

Tipo de artículo: Artículo original

Calidad del proceso administrativo en gobierno autónomo descentralizado – Pedro Pablo Gomez

Quality of the administrative process in decentralized autonomous government – Pedro Pablo Gomez

Marlon Fermín Parrales Chávez^{1*} , <https://orcid.org/0000-0003-3260-9788>

Fabian Eduardo Barcia Villamar² , <https://orcid.org/0000-0003-2261-0988>

¹ Profesional en formación egresado “CONTABILIDAD Y AUDITORIA”, correo electrónico: parrales-marlon8655@unesum.edu.ec

² Magister en Contabilidad y Auditoría; Ingeniero de Contabilidad Pública y Auditoría, Contador Público; Docente Universidad Estatal del Sur de Manabí; correo electrónico: fabian.barcia@unesum.edu.ec

* Autor para correspondencia: parrales-marlon8655@unesum.edu.ec

Resumen

El proceso administrativo es parte fundamental en la organización ya que se definen las fases por las cuales las actividades serán realizadas, ofreciendo un control adecuado sobre los mismos. La calidad en los procesos de la administración puede incidir de forma adecuada en los niveles de eficiencia y eficacia que presenten los funcionarios y así se garanticen los servicios acordes a los objetivos organizacionales. Este proyecto tiene por objetivo determinar la incidencia de la calidad del proceso administrativo en la eficiencia y eficacia del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial Pedro Pablo Gómez, para lo cual se diseña una metodología de tipo analítica, descriptiva y exploratoria, usando los métodos: inductivo, analítico sintético y descriptivo, las técnicas aplicadas fueron la entrevista a un funcionario del GAD parroquial y la encuesta a los habitantes de la localidad, determinándose en una muestra de 67 personas. Entre los resultados se indica que se evidencian falencias en diversos componentes del proceso administrativo, sobre todo en el control, y en menor medida en la organización y el control, así como no se reportan informes de verificación de los niveles de eficiencia y eficacia en el GAD, aunque los habitantes señalen que estos se consideren como moderados, por lo que resulta necesario fortalecer el proceso administrativo para mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la institución.

Palabras clave: calidad, proceso administrativo, eficiencia, eficacia, GAD.

Abstract

The administrative process is a fundamental part of the organization since it defines the phases by which the activities will be carried out, offering an adequate control over them. The quality of the administrative processes can have an adequate impact on the levels of efficiency and effectiveness of the employees and thus guarantee the services in accordance with the organizational objectives. The objective of this project is to determine the incidence of the quality of the administrative process in the efficiency and effectiveness of the Pedro Pablo Gómez Decentralized Autonomous Government, for which an analytical, descriptive and exploratory methodology is designed, using the following methods: inductive, synthetic analytical and descriptive, the techniques applied were the interview to an official of the parochial GAD and the survey to the inhabitants of the locality, being determined in a sample of 67 people. Among the results, it is evident that there are shortcomings in various components of the administrative process, especially in control, and to a lesser extent in the organization and control, as well as no reports of verification of the levels of efficiency and effectiveness in the GAD, although the inhabitants indicate that these are considered moderate, so it is necessary to strengthen the administrative process to improve the levels of efficiency and effectiveness in the institution.



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo **Atribución 4.0 Internacional**
(CC BY 4.0)

Keywords: *quality, administrative process, efficiency, effectiveness, GAD.*

Recibido: 12/01/2022
Aceptado: 27/04/2022
En línea: 01/05/2022

Introducción

El proceso administrativo es un conjunto de etapas y pasos del administrador que permite innovar para la empresa; es utilizado a nivel mundial ya que permite mejorar y utilizar de una manera adecuada los recursos humanos, materiales y financieros, tiene su origen desde el inicio de la humanidad, sin embargo, este proceso ha tomado fuerza desde la mitad del siglo XX donde se originó sus bases (Mendoza & Moreira, 2021).

En este sentido representa un componente importante en el ámbito administrativo y permite medir los resultados obtenidos conforme a indicadores de cumplimiento por cada etapa. El proceso se repite con cada objetivo o actividad interna de tal forma que facilite la identificación de la secuencia de manera ordenada.

En cuanto a los antecedentes de la administración pública en Ecuador se encuentran, durante la Colonia, en la Real Cédula/1563, de 29 de agosto, del establecimiento de la Real Audiencia de Quito, tutelada por leyes españolas. El siglo XX estuvo marcado por la centralización del poder y el excesivo formalismo que se trató de superar, por medio del reordenamiento de los años 30 y la reforma de los 60, sin conseguirlo. La Constitución de la República del Ecuador, contiene la plataforma sobre la que se erige el procedimiento administrativo general pues establece los principios y derechos fundamentales que lo informan y en base a los cuales hay que interpretarlo (Nuñez, 2019).

La presente investigación se realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial Pedro Pablo Gómez perteneciente a la jurisdicción del cantón Jipijapa en la provincia de Manabí, con la finalidad de conocer la calidad del proceso administrativo que aplican en la institución y cómo influye este en los niveles de eficiencia y eficacia de los funcionarios públicos que laboran allí, y de esta manera se pueda establecer un apropiado servicio a los habitantes.

En referencia a la administración pública la calidad del proceso administrativo debe ser asegurada, debido al manejo de los recursos públicos que deben ser adecuadamente invertidos, además de garantizar al ciudadano un servicio acorde a las necesidades civiles. En este sentido los Gobiernos Autónomos Descentralizados GAD son organismos que representan a una población determinada en el alcance de los objetivos sociales mediante la presencia estatal.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano y están regulados por la Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) y el Código



Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). Los GAD son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana.

Un adecuado proceso administrativo permite alcanzar niveles óptimos de eficiencia y eficacia. Se habla de eficiencia cuando se maneja de manera adecuada todos los recursos utilizados en la elaboración de un bien o servicio. Se habla de eficacia cuando se cumple con todas las inquietudes y expectativas que tiene el cliente sobre un bien o servicio, logrando así la satisfacción total del cliente, estas inquietudes y expectativas tendrán que ver con los atributos, concordancias y especificaciones que el cliente solicita del producto.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural de Pedro Pablo Gómez cuenta con instalaciones propias y modernas, que brindan un buen servicio a la comunidad, en este edificio funcionan las oficinas de Secretaría-Tesorería, Presidencia, Sala de vocales, salón de actos, y se cuenta con servicios higiénicos en cada una de las dependencias (GAD PPG, 2019)

El presente proyecto de investigación se desarrolla en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pedro Pablo Gómez en el cual se definen tres ejes principales en que se describe la problemática detectada:

Se desconoce el estado de la calidad del proceso administrativo, por lo que es necesario conocer cómo se da la planificación estratégica para el desarrollo de actividades y proyectos que sea capaz de recoger, interpretar y formular soluciones a la problemática socio-económica con una visión local, el tipo de organización, que aplican en la entidad para un adecuada estructura de las áreas, la gestión de la dirección, que es un elemento importante para dirigir las acciones de la entidad, y la forma en que se aplica el control de los mismos.

No se tiene conocimiento de los métodos aplicados para medir la eficiencia y eficacia en los funcionarios públicos que laboran en la institución, entendiéndose la eficiencia como el cumplimiento adecuado en las funciones encomendadas, así como el manejo de los recursos con que se cuenta, y la eficacia como el indicador de satisfacción de los beneficiarios con la gestión de los funcionarios, siendo esta mayor a lo esperado por su administración.

Complementando a la estructura de la problemática se desconoce de la percepción de los habitantes en referencia a los niveles de eficiencia y eficacia de los funcionarios del GAD parroquial, se considera importante la opinión de los habitantes debido a que son los usuarios finales y para quienes la entidad está encomendada a enfocar los esfuerzos en bien de satisfacer las necesidades de índole social en la localidad.



De esta manera la problemática principal se define en el no conocer como incide la calidad del proceso administrativo en la eficiencia y eficacia del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pedro Pablo Gómez. Se presenta además las interrogantes de investigación:

El **objetivo** de este trabajo es de Determinar la incidencia de la calidad del proceso administrativo en la eficiencia y eficacia del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pedro Pablo Gómez.

Lo cual se logrará mediante:

Describir el estado de la calidad del proceso administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pedro Pablo Gómez.

Verificar las acciones para evaluar la eficiencia y eficacia en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pedro Pablo Gómez.

Establecer la percepción de los habitantes de la parroquia en cuanto a los niveles de eficiencia y eficacia en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pedro Pablo Gómez

El presente trabajo constituye un esfuerzo para conocer el estado de proceso administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pedro Pablo Gómez, entidad que se encarga de gestionar las actividades ejecutadas para el servicio de los habitantes de la localidad y su búsqueda de desarrollo en el ámbito social. Por lo que se considera que una adecuada administración de los procesos incidirá positivamente en la eficiencia y eficacia con que se atiendan los requerimientos de beneficio para la sociedad.

Por lo cual deberemos tener muy en cuenta la misión, visión, objetivos y estrategias del sistema político que los rigen en la constitución de Ecuador como institución pública del estado.

Misión institucional: Ejercer las competencias públicas mediante la gestión, planificación, regulación, ejecución y promoción del desarrollo integral del Gobierno Parroquial, a través de la ejecución de servicios, planes y programas de calidad eficiente y transparente, con la participación decisiva y permanente de la ciudadanía, corresponsable socialmente en la búsqueda y consecución del buen vivir de los habitantes.

Visión institucional: Ser un Gobierno Autónomo Descentralizado líder en la administración y gestión de lo público, basado en relaciones de equidad, honestidad, transparencia, eficiencia, compromiso, inclusión, lealtad y corresponsabilidad con sus ciudadanos, transformando al GAD parroquia en una institución referente para el resto de las Parroquias de la provincia de Manabí.



Tabla 1: Objetivos y estrategias del sistema político

OBJETIVO	ESTRATEGIA
O1. - Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad	E9. Inclusión, protección social solidaria y garantía de derechos en el marco del Estado Constitucional de derechos y justicia
O2. - Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.	E12. Poder ciudadano y protagonismo social.
O9. - Garantizar la vigencia de los derechos y la justicia.	E9. Inclusión, protección social solidaria y garantía de derechos en el marco del Estado Constitucional de derechos y justicia.
O10. - Garantizar el acceso a la participación pública y política.	E11. Desarrollo y ordenamiento territorial, desconcentración y descentralización.
O12. - Construir un Estado democrático para el buen vivir.	E12. Poder ciudadano y protagonismo social.

Es por esto que la importancia de esta investigación recae en obtener información concreta con respecto a las variables definidas, con lo cual se aporta a la mejora de la administración de las entidades públicas y la consecuente mejora de los servicios a los ciudadanos, por lo que se considera que estos son los beneficiarios finales de la ejecución de esta investigación.

Materiales y métodos

Dentro de este proyecto se llevará dos tipos de metodología de investigación como es; la cualitativa y cuantitativa. Es decir, el método cualitativo se refiere a datos narrativos en lo que este se basó en una entrevista y el método cuantitativo es en recolección de datos numéricos, en otras palabras, a cuantificar los datos de nuestra muestra tomada para la encuesta que se realizó y a su vez nos permitió la interpretación del análisis estadístico.

Además, en este proyecto se utiliza la investigación analítica, descriptiva y exploratoria ya que se implementa el estudio de las variables definidas en cuanto al proceso administrativo y la eficiencia y eficacia en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pedro Pablo Gómez. El trabajo de investigación se orienta en los siguientes métodos teóricos: inductivo, analítico sintético y descriptivo



Se aplican las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos: Levantamiento de información bibliográfica y documental en la que se investigará los detalles técnicos referentes a las variables de estudio, además para describir la situación actual del GAD. La entrevista, utilizada para obtener datos directos de un funcionario del GAD y así conocer si se aplica un adecuado proceso administrativo. La encuesta, aplicada a los habitantes de la parroquia, para conocer acerca de la percepción de los niveles de eficiencia y eficacia en la organización.

La población está constituida por el número de habitantes de la parroquia, que de acuerdo al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial es de 3564 personas.

La muestra es aleatoria simple para lo cual aplicando la fórmula para muestra de valor Z con un nivel de confiabilidad del 90% y un margen de error del 10% se obtiene que serán 67 encuestas.

Resultados y discusión

Entrevista a funcionaria del GAD Parroquial Pedro Pablo Gómez

En la entrevista al funcionario al GAD Parroquial Pedro Pablo Gómez se eligió a la secretaria – tesorera, la cual comentó que tiene 17 de labores en la institución, señala que, en la situación actual del GAD, las necesidades que hay a nivel de la parroquia y sus recintos son múltiples y se cuenta con un presupuesto que no alcanza, el directorio en la medida de sus posibilidades con el poco presupuesto trata de hacer lo que más se pueda y las gestiones son constantes ante otras instituciones.

Respecto al proceso de planeación señala que en un plazo de septiembre a diciembre se elabora el presupuesto que regirá a partir del siguiente año, de acuerdo a los Ingresos basados en registro oficial del Ministerio de Finanzas se consideran los gastos corrientes, gastos de inversión, gastos de capital y financiamiento, desde este momento se consideran las priorizaciones que regirán el próximo año, teniendo como limitaciones el poco presupuesto.

El periodo en el que actualizan la planeación estratégica es de un año cada cuatro meses y participa el directorio que conforma el GAD Parroquial, además señala que si tiene definida una estructura organizacional.

En referencia a la coordinación de las actividades y responsabilidad entre los empleados comenta que el único empleado nombrado por la administración es el puesto de secretaria – tesorera adicional a ello de acuerdo a las gestiones que se realicen se firman convenios y ahí se crea otras plazas de empleo, pero son contratos ocasionales o profesionales dependiendo del objetivo y tiempo del convenio, en donde existe las funciones y responsabilidades



asignadas de acuerdo al trabajo que se debe realizar, el mismo que es supervisado y evaluado por el Presidente del GAD Parroquial.

Señala que el GAD Parroquial se rige a través de Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) que establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio, además las autoridades del GAD verifican el cumplimiento de las actividades mediante el Sistema de Información para los Gobiernos Autónomos Descentralizados (SIGAD) es la herramienta informática diseñada para capturar la información requerida para el cálculo del Índice de Cumplimiento de Metas, Séptimo Criterio Constitucional. Considera también que la calidad del proceso administrativo que se aplica en el GAD es muy buena, aunque reconoce que no se realiza evaluaciones al desempeño a los funcionarios de la entidad.

Tabla 2. Análisis del proceso administrativo del GAD Parroquial Pedro Pablo Gómez

	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE
PLANEACIÓN			
¿Cómo se da el proceso de planeación en el GAD?	X		
¿Cada cuánto tiempo actualizan la planeación estratégica?	X		
¿Quiénes participan en la planeación estratégica?	X		
ORGANIZACIÓN			
¿El GAD tiene definido la estructura organizacional?	X		
¿Se coordina puntualmente las actividades y responsabilidades entre los empleados?		X	
¿Cómo percibe la forma de organización de la empresa?	X		
DIRECCIÓN			
¿De qué forma las autoridades del GAD verifican el cumplimiento de las actividades?	X		
¿Cómo percibe que es la comunicación sobre las acciones a realizar o realizadas en la empresa por parte de los directivos y/o administradores?		X	
¿Cómo calificaría usted la calidad del proceso administrativo en el GAD?	X		
CONTROL			
¿Se realizan evaluaciones al desempeño de los funcionarios del GAD?			X
¿Existen acciones que orientan al personal	X		



sobre sus actividades laborales?			
¿Se realizan capacitaciones para mejorar los niveles de eficacia y eficiencia?		X	

Elaborado por: Marlon Fermín Parrales Chávez

La entrevista al funcionario del GAD Parroquial estuvo estructurada de tal forma que se estableciera el cumplimiento de los diversos componentes del proceso administrativo, de esta forma se tendrá una visión más específica del componente que presenta falencias en su aplicación en el GAD.

De esta forma se evidencia que el componente de control presenta un incumplimiento en cuanto a las evaluaciones al desempeño a los funcionarios y pocas capacitaciones para mejorar la eficacia y eficiencia.

De igual manera los componentes de organización y dirección presentan incumplimientos parciales que impiden de una u otra forma la adecuada aplicación del proceso administrativo en el GAD de Pedro Pablo Gómez, por lo que se establece que estas falencias necesitan ser corregidas para garantizar la calidad del proceso administrativo.

Eficiencia y eficacia

En cuanto a los métodos y las acciones para medir, evaluar y establecer los niveles de eficiencia y eficacia en la entidad, se realizaron preguntas complementarias a la funcionaria, la cual manifestó que al personal operativo de los convenios se mide la eficiencia y eficacia del desempeño laboral a través de sus resultados y objetivos alcanzados, aunque no se hayan realizado informes al respecto.

En consideración a las acciones que orienten al personal acerca de sus actividades laborales, señala que, en el GAD Parroquial Pedro Pablo Gómez, existen funciones asignadas al personal de acuerdo a los contratos realizados, y que no se realizan muy a menudo capacitaciones para mejorar los niveles de eficacia y eficiencia, pero si se gestiona este tipo de actividades ante el Consejo Nacional De Gobiernos Parroquiales Rurales Del Ecuador CONAGOPARE provincial y Universidad Laica Eloy Alfaro.

Por tal razón se considera que, a pesar de las declaraciones de la entrevistada, al no tener constancia de informes con respecto a la medición de la eficiencia y eficacia, se determina que esta no se cumple de manera adecuada en la entidad, y que por lo tanto es un elemento administrativo del cual se necesita fortalecer.

Encuesta realizada los habitantes de Pedro Pablo Gómez.

De acuerdo a los habitantes encuestados y para establecer el componente demográfico el 46% son de género masculino y el 54% de género femenino, lo cual no representa una diferencia mayor que pueda afectar a los resultados de la investigación.



De acuerdo a los habitantes encuestados el 94% constituyéndose como la mayor parte, han vivido toda su vida en la Parroquia Pedro Pablo Gómez, mientras que el 6% indica que tiene ya algunos años residiendo en la localidad. De tal manera se considera que los encuestados son los principales beneficiarios de las acciones del GAD Parroquial.

De acuerdo a los datos de los habitantes, el 22% indica que muy frecuentemente utiliza los servicios del GAD Parroquial, el 63% señala que los ha utilizado alguna vez, mientras que el 15% señala que nunca. Por lo tanto, la mayor parte de los encuetados han gestionado algún trámite en el GAD, por lo que se considera que están relacionados con los niveles de eficacia y eficiencia de los funcionarios.

Referente a la percepción de la administración del GAD Parroquial, el 31% menciona que es muy buena administración, el 55% siendo la mayor parte aseguran que es normal, y que los funcionarios cumplen con su trabajo, mientras que el 14% la considera deficiente. Por lo tanto, se determina que la mayor parte de los habitantes creen que la gestión en el Gad es normal.

De acuerdo a los habitantes encuestados, en el GAD parroquial el 34% considera que los funcionarios si cumplen adecuadamente con sus actividades, el 54% indica que el cumplimiento es normal y el 12% asegura que no cumplen adecuadamente con sus responsabilidades. De esta manera, se determina que los niveles de eficiencia en el Gad son positivos en opinión de los habitantes de la localidad.

Según lo reportado por los encuestados, el 13% considera que la gestión es muy satisfactoria por parte de los funcionarios del Gad Parroquial, mientras que el 79% señala que la gestión es normal, y el 8% indica que la gestión la considera deficiente. Por tal motivo se considera que los niveles de eficacia en el GAD Pedro Pablo Gómez son moderados.

De acuerdo a las respuestas de los encuestados el 90% considera que si es necesario mejorar la eficiencia y la eficacia en el Gad mediante acciones concretas y el 10% no lo considera necesario. Por lo tanto, la mayor parte apoya el mejoramiento de la gestión en el GAD.

Se pudo establecer en los resultados el estado en que se encuentra el proceso administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) parroquial Pedro Pablo Gómez, el cual se identificaron falencias en el componente de control principalmente, en una investigación realizada por Almendariz y Proaño (2020) al GAD del cantón Jipijapa los procesos administrativos en el departamento de planificación y territorio del es regular ya que carece de organización, control y supervisión por parte del director para verificar que los funcionarios realicen eficaz y eficientemente las actividades.

De la misma forma los componentes de organización y dirección presentan cumplimientos de forma parcial en los elementos inquiridos, por lo que se determina que existe la necesidad de mejorar su aplicación para garantizar el



adecuado proceso. Resultados diferentes presentaron Romero y Salazar (2017) referente al GAD del cantón Naranjito, ya que concluyen que se trata de una entidad bien organizada, que posee preeminencia competitiva y buen prestigio dentro de la comunidad, frente a aquellas que no han establecidos Procesos Administrativos adecuados y orientados a satisfacer las necesidades institucionales.

Se obtuvo que en el GAD Parroquial Pedro Pablo Gómez no se evidencia constancia de informes para verificar los niveles de eficiencia y eficacia en los empleados de la institución por lo que se desconocen sus mediciones reales y si estas son aplicadas de forma adecuada, por su parte Álvarez (2017) en una investigación a los niveles de eficiencia y eficacia en el GAD Jipijapa reveló que los funcionarios que laboran en el área en mención poseen falencias importantes y que debilitan el logro de los objetivos trazados por la municipalidad.

Se realizó también una encuesta a los habitantes para conocer su percepción de los niveles de eficiencia y eficacia en el GAD Parroquial, para así poder establecer un parámetro de valoración, lo que efectivamente se determinó que los niveles son moderados, ya que la mayor parte respondieron que los funcionarios se limitan a cumplir con sus labores encomendadas. De forma similar Ramón (2018) en su investigación a un GAD parroquial de Loja, indica que en la entidad no se ha realizado una auditoría de gestión por lo que no se ha podido determinar el grado de cumplimiento en cuanto a eficiencia, eficacia y economía con que se destinan los recursos financieros, materiales y el talento humano para el desarrollo de sus actividades.

De tal forma se considera que la calidad de los procesos administrativos en el GAD parroquial incide de forma significativa en los niveles de eficiencia y eficacia de los funcionarios, y que en la institución es necesario tomar acciones correctivas para fortalecer estos componentes y así brindar un adecuado servicio al ciudadano. Similares consideraciones exponen Reyes (2017) ya que declara que los procesos administrativos tienen incidencia en la gestión del GAD de su estudio, pues es esencial establecer claros procedimientos, normas y reglas para realizar las actividades de cada departamento según las necesidades de la comunidad.

Conclusiones

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pedro Pablo Gómez se identificaron diversas falencias en los componentes del proceso administrativo, específicamente en el control y en menor proporción en la organización y dirección, por lo que estas inconsistencias impiden que se aplique un proceso administrativo de calidad, de tal forma que puede afectar a la gestión de la entidad y las responsabilidades institucionales con los ciudadanos.

A pesar de manifestarse que la eficiencia y eficacia de los empleados del GAD Parroquial se la realiza mediante el cumplimiento de objetivos, no se identificaron informes o procesos establecidos para evaluar y medir indicadores que



determinen los niveles de eficiencia y eficacia en la entidad, por lo cual se determina que no se cumple con estos preceptos administrativos y representa un riesgo para la función pública de la organización.

De acuerdo a los habitantes del GAD Parroquial Pedro Pablo Gómez la eficiencia y eficacia es moderada en la institución, debido a que la mayor parte considera que el trabajo de los funcionarios de la entidad es normal y acorde a lo establecido en las normativas, sin representar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de la población, por lo que resulta necesario tomar acciones correctivas para fortalecer los componentes que mostraron falencias.

Conflictos de intereses

Los autores no poseen conflictos de intereses.

Contribución de los autores

1. Conceptualización: Marlon Fermín Pinales Chávez, Fabian Eduardo Barcia Villamar.
2. Curación de datos: Marlon Fermín Pinales Chávez.
3. Análisis formal: Marlon Fermín Pinales Chávez.
4. Investigación: Fabian Eduardo Barcia Villamar.
5. Metodología: Marlon Fermín Pinales Chávez.
6. Software: Fabian Eduardo Barcia Villamar.
7. Supervisión: Marlon Fermín Pinales Chávez.
8. Validación: Fabian Eduardo Barcia Villamar.
9. Visualización: Marlon Fermín Pinales Chávez.
10. Redacción – borrador original: Marlon Fermín Pinales Chávez, Fabian Eduardo Barcia Villamar.
11. Redacción – revisión y edición: Marlon Fermín Pinales Chávez, Fabian Eduardo Barcia Villamar.

Financiamiento

La investigación no requirió fuente de financiamiento.

Referencias



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo **Atribución 4.0 Internacional**
(CC BY 4.0)

- Almendariz, J., & Proaño, W. (2020). *Procesos administrativos y su incidencia en el departamento de planificación y territorio del gobierno autónomo descentralizado del cantón Jipijapa*. Jipijapa, Manabí, Ecuador: UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria .
- Álvarez, M. (2017). *Evaluación de los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en el área de aseguramiento de bienes del Gad Municipal Del Cantón Jipijapa*. Jipijapa, Manabí: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Arcos, J. (2017). *La gestión empresarial y la efectividad en la cooperativa de transporte de carga en camionetas “Darío Guevara” del cantón Pelileo de la provincia de Tungurahua*. Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- Huamán, G. (2018). *Desempeño laboral y eficacia organizacional en la dirección regional de la producción (Produce), Moquegua, 2016*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín Arequipa.
- Huamaní, H., & Ascuña, H. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur 2018*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Hurtado, M., & Naranjo, V. (2019). *Gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio en mega ferretería Bonilla en el cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi, año 2018*. La Maná, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Luis, J. (2020). *Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz*. Veracruz, México: Universidad Veracruzana.
- Mosqueira, G., Castañeda, J., Gómez, R., Dionicio, D., & Córdova, F. (2021). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de una universidad pública: 2018. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 5 (6).
- Moya, C. (2017). *Sistema de gestión de calidad para estandarizar procesos administrativos de infraestructura y equipamiento en la carrera de ingeniería industrial en procesos de automatización de la F.I.S.E.I.* Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Panduro, X. (2018). *Gestión administrativa en la competitividad empresarial de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de ropa femenina en el centro comercial el huequito, distrito de Callería – Pucallpa, año 2018*. Ucayali, Perú: Universidad Privada de Pucallpa.
- Paucar, E. (2018). *Gestión administrativa - financiera y su relación con el cumplimiento de metas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo*. Universidad Técnica de Babahoyo.
- Peñañiel, W. (2018). *Diseño y propuesta de un plan de mejoramiento de procesos administrativos para el consorcio CRAI auditores y consultores*. Escuela Politécnica Nacional.



- Pérez, A., Cuarezma, G., & García, I. (2021). *Gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones*. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Ramón, R. (2018). *Auditoría de gestión al Gad Parroquial De Santiago De La Provincia De Loja, periodo 1 de enero al 31 de diciembre del 2015*. Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Reyes, S. (2017). *Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Rural de Tarqui*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato .
- Reyes, Z. (2019). *Diseño de un manual de procedimientos administrativos para optimizar las funciones y atribuciones de la dirección de talento humano del gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, Año 2015-2019*. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Ríos, M. (2017). *Análisis de los procesos administrativos de la producción en las plantas fabricadoras de piezas y equipos petroleros del Municipio San Francisco*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Belloso Chacín.
- Romero, J., & Salazar, G. (2017). *Análisis del proceso administrativo del “Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Naranjito” en el control interno y su relación con los riesgos de auditoria*. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Rubio, G., Blandón, A., & Serna, H. (2019). Análisis de los factores que componen un Sistema de Gestión Empresarial. Estudio de Caso. *Revista Científica Hermes*, 25.

