



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN PÚBLICA POR OBJETIVOS: CASO DE ESTUDIO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PENIPE – CHIMBORAZO – ECUADOR.

Luis Eduardo Bonifaz Nieto¹

Delegado Provincial de la Secretaría Nacional de Gestión de la Política

abogadosh@hotmail.com

Juan Carlos Pomaquero Yuquilema²

Docente Facultad de Administración de Empresas – ESPOCH

jpomaquero@epoch.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Luis Eduardo Bonifaz Nieto y Juan Carlos Pomaquero Yuquilema (2018): “Planificación estratégica y gestión pública por objetivos: caso de estudio Gobierno Autónomo descentralizado municipal del Cantón Penipe – Chimborazo – Ecuador”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (julio 2018). En línea: [//www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/planificacion-estrategica-ecuador.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/planificacion-estrategica-ecuador.html)

Resumen

La presente investigación nace de la ausencia de una metodología eficaz y eficiente que permita gestionar adecuadamente el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe (GAD), y la optimización de los recursos limitados, teniendo como consecuencias una percepción negativa de la calidad de los servicios brindados por el GAD, se inició con la fundamentación teórica y base legal, así como el análisis del PDOT del año 2017, para lo cual se propone el Plan Estratégico para la optimización de los servicios institucionales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe.

La investigación es correlacional con él análisis cuantitativo y cualitativo, utilizando una metodología de análisis estadístico multivariado de árbol de decisiones CHAID, así como se empleó investigación descriptiva basándose en hechos empíricos y describiendo a las variables de manera individual. Se recopiló información de fuentes primarias y secundarias; de los habitantes del cantón Penipe y su percepción de los servicios institucionales a través de encuestas en una escala de Likert debido a su asertiva medición de actitudes y para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS 20.

Los resultados obtenidos de la investigación determinaron la inexistencia de una metodología estandarizada e institucionalizada del GAD que optimice los recursos y sea elaborado con aportes ciudadano mediante las herramientas establecidas en la normativa legal vigente. Consecuentemente se elaboró una propuesta del Plan Estratégico, en la cual ya se cuenta con atribuciones y responsabilidades así como productos y servicios que sirven como indicadores de medición con expectativa de la implementación de un sistema de

¹ Ingeniero en Gestión Turística y Hotelera, Abogado de los Tribunales de la República del Ecuador, Master en Gestión de Proyectos de Desarrollo de las Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Especialista Provincial de Participación Política en el Consejo Nacional Electoral. Actualmente Delegado Provincial de la Secretaría Nacional de Gestión de la Política en la provincia de Chimborazo.

² Ingeniero de Empresas. Master en Políticas Públicas y Sociales de la Universidad Pompeu Fabra España y Johns Hopkins Estados Unidos. Asistente Administrativo en el Consulado General de Ecuador en Barcelona. Coordinador de Posgrado – Maestría en Gestión de Proyectos de Desarrollo. Actualmente docente en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y forma parte del grupo de investigación “Fabrica de Ideas” en el Instituto de Investigaciones IDI de la ESPOCH.

gestión de calidad ISO. Se concluye que el análisis de las 11 variables coadyuvo a la identificación de los servicios institucional que deberán ser mejorados mediante el diseño de un plan de mejoras institucionalizado para la elaboración del PDOT del años 2018.

Palabras clave: Gestión - Planificación - Estratégica – Pública – Objetivos – Desarrollo

Abstract

The present investigation arises from the absence of an effective and efficient methodology that allows to properly manage the Development Plan and Territorial Ordering (PDOT), the Municipal Autonomous Decentralized Government of the canton Penipe (GAD), and the optimization of limited resources, having as consequences a negative perception of the quality of the services provided by the GAD, began with the theoretical foundation and legal basis, as well as the analysis of the PDOT of 2017, for which the Strategic Plan for the optimization of the institutional services is proposed in the Municipal Decentralized Autonomous Government of Penipe canton.

The research is correlated with quantitative and qualitative analysis, using a methodology of multivariate statistical analysis of the CHAID decision tree, as well as descriptive research based on empirical facts and describing the variables individually. Information was collected from primary and secondary sources; of the inhabitants of the Penipe canton and their perception of the institutional services through surveys on a Likert scale due to their assertive measurement of attitudes and for the analysis of the data, the SPSS 20 program was used.

The results obtained from the investigation determined the non-existence of a standardized and institutionalized GAD methodology that optimizes resources and is elaborated with citizen contributions through the tools established in current legal regulations. Consequently, a proposal of the Strategic Plan was prepared, which already has attributions and responsibilities as well as products and services that serve as measurement indicators with expectation of the implementation of an ISO quality management system. It is concluded that the analysis of the 11 variables contributed to the identification of the institutional services that should be improved through the design of an institutionalized improvement plan for the preparation of the PDOT for 2018.

Keywords: Management - Planning - Strategic - Public - Objectives – Development

1. INTRODUCCIÓN

La planificación estratégica es una herramienta que mueve su práctica hacia un objetivo que se ha establecido. Sin embargo, la definición de una planificación estratégica difiere según las personas, según la consultora de gestión Teri Guidi, MBA. Guidi, director ejecutivo de Oncology Management Consulting en Filadelfia, Pensilvania, señala que aunque "no hay una idea equivocada" de lo que abarca una planificación estratégica, las personas suelen tener ideas erróneas al respecto. "Algunos esperan que un planificación estratégica sea precisa, no lo es. Algunos piensan que te llevará hacia adelante para siempre; no lo hará. El mayor error que comete la gente es tener el resultado final en mente cuando comienzan".

Para (Naranjo, 2010), los problemas globales como: calentamiento global, contaminación, migración, narcotráfico, pobreza, comercio justo, paraísos fiscales; y, las nuevas políticas del gobierno planteadas en la constitución aprobada en octubre del 2008, exigen la reorientación de la forma de manejar las organizaciones del sector público, las que deben ser gestionadas a partir de la aplicación de fundamentos de la administración pública y considerando nuestra realidad.

Uno de los antecedentes que se tienen es el de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, que están directamente involucrados en los nuevos procesos de descentralización y desconcentración de funciones dispuestos a partir de la Constitución de la República EC (Asamblea Nacional, 2008), y sujetos a la modernización de su organización; y como respuesta a ello, se deberá contraer nuevas competencias y

responsabilidades en el protagonismo que le corresponde como impulsores del bienestar social en los territorios.

La presente investigación tiene como propósito determinar un diagnóstico situacional de la satisfacción de los habitantes, usuarios y servidores del GAD Municipal del cantón Penipe, en relación directa con el impacto de los servicios institucionales plasmados en su plan estratégico como herramienta para la gestión, adoptando y optimizando talento humano y recursos necesarios que conlleva a entregar servicios oportunos y de calidad lo cual implica identificar las competencias, atribuciones y funciones de la institución contempladas en la normativa constitucional y legal vigente, con el fin de saber y satisfacer las necesidades insatisfechas y expectativas del cantón Penipe.

Con la recolección de información de fuentes primarias y secundarias, se obtuvo información acerca del impacto y genero una planificación estratégica como una herramienta de gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe; además de las opiniones, sugerencias y apreciaciones que tienen los servidores y usuarios del mismo, para conocer su percepción de las fortalezas y debilidades del levantamiento de este proceso.

Actualmente no se han realizado estudios por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para establecer lineamientos estandarizados e institucionalizados de servicios con un enfoque de optimización de recursos, así como tampoco se han establecido líneas base ni métodos estadísticos adecuados para obtener información adecuada.

Dada la situación anteriormente descrita es necesario identificar las variables principales que influyen en la medición de la satisfacción de los servicios institucionales, para así tomar decisiones y efectuar estrategias adecuadas en pos de conseguir una optimización de recursos a la par con el desarrollo social sostenible, estos factores serán evaluados e identificados a través de la utilización de análisis multivariado.

2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

De acuerdo a (Solorzano Solorzano & Alaña Castilo, 2015), la planificación estratégica posee varios conceptos dentro de los cuales se define como un plan de acción que se utiliza en la administración como herramienta primordial para la viabilidad y crecimiento de la organización o institución, siendo fundamental para la planificación, dando como resultados alcanzar los objetivos planteados y la satisfacción de las expectativas o necesidades de los grupos de interés. Utilizando la planeación estratégica en los diferentes aspectos de la planificación nos ayudara a responder ciertas preguntas: ¿qué queremos?, ¿quiénes somos?, ¿hacia dónde nos dirigimos? y ¿cómo debemos hacerlo?, con lo cual nos encamina a la elaboración de la planificación con eficiencia, eficacia, optimizando recursos, reduciendo costos e incrementando la productividad para la mejora continua de los servicios.

La planeación estratégica es un proceso estructurado que potencia la inteligencia y recursos de la organización en la búsqueda de respuestas a preguntas para el diseño, estructura y dirección de la institución con una visión clara de hacia dónde dirigir el desarrollo de la institución u organización. (Avila Vasquez, 2010).

En la obra maestra el Arte de la Guerra escrito por SunTzu, en China hace 2000 años (Tzu, Siglo V), que a más de ser un libro de contenidos y estrategias militares, se considera como uno de los primeros intentos de la enseñanza en formulación de planeación estratégica con sus analogías dadas por el autor, con el transcurso de los años sus contenidos se han ido acoplado a la realidad mundial con mayor énfasis en el ámbito administrativo y gerencial.

3. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

La Constitución de la República del Ecuador tipificada por la (Asamblea Nacional, 2008) posiciona a la planificación y a las políticas públicas como medios para lograr los objetivos del país. Así como los como objetivos de la planificación que son los de incentivar la equidad social y territorial, promover la igualdad en

la diversidad, garantizar derechos y concertar principios rectores de la planificación del desarrollo. (Álvarez Santana, 2014)

El mismo cuerpo constitucional señala que el Plan Nacional de Desarrollo constituye el instrumento al que sujetaran las políticas, programas y proyectos públicos, así como la programación y ejecución del presupuesto del Estado, trazando la ruta que se debe seguir el país para alcanzar los objetivos del Estado; articulándose con la planificación institucional y esta a su vez con la operativa en cada territorio. (Asamblea Nacional, 2008).

Se puede concluir entonces que planificación es diseñar una hoja de ruta que permita construir un futuro deseado, que propenda al desarrollo nacional y local buscando la reducción de las desigualdades y brechas de género, étnico culturales, intergeneracionales, sociales y territoriales, previendo los recursos necesarios para el efecto. (SENPLADES, 2012).

4. CICLO DE LA PLANIFICACIÓN.

La Guía Metodológica de Planificación Institucional (SENPLADES, 2012), desarrollada por SENPLADES, menciona que el ciclo de la planificación comprende tres fases: la formulación, la implementación y el seguimiento y evaluación.

- Formulación del plan

Este proceso contempla el diagnóstico y análisis de la realidad en al que opera la entidad y la propuesta de acciones orientadas a modificar el entorno y solucionar los problemas y necesidades identificados.

- Implementación del plan

Es la ejecución de las acciones propuestas en el plan conforme a la programación plurianual y anual elaboradas.

- Seguimiento y evaluación

Consiste en la verificación oportuna del cumplimiento de las acciones programadas y el análisis de los resultados obtenidos a fin de conocer si el plan, los objetivos y los resultados se corresponden con las necesidades identificadas en la fase de diagnóstico y con la misión de la institución.

5. GESTIÓN PÚBLICA.

La innovadora gestión pública, implantada o restablecida a raíz del año 2008, nace como respuesta a las necesidades, requerimientos, levantamientos que ha vivido el país a lo largo de su historia a la administración pública tradicional, pues la misma no se adapta o satisface las necesidades actuales con un enfoque de planificación tomando en cuenta el tiempo y su sostenibilidad en el mismo, la misma tiene como premisa ser eficiente y eficaz, satisfaciendo y cumpliendo con los requerimientos reales que tienen los diferentes territorios, mediante la ayuda de herramientas y estrategias que permitan mejorar la calidad de los servicios que proporciona la institución. (Chicaiza, 2016).

6. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó en el cantón Penipe, misma que fue realizada mediante metodología de investigación inductiva - deductiva; así como de la utilización de la metodología estadística árbol de decisión que facilita la identificación de los factores principales que inciden en la percepción y satisfacción de los servicios institucionales brindados por parte del GAD Municipal del cantón Penipe.

El estudio se lo realizará a los ciudadanos que consten en el registro electoral del cantón Penipe, para las Elecciones Generales de Febrero 2017, según él (Consejo Nacional Electoral, 2017), que asciende a 7503 ciudadanos registrados en el padrón electoral habilitados para sufragar comprendidos desde los 16 años en adelante.

Los instrumentos que se utilizaron fueron: a) Encuesta: aplicando la fórmula de (Hernandez Sampieri, 1998), se ha obtenido una muestra de 366 ciudadanos registrados en el padrón electoral del cantón Penipe a realizar la encuesta, las preguntas tuvieron relación a la percepción de los servicios institucionales, tiempo de espera de los trámites ciudadanos, infraestructura, escolaridad, si el trámite fue realizado o atendido eficiente y eficazmente, sexo, edad y cuál es el servicio más demandado.

También se utilizo la metodología CHAID, que para (Escobar, 1998), es un conjunto de tareas las cuales formarán parte del proceso de análisis de la información:

Preparación de las variables: se elegirá una variable de análisis que definirá el nodo principal del árbol, el cual será de interés para el estudio y elegir un conjunto de posibles pronosticadores relevantes que permitan realizar una descripción y pronostico óptimo de la primera variable, es decir del nodo principal.

Agrupación de las categorías: las variables independientes en el caso de que éstas tengan un perfil similar de la variable inicial o del nodo principal.

Segunda segmentación: para cada segmento formado en el paso anterior, se busca entre las variables cuyos valores han sido previamente agrupados de la misma forma, por la que tiene mayor poder pronosticador.

Sucesivas segmentaciones: de forma similar se procede según el paso anterior en cada grupo, formado por la segmentación previa.

A partir de la aplicación de los árboles de decisión se pueden identificar perfiles del tema de investigación, generando así políticas gracias a la combinación de variables enfocando líneas de acción. (Boada Ramos, 2008).

7. ANÁLISIS Y RESULTADOS

De acuerdo a revisión bibliográfica y estudios anteriores se determinó que el uso de Arboles de Decisión para evaluar Percepción de Servicios Institucionales, se emplea en el sistema financiero bancario, ámbito empresarial, bolsas de valores, entre otros. Desde un punto de partida del análisis estadístico descriptivo se basa la identificación de las frecuencias relativas por pregunta (evaluando las características) y sus conclusiones son de forma puntual e individual para cada uno de los ítems; por lo que se describe en forma ligera la calidad de servicio brindada por el GAD Municipal del cantón Penipe por estas razones se utilizó el método de árboles de decisión CHAID para determinar estadísticamente la reducción de dimensión de la variables (objetivo principal del Análisis Multivariado).

De lo antes expuesto se concluye que es necesario emprender en mejorar el Plan Estratégico (PDOT) del GAD Municipal del cantón Penipe en las unidades administrativas en la calidad del servicio brindado hacia las usuarias (sexo mujer) quienes mediante el árbol da como resultado que califican el servicio del trato del servidor municipal como ni bueno/ni malo, lo que esta investigación coadyuvó a reconocer la problemática existente en el servicio y las posibles decisiones de la autoridad competente.

Con respecto a la percepción del servicio de la muestra encuestada con un 51,10% de los encuestados manifiesta que el GAD Municipal del cantón Penipe ha cubierto su necesidad o requerimiento, mientras que 48,9% manifiesta que no lo ha hecho, pero el 50,8% manifiesta que no fueron atendidos de manera eficiente y eficaz, considerando también que el tiempo de respuesta de sus requerimientos ha sido mayoritariamente mayor a 24 horas, y con un 51,40% con un servicio ni bueno/ni malo, por parte de los servidores municipales del GAD Municipal del cantón Penipe.

8. PROPUESTA

EL PLAN DE MEJORAS INSTITUCIONALIZADO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, PARA EL AÑO 2018, será una propuesta que servirá al lector, servidores municipales, ciudadanos como medio de conocimiento y guía sobre la elaboración de Planes de Desarrollo, en la cual podrán aclarar las dudas, incrementar sus conocimientos y mejorar el cumplimiento de los lineamientos, políticas, metas objetivos, planteados en el Plan de Desarrollo Nacional, Constitución de la República del Ecuador y normativa legal vigente, esperando que con este instrumento los servidores municipales tengan una metodología institucionalizada sin importar el gobierno de turno del GAD Municipal.

A continuación se detalla la estructura de la propuesta de manera macro:

- Plan estratégico
- Servicios Institucionales
 - Usuarios
 - Intereses de los Sectores Involucrados
 - Diagnostico estratégico
 - Programas, objetivos y proyectos
 - Organización del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe mediante Reforma de la Estructura Orgánica por Procesos
- Código de Ética Institucional
- Índices de Gestión del Plan Estratégico
- Indicadores de Gestión
- Índices de Gestión del Estatuto Orgánico por Proceso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe
- Índice de Gestión de las Herramientas de Seguimiento y Control del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe
- Estrategias de Gestión del Plan Estratégico, Estatuto Orgánico y Herramienta de Seguimiento y Control del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe
- Costo - Beneficio
- Sostenibilidad y Sustentabilidad

8.1. Comprobación de la hipótesis

La hipótesis general plantea que: “La evaluación del Plan Estratégico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe del año 2017, determinará los lineamientos para la implementación del plan de mejoras hacia los servicios institucionales.”, para comprobar esta hipótesis se utilizó el estadístico Chi - Cuadrado.

De los resultados analizados se evidencia la viabilidad de aplicar la propuesta de PLAN DE MEJORAS INSTITUCIONALIZADO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, PARA EL AÑO 2018, ya que el p-valor del conjunto de datos corresponde a 0 y se encuentra por debajo del $\alpha = 0,05$, por lo que se rechaza H_0 , y se acepta la hipótesis de investigación es decir: La evaluación del Plan Estratégico de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe del año 2017, si determina los lineamientos para la implementación del plan de mejoras hacia los servicios institucionales, con un nivel de confianza del 95%.

9. CONCLUSIONES

La Propuesta de Plan Estratégico para la optimización de los Servicios Institucionales en el GAD Municipal del cantón Penipe, permite concluir que su aplicación es viable de realizar de acuerdo a los siguientes resultados favorables obtenidos:

- Gracias a la evaluación del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Penipe del año 2017, se determinaron las variables incidentes servicios institucionales, percepción del servicio, tiempo de respuesta, servidores municipales del GAD Municipal del cantón Penipe las mismas que

fueron utilizadas como fundamento en la toma de decisiones, en base a la normativa legal en lo que corresponde las competencias institucionales, que llevo a una propuesta integral de desarrollo en la institución.

- Se diagnosticó la situación actual del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Penipe del año 2017, mediante un muestreo enfocado a los servicios institucionales que brinda el GAD Municipal del cantón Penipe con un 93,7%, encontrando que el 18,3% de los encuestados manifiesta que ha recibido un muy buen servicio, el 39,9% un servicio ni bueno ni malo, y, un 41,8% ha recibido un mal servicio, en cuanto a la percepción del servicio de la muestra encuestada con un 51,10% de los encuestados manifiesta que el GAD Municipal del cantón Penipe ha cubierto su necesidad o requerimiento, mientras que 48,9% manifiesta que no lo ha hecho, pero el 50,8% manifiesta que no fueron atendidos de manera eficiente y eficaz, considerando también que el tiempo de respuesta de sus requerimientos ha sido mayoritariamente mayor a 24 horas, y con un 51,40% con un servicio ni bueno/ni malo, por parte de los servidores municipales del GAD Municipal del cantón Penipe; esta investigación coadyuvo y nos dio los lineamientos para la utilización del análisis multivariado.
- Los factores que inciden en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Penipe, determinados por el análisis multivariado fueron un total de once variables las cuales se redujeron a un nodo principal denominado PERCEPCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES y tres variables que explican el sistema estudiando: TRATO DE SERVIDOR MUNICIPAL, SEXO Y SERVICIO EFICIENTE Y EFICAZ.
- El plan de mejoras para el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Penipe fue propuesto a partir de la necesidades identificadas por la muestra mediante las metodología estadística dando como resultado la optimización de servicios mediante la reestructuración de su orgánico por procesos, levantamiento de indicadores de gestión con su respectivo costo - beneficio tomando en cuenta las sostenibilidad y sustentabilidad.

Los resultados de la evaluación de la implementación de la propuesta mediante el uso del estadístico chi cuadrado, acepta la hipótesis alterna evidenciando el nivel significativo para el uso de la propuesta.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Actis Di Pasquale, E. (2008). Bienestar Social: Un análisis teórico y metodológico como base para la medición de la dinámica histórica en la Argentina . Asociación Argentina de Historia Económica , 1.

Aguar, F. (2004). Teoría de la decisión e incertidumbre: modelos normativos y descriptivos. EMPIRIA , 139 - 145.

Aguilar - Barojas, S. (1 de Agosto de 2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. Obtenido de Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud:

<http://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>

Aguilar Astorga, C. R., & Lima Facio, M. A. (09 de 2009). Qué son y para qué sirven las políticas públicas. Recuperado el 08 de 03 de 2018, de Qué son y para qué sirven las políticas públicas:

<https://bit.ly/2MLGKDp>

Altamirano, L. M. (2001). Epidemiología y diabetes. FACULTAD DE MEDICINA UNAM , 35 - 37.

Álvarez Santana, C. L. (2014). Mecanismos de Participación Ciudadana para la Planificación y Evaluación de la Gestión Pública en el Ecuador. Manabí.

ANAYA, H. O. (2006). Análisis financiero aplicado y principios de administración financiera. Bogotá.

- Arias Galicia, L. F., & Heredia Espinoza, V. (2012). Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño. Mexico: Litografica Ingramex S.A.
- Arrondo, V. M. (1 de Diciembre de 2014). Chi cuadrado de Pearson. Obtenido de Chi cuadrado de Pearson: <http://asignatura.us.es/dadpsico/apuntes/ChiCuadrado.pdf>
- Asamblea Nacional. (2010). CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN. QUITO: ASAMBLEA NACIONAL.
- Asamblea Nacional. (2010). Código Orgánico Organización Territorial Autonomía y Descentralización. QUITO: LEXIS.Asamblea Nacional. (2008).
- Ávila Vásquez, J. C. (2010). Planeación estratégica de marketing aplicado a comercial Ávila Ochoa Cia. Ltda. Cuenca: universidad del Azuay.
- Ayuntamiento de Mijas (Málaga). (2016). El turismo en Andalucía: motor de cambio para el desarrollo local. el turismo en Andalucía: motor de cambio para el desarrollo local .
- Barómetro de la deuda social argentina. (2017). Método de elaboración del índice de desarrollo Humano. Buenos Aires.
- Boada Ramos, A. O. (2008). Metodología para medir la satisfacción del cliente, aplicación al servicio generado por una telefónica móvil. Quito: escuela politécnica nacional.
- Bonfill, P. A. (2007). Guías de práctica clínica (I): elaboración, implantación y evaluación. RADIOLOGIA , 19 - 22.
- Burbano Ruiz, J. (2011). Presupuestos Un enfoque de direccionamiento estratégico, gestión, y control de recursos. . Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Caribbean International University. (8 de Junio de 2014). La Planificación Prospectiva. Recuperado el 6 de Marzo de 2018, de La Planificación Prospectiva: <http://prospectiva-planificacion-e.blogspot.com/#!>
- Castro, G., Liceaga, G., Arriola, A., Espejel, A., Flores, J., García, T., y otros. (2009). Guía clínica basada en evidencia para el manejo del pie diabético. Med Int Mex , 481 - 526.
- Chiavenato, I. (2009). COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. MEXICO: MCGRAWHILL EDUCACION.
- Córdova-Villalobos, J. Á., & Meléndez, J. A. (2008). Las enfermedades crónicas no transmisibles en México: sinopsis epidemiológica y prevención integral. Salud pública Méx , 1.
- De la Cruz, C. (1998). Guía Metodológica para Integrar la Perspectiva de Generó en Proyectos y Programas de Desarrollo. GRAFO.
- De Lima Gete, B. O. (2018). Burocracia. Universidad Complutense de Madrid , 1. ECUADOR, C. N. (2012). LEY ORGANICA DE SALUD. QUITO.
- Escobar, M. (1998). Las Aplicaciones del Análisis de Segmentación: El Procedimiento . Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Estupiñan Gaitán, R., & Estupiñan Gaitán, O. (2008). Análisis Financiero y de Gestión. Bogotá: Ecoe.
- Figuera, M. S. (2000). Introducción al Análisis Multivariante. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anamul/inicio.html>
- Fuentes, M. (2017). Educación superior y desarrollo sustentable. Veracruz: Instituto Tecnológico Agropecuario n.º 18, Veracruz, México.
- GAD Municipal del cantón Penipe. (2015). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Penipe. Penipe: GAD municipal del cantón Penipe.

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe. (s.f.). www.penipe.gob.ec. Recuperado el 6 de Marzo de 2018, de www.penipe.gob.ec:

Granada, H. (2001). El Ambiente Social. Investigación y Desarrollo , 4.

Guerrero, O. (2011). Nuevos Modelos de Gestión Pública. Revista Digital Universitaria .

Marín, R., Sierra, A. d., Armario, P., Campo, C., & Banegas, J. (2005). Guía sobre el diagnóstico y tratamiento de la hipertensión arterial en España 2005. ScienceDirect , 24 - 34.

Martínez, C. (2017). lifeder.com. Recuperado el 09 de 03 de 2018, de lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

Millones Zagal, P. (2010). Medición y Control del Nivel de Satisfacción de los Clientes en un Supermercado. Piura: Universidad de Piura.

Torres, D. L. (2014 - 2015). Tratamiento de la DIABETES MELLITUS TIPO 2 en el primer nivel de Atención. Catálogo Maestro de Guías de Práctica Clínica: IMSS-718-14 , 29.

Tzu, S. (Siglo V). El Arte de la Guerra. China.

ULPGC. (2018). El Control de Gestión. Recuperado el 08 de 03 de 2018, de El Control de Gestión:
http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11278/4_control_de_gestio.pdf

UNESCO. (14 de Febrero de 2018). Tesouro de la UNESCO. Recuperado el 03 de Marzo de 2018, de Tesouro de la UNESCO: <http://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/>

Universidad Pedagógica de Durango. (2007). Indicadores para la Elaboración y Evaluación de Proyectos de Investigación. Durango: Universidad Pedagógica de Durango.