.30. Labor Administrativa

Puede ser descrita en términos de funciones básicas que son realizadas a fin de que la organización alcance sus fines.

2.1.31. Liderazgo

Proceso de dirigir y orientar las actividades de los miembros de un grupo, influyendo en el para encausar sus esfuerzos hacia la consecución de una meta. (Perez, 2010)

2.1.32. Los Servicios Públicos

Los servicios públicos son aquellos que el Estado provee a sus ciudadanos. El debate sobre esta materia reposa en un acuerdo social en torno al deber de brindar los servicios públicos a todos y todas, sin importar las condiciones particulares, es decir, sin discriminación (Bates, 2008)

2.1.33. Mejora Continua

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora. (Perez, 2010)

2.1.34. Municipio

Conjunto de habitantes de un mismo término jurisdiccional, regido por un ayuntamiento (RAE, 2012)

2.1.35. Organizar

Se refiere al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y los órganos involucrados en su administración; establecer relaciones entre ellos y asignar las atribuciones de cada uno.

2.1.36. Organigrama

Gráfico de la estructura formal de una organización, señala los diferentes cargos, departamentos jerarquía y relaciones de apoyo y dependencia que existe entre ellos.

2.1.37. Proyecto

Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, coste y recursos. (Perez, 2010)

2.1.38. Satisfacción

Es la evaluación que realiza un cliente respecto de un producto o servicio, en término de que si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas; la ausencia del cumplimiento de dichas necesidades y expectativas da como resultado la insatisfacción con el producto o servicio adquirido, (Zeithmal, 2002)

Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y por las condiciones en las cuales se le brinda el servicio. . (Bitner, 2000)

2.1.39. Servicio

Servicio una actividad con cierta intangibilidad asociada, lo cual implica alguna interacción con clientes o con propiedad de su posesión, y que no resulta en una transferencia de propiedad. Puede ocurrir un cambio en las condiciones; la producción de un servicio puede estar o no íntimamente asociado con un producto físico. (Deming, 2002)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Gestión

El proceso de gestión es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planificación), que se concretan en los resultados. (Melnik & Pereira, 2006)

2.2.2. Modelos de gestión

A continuación se exponen varios modelos de gestión:

El primero está basado en la planificación, cuyo autor es Juan José Fuentes Romero, quien argumentando a la planificación como selección de las mejores vías de acción dice: “Planificar es elegir, de modo que a partir de una situación nueva y que vemos como posibilidad real en cuanto a qué va a llegar nuestra biblioteca, lo procedente es plantearnos las diferentes propuestas de acción.

“Si somos capaces de dividir cada propuesta en sus diferentes elementos componentes, seremos capaces, mediante la oportuna comparación y confrontación entre dichas propuestas, de decir cuál es la que en cada momento concreto nos parece más adecuada en función, siempre, de los objetivos que pretendamos conseguir”. (Fuentes, 2007)

El segundo modelo se acopla al proceso de organización documental de la autora Ana María Martínez Tamayo, quien la define como: “la organización del

documento como la descripción de documentos, su contenido, características y propósitos y la organización de estas descripciones de modo que dichos documentos o los mensajes que ellos contienen. La organización del conocimiento abarca todo tipo de métodos de indización, resumen, catalogación, clasificación, gestión de registros, bibliografía y la creación de bases de datos textuales o bibliográficos, para la recuperación de la información” (Martinez, 2008)

El tercer modelo se ha creído conveniente anotar porque tiene un enfoque de una gestión organizacional basada en cambios estructurales, en donde se introduzcan nuevos paradigmas en la organización, los procesos y los servicios del área financiera, especialmente de presupuesto.

En ese contexto el modelo de gestión que nos va a servir para la parte organizativa es el que indica el autor Idalberto Chiavenato, quien al hablar del modelo de cambio estructural, dice: “El desarrollo organizacional exige cambios estructurales en la organización formal (como cambios en el organigrama, en los métodos y procesos, como el financiero, rutinas y procedimientos de trabajo, en la contabilidad, en el presupuesto, alteraciones en el proyecto de trabajo, como enriquecimiento o aplicación del cargo, etc.) y cambios en el comportamiento (en la cultura organizacional, en las relaciones interpersonales, e intergrupales, etc.) conjuntamente.

Hay fusión de dos tendencias, el estudio de las organizaciones: el estudio de la estructura administrativa o financiera, por una parte, y el estudio del comportamiento humano en las organizaciones, por el otro, integrados a través de un tratamiento sistémico.” (Chiavenato, 2002)

2.2.3. Funciones de la gestión

Del concepto de gestión anteriormente citado aplicado a la administración de empresas indica que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales las cuales son:

2.2.3.1. Planificar.

La primera de esas funciones es la planificación, que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

2.2.3.2. Organizar.

La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la organización en donde se agruparan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

2.2.3.3. Dirigir.

La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.

2.2.3.4. Controlar.

El control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.” (Johnson, 2000)

2.2.4. Tipos de Gestión

La gestión como tal se divide en diferentes tipos de conformidad con la actividad y el objetivo que persigan cada una de ellas, es por ello que a continuación se citan los tipos de gestión más importantes:

2.2.4.1. Gestión Tecnológica.

Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.

2.2.4.2. Gestión Social.

Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.

2.2.4.3. Gestión de Proyecto.

Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de tal manera que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

2.2.4.4. Gestión de Conocimiento.

Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

2.2.4.5. Gestión Ambiente.

Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.

2.2.4.6. Gestión Administrativo.

Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.

2.2.4.7. Gestión Gerencial.

Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.

2.2.4.8. Gestión Financiera.

Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.

2.2.4.9. Gestión Pública.

No más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.

2.2.4.10. Gestión Estratégica.

La gestión estratégica es la encargada de conducir a la empresa a un futuro deseado, lo que implica que la misma debe influir directamente en el cumplimiento de los objetivos establecidos, y esta dirección que tomará la gestión estratégica debe contar con toda la información necesaria para que las decisiones correspondientes puedan ser tomadas precisamente con respecto a la actitud y postura que la gestión estratégica asumirá ante cualquier situación.” (Jhonson, 1978)

2.2.5. Elementos de la Gestión

Toda institución requiere de una planificación estratégica, de parámetros e indicadores en razón de sus necesidades de carácter social, de la rendición de

cuentas, de demostrar su gestión, de sus resultados y la del auditor a evaluar la gestión en cuanto a las cinco “E” estas son:

2.2.5.1. Economía.

Es el costo de educación en relación con otras instituciones, teniendo en cuenta la adecuada calidad de educación.

2.2.5.2. Eficiencia.

La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de alumnos aprenden utilizando materiales, de allí sale la calidad

2.2.5.3. Eficacia.

Es la relación entre los objetivos y metas programados, es decir entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades.

2.2.5.4. Ecología.

Son las condiciones, operación y prácticas relativas a los requerimientos ambientales a su vez el impacto en el que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional de un proyecto, programa o actividad.

2.2.5.5. Ética.

Es la identidad de una institución expresada en la moral y en el comportamiento individual y grupal de los funcionarios de la institución, basada en sus deberes, en su ética, en las leyes, en las normas constitucionales de la ley de educación. (Jhonson, 1978)

2.2.6. Factores básicos de gestión

Clima Organizacional o Ambiente. “Dentro de la propuesta de gestión debe merecer especial importancia el clima institucional, las actitudes, creencias, prácticas, valores y motivaciones que cada uno tiene y se expresan en las relaciones interpersonales, en cuanto educan (Nuñez, 2001)

2.2.7. Auditoría de Gestión

Es una poderosa herramienta de apoyo efectivo a la gestión de las empresas, donde se puede conocer las variables y los distintos tipos de controles que se deben producir en la empresa. Se tiene en cuenta la descripción y análisis del control estratégico, el control de eficacia, cumplimiento de objetivos empresariales, el control operativo o control de ejecución y un análisis del control como factor clave de competitividad. (Olias, 2001)

2.2.8. Evaluación de la Gestión

Se refiere que para medir la eficiencia y eficacia es necesario hacer un proceso de evaluación de la gestión, entendida ésta como los métodos que la dirección de una institución establece en forma periódica y sistemática para medir el resultado de sus actividades y la responsabilidad del funcionario en relación con unos estándares de resultados esperados proyectando acciones a futuro en busca de un mejoramiento continuo. (Olias, 2001)

2.2.9. El paradigma de la nueva gestión pública

Desde hace ya dos décadas la administración pública experimenta diferentes transformaciones a partir de los cambios que el Estado mismo ha sufrido como consecuencia de un conjunto de reformas que sin duda siguen en curso y que “han abierto un camino que hay que seguir explorando”. (Olias, 2001)

Durante los pasados 20 años, sin embargo, el Estado territorial ha perdido por diferentes razones su tradicional monopolio de fuerza armada, mucha de su anterior estabilidad y poder, y cada vez más el fundamental sentido de legitimidad, o por lo menos de permanencia aceptada, que permite a los gobiernos imponerle a ciudadanos dispuestos, cargas tributarias y conscripción”.

Antes o después, cambios en las relaciones sociales de poder se traducen en nuevos diseños institucionales y en modificaciones en la gestión pública.

Las capacidades de gestión estatal tienen como referencia y horizonte los objetivos de la acción política, y éstas siempre expresan, de alguna manera, los intereses, metas, aspiraciones, afinidades o antagonismos del conjunto social y de la jerarquización recíproca de sus principales actores. (Hoffman & Jhon, 2002)

La calidad adquiere de esta forma una dimensión diferente de las que tradicionalmente ha mostrado, revelándose como un activo político que va a impactar directamente en el fortalecimiento de la legitimidad Institucional.

“Reconociendo como real y legítimo el incremento de la exigencia de los consumidores finales locales o internacionales en cuanto a bienes y servicios adecuados a sus expectativas, se impone analizar los aspectos que conforman la calidad y de qué manera es posible planificar hacia el futuro mecanismos útiles y realistas que permitan dar respuestas a este nuevo enteque en la interrelación cliente proveedor”.

La integración del ciudadano-cliente no debe limitarse al simple correlato del consumidor que opera en cualquier mercado genérico. Existen otras instancias que en consonancia con las distintas vertientes de relación del ciudadano con el estado, hace que esta relación sea mucho más compleja y generadora de compromisos recíprocos más ricos y determinantes. (Malvicino, 2001)

2.2.10. Administración

La administración representa uno de los campos más importantes dentro de la sociedad, pues trata de como dirigir a las empresas para que estas sean competitivas y lucrativas. (Silva, 2002)

La administración es un proceso claro que consiste en planear, organizar, actuar y controlar con el propósito de determinar y alcanzar los objetivos de la organización mediante el empleo de personas y recursos.

2.2.11. Proceso Administrativo

Se considera proceso porque no se puede desarrollar la organización si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si anteriormente no se ha planificado y organizado y así sucesivamente hasta que no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza, y dirige las actividades, tareas, operaciones y acciones. El proceso administrativo consiste en: La planificación, la organización, la dirección y el control. A pesar de que la Administración es un proceso, constituye una unidad indisoluble, pues durante su aplicación, cada parte, cada acto, cada etapa se realiza al mismo tiempo y una con la otra están relacionadas mutuamente.

2.2.12. Las funciones básicas del proceso administrativo

2.2.12.1. Función de planeación.

Es la primera función del proceso administrativo, que consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de poder alcanzar los fines propuestos.

La planificación administrativa, es un proceso de selección de objetivos, alternativas, recursos y medios para alcanzar mayores niveles de desarrollo de un país, institución o empresa. Es crear las condiciones para el desenvolvimiento

futuro y coordinado de la empresa, aprovechando los aspectos positivos de su medio ambiente y reduciendo los aspectos negativos. La planificación en síntesis es un proceso de proyección al futuro.

La planificación comprende en la práctica desde el nivel de ideas, pasando por el diseño de objetivos, metas, estrategias, políticas y programas, hasta los procedimientos.

2.2.12.2. Función de organización.

Es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan.

En una forma más práctica implica la implementación de una estructura de funciones, vía la determinación de las actividades requeridas para alcanzar las metas de una empresa y de cada una de sus partes; este agrupamiento de actividades y su asignación respectiva a uno de los miembros de la empresa, la delegación de autoridad para ejecutarlas.

2.2.12.3. Función de dirección – ejecución.

Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas, a la vez para motivarlo a trabajar con celo y confianza. Para esto el superior hará uso de sus métodos específicos, con la tónica de liderazgo. Consiste también en orientar y conducir al grupo humano hacia el logro de sus objetivos. En síntesis significa poner en acción o actuar (dirigir el recurso humano).

2.2.12.4. Función de control.

Consiste en la evaluación y corrección de las actividades del que hacer de los subordinados, para asegurarse de lo que se realiza va de acorde a los planes. Por lo tanto sirve para medir el desempeño en relación con las metas, detecta las desviaciones negativas y plantea las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes; son bastantes conocidos los instrumentos de control, tal como el presupuesto para gastos controlables, los registros de inspección para verificar y comprobar. (Koontz & Donnel, 2006)

2.2.13. Principios generales de la administración

Para que la administración se lleve a cabo con la máxima eficiencia se hace con la ayuda de principios esto es todo medio administrativo que fortifique el cuerpo social o facilite el control de este deben ser flexibles y el utilizarlos implica inteligencia experiencia, decisión y medida.

Un principio del cual nunca debemos omitir es la Coordinación, se refiere a la forma armoniosa de llevar las acciones con las circunstancias. Fayol enumera 14 principios de administración que son:

La división del trabajo: Se hace con el objeto de producir más y mejor con el mismo objeto y esfuerzo, nos trae como consecuencia, especialización de funciones y separación de poderes.

La autoridad y responsabilidad: Es el derecho que se tiene de mandar y el poder de hacerse obedecer, esta debe acompañarse de una recompensa o castigo conocida como responsabilidad.

Disciplina: Es la obediencia manifestada hacia la empresa de parte del empleado.

Unidad de mando: Solamente se recibirán órdenes de un solo jefe, pues las dualidades de mando crean conflictos.

Unidad de dirección: La dirección de los programas solo debe estar a cargo y ser implantadas por un solo jefe.

Subordinación de los intereses particulares del interés general: Un interés de tipo personal jamás debe anteponerse a los intereses de una empresa u organismo social.

Remuneración de personal: El pago a los empleados o parte social debe y será justa para ambas partes, esta dependerá de la voluntad del patrón y de la calidad del empleado, como se supone hasta la actualidad es un problema no resuelto.

Centralización: Aunque no se establece si es una buena o mala administración se hace por efecto natural, su objetivo es para la utilización del 100 % de las facultades de los empleados.

Jerarquía: Es el organizar correctamente el grado de orden, autoridad y responsabilidad de un individuo dentro de un organismo social.

Orden: el personal debe colocarse donde mejor se pueda aprovechar sus facultades como tal.

Equidad: Utilizada en vez de la justicia, requiere de sensatez, bondad y mucha experiencia y se refiere a la igualdad del personal.

Estabilidad del personal: Dejar que el personal obtenga experiencia en cierto nivel y depuse si así se requiere mudarlo de ahí. Nunca antes.

Iniciativa: Facultad de crear y ejecutar cierto plan para la obtención de éxito.

Unión de personal: Entre más armonía exista dentro del personal, mejor serán los resultados para el organismo social.

Ejecución inmediata: Toda situación buena o mal se debe resolver a la brevedad posible.

2.2.14. Importancia de la Administración

Una de las formas más sencillas de la administración, en nuestra sociedad, es la administración del hogar y una de las más complejas la administración pública. Pero el fenómeno administrativo no solamente nació con la humanidad sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos geográficos y por su carácter Universal, lo encontramos presente en todas partes. Y es que en el ámbito del esfuerzo humano existe siempre un lado administrativo de todo esfuerzo planeado.

La importancia de la administración se ve en que está imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas, se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante, para las empresas pequeñas y medianas, también, quizá su única posibilidad de competir con otras, es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de su elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc.

La elevación de la productividad, preocupación quizá la de mayor importancia actualmente en el campo económico, social, depende, por lo dicho, de la adecuada administración de las empresas, ya que si cada célula de esa vida económica social es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas, tendrá que serlo. En especial para los países que están desarrollándose; quizá uno de los requisitos substanciales es mejorar la calidad de su administración, porque, para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores.

La administración se aplica a todo tipo de Empresa, el éxito de un organismo depende directa e inmediatamente de su buena administración. Una adecuada administración eleva la productividad, La eficiente técnica administrativa promueve y orienta el desarrollo. En los organismos grandes de la administración es indiscutible y esencial. En la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir, es aplicando la administración.

2.2.15. Características de la Administración

Su Universalidad. El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios. La Administración se da por lo mismo en el Estado, en el ejército, en la empresa, en una sociedad religiosa, etc. Y los elementos esenciales en todas esas clases de Administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales.

Su especificidad. Aunque la Administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta (v.gr.: en la empresa funciones económicas, contables, productivas, mecánicas, jurídicas, etc.), el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser, v.gr.: un magnífico ingeniero de producción (como técnico en esta especialidad) y un pésimo administrador.

Su unidad temporal. Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, v.gr.: al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc.

Su unidad jerárquica: Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan, en distintos grados y modalidades, de la misma Administración.

Así: en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el Gerente General, hasta el último mayordomo.

2.2.16. Propósitos de la Gestión Administrativa

Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales. Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica). Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente. Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

2.2.17. Control de Gestión

El control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización, es decir el control debe servir de modelo para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.). Por ello se define como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa a fin de lograr los objetivos planteados (Vilas, 2001)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*"Si buscas resultados distintos, no
hagas siempre lo mismo"*
Albert Einstein

Tipo de Investigación

Por la naturaleza de este proyecto el tipo de investigación que se utilizó f descriptiva, analítica, explicativa y de campo:

3.1.1. Investigación Descriptiva

Porque describió la gestión administrativa actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná.

3.1.2. Investigación Analítica

Porque se realizó un exhaustivo análisis para determinar las falencias administrativas que condicionan la calidad del servicio que recibe el usuario del GAD Municipal del cantón La Maná.

3.1.3. Investigación Explicativa

Porque permitió explicar las causas y consecuencias de la problemática actual en el GAD Municipal del cantón La Maná con respecto a la calidad del servicio que se brinda al usuario.

3.1.4. Investigación de Campo

Porque se contactó en forma directa en el lugar de los hechos para obtener la información que permitió determinar la problemática planteada.

3.2. Método de Investigación

Para la realización del presente proyecto de investigación y desarrollo en el GAD Municipal del cantón La Maná se utilizaron varios métodos en los que podemos mencionar:

Método Deductivo

Porque permitió llegar al objeto de estudio partiendo de los procesos de gestión administrativa establecidos y que fundamentaron la teoría de la investigación;

para luego identificarlos, evaluarlos y aplicarlos a una realidad específica sobre la calidad del servicio que se brinda al usuario;

Esta investigación fue de carácter no experimental, puesto que se observó en el escenario mismo de los acontecimientos, donde se constató la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio que recibe el usuario en el GAD Municipal La Maná.

3.3. Población y Muestra

La población investigada se constituyó de la siguiente manera: El concejo cantonal, integrado por el alcalde, vicealcalde y los concejales, personal administrativo del GAD Municipal del cantón La Maná; y usuarios que acuden a realizar sus trámites y reciben los servicios de esta entidad pública.

Tabla N° 1: Población del Objeto de Investigación

Composición	Población
Autoridades	6
Usuarios GAD del Cantón La Maná	35.000
TOTAL	35.006

Fuente: GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado: Autora

3.3.1. Cálculo de la Muestra

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

n = Tamaño de la muestra

N = Universo

E = Error de muestreo (0,05 admisible)

3.3.2. Desarrollo de la Fórmula:

$$n = \frac{35000}{(0,05)^2(35000-1)+1} \quad n = \frac{35000}{0,0025(34999)+1} \quad n = \frac{35000}{87.4975+1}$$

$$n = \frac{35000}{88.4975} \quad n = 395$$

Para un total de 35000 usuarios registrados en la base de datos del GAD Municipal del cantón La Maná y atendidos en el año 2014, se obtuvo una muestra de 395 usuarios.

Tabla N° 2: Muestra del Objeto de Investigación

Composición	Muestra
Director del Talento Humano	1
Usuarios atendidos en el GAD del Cantón La Maná	395
TOTAL	396

Fuente: GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado: Autora

3.4. Fuentes de Recopilación de Información

La información fue recolectada por medio de la investigación de campo y bibliográfica-documental, se la realizó en el GAD Municipal del cantón La Maná, previo a la presentación de los permisos respectivos, con el objeto de confirmar las falencias en el servicio que se brinda al usuario en la mencionada institución, orientada a alcanzar los objetivos para obtener resultados válidos que contribuyan a mejorar la calidad del servicio al usuario.

Para el proceso de recolección de la información se desarrollaron las encuestas a la selección de la población y muestra objeto de estudio como son los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná, previo consentimiento de los mismos, se la realizó personalmente sin la intervención de intermediarios.

3.5. Instrumentos de Investigación

Se revisó y estudió la información documental e histórica que permitió identificar los efectos de la gestión administrativa en la calidad del servicio y su grado de satisfacción de los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná.

Además, las técnicas de investigación instrumentos de recaudación de la información permitieron recolectar, tabular, procesar e interpretar los resultados, aplicadas al personal administrativo y usuarios mediante entrevistas y encuestas respectivamente, se establecieron en un cuestionario de preguntas preparadas para obtener información de la muestra representativa de la población.

3.6. Procesamiento y Análisis

En el procesamiento de la información se utilizó una base datos en Excel, y el programa estadístico SPSS 17.0, instrumentos que favorecieron para el diseño de cuadros y gráficos apropiados en la investigación.

Se realizó una interpretación por cada pregunta en función de los objetivos específicos planteados. Se utilizaron gráficos estadísticos para ilustrar y comparar datos relacionados al estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

*"Entre las dificultades, se
esconde la oportunidad."*

Albert Einstein

- ✓ **Las deficiencias de la gestión administrativa del GAD Municipal del cantón La Maná que inciden en la calidad del servicio a los usuarios**

Las deficiencias de la gestión administrativa del GAD Municipal del cantón La Maná que inciden en la calidad del servicio a los usuarios son: instalaciones inadecuadas, tecnología obsoleta, inseguridad en la información, personal no capacitado para brindar un servicio eficaz y eficiente.

- ✓ **El grado de satisfacción de los usuarios que varía acorde a la calidad del servicio que se brinda en el GAD Municipal La Maná.**

El criterio de los usuarios del GAD del Cantón La Maná sobre la calidad del servicio se enmarca en un grado de satisfacción bajo.

- ✓ **La infraestructura y la tecnología que dificultan la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná.**

La infraestructura obsoleta anti técnica con una tecnología desactualizada dificulta la calidad del servicio brindado a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná.

4.1. Análisis e Interpretación de Resultados de las Encuestas

4.1.1. Encuesta a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná.

Pregunta 1: ¿Señale las principales deficiencias de la gestión administrativa del GAD Municipal del cantón La Maná que inciden en la calidad del servicio a los usuarios?

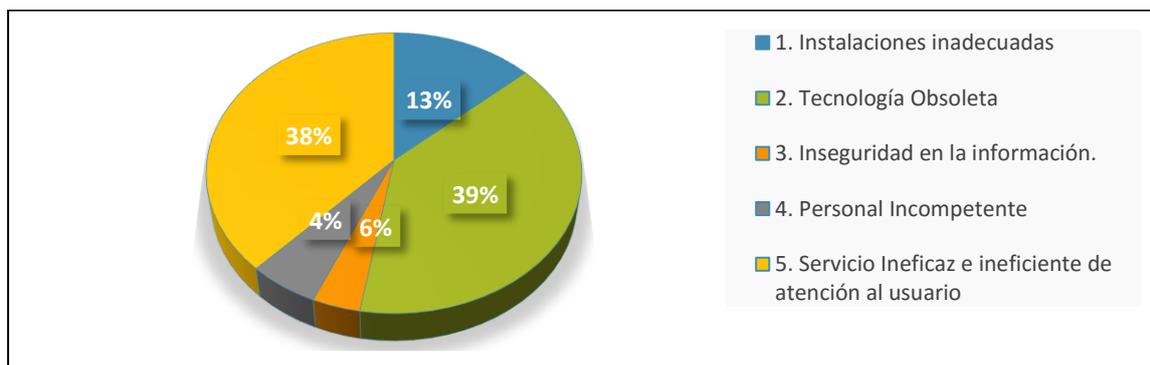
Tabla 3: Principales deficiencias de la gestión administrativa del GAD del cantón La Maná

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. Instalaciones inadecuadas	53	13 %
2. Tecnología Obsoleta	155	39 %
3. Inseguridad en la información.	15	4 %
4. Personal Incompetente	22	6 %
5. Servicio Ineficaz e ineficiente de atención al usuario	150	38 %
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Grafico 1: Principales deficiencias de la gestión administrativa del GAD del cantón La Maná



Análisis:

La respuesta de los usuarios que consideran que las instalaciones del GAD del Cantón La Maná en 13 % son inadecuadas, en un 39 % la tecnología es obsoleta, en un 4 % la información no es segura, el 6 % el personal es incompetente y el 38 % el servicio de atención es ineficaz e ineficiente; por lo que se evidencia que todas estas características son las principales deficiencias de su gestión administrativa.

Pregunta 2: ¿Considera que la infraestructura y la tecnología dificultan la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná?

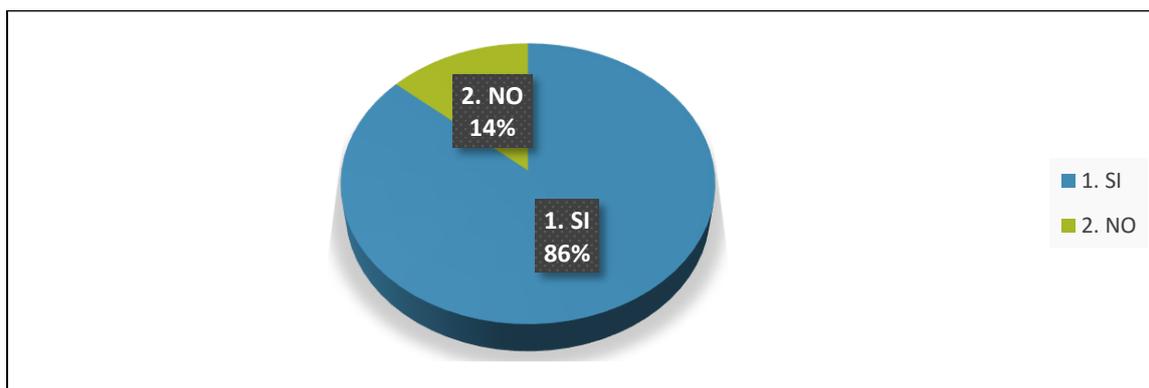
Tabla 4: Características de la Infraestructura y la tecnología que dificultan la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. SI	355	86 %
2. NO	40	14 %
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Grafico 2 Características de la Infraestructura y la tecnología que dificultan la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná



Análisis:

La respuesta de los usuarios que consideran que la infraestructura y la tecnología dificultan la calidad del servicio a los usuarios del GAD del Cantón La Maná, fue del 86%, mientras que el 14 % considera lo contrario. Por lo que se puede establecer que la infraestructura y la tecnología dificultan la calidad del servicio a los usuarios del GAD del Cantón La Maná.

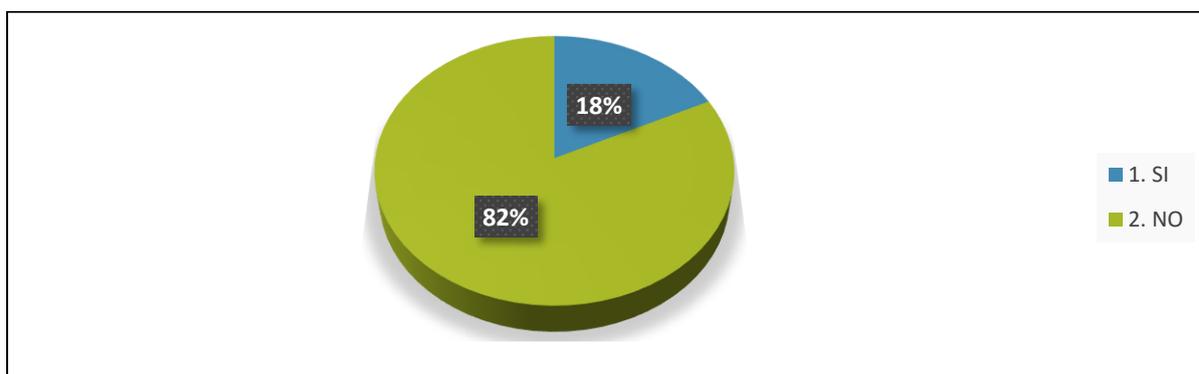
Pregunta 3: ¿Las instalaciones del GAD Municipal del cantón La Maná se encuentran en un lugar de fácil acceso?

Tabla 5: Lugar de fácil acceso de las instalaciones del GAD Municipal del Cantón La Maná.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. SI	70	18%
2. NO	325	82 %
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná
Elaborado por: Autora

Grafico 3: Lugar de fácil acceso de las instalaciones del GAD Municipal del Cantón La Maná.



Análisis:

La respuesta de los usuarios que consideran que las instalaciones del GAD del Cantón La Maná se encuentran en un lugar de fácil acceso para realizar sus trámites fue del 18%, mientras que el 82% considera lo contrario. Por lo que se puede establecer que no existe un fácil acceso a las instalaciones del GAD Municipal.

Pregunta 4: ¿Cuál es el estado actual en que se encuentran las instalaciones del GAD Municipal del Cantón La Maná?

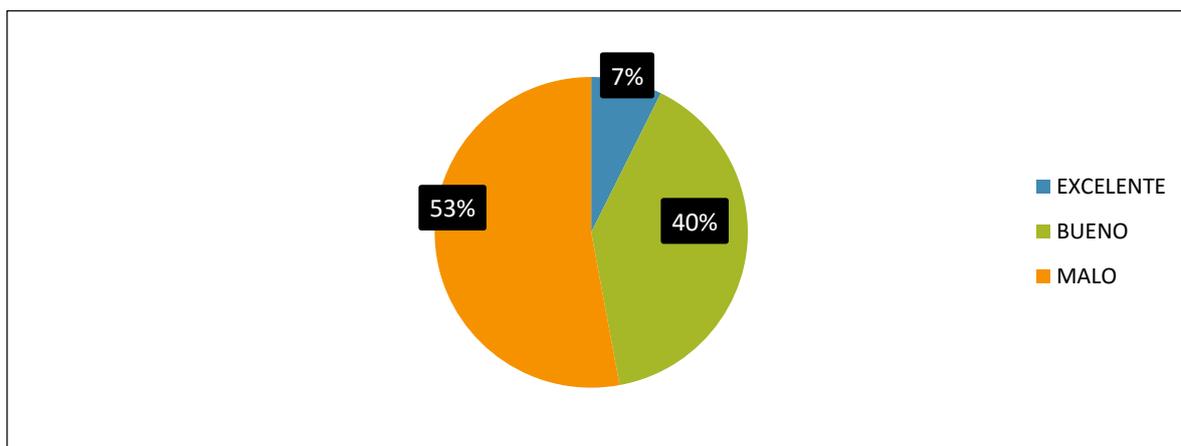
Tabla 6: Estado actual de las Instalaciones del GAD Municipal del Cantón La Maná.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. EXCELENTE	29	7%
2. BUENO	157	40%
3. MALO	209	53%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Grafico 4: Estado actual de las Instalaciones del GAD Municipal del Cantón La Maná.



Análisis:

La opinión de los usuarios fue la siguiente sobre el estado actual de las instalaciones del GAD del Cantón La Maná, el 7% considera que se encuentra en excelente estado, el 40% opina que está en buen estado y el 53% considera que está en mal estado. Por lo que a criterio de los usuarios considera que el estado de actual de las instalaciones está en un mal estado siendo urgente la renovación de las mismas.

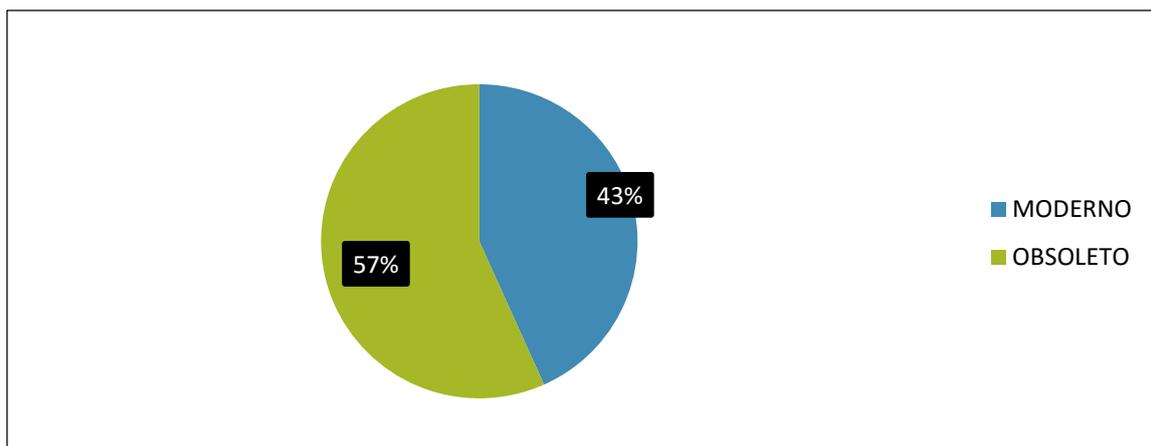
Pregunta 5: ¿Cuál es su opinión sobre el estado en se encuentra el equipo tecnológico con el que cuenta el GAD Municipal del Cantón La Maná?

Tabla 7: Estado del equipo tecnológico del GAD del Cantón La Maná.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. MODERNO	171	43%
2. OBSOLETO	224	57%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná
Elaborado por: Autora

Grafico 5. Estado del equipo tecnológico del GAD del Cantón La Maná.



Análisis:

Los usuarios encuestados consideran que el 43% considera que el equipo tecnológico con el que cuenta el GAD del Cantón La Maná es moderno, mientras que el 57% opina que se encuentra obsoleto. A criterio de la mayoría de los usuarios opinan que la tecnología es obsoleta debiendo actualizar y modernizar su tecnología.

Pregunta 6: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio que se brinda en el GAD Municipal La Maná?

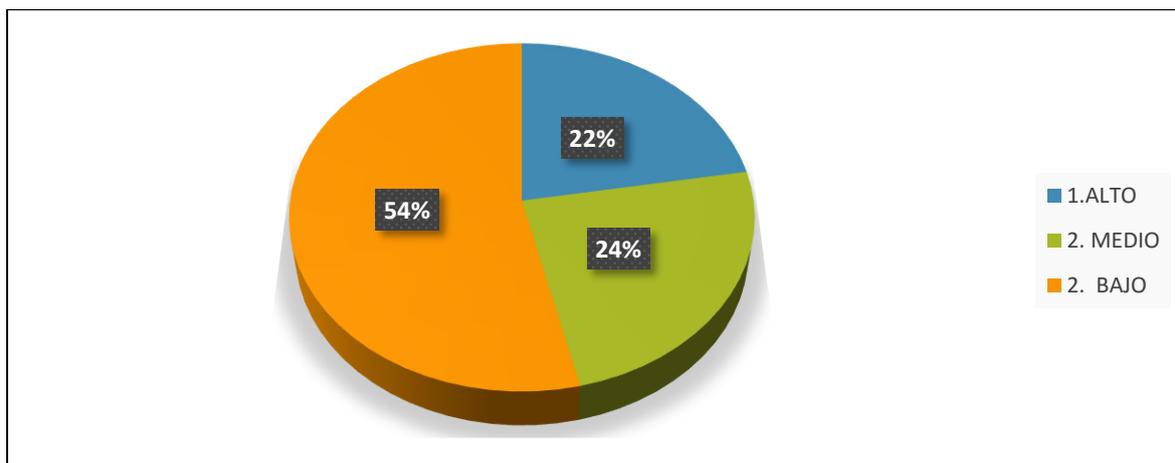
Tabla 8: Grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio que se brinda en el GAD Municipal La Maná

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1.ALTO	88	22%
2. MEDIO	95	24%
3. BAJO	212	54%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Gráfico 4: Grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio que se brinda en el GAD Municipal La Maná



Análisis:

Los usuarios opinaron lo siguiente acerca del grado de satisfacción con respecto al servicio que reciben en el GAD del Cantón La Maná, el 22% opinó que su grado de satisfacción es alto, el 24% considera que su satisfacción está en término medio, mientras que el 54% considera que el grado de satisfacción es totalmente bajo. Por lo que se refleja que a opinión de la mayoría de los usuarios que su grado de satisfacción es bajo con relación al el servicio recibido del GAD del Cantón La Maná.

Pregunta 7: ¿Cómo considera el Servicio que recibe en el GAD Municipal del Cantón La Maná?

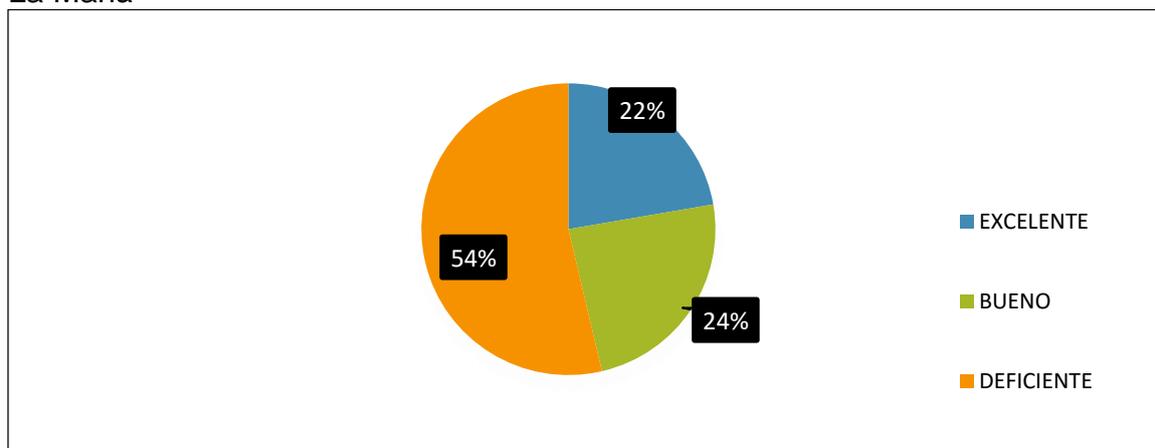
Tabla 9: Consideraciones del servicio recibido por el GAD Municipal del Cantón La Maná.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1.EXCELENTE	88	22%
2. BUENO	95	24%
4. DEFICIENTE	212	54%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Grafico 7: Consideraciones del servicio recibido por el GAD Municipal del Cantón La Maná



Análisis:

Los usuarios opinaron lo siguiente acerca del servicio que reciben en el GAD del Cantón La Maná, el 22% opinó que el servicio es excelente, el 24% opinan que se da un buen servicio, mientras que el 54% considera que el servicio a los usuarios es deficiente. Por lo que se refleja que a opinión de la mayoría de los usuarios que el servicio del GAD del Cantón La Maná es deficiente.

Pregunta 8: ¿Cree Ud. que el horario de Atención del GAD Municipal del Cantón La Maná es conveniente a sus necesidades?

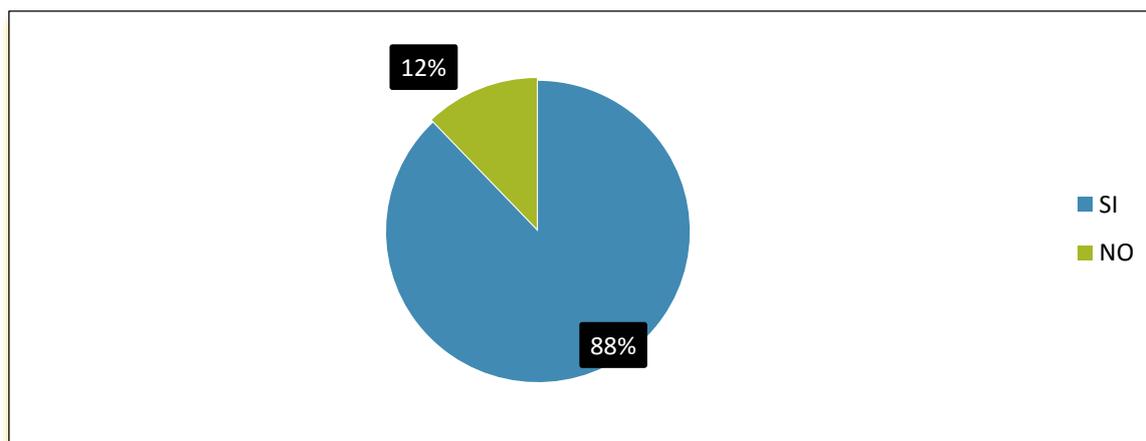
Tabla 10: Conveniencia del Horario de Atención del GAD Municipal del Cantón La Maná.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. SI	347	88%
2. NO	48	12%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Grafico 8: Conveniencia del Horario de Atención del GAD Municipal del Cantón La Maná.



Análisis:

La opinión de los usuarios fue la siguiente: el 88% de los usuarios del GAD del Cantón La Maná si están de acuerdo con el horario de atención, en cambio el 12% consideran que el horario de atención no es conveniente a sus necesidades y resolver sus trámites. A criterio mayoritario de los usuarios se puede notar que si están de acuerdo los usuarios del GAD, sobre los horarios de atención establecidos.

Pregunta 9: ¿Cómo considera Ud. el desempeño administrativo que tiene el GAD Municipal del Cantón La Maná?

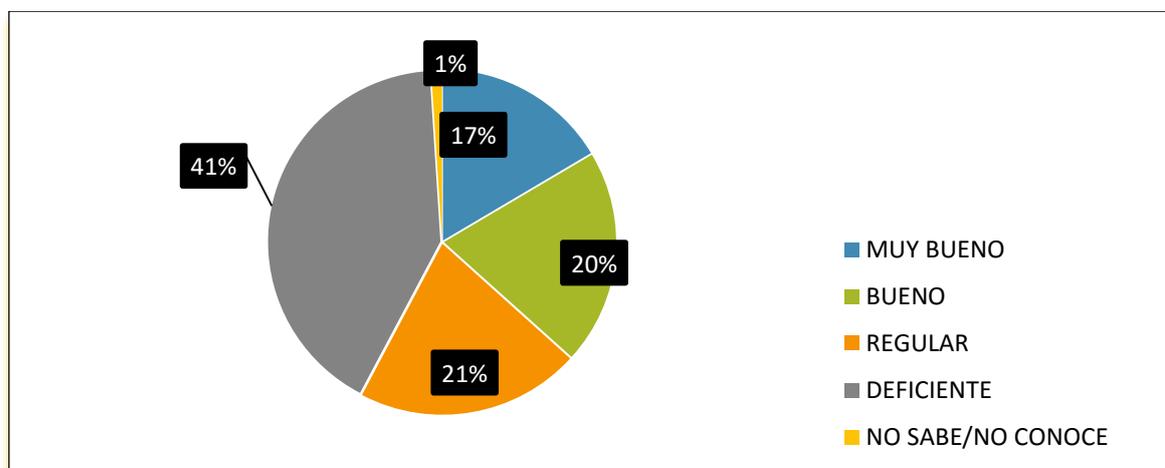
Tabla 11: Consideraciones sobre el desempeño administrativo del GAD Municipal del Cantón La Maná

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. MUY BUENO	65	17%
2. BUENO	80	20%
3. REGULAR	83	21%
5. DEFICIENTE	163	41%
5.NO SABE\ NO CONOCE	4	1%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Gráfico 9: Consideraciones sobre el desempeño administrativo del GAD Municipal del Cantón La Maná



Análisis:

Se obtuvo los siguientes resultados con respecto al desempeño administrativo que el GAD del Cantón La Maná desarrolla en la actualidad el 17% de los usuarios opina que es muy bueno, el 20% considera que es bueno el desempeño administrativo, el 21% opinó que es regular y el 41% que existe un mal desempeño y el 1% opina que no sabe o conoce. Por lo se refleja notablemente que los usuarios están totalmente conscientes del mal desempeño administrativo del GAD.

Pregunta 10: ¿Considera Ud. que los procesos para realizar los trámites son eficientes?

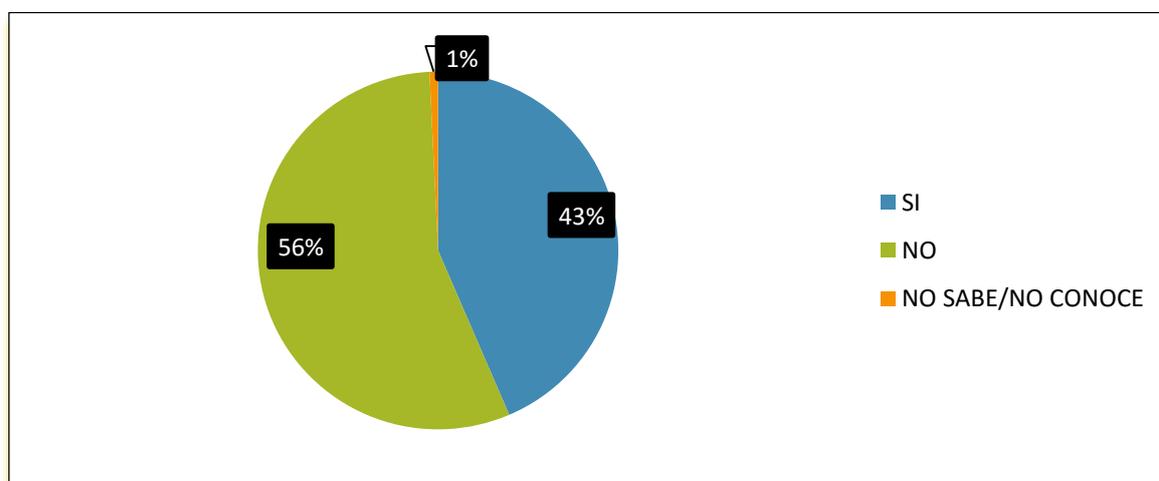
Tabla 12: Consideraciones sobre los Procesos del GAD Municipal del Cantón La Maná.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. SI	172	43%
2. NO	220	56%
3. NO SABE\ NO CONOCE	3	1%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Gráfico 10: Consideraciones sobre los Procesos del GAD Municipal del Cantón La Maná.



Análisis:

Según la opinión de los usuarios los procesos para realizar los trámites en del GAD del Cantón La Maná, el 43% manifestó que SI, el 56% consideró que NO son eficientes y el 1% expresó no saber o conocer al respecto. Criterio en su mayoría reflejado de los usuarios al expresar que los procesos de trámites no son eficientes.

Pregunta 11: ¿El servicio que se brinda al usuario es rápido y oportuno?

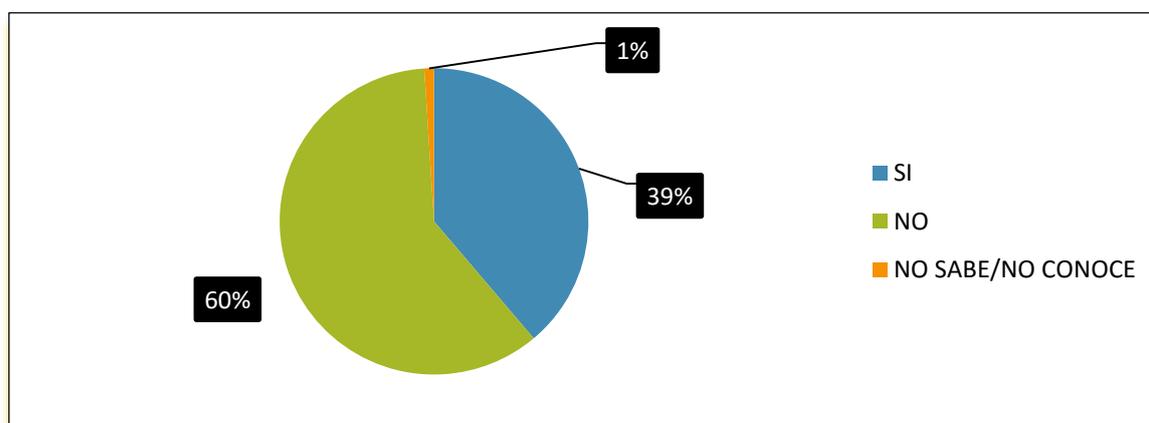
Tabla 13: Cualidades del Servicio rápido y oportuno del GAD Municipal del Cantón La Maná.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. SI	154	39%
2. NO	237	60%
3. NO SABE\ NO CONOCE	4	1%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Gráfico 11: Cualidades del Servicio rápido y oportuno del GAD Municipal del Cantón La Maná.



Análisis:

Los usuarios del GAD del Cantón La Maná opinaron acerca de si el servicio que se brinda es rápido y oportuno el 39% expresó que SI, el 60% manifestó que NO y el 1% indicó no saber o conocer al respecto. Los usuarios opinan en su mayoría que el servicio no es rápido y oportuno.

Pregunta 12: ¿El personal que le atendió tenía capacidad para prestarle una atención o servicio de calidad?

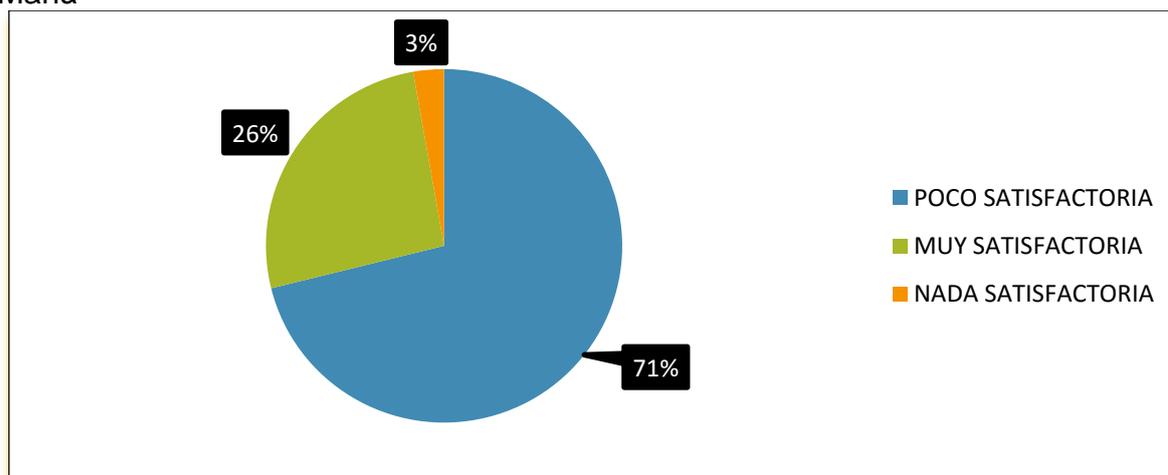
Tabla 14: Capacidad de atención del personal del GAD Municipal del cantón La Maná

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. MUY SATISFACTORIA	103	26%
2. POCO SATISFACTORIA	282	71%
3. NADA SATISFACTORIA	11	3%
Total:	396	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Gráfico 12: Capacidad de atención del personal del GAD Municipal del cantón La Maná



Análisis:

El 26% los usuarios del GAD del cantón La Maná consideraron que el personal administrativo le atendió muy satisfactoriamente y estaba capacitado para brindarle un servicio de calidad, mientras el 71% encontró poco satisfactoria la atención en del GAD Municipal del cantón La Maná y el 3% opina que es nada satisfactoria. Se puede observar que los usuarios no están satisfechos de la atención brindada y no estaban capacitados para realizar esta tarea.

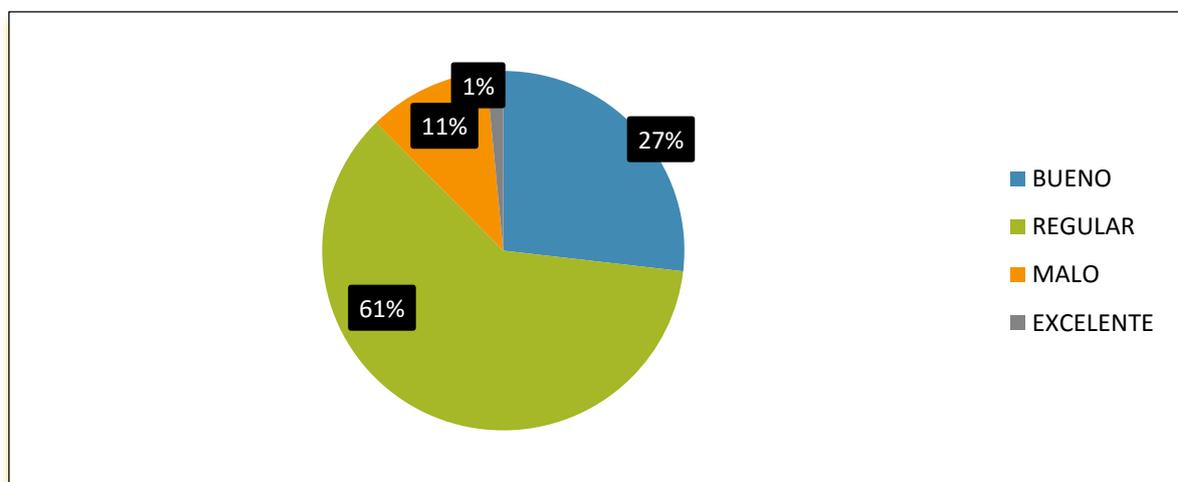
Pregunta 13: ¿Cómo calificaría la atención que recibió a consultas o aclaraciones relativas al servicio solicitado?

Tabla 15: Calificación de la atención del Personal sobre consultas en el GAD Municipal del cantón La Maná.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. EXCELENTE	6	1%
2. BUENA	106	27%
3. REGULAR	240	61%
4. MALA	43	11%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná
Elaborado por: Autora

Grafico 13: Calificación de la atención del Personal sobre consultas en el GAD Municipal del cantón La Maná.



Análisis:

La respuesta de los usuarios con relación a la atención que recibieron a consultas o aclaraciones solicitadas en el GAD Municipal del cantón La Maná ninguno de los usuarios opinó que recibió una atención excelente, el 1% considera que es buena, el 61% expresó que es regular y el 38% consideró que tuvo mala atención.

Pregunta 14: ¿Es organizado el proceso de atención en trámites al usuario en el GAD Municipal del cantón La Maná?

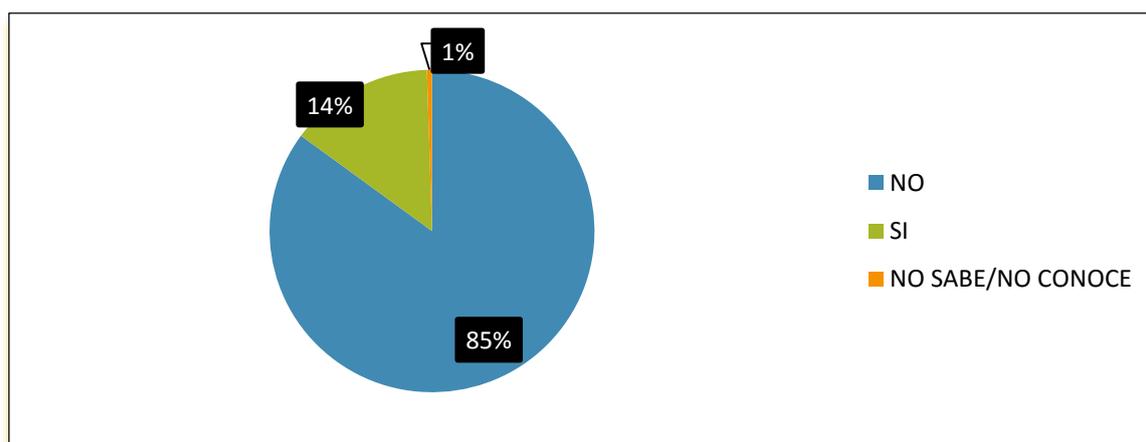
Tabla 16: Características de la Organización del proceso de atención en trámites al usuario del GAD Municipal del cantón La Maná

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. SI	57	15%
2. NO	336	85%
3. NO SABE\ NO CONOCE	2	0%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Gráfico 14: Características de la Organización del proceso de atención en trámites al usuario del GAD Municipal del cantón La Maná



Análisis:

Al ser consultados los usuarios del GAD del cantón La Maná acerca de que si existe organización en los procesos de atención en trámites a la ciudadanía el 15% manifestó que si, el 85% considera que no existe organización. Por lo que se evidencia la no existencia de organización en los procesos de atención en cada uno de los trámites en el GAD del cantón La Maná.

Pregunta 15: ¿La información que se brinda en el GAD del cantón La Maná es clara y precisa?

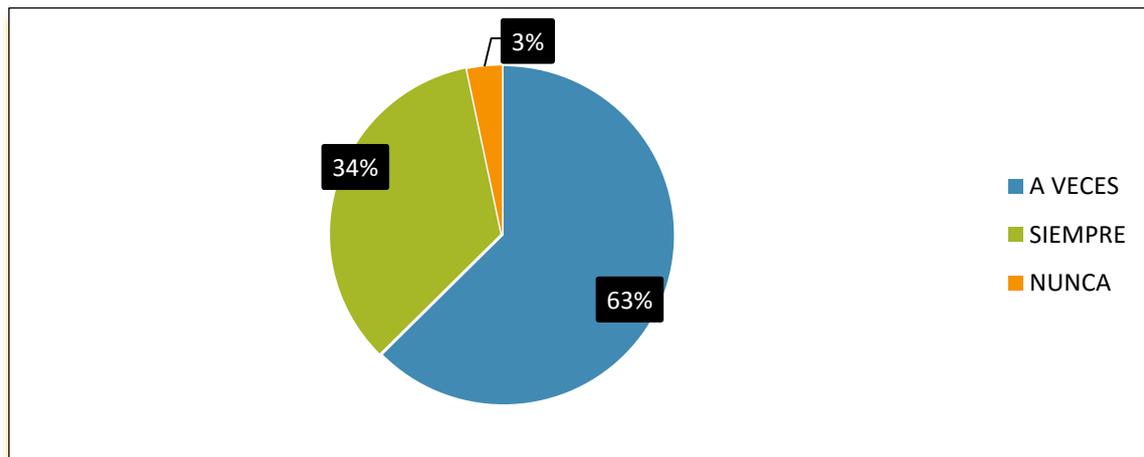
Tabla 17: Características de la Información clara y precisa del GAD Municipal del cantón La Maná.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. SIEMPRE	135	34%
2. A VECES	247	63%
3. NUNCA	13	3%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Grafico 15: Características de la Información clara y precisa del GAD Municipal del cantón La Maná.



Análisis:

Los usuarios opinaron respecto a la información que se brinda en del GAD Municipal del cantón La Maná, el 34% expresó que siempre se da información clara y precisa, el 63% considera que a veces y el 3% opina que nunca. Se evidencia que la mayoría de los usuarios consideran que a veces se da la información clara y precisa y en la mayoría de los casos no se la proporciona.

Pregunta 16: ¿Considera Ud. que los servidores del GAD Municipal del cantón La Maná demuestran amabilidad a los usuarios?

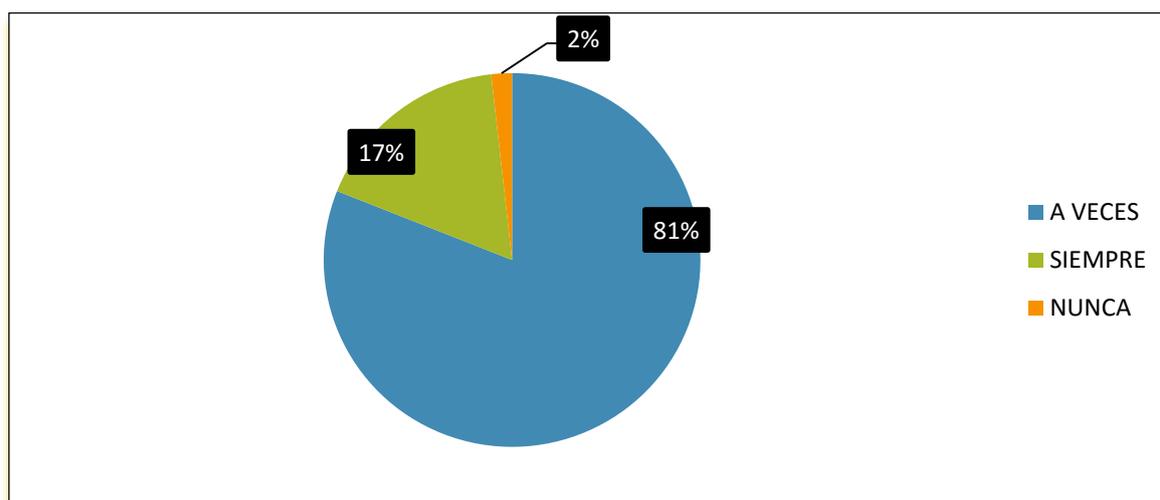
Tabla 18: Características de la amabilidad de los Servidores del GAD Municipal del cantón La Maná

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. SIEMPRE	7	2%
2. A VECES	320	81%
3. NUNCA	68	17%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Gráfico 16: Características de la amabilidad de los Servidores del GAD Municipal del cantón La Maná



Análisis:

Los usuarios manifestaron acerca de: si los servidores demuestran amabilidad en la atención, el 17% manifestó que siempre, el 81% indicó que a veces y el 2% consideran que nunca existe amabilidad por parte de los servidores del GAD Municipal del cantón La Maná. Se puede observar que la mayoría de los usuarios no está satisfecha de la amabilidad recibida de los servidores.

Pregunta 17: ¿Considera Ud. el servicio que se ofrece al usuario en el GAD Municipal del cantón La Maná?

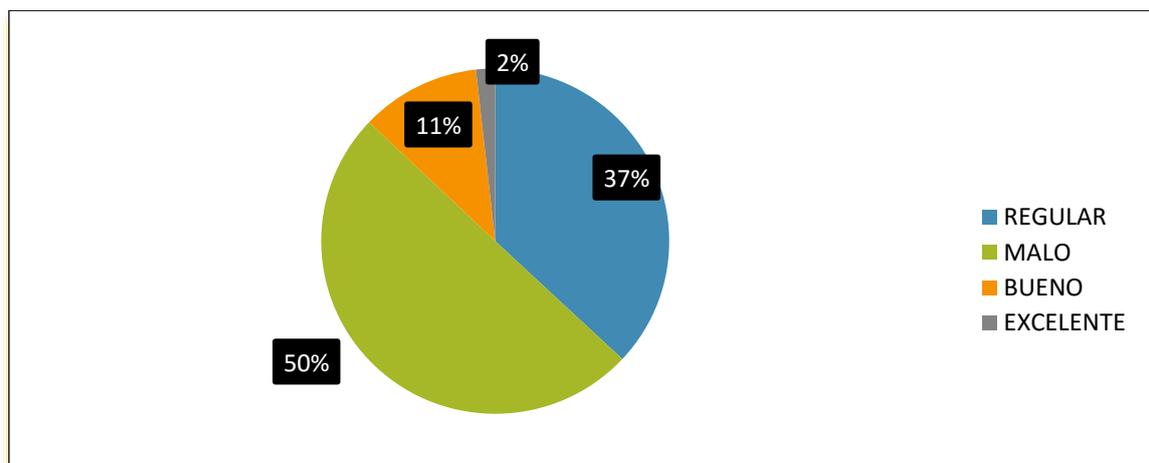
Tabla 19: Características del Servicio al Usuario del GAD Municipal del cantón La Maná

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. EXCELENTE	7	2%
2. BUENO	44	11%
3. REGULAR	146	37%
4. MALO	198	50%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Grafico 17: Características del Servicio al Usuario del GAD Municipal del cantón La Maná



Análisis:

La respuesta de los usuarios sobre cómo calificaría el servicio que se ofrece al usuario en el GAD Municipal del cantón La Maná, el 2% de los usuarios considera que es excelente, el 11% manifiesta que es bueno, el 37 % indicó que es regular el servicio y el 50% considera que existe un mal servicio. Por lo que se puede observar que existe una total insatisfacción del usuario por el servicio recibido.

Pregunta 18: ¿Considera Ud. que el personal es competente y profesional para ejercer las funciones encomendadas?

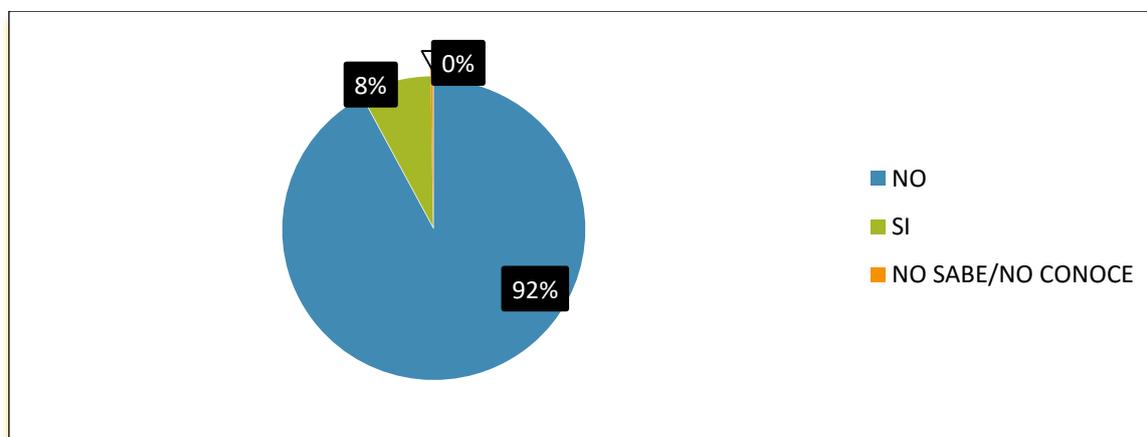
Tabla 20: Características de la Competencia y Capacidad Profesional del GAD Municipal del cantón La Maná

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1. SI	30	8%
2. NO	364	92%
3. NO SABE/ NO CONOCE	1	0%
Total:	395	100%

Fuente: Encuestas a Usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Elaborado por: Autora

Gráfico 18: Características de la Competencia y Capacidad Profesional del GAD Municipal del cantón La Maná



Análisis:

Los usuarios manifestaron que acerca de la capacidad profesional de los servidores que laboran en del GAD Municipal del cantón La Maná, el 8% manifestaron que, si son competentes para realizar las funciones a ellos encomendadas, el 92% opina que no son competentes. Se puede definir que los usuarios consideran que los servidores no se encuentran competentes y profesionales para ejercer las funciones encomendadas.

ENTREVISTA

4.1.2. Análisis de Entrevista realizada al Director de Talento Humano del GAD Municipal del cantón La Maná.

Cuadro N° 1: Análisis de la Entrevista al Director de Talento Humano del GAD del cantón La Maná

Pregunta	Respuesta	Análisis
1.- ¿Tiene el GAD Municipal del cantón La Maná una Misión y Visión institucional?	Manifestó que el GAD Municipal del cantón de La Maná si posee una Misión y Visión institucional que ayuda a la institución a establecer el propósito y puntualiza el camino a seguir.	Se evidencia que existe una Visión y Misión Institucional
2.- ¿El GAD Municipal del cantón La Maná contiene metas y objetivos definidos y conocidos por los involucrados?	Expresó que el GAD Municipal del cantón La Maná si cuenta con metas y objetivos, y pudo mencionar los siguientes: Servir a los usuarios con esmero y dedicación ofreciendo un servicio de calidad con personal calificado. Aunque también expresó que el desconocimiento de objetivos no permite al personal definir los resultados que se pretende alcanzar en la institución.	Se desconoce algunos pero si tienen claro el servicio a los usuarios con calidad
3.- ¿El GAD Municipal	Manifestó que el GAD	Existe conocimiento

<p>del cantón La Maná maneja Políticas adecuadas y claramente definidas y se siguen sus lineamientos?</p>	<p>Municipal del cantón La Maná si cuenta con políticas definidas que van ligadas con los objetivos institucionales que permiten la coordinación y han sentado bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficiencia.</p>	<p>sobre la existencia de políticas adecuadas y definidas que están asentado base para una buena gestión.</p>
<p>4.- ¿Tiene el GAD Municipal del cantón La Maná planes de trabajo definidos para cada departamento?</p>	<p>Manifestó que la institución si cuenta con planes de trabajo definidos como es cumplir objetivos y metas propuestas.</p>	<p>Se evidencia la existencia de planes de mejora y planes de acción.</p>
<p>5.- ¿Se elaboran programas de trabajo que les permita anticipar posibles problemas futuros?</p>	<p>Opinó que si tienen programas de trabajo que les permite tomar previsiones de las casualidades y así evitar retrasos en los procesos.</p>	<p>Se cuenta con programas de trabajo que en el futuro permitirá prever y evitar retrasos.</p>
<p>6.- ¿Tiene El GAD Municipal del cantón La Maná una estructura organizativa definida?</p>	<p>Expresó que si tienen un organigrama estructurado en forma vertical, que representa las diferentes áreas y los niveles jerárquicos que forman la institución.</p>	<p>Si cuenta con un organigrama vertical con áreas y niveles.</p>
<p>7.- ¿Tiene la institución un manual de funciones actualizado y se adapta a las</p>	<p>Indicó que el GAD Municipal del cantón La Maná No cuenta con un Manual de Inducción que</p>	<p>No poseen un Manual de Inducción para definir funciones</p>

necesidades de cada puesto?	indique las funciones de cada cargo a ser cumplidas y la forma en que deben ser realizadas por los servidores de la institución.	
8.- ¿El espacio físico del GAD del cantón La Maná, está bien definido por departamento?	Expresó que cada espacio físico en el GAD Municipal del cantón La Maná no se encuentra determinado, porque la infraestructura no lo permite.	Existe dificultades en la infraestructura del GAD de la Maná por cuanto no se encuentran determinados los departamentos
9.- ¿Tienen requisitos definidos cada puesto de trabajo?	Indicó que cada puesto de trabajo en la institución si tiene requisitos específicos, según las actividades que realizan.	Se define la existencia de requisitos específicos en cada puesto de trabajo.
10.-¿Recibe alguna inducción para realizar su trabajo?	Expresó que si reciben una inducción muy básica solamente a su ingreso en la institución.	Al ingreso de la institución reciben un proceso de inducción.
11.- ¿Tienen niveles de autoridad y responsabilidad definidos adecuadamente?	Manifestó que si existen niveles de autoridad y responsabilidad definidos por orden jerárquico.	Los niveles de autoridad y responsabilidad se definen acorde al orden jerárquico.

<p>12.- ¿Tienen los empleados del GAD Municipal del cantón La Maná la motivación necesaria para desempeñar más eficientemente sus actividades?</p>	<p>Respondió que no tienen la motivación necesaria para desempeñar más eficientemente sus funciones porque no existen incentivos.</p>	<p>No poseen la motivación necesaria para el buen desempeño de sus funciones en razón de que no existen incentivos.</p>
<p>13.- ¿Es adecuada selección y ubicación del personal en los puestos de trabajo?</p>	<p>Manifestó que no existe una adecuada selección y ubicación del personal en el GAD Municipal del cantón La Maná, porque la mayor parte han ingresado por compromisos políticos, sin revisar sus perfiles profesionales.</p>	<p>Se establece la no existencia de una adecuada selección y ubicación del personal en el GAD La Maná ,se ha realizado con compromisos políticos</p>
<p>14.- ¿Capacitan al personal para que desarrolle todo su potencial de trabajo en la institución?</p>	<p>Expresó que no han recibido capacitación e inducción muy pocas veces en forma general y no específica para cada función.</p>	<p>Ha existido una limitada capacitación Y procesos de inducción breves.</p>
<p>15.- ¿Considera Ud. que las condiciones de trabajo son adecuadas?</p>	<p>Manifestó que no tienen condiciones de trabajo adecuadas, porque la infraestructura es inadecuada para la institución, para lo cual se está haciendo gestiones de partidas presupuestarias para construir un nuevo</p>	<p>La infraestructura no presta condiciones para la realización de un trabajo. Se hacen gestiones para un nuevo edificio</p>

	edificio	
16.- ¿Emplean sistemas de control en su área de trabajo?	Manifestó que si emplean sistemas de control en su área de trabajo tales como: reloj biométrico y mediante control de asistencia y la atención al usuario se lo realiza por el sistema de colas afuera del edificio para controlar el orden.	Si se emplean sistemas de control, pero a pesar de aquello existe un limitado control en la aplicación de sanciones.
17.- ¿Los sistemas de control ayudan en el desempeño de los servidores del GAD Municipal del cantón La Maná?	Manifestó que los sistemas de control ayudan en el desempeño de las actividades en lo que respecta a puntualidad y responsabilidad.	Los sistemas de control fortalecen el desarrollo de actividades con puntualidad y responsabilidad.
18.- ¿Tienen procesos de mejora continua en el GAD Municipal del cantón La Maná?	Manifestó que, si existe mejora continua porque se sigue innovando y mejorando continuamente en todos los procesos, para ofrecer a los usuarios un servicio de calidad.	Existen planes de mejora continua en los diferentes procesos que conduzcan a ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

Fuente: GAD Municipal del cantón la Maná

Elaborado: Autora

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a los usuarios y entrevista a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Maná, de acuerdo a la muestra seleccionada, se manifiesta en esta investigación las falencias en cuanto al servicio que brinda a la ciudadanía y la falta de organización

administrativa puesto que no tienen bien definidas sus funciones, porque carecen de un documento que indique las funciones específicas que orienten a cada puesto de trabajo y es por esta razón que no se cumplen las expectativas del usuario en lo que respecta al servicio que reciben. Los resultados obtenidos se limitan a la elaboración de un **Manual de Funciones** con el cual se establecerá claramente las actividades a ser cumplidas por los funcionarios de la institución y la forma en que las mismas deberán ser realizadas que servirá de apoyo para mejorar el desempeño en cada uno de los cargos y de las funciones establecidas por la institución, además no existe la infraestructura y la tecnología adecuadas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*"Si buscas resultados distintos, no
hagas siempre lo mismo"*

Albert Einstein

5.1. CONCLUSIONES

Según el análisis realizado acerca de las deficiencias de la gestión administrativa que se desarrolla en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, se determinó que tiene falencias administrativas como: Instalaciones inadecuadas, tecnología obsoleta, inseguridad en la información, personal incompetente y el servicio ineficaz e ineficiente que no permiten ofrecer un servicio de calidad al usuario.

La investigación de campo que se realizó permitió comprobar que el grado de satisfacción de los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná es bajo por la calidad del servicio recibido, por cuanto al realizar sus trámites, reciben un servicio de baja calidad e ineficiente.

Los resultados obtenidos producto del proceso investigativo determinó que la infraestructura es limitada no presta condiciones laborales por departamentos, además la tecnología es obsoleta inexistencia de procesos automatizados, modernos y eficaces para atender a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná, en todos sus requerimientos.

5.2. RECOMENDACIONES.

Desarrollar un modelo de innovación de la gestión administrativa municipal, basado en la Gestión por Procesos de la Administración Pública, que incluya un Manual de Funciones como herramienta útil que permita la optimización de recursos institucionales y mejorar la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná.

Estructurar un moderno servicio de atención al usuario con personal capacitado que incluya: sala de espera, servicios de turno, tecnología recreativa que permita ofrecer un servicio rápido eficiente y de calidad que vaya encaminado a satisfacer sus necesidades y elevar el grado de satisfacción alto de los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná

Se sugiere mejorar la infraestructura con el diseño y construcción de nuevas instalaciones modernas del GAD del cantón La Maná, con salas adecuadas para todas sus áreas y tecnología actualizada que incremente con eficiencia y eficacia el cumplimiento de las actividades administrativas y que permita a sus funcionarios mejorar el servicio que se brinda a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

ARMIJOS, Marianela, (2011) Planificación Estratégica e Indicadores de desempeño en el Sector Público. Editorial Cepal. Santiago de Chile.

BEDOYA H. German, (2008) Administración Práctica. 1ra. Edición. Edit. Palomino. Lima, Perú.

BERNAL, Cesar. (2008) Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI. Editorial Pearson. México.

CUERVO GARCIA, Alvaro,(2008). Introducción a la Administración de Empresas. 6ta. Edición. Edit. Civitas S. L. España.

FEIGENBAUM, Armand V. (2009) "Control total de la calidad". México, CECSA, Pág. 126

FUENTES ROMERO, Juan José; (2008) Planificación y Organización de Centros Documentarios, Ediciones Trea, Asturias. Pág. 96.

GUAJARDO GARZA, Edmundo, (2008) Administración de la Calidad Total. Editorial Pax. México.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. (2011) Gestión de la Calidad en el sector público. 1ra. Edición. Editorial ICONTEC. Bogotá, Colombia.

ISO 9004:2008 — Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño

IVANCEVICH John; (2008) Gestión, Calidad y Competitividad, Edit. Irwin, Bogotá, Colombia, Pág. 128.

LOPEZ C., Francisco José. (2009) ISO 9000 y la planificación de la calidad. Guía para la planificación de la calidad con orientación a la gestión por procesos. Bogotá: ICONTEC, p. 28

LUNA GONZÁLEZ, Alfredo. 2008. Proceso Administrativo. Grupo Editorial Patria. Bogotá.

MALAGON L. Gustavo, (2008) Administración. 3ra. Edición. Editorial Panamericana. Colombia

MARTINEZ TAMAYO, Ana María; (2008) Indización y Clasificación en Bibliotecas, Edit. Alfagrama, Buenos Aires, Pág. 16-17.

NAVARRO, Leila, (2010) Quien Lidera Confía. Editorial Empresa Activa. Barcelona, España.

NAVAS QUINTERO, Andrés, (2010) La nueva Gestión Pública: Como Herramienta para el Cambio. Colombia

PEREZ FERNANDEZ DE VELASCO, José Antonio, (2010) Gestión por Procesos. 4ta. Edición. Editorial ESIC. Madrid, España. Pág. 52

ROBBINS Stephen P, DE CENZO David A. (2009). Fundamentos de la Administración. Edit. Pearson. 3ra. Edición. Pág.58. México

VAN DER BERGHE, Edgar, (2008). Gestión y Gerencia Empresariales aplicadas al siglo XXI. Edit. ECOE. Bogotá.

LINCOGRAFIA

GAD MUNICIPAL DE LA MANÁ, 2016. Reseña Histórica.

<http://www.lamana.gob.ec/pagina.php?id=7>

ANEXOS

ANEXO 1

CERTIFICACION DEL URKUND



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO**

Quevedo, 16/12/ 2016

Ingeniero
Roque Vivas Moreira, M.Sc.
DIRECTOR UNIDAD DE POSGRADO

En su despacho.-

De mi consideración:

Informo a usted, que el Proyecto de Investigación, previo a la obtención el Grado Académico de Magister en Administración de Empresas de la **Ingeniera MERCEDES MARIA GALARZA MEDINA**, Posgradista de la Maestría en Administración de Empresas, cuyo tema es: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2015", fue analizado mediante la herramienta antiplagio URKUND, mismo que emitió un porcentaje del 8% de similitud; significa que la investigación sustenta una originalidad científica del 92%, adjunto imagen de resultados.

URKUND

Dokument [ING_Mercedes_Galarza.docx](#) (D24392388)
Inskickat 2016-12-15 18:02 (+05:00)
Mottagare emenoscal.uteq@analysis.orkund.com
Meddelande Ing. Mercedes Galarza [Visa hela meddelandet](#)

8% av det här c:a 21 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i 6 st källor.

Atentamente,

Ing. Eduardo Menoscal Chele, M.Sc.
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

ANEXO 2

Solicitud de petición de la investigación

TEX-797-ALC-15
SUM-2197-ALC-15
SUM-2308-ALC-15
SUM-2315-ALC-15

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE LA MANÁ

SEÑOR: Valente Humanc
DE: Escuela
FECHA: _____ HORA: _____
PARA DAR TRAMITE DE LEY PERTINENTE: Concarnieto
y peticiones de acceso con la ley
que da acceso a la información pública
Señor. en virtud de la ley y el artículo de la
constitución republicana

Juan Villamar Cevallos
ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN
LA MANÁ

Presente.-

De mi consideración:

Por medio del presente le hago llegar un cordial y respetuoso saludo y al mismo tiempo deseándole éxitos en sus labores diarias.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar de la manera más comedida su AUTORIZACIÓN para poder realizar mi Proyecto de Tesis GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA MANÁ Y SUS EFECTOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS PERIODO 2012, PLAN DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, MBA. de la Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, el mismo que consiste en una investigación relacionada con la gestión administrativa realizada y los resultados obtenidos en el cumplimiento del programa establecido en dicho periodo, para lo cual se requiere la siguiente información:

- Listado o número del Personal Administrativo que labora en el GAD Municipal.
- Número de Usuarios que refleja la Base de Datos del GAD Municipal.
- Listado de las Autoridades del GAD Municipal.
- Organigrama Estructural.
- Organigrama Funcional.
- Los Planes y Programas del Periodo 2012 del GAD Municipal.
- Plan Estratégico del GAD Municipal.
- Manual de Funciones del GAD Municipal o Plan de Mejoras.

Seguro de contar con su autorización y sugerencias, le reitero mis sinceros agradecimientos.

Cordialmente,

Ing. Mercedes Galarza Medina
C.I. 050186268-4

14h 22 pm
14/03/15

MUNICIPALIDAD DE LA MANÁ
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
RECEBIDO

03/03/15 11H32
17/03/15 10H35

ANEXO 3

Solicitud de Aceptación de la Investigación (Aclaración)

GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL



Memorándum Núm. : MEM-318-UATH-15

La Maná, 30 de Marzo de 2015

PARA: ING. MERCEDES GALARZA - TRAMITES/DOCUMENTOS
EXTERNOS-(TEX)
DE: UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO-(UATH)
ASUNTO: REALIZAR PETICIÓN EN HOJA MEMBRETADA DE LA
INSTITUCIÓN

En atención a TEX-797-ALC y recibido mediante SUM-2315-ALC-15 solicito a usted se sirva realizar la petición en hoja membretada de la institución

Atentamente,

Ing. Rosa Jacinto Hernandez
**JEFE DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACION
DE TALENTO HUMANO**

Elaborado por: Ing. Lourdes Briones

Dirección: Calle 27 de Noviembre entre San Pablo y Manabí, La Maná - Cotopaxi - Ecuador
Teléfono: 03 268 7492

ANEXO 4

Solicitud de Aceptación de la Investigación



La Maná, 08 de Abril del 2015
Of. No. 0050-UATH-2015

Señores
UNIDAD DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Presente.-

De mi consideración:

En atención al oficio de fecha 3 de marzo del 2015, suscrito por la Ing. Mercedes Galarza Medina; y, a sumilla inserta por la máxima Autoridad, relacionado con la realización del Proyecto de Tesis para la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas; al respecto, me permito comunicar que la Ingeniera antes mencionado se encuentra autorizada para que realice el trabajo de investigación en esta Institución Municipal.

Por la gentil atención al presente, anticipo en agradecer.

Atentamente



Lic. Marlene Castro C.
**JEFA DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

ANEXO 5

Modelo de la Encuesta aplicada a los Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Maná



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Investigadora: Ing. Mercedes Galarza Medina

OBJETIVO: Recabar información referente a la Gestión administrativa del GAD del cantón La Maná

Instructivo: Marque con una x la respuesta que usted crea conveniente.

1.- ¿Señale las principales deficiencias de la gestión administrativa del GAD Municipal del cantón La Maná que inciden en la calidad del servicio a los usuarios?

1. Instalaciones inadecuadas
2. Tecnología Obsoleta
3. Inseguridad en la información.
4. Personal Incompetente
5. Servicio Ineficaz e ineficiente de atención al usuario

2. ¿Considera que la infraestructura y la tecnología dificultan la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná?

SI NO

3. ¿Las instalaciones del GAD Municipal del cantón La Maná se encuentran en un lugar de fácil acceso?

SI NO

4.- ¿Cuál es el estado actual en que se encuentran las instalaciones del GAD Municipal del Cantón La Maná?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

5.- ¿Cuál es su opinión sobre el estado en se encuentra el equipo tecnológico con el que cuenta el GAD Municipal del Cantón La Maná?

MODERNO OBSOLETO

6.- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio que se brinda en el GAD Municipal La Maná?

ALTO MEDIO BAJO

7.- ¿Cómo considera el Servicio que recibe en el GAD Municipal del Cantón La Maná?

EXCELENTE BUENO DEFICIENTE

8.- ¿Cree Ud. que el horario de Atención del GAD Municipal del Cantón La Maná es conveniente a sus necesidades?

SI NO

9.- ¿Cómo considera Ud. el desempeño administrativo que tiene el GAD Municipal del Cantón La Maná?

MUY BUENO BUENO REGULAR DEFICIENTE NO SABE/ NO CONOCE

10.- ¿Considera Ud. que los procesos para realizar los trámites son eficientes?

SI NO NO SABE\ NO CONOCE

11.- ¿El servicio que se brinda al usuario es rápido y oportuno?

SI NO NO SABE\ NO CONOCE

12.- ¿El personal que le atendió tenía capacidad para prestarle una atención o servicio de calidad?

MUY SATISFACTORIO POCO SATISFACTORIO NADA SATISFACTORIO

13.- ¿Cómo calificaría la atención que recibió a consultas o aclaraciones relativas al servicio solicitado?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALA

14.- ¿Es organizado el proceso de atención en trámites al usuario en el GAD Municipal del cantón La Maná?

SI NO NO SABE\ NO CONOCE

15.- ¿La información que se brinda en el GAD del cantón La Maná es clara y precisa?

SIEMPRE A VECES NUNCA

16.- ¿Considera Ud. que los servidores del GAD Municipal del cantón La Maná demuestran amabilidad a los usuarios?

SIEMPRE A VECES NUNCA

17.- ¿Considera Ud. el servicio que se ofrece al usuario en el GAD Municipal del cantón La Maná?

MUY BUENO BUENO REGULAR MALA

18.- ¿Considera Ud. que el personal es competente y profesional para ejercer las funciones encomendadas?

SI NO NO SABE\ NO CONOCE

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 6

Modelo de la Entrevista al Director de Talento Humano aplicada del GAD Municipal del Cantón La Maná



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Investigadora Ing. Mercedes Galarza Medina

ENCUESTA AL DIRECTIVO

Directora de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón La Maná

1. ¿Tiene el GAD Municipal del cantón La Maná una Misión y Visión institucional?
2. ¿El GAD Municipal del cantón La Maná contiene metas y objetivos definidos y conocidos por los involucrados?
3. ¿El GAD Municipal del cantón La Maná maneja Políticas adecuadas y claramente definidas y se siguen sus lineamientos?
4. ¿Tiene el GAD Municipal del cantón La Maná planes de trabajo definidos para cada departamento?
5. ¿Se elaboran programas de trabajo que les permita anticipar posibles problemas futuros?
6. ¿Tiene El GAD Municipal del cantón La Maná una estructura organizativa definida?
7. ¿Tiene la institución un manual de funciones actualizado y se adapta a las necesidades de cada puesto?
8. ¿El espacio físico del GAD del cantón La Maná, está bien definido por departamento?
9. ¿Tienen requisitos definidos cada puesto de trabajo?
10. ¿Recibe alguna inducción para realizar su trabajo?
11. ¿Tienen niveles de autoridad y responsabilidad definidos adecuadamente?

12. ¿Tienen los empleados del GAD Municipal del cantón La Maná la motivación necesaria para desempeñar más eficientemente sus actividades?
13. ¿Es adecuada selección y ubicación del personal en los puestos de trabajo?
14. ¿Capacitan al personal para que desarrolle todo su potencial de trabajo en la institución?
15. ¿Considera Ud. que las condiciones de trabajo son adecuadas?
16. ¿Emplean sistemas de control en su área de trabajo?
17. ¿Los sistemas de control ayudan en el desempeño de los servidores del GAD Municipal del cantón La Maná?
18. ¿Tienen procesos de mejora continua en el GAD Municipal del cantón La Maná?

ANEXO 7

Fotos de la Investigadora aplicando la Encuesta a los Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Maná



ANEXO 8

Foto de la Investigadora aplicando la Entrevista a la Directora de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón La Maná



ANEXO 9

Organigrama del GAD Municipal del Cantón La Maná.

