

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “La gestión por procesos en el GAD parroquial de Julio Andrade y su incidencia en el valor público”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciada en Administración Pública

AUTORAS: Ortega Rosero Anshela Pamela

Rosero Correa Carla Teresa

TUTORA: MSc. Sofia Zapata Muñoz

Tulcán, 2026

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Rosero Correa Carla Teresa y Ortega Rosero Anshela Pamela con el número de cédula 0402070387 y 0402006985 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión por procesos en el GAD parroquial de Julio Andrade y su incidencia en el valor público".

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

MSc. Sofia Zapata Muñoz

TUTOR

Tulcán, abril de 2026

AUTORÍA DE TRABAJO

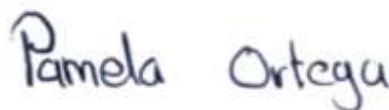
El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Nosotras, Rosero Correa Carla Teresa y Ortega Rosero Anshela Pamela con cédula de identidad número 0402070387 y 0402006985 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Rosero Correa Carla Teresa

AUTORA



Ortega Rosero Anshela Pamela

AUTORA

Tulcán, abril de 2026

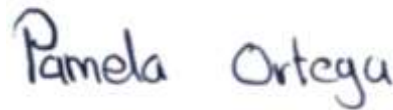
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Rosero Correa Carla Teresa y Ortega Rosero Anshela Pamela declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión por procesos en el GAD parroquial de Julio Andrade y su incidencia en el valor público" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Rosero Correa Carla Teresa

AUTORA



Ortega Rosero Anshela Pamela

AUTORA

Tulcán, abril de 2026

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por brindarme la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para superar cada desafío presentado a lo largo de este camino, y por guiarme en cada paso hasta alcanzar esta meta.

De manera especial, expreso mi más sincero agradecimiento a mi familia, quienes han sido mi pilar fundamental. Gracias por su amor incondicional, paciencia, apoyo constante y palabras de aliento en los momentos difíciles. Su confianza en mí y sus sacrificios han sido la motivación que me impulsó a no rendirme y a culminar con éxito este trabajo.

A ustedes, que siempre creyeron en mí, dedico este logro con todo mi corazón.

Pamela Ortega

A Dios, por ser mi guía en cada paso de este camino, por darme la fortaleza, la sabiduría y la paciencia necesarias para no rendirme y poder culminar esta importante etapa de mi vida.

A mis padres, Carlos y Rocío, por su amor infinito, su apoyo incondicional y por ser mi ejemplo de esfuerzo y perseverancia; gracias por estar siempre a mi lado.

A mis hermanos, Gustavo, Mauricio y Karelys, por su compañía, su cariño y por brindarme ánimo en los momentos más difíciles.

A mis padrinos, Byron, Vilma, José y Verónica, por su respaldo, sus consejos y por creer en mí en todo momento.

A todos mis familiares, por su apoyo constante, sus palabras de aliento y por acompañarme a lo largo de este proceso.

Finalmente, a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron en la realización de este trabajo, mi más sincero agradecimiento.

Carla Rosero

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por ser mi guía constante, por darme la vida, la salud y la fortaleza necesaria para superar cada obstáculo presentado en este camino. Gracias por iluminar mi mente y mi corazón, por acompañarme en los momentos de duda y por permitirme alcanzar esta meta tan importante en mi vida.

De manera muy especial, dedico este logro a mi familia, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo incondicional. Gracias por su amor, paciencia y sacrificio, por estar presentes en cada etapa de este proceso y por brindarme palabras de aliento cuando más lo necesitaba. Su confianza en mí ha sido el impulso que me motivó a seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

A ustedes, que han sido mi pilar fundamental, les dedico este trabajo con todo mi corazón, como una muestra de gratitud por todo lo que han hecho por mí y por creer siempre en mis sueños.

Pamela Ortega

Con profundo amor y gratitud, dedico este logro a las personas más importantes de mi vida: A mis padres, Carlos y Rocío, por ser mi guía, mi fortaleza y el pilar fundamental de cada uno de mis logros; gracias por su amor incondicional, sus sacrificios y por nunca dejar de creer en mí.

A mis hermanos, Gustavo, Mauricio y Karelys, por acompañarme en cada etapa de mi vida, por su apoyo sincero, su cariño y por ser siempre mi impulso para seguir adelante.

A mis padrinos, Byron, Vilma, José y Verónica, por su confianza, sus sabios consejos y por estar presentes en los momentos más importantes de mi camino.

Y a todos mis demás familiares, que de una u otra manera han estado junto a mí, brindándome su apoyo, su cariño y palabras de aliento en los momentos difíciles; gracias por ser parte de este sueño y por acompañarme con tanto amor en cada paso.

Este logro es el reflejo del amor, la unión y el apoyo incondicional de todos ustedes.

Carla Rosero

ÍNDICE

RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
I. EL PROBLEMA	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.3. JUSTIFICACIÓN	21
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	22
1.4.1. Objetivo General	22
1.4.2. Objetivos Específicos	22
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	22
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	24
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.2. MARCO TEÓRICO	30
2.2.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública	30
2.2.2. Concepto y principios de la gestión por procesos.....	32
2.2.3. Conceptos claves e indicadores de la gestión por procesos vinculados a la NGP	33
2.2.4. Importancia de la gestión por procesos en la administración pública local	34
2.2.5. Tipos de procesos: estratégicos, operativos y de apoyo	35
2.2.6. Ciclo de vida del proceso y mejora continua	36
2.2.7. Herramientas de gestión por procesos.....	37
2.2.8. Aplicación de la Gestión por Procesos en el sector público: ventajas y desafíos.....	37

2.2.9. Teoría del Valor Público – Mark H. Moore	38
2.2.10. Concepto de valor público y su origen	39
2.2.11. Conceptos claves e indicadores del valor público vinculados a la teoría de NGP	41
2.2.12. Vinculación entre procesos institucionales y creación de valor público..	42
2.2.13. Medición de la incidencia: Indicadores de proceso y de valor público..	44
2.2.14. Identificación de procesos críticos para el valor público	45
2.2.15. Factores que condicionan la generación de valor público a través de procesos	46
2.2.16. Percepción ciudadana y satisfacción con los servicios del GAD.....	47
2.3. MARCO LEGAL	48
III. METODOLOGÍA	51
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	51
3.1.1. Enfoque epistemológico.....	51
3.1.2. Tipo de Investigación	51
3.2. IDEA A DEFENDER	53
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	54
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	56
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	57
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	60
4.1. RESULTADOS	61
4.1.1. Análisis individual de entrevistas	61
4.1.2. Análisis de encuestas	68
4.2. DISCUSIÓN.....	87
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
5.1. CONCLUSIONES	90
5.2. RECOMENDACIONES	91

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
VII. ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Marco legal.....	49
Tabla 2 Definición y operacionalización de las variables.....	54
Tabla 3 Matriz Comparativa de Resultados	64
Tabla 4 Género de los encuestados	68
Tabla 5 Edad de los encuestados	69
Tabla 6 Estado civil de los encuestados	70
Tabla 7 Zona de registro de los encuestados	71
Tabla 8 Los servicios que brinda el GAD parroquial satisfacen sus necesidades como ciudadano	72
Tabla 9 Se siente satisfecho con la calidad de los servicios prestados por el GAD en la actual administración	73
Tabla 10 Los servicios públicos de la parroquia han mejorado en los últimos años	74
Tabla 11 El tiempo de respuesta del GAD ante sus solicitudes es adecuado.....	75
Tabla 12 La atención del personal del GAD es eficiente y cordial	76
Tabla 13 Considera que el GAD utiliza de manera eficiente los recursos públicos.....	77
Tabla 14 Tiene acceso a información clara y oportuna sobre las actividades y proyectos del GAD	78
Tabla 15 Confía en la transparencia de la gestión del GAD parroquial.....	79
Tabla 16 El GAD rinde cuentas periódicamente a la ciudadanía sobre su gestión y resultados	80
Tabla 17 Confía en las autoridades del GAD para representar adecuadamente los intereses de la comunidad.....	81

Tabla 18 Seleccione el servicio que ha recibido mayor atención en los últimos años	82
Tabla 19 Elija la frecuencia con la que se beneficia de los servicios que brinda el GAD Parroquial de Julio Andrade	83
Tabla 20 Califique el impacto de los proyectos ejecutados por el GAD Parroquial de Julio Andrade en el desarrollo de la comunidad	84
Tabla 21 Elija el medio donde se transmiten las actividades y proyectos del GAD Parroquial de Julio Andrade	85
Tabla 22 Seleccione el nivel en que el GAD Parroquial de Julio Andrade toma en cuenta la opinión de la ciudadanía para la toma de decisiones.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género de los encuestados	68
Figura 2 Edad de los encuestados	69
Figura 3 Estado civil de los encuestados	70
Figura 4 Zona de registro de los encuestados	71
Figura 5 Los servicios que brinda el GAD parroquial satisfacen sus necesidades como ciudadano	72
Figura 6 Se siente satisfecho con la calidad de los servicios prestados por el GAD en la actual administración	73
Figura 7 Los servicios públicos de la parroquia han mejorado en los últimos años	74
Figura 8 El tiempo de respuesta del GAD ante sus solicitudes es adecuado	75
Figura 9 La atención del personal del GAD es eficiente y cordial	76
Figura 10 Considera que el GAD utiliza de manera eficiente los recursos públicos....	77
Figura 11 Tiene acceso a información clara y oportuna sobre las actividades y proyectos del GAD	78
Figura 12 Confía en la transparencia de la gestión del GAD parroquial.....	79

Figura 13 El GAD rinde cuentas periódicamente a la ciudadanía sobre su gestión y resultados	80
Figura 14 Confía en las autoridades del GAD para representar adecuadamente los intereses de la comunidad.....	81
Figura 15 Seleccione el servicio que ha recibido mayor atención en los últimos años	82
Figura 16 Elija la frecuencia con la que se beneficia de los servicios que brinda el GAD Parroquial de Julio Andrade	83
Figura 17 Califique el impacto de los proyectos ejecutados por el GAD Parroquial de Julio Andrade en el desarrollo de la comunidad	84
Figura 18 Elija el medio donde se transmiten las actividades y proyectos del GAD Parroquial de Julio Andrade	85
Figura 19 Seleccione el nivel en que el GAD Parroquial de Julio Andrade toma en cuenta la opinión de la ciudadanía para la toma de decisiones.....	86

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Certificado del abstract por parte de idiomas	100
Anexo 2 Herramientas de investigación	102
Anexo 3 Archivo fotográfico	107

RESUMEN

El presente estudio sobre "La gestión por procesos en el GAD parroquial de Julio Andrade y su incidencia en el valor público", se presenta en el marco de la limitada implementación de la gestión por procesos para la eficiencia administrativa y la generación de valor público en esta parroquia. Para lo cual se propone analizar la gestión por procesos en el GAD parroquial y su incidencia en el valor público; por medio de identificar el proceso administrativo en relación con la gestión por procesos; verificar el grado de cumplimiento de los indicadores propuestos para la variable valor público y determinar los desafíos para fortalecer el valor público mediante la aplicación de la gestión por procesos, bajo el enfoque de la Nueva Gestión Pública (NGP). Considerando un enfoque metodológico mixto con un diseño transversal; apoyado en la investigación descriptiva, explicativa, exploratoria, correlacional, de campo y documental; y los métodos inductivo-deductivo y analítico-sintético. Con herramientas como la entrevista aplicada a tres funcionarios públicos y la encuesta mediante un cálculo de muestra a 266 habitantes de la parroquia; mismas que permitieron obtener como evidencias la existencia de una estructura organizativa formal, con manuales, procedimientos, indicadores alineados al POA y canales de participación ciudadana establecidos según el criterio de los entrevistados. Pero que mediante la encuesta a la ciudadanía se indica que existe una brecha donde se muestra que la mayoría percibe que el GAD Parroquial toma en cuenta su opinión de manera ocasional y no permanente, lo que refleja una participación ciudadana intermitente en la toma de decisiones y pone de manifiesto la necesidad de fortalecer mecanismos que garanticen una inclusión más constante y efectiva para generar valor público. Concluyendo que la institución cuenta con elementos formales propios de la gestión por procesos; sin embargo, estos no se encuentran plenamente actualizados, socializados ni articulados entre todos los niveles organizacionales.

Palabras clave: Gestión por procesos; Valor público; Nueva Gestión Pública; Eficiencia administrativa; Participación ciudadana.

ABSTRACT

This study, titled "Process Management in the Parish Local Government (GAD) of Julio Andrade and its impact on Public Value" addresses the limited implementation of process management and its effect on administrative efficiency. The objective is to analyze process management within the (GAD) and its impact on public value. This involves identifying administrative processes, verifying compliance with public value indicators, and determining the challenges to strengthening public value through New Public Management (NPM) principles. A mixed-methodological approach was adopted with a cross-sectional design, incorporating descriptive, explanatory, and correlational research. Data collection included interviews with three public officials and a survey of 266 parish residents. According to the officials interviewed, the institution possesses a formal organizational structure, including manuals, procedures, and indicators aligned with the Annual Operational Plan (AOP). However, survey results revealed a significant gap: most citizens perceive that the (GAD) considers their opinions only occasionally. This reflects intermittent citizen participation in decision-making and highlights the need to strengthen mechanisms that ensure continuous and effective inclusion. In conclusion, while the institution possesses the formal elements of process management, these are not fully updated, disseminated, or articulated across all organizational levels.

Keywords: Administrative efficiency, Process management, Public value, New public management, Citizen participation.

INTRODUCCIÓN

La gestión pública tiene el desafío de adaptarse a un contexto global donde la eficiencia, la transparencia y el valor para las personas necesitan aumentar. En este sentido, la gestión de procesos se ha convertido en una estrategia central que ayuda a los gestores a organizar sus estrategias correctamente, hacer el mejor uso de los recursos y adaptarse a los ciudadanos. La Comunidad Internacional (la ONU y el Banco Mundial, entre otros) estima que existen muchos países que aún no tienen buenos modelos de gestión de procesos, por lo que la confianza de las personas y la calidad de los servicios públicos no mejoran (Sully, 2021).

En América Latina, especialmente en Ecuador, este enfoque sufre de carencias tecnológicas, falta de capacitación especializada, resistencia al cambio por parte de diferentes grupos del gobierno, problemas de coordinación entre el gobierno (Troya, 2022). Estas limitaciones pueden obstaculizar la capacidad de los gobiernos para cumplir adecuadamente con la misión de la Nueva Gestión Pública (NGP) (Alonso, 2023).

En muchos casos, las limitaciones se evidencian mejor ya que no existen procesos establecidos para los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) en regiones rurales (Alonso, 2023), siendo la parroquia Julio Andrade el ejemplo. Debido a la falta de estandarización, restricciones de fondos e innovación tecnológica en general, los servicios no pueden realizarse fácilmente. En este contexto, el estudio en el presente documento tiene como objetivo analizar cómo la gestión de procesos puede ayudar en el crecimiento de la administración pública local y cimentar la confianza de la gente respecto a la administración pública (de manera más eficiente) como una herramienta en la sociedad al construir confianza y cohesión.

Por lo tanto, este estudio se centra en el GAD parroquial Julio Andrade para identificar desafíos en la implementación de este enfoque, su impacto en la satisfacción de la sociedad y recomendar recomendaciones para apoyar esta forma de mejorar el valor ciudadano en el territorio, y en la práctica para desarrollarse en comunidades rurales donde los procesos y la toma de decisiones son difíciles, lo que puede verse como el estudio tiene un papel que desempeñar para ese propósito.

La planificación y la eficiencia administrativa que están en línea con las políticas nacionales del país vinculadas al gobierno autónomo descentralizado; donde a

pesar del esfuerzo en implementar procesos desde este momento en adelante, hasta ahora solo ha sido una parte de la práctica, una pequeña parte sobre la base de preocupaciones financieras, inconvenientes técnicos y falta de capacitación del personal; análisis social de la gestión de procesos en áreas locales y otras barreras similares, es en este sentido no solo para ayudar al estudio académico de la gestión de procesos; también para potenciar capacidades y mejorar la calidad vida.

El estudio está organizado en capítulos que forman y unifican el contenido de la gestión de procesos en el GAD Parroquial de Julio Andrade. Se ha establecido una base sólida en la teoría sobre el valor público y en las prácticas de este estudio basadas en teorías, métodos y resultados. Capítulo I: El Problema. Se explica el enfoque general de la investigación tal como se describe en el planteamiento del problema, donde consideramos las principales limitaciones asociadas con el sistema de administración pública local en relación con la gestión de procesos. Además, se considera el problema, junto con la razón para estudiar y analizar la importancia social y académica de ese estudio y los intereses y preguntas de investigación que contribuyen al desarrollo de la investigación.

Capítulo II: Fundamento Teórico. Es el trasfondo de la investigación junto con una base teórica que apoya la investigación. En esta sección se habla sobre la Nueva Gestión Pública, la gestión de procesos, cómo opera, sus tecnologías y aplicaciones en el sector público y cómo se considera importante para el valor y la eficiencia en la práctica. Además, se incluye leyes y la literatura estándar relacionada con el estudio en términos del contexto ecuatoriano. En el Capítulo III: Metodología, se explica el enfoque metodológico que se toma y se discute aquí; qué tipo y diseño se debe considerar, la idea a defender, la definición y operacionalización de variables, las metodologías utilizadas en la investigación y el procedimiento de análisis estadístico para la recopilación y síntesis del conocimiento.

Capítulo IV: Resultados y Discusión. Se presentan los resultados de entrevistas y encuestas a empleados y residentes de la parroquia Julio Andrade y se comparan con los fundamentos teóricos para identificar los hallazgos relevantes respecto a la gestión de procesos y su impacto en el valor público. Finalmente, en el Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, extraemos las principales conclusiones y hallazgos de la investigación con el propósito de proporcionar recomendaciones para una gestión institucional más fuerte y para un mejor valor público del GAD parroquial.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto global, persisten importantes problemáticas relacionadas con la eficiencia y transparencia en la administración pública; a pesar de los avances promovidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en su Informe Mundial sobre el Sector Público, señala que aún el 45% de los países enfrentan dificultades para implementar modelos eficaces de gestión por procesos, lo que repercute en la calidad de los servicios públicos y en la confianza ciudadana (Banco Mundial, 2022). La ONU destaca que la falta de estandarización y la resistencia al cambio son obstáculos clave en este proceso, afectando directamente el cumplimiento de la meta 16.6 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Banco Mundial, 2022).

A nivel macro, muchos gobiernos, especialmente en países en vías de desarrollo, como Ecuador no cuentan con la infraestructura tecnológica y organizacional necesaria para implementar una gestión por procesos eficiente (CEPAL, 2020). Sin las herramientas adecuadas (software de gestión, sistemas de información), las entidades públicas pueden tener dificultades para coordinar, monitorear y optimizar los procesos, lo que afectaría negativamente la eficiencia administrativa y, en consecuencia, el valor público generado (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021).

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2021), la gestión por procesos tiene una incidencia significativa en el valor público, sin embargo, en el caso de Ecuador esta no está bien establecida y por tanto no permite que los servicios sean más eficientes, transparentes y estén alineados con las necesidades de la sociedad (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021).

Para la Comunidad Andina (CAN) (2022), aunque se ha promovido la gestión por procesos como una herramienta clave para mejorar la eficiencia y efectividad de las instituciones públicas en los países miembros; según los documentos y estrategias de la CAN, la gestión por procesos no se considera como una de las metodologías para mejorar la gestión pública en la región, esta no está priorizada por los gobiernos de turno y, por ende, el valor público en los países que integran este bloque económico es poco significativo.

En muchas administraciones públicas, especialmente a gran escala, la falta de capacitación en liderazgo y gestión eficiente de procesos puede ser un obstáculo significativo; esto podría resultar en una ejecución poco efectiva de la gestión por procesos, lo que reduciría el efecto beneficioso de las políticas públicas en la comunidad, influyendo en la manera en que se percibe el valor público (Cordero y Sañay, 2020).

En algunos casos, los objetivos políticos a corto plazo (como campañas electorales) pueden no alinearse con la lógica de una gestión por procesos que busca eficiencia y sostenibilidad a largo plazo; la falta de alineación puede generar prioridades equivocadas, malgasto de recursos y una percepción negativa del valor público debido a la falta de efectividad en la gestión de recursos y servicios públicos (López, 2021).

Finalmente, una mala ejecución de la descentralización o una inadecuada coordinación entre los diversos niveles gubernamentales (nacional, regional y local) puede influir negativamente en la implementación de la gestión por procesos (Jara et al., 2021). Los procesos pueden volverse fragmentados o desarticulados, lo que dificulta su optimización y la creación de un valor público efectivo, ya que cada nivel o institución podría tener diferentes prioridades o métodos de gestión.

A nivel nacional, Ecuador también enfrenta desafíos significativos en la adopción de la gestión por procesos en el sector público. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2024), aunque el 65% de las instituciones públicas han implementado metodologías de gestión por procesos, el 40% de estas reportan problemas relacionados con la falta de capacitación, insuficiente asignación de recursos y resistencia al cambio organizacional. Esto se traduce en ineficiencias operativas y una insatisfacción ciudadana que aún alcanza el 30%, evidenciando la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales (INEC, 2024).

Según la Secretaría Nacional de Administración Pública (SNAP) (2013), la gestión por procesos es un enfoque clave en la mejora de la eficiencia y efectividad del sector público. Pero su implementación tiene poco impacto en la creación de valor público, porque los administradores no optimizan los recursos, y por lo tanto no garantizan la calidad de los servicios en la administración pública.

Para la Secretaría Técnica Planifica Ecuador (2020), el enfoque basado en la gestión por procesos representa una herramienta fundamental para optimizar la administración pública en la nación y tiene un efecto directo en el valor que se ofrece al público; pero Planifica Ecuador a pesar de ser el organismo encargado de la planificación estratégica y la gestión de políticas públicas en el país, tiene poca presencia e incidencia en los gobiernos locales, poco o nada se conoce de las funciones que esta desempeña.

También en Ecuador, los GAD locales pueden enfrentar dificultades al tratar de implementar directrices nacionales que no están adaptadas a las realidades locales o a las capacidades del territorio. Si las políticas públicas impulsadas desde el nivel central no se alinean con las necesidades específicas de cada localidad, los procesos administrativos y operativos implementados no serán eficientes, afectando negativamente la percepción de valor público (Troya, 2022).

El impacto de la capacitación en gestión de procesos puede resultar en que los trabajadores no sepan cómo mejorar sus actividades cotidianas, lo que disminuye la eficacia de la organización y limita los beneficios que la gestión de procesos puede ofrecer, afectando de forma directa el valor público que se entrega a la comunidad (Ayvar y Marán, 2021).

La implementación de una nueva metodología de trabajo como la gestión por procesos podría encontrar resistencia en los funcionarios públicos, especialmente en niveles intermedios de gestión. Esta resistencia puede ralentizar la transición hacia una administración más eficiente y transparente, si los funcionarios no están dispuestos a adoptar nuevas formas de trabajo, los procesos seguirán siendo ineficientes, lo que impactará en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad y efectividad del valor público (Soledispa y Rodríguez, 2021).

Por otra parte, en Ecuador, puede haber falta de coordinación entre los diferentes niveles de gobierno (central, provincial y parroquial), lo que dificulta la aplicación de la gestión por procesos de manera coherente en todos los niveles (Mejía, 2023). La descoordinación entre los distintos niveles de gobierno puede generar duplicación de esfuerzos, solapamiento de funciones o la creación de procesos poco claros, lo que reduce la efectividad de la gestión pública y afecta el valor público entregado.

Los GADs y otras entidades intermedias encuentran restricciones tanto en su presupuesto como en la tecnología, lo que les impide llevar a cabo de manera efectiva la gestión centrada en procesos, y esto complica la adopción de herramientas tecnológicas de vanguardia para mejorar los procedimientos (Anchundia y Morejón, 2024). La falta de inversión en infraestructura tecnológica y capacitación limita las capacidades para llevar a cabo una adecuada gestión por procesos, lo que afecta la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía y, en última instancia, reduce el valor público generado.

A escala micro, la parroquia de Julio Andrade en el cantón de Tulcán, centro de la provincia de Carchi, destaca los problemas. Según su informe de gestión (GAD Parroquial Julio Andrade, 2023), solo el 40% del trabajo se realiza de manera que cumple con los procedimientos estándar, lo que está llevando al retraso en el servicio y la falta de claridad en el procedimiento. Se observa que el 55% de la población tiene una baja opinión de los servicios públicos locales, los cuales deben ser capaces de entregar, ya que no tenemos conocimiento formal al respecto porque las personas y empleados en el consejo GAD de Julio Andrade no tendrán en común el conocimiento y desarrollo profesional y ese sistema reducirá el valor de que ellos puedan proporcionar el servicio a la comunidad (Vásquez y Moreira, 2023).

En este sentido, más del 50% de los habitantes de la comunidad no han recibido la capacitación adecuada y saben cómo una aplicación adecuada de la gestión de procesos afectaría su trabajo, así como lo dificultaría; también impactaría la eficiencia administrativa de cualquier sistema de gestión de cualquier tipo, que no podría ser operacionalizado. El GAD parroquial de Julio Andrade sería menos capaz en términos de recursos financieros y otros recursos materiales como tecnología, equipo e infraestructura.

La falta de fondos puede ser una amenaza para las mejoras en los procesos de proyectos que son necesarias para compensar los servicios, lo cual ha estado relacionado negativamente con la calidad del servicio público y la percepción de los ciudadanos sobre los valores del servicio público (Anchundia y Morejón, 2024). Si hay pocos procesos eficientes en marcha en el GAD parroquial de Julio Andrade, el trabajo en el GAD parroquial sería caótico: trabajo intermedio entre diferentes departamentos que necesitan tiempo entre sí y la gestión de procesos será difícil de trabajar (GAD Parroquial Julio Andrade, 2023).

No tener un sistema de retroalimentación efectivo con las personas podría llevarlos de un trabajo a otro en el GAD parroquial o podrían ni siquiera ver la realidad del proceso según la sociedad civil. Sin un mecanismo o proceso de mejora, el proceso no se implementaría, tales son las cosas que no se están haciendo desde un nivel alto, si el proceso no está funcionando como podría hacerlo si las personas trabajan o no hay mejora de procesos y la parroquia y los ciudadanos no lo están haciendo.

Esta es la razón más común por la que un GAD parroquial y el municipio no tendrán una comunicación muy efectiva y bien comunicativa con las comunidades (Vásquez y Moreira, 2023). Y en este proceso, la comunicación entre departamentos en un municipio es más importante, y con las personas tendríamos que hacer que el municipio y los ciudadanos en su conjunto no parecen estar en buenas relaciones con nuestra comunidad en general porque necesitan una comunicación adecuada y la comunicación en comunicación y procesos o servicios no se harán bien en el GAD parroquial, el proyecto puede tardar demasiado y todo esto es del sistema para bien.

La aplicación limitada de la gestión de procesos en las instituciones públicas es uno de los principales problemas que afecta directamente la eficiencia de la administración, lo que significa que hay poca estandarización de procedimientos y poca y mínima coordinación en la organización de cómo se pueden aplicar los procesos para lograr un resultado efectivo (por ejemplo, con poca o ninguna comunicación interna y falta de cohesión organizacional de los servicios para satisfacer las necesidades organizacionales).

Con oportunidades limitadas de fuerzas externas, estos procesos fallan y la calidad de la administración en las organizaciones públicas sigue siendo pobre y el gobierno no debería proporcionar servicios a las personas rápidamente ya que hay una mejora limitada de la calidad en la gestión, hay una percepción de que las habilidades de gestión del personal deben ser capacitadas. Además, la gestión de procesos no se aplica; no capacitar a todos como empleados y no trabajar con tecnología es necesario para implementarlo de acuerdo con las necesidades de la sociedad.

Sin una forma significativa de evaluación/revaluación, la gestión de procesos sigue siendo caótica y poco profesional, ya que todavía se basa en procedimientos y en general es ineficiente en su forma, por lo que las cosas pueden desarrollarse o llegar a un fracaso, ya que se vuelve ineficiente nuevamente en el futuro. Esos problemas

que pueden persistir deben considerarse teniendo en cuenta cómo la administración basada en procesos está involucrada en la generación de valor público e impacto social para el GAD Parroquial de Julio Andrade (Salazar et al., 2022). Encontrar los obstáculos que no benefician la implementación eficiente ayudará a planificar servicios en concierto con la confianza de la comunidad de que también mejorará el desarrollo local.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo afecta la implementación de la gestión por procesos a la eficiencia administrativa y a la generación de valor público en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) parroquial de Julio Andrade?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La respuesta de justificación en el caso del GAD y la parroquia de Julio Andrade está relacionada con una variedad de aspectos relacionados con el desempeño de la gestión pública y la creación de valor público como entidad. Para que haya progreso en la administración pública, es necesario que la gestión de procesos requerida sea efectiva. Sin embargo, en el caso del GAD la suposición sobre la mala gestión de procesos ha sido cuestionada y es objeto de oposición por parte de los funcionarios locales (CEPAL, 2022).

Los retrasos y la prestación deficiente de servicios, así como la falta de una clara priorización de la gestión de procesos, pueden llevar a problemas de comunicación y pueden producir una pérdida de conciencia que afecta a las personas que dependen de ellos (Cordero y Sañay, 2020). Según Vega y Salgado (2022), la implementación de un sistema de gestión basado en resultados (RBM) en la región aún necesita desarrollarse sin una buena base bibliográfica, lo que a su vez afecta la gestión orientada a resultados.

En el contexto del GAD de Julio Andrade, la planificación en el área está mucho menos integrada (GAD y desarrollo presupuestario), lo que a su vez conduce a una formulación de políticas deficiente y una gestión efectiva. Además, como lo describen Mena (2021) y Ferreira (2023), muchas instituciones públicas en la región todavía dependen de sistemas obsoletos y, por lo tanto, no pueden gestionar procesos de manera efectiva.

Debido a la falta de tecnologías necesarias y especialización en la práctica de procesos en la administración pública, especialmente en los gobiernos autónomos descentralizados rurales, son muy inestables, mientras que la autonomía para los gobiernos locales es una prioridad (Ayvar y Marán, 2021). En los GAD rurales como Julio Andrade, es posible que su nivel de capacitación y formación del personal, incluso para el desarrollo técnico local de procesos, sea deficiente y no se realice, lo que podría llevar a procesos de gestión interna ineficaces.

Por lo tanto, la confianza en el público es muy importante en todas las organizaciones y comunidades, y en los Gobiernos Autónomos Descentralizados rurales, ya que las personas son vulnerables y pueden tomar decisiones pobres y no transparentes. Para superar esto, se requiere una solución holística que considere cómo se mejora la capacitación y se construye la tecnología, y se crean medidas de interés público y transparencia y medidas para la participación ciudadana.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión por procesos en el GAD parroquial de Julio Andrade y su incidencia en el valor público.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar el proceso administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Julio Andrade en relación con la gestión por procesos.
- Verificar el grado de cumplimiento de los indicadores propuestos para la variable valor público en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Julio Andrade.
- Determinar los desafíos para fortalecer el valor público mediante la aplicación de la gestión por procesos, bajo el enfoque de la Nueva Gestión Pública (NGP) en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Julio Andrade.

1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Cómo se desarrolla el proceso administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Julio Andrade en función de la gestión por procesos?

¿Cuál es el grado de satisfacción y la percepción ciudadana respecto al valor público que genera la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Julio Andrade?

¿Qué desafíos enfrenta el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Julio Andrade para fortalecer el valor público a través de la aplicación de la gestión por procesos, considerando los principios de la Nueva Gestión Pública (NGP)?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Salazar et al. (2022), en su artículo: *“La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales”*, aseguran:

El desafío para cualquier organización es llevar a cabo con eficacia las operaciones del sector en el que se desenvuelven; en la actualidad, la convergencia de los mercados y la competencia especializada del ámbito privado, actúan como bases para que los usuarios de servicios públicos accedan a productos y servicios de alta calidad. En respuesta a las condiciones actuales, la administración pública se esfuerza por modernizar sus procedimientos y adaptarse a las exigencias de la competitividad; la adopción de la gestión por procesos ha tenido resultados positivos en numerosos organismos, al identificar la propuesta de valor para el cliente, asegurando que sus procedimientos operen de manera eficiente y superen la insatisfacción vinculada a los sectores que abarca la administración pública. En este contexto, dicha implementación, enfocada en la calidad y la mejora continua, requiere que las organizaciones perfeccionen constantemente su eficiencia y efectividad, donde la conexión de sus procesos clave genere resultados que impacten al cliente final (pág. 84).

El objetivo principal del estudio fue analizar cómo la implementación de una gestión por procesos influye en la eficiencia administrativa y el desempeño institucional en organismos gubernamentales; también se propusieron identificar los factores críticos que condicionan el éxito de este modelo de gestión en el sector público.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo; se utilizó una encuesta estructurada dirigida a funcionarios públicos de diferentes niveles jerárquicos dentro de varias instituciones gubernamentales. Los datos obtenidos fueron analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, con el fin de establecer correlaciones entre la gestión por procesos y los niveles de desempeño institucional.

Los resultados demostraron que la gestión por procesos tiene un impacto positivo en la eficiencia institucional, especialmente en lo relacionado con la optimización de recursos, la mejora de tiempos de respuesta y el cumplimiento de metas; no obstante, también se identificaron limitaciones como la resistencia al cambio por parte del

personal, la falta de capacitación específica y la escasa digitalización de procesos clave.

El artículo concluye que una adecuada implementación de la gestión por procesos puede fortalecer significativamente el funcionamiento de los organismos gubernamentales, siempre que esté acompañada de liderazgo comprometido, tecnología adecuada y una cultura organizacional orientada al cambio. Se recomienda diseñar planes de formación continua, mejorar los sistemas de información institucional y promover la estandarización de procedimientos como parte del proceso de modernización del Estado.

Cuasquer y Herrera (2023), en su tesis: *"Análisis de la gestión por procesos en el Gobierno Provincial del Carchi y su incidencia en la práctica del buen gobierno"* afirman:

La gestión por procesos es fundamental para el desarrollo de un buen gobierno en el Gobierno Provincial del Carchi, pero identifica que actualmente es ineficiente y no cumple con todas sus funciones, afectando negativamente el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Además, señala que esta ineficiencia limita el desarrollo de prácticas de buen gobierno, tales como la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana, lo cual genera inconformidad en la ciudadanía y obstaculiza el desarrollo adecuado de proyectos y programas. La gestión por procesos, si es implementada correctamente, contribuiría significativamente al buen gobierno, optimizando la calidad de los planes, programas y servicios que ofrece la institución (pág. 15).

En este estudio se plantea tiene como objetivo principal analizar la gestión por procesos en el Gobierno Provincial del Carchi y su influencia en la práctica del buen gobierno. La metodología utilizada fue un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas como entrevistas semiestructuradas a directivos y actores sociales, así como cuestionarios a funcionarios, basados en el Modelo EFQM de Excelencia.

El enfoque de la investigación fue mixto, orientado a identificar problemas en la planificación y ejecución de procesos, así como en la participación ciudadana. Los hallazgos indicaron que la administración basada en procesos en el GAD Provincial

del Carchi presenta deficiencias, lo que impacta de manera adversa en el desempeño de sus responsabilidades; además, se evidenció una carencia de acciones que fomenten una buena gobernanza, lo que restringe la implementación de iniciativas y el cumplimiento de metas institucionales.

Las conclusiones destacan la necesidad de fortalecer la gestión por procesos para mejorar la eficiencia institucional y promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Finalmente, las recomendaciones sugieren capacitaciones para los funcionarios, un mayor control en los proyectos y la implementación de un manual de procedimientos para optimizar la gestión por procesos

Inga et al. (2023), en su artículo: *“Modelo de gestión pública: un análisis multivariado exploratorio del valor público, caso cantón Naranjal”*, afirman:

El valor público se establece como un concepto que surge a partir de las demandas y preocupaciones de la población, y se aborda a través de una gestión pública que sea tanto eficiente como efectiva; sin embargo, este concepto ha sido implementado con ciertas limitaciones por las instituciones públicas a nivel local, lo que ha ocasionado un alejamiento de los ciudadanos. El propósito de esta investigación es, a través de la percepción de los ciudadanos, identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios públicos ofrecidos durante el periodo de administración de 2019 a 2022 en el cantón Naranjal, Ecuador. Para ello, se llevó a cabo un cuestionario dirigido a la ciudadanía representada por líderes comunitarios y otros agentes sociales, además de realizar un Análisis Factorial Múltiple para comprender la conexión entre las variables analizadas. Los hallazgos revelan que los proyectos sociales orientados a poblaciones vulnerables obtuvieron las mejores calificaciones, alcanzando un 83,33 % en la categoría de excelente, seguidos por los servicios de seguridad, que lograron un 81 %, y los proyectos relacionados con la sostenibilidad ambiental, que fueron evaluados como excelentes en un 60,42 %; contrariamente, los servicios públicos como la recolección de residuos, la provisión de servicios básicos o los proyectos de economía productiva recibieron las peores calificaciones, con porcentajes que no llegan al 10 % (pág. 440).

El objetivo del estudio fue evaluar el modelo de gestión pública aplicado en el cantón Naranjal, desde la perspectiva del valor público generado; la investigación se propuso determinar qué dimensiones de la gestión pública (eficiencia, eficacia, transparencia, participación ciudadana, entre otras) inciden en la percepción del valor público por parte de la ciudadanía.

Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño de tipo exploratorio. Los autores aplicaron un análisis multivariado mediante técnicas estadísticas como el análisis factorial y de componentes principales. Para ello, se recopiló información a través de encuestas aplicadas a ciudadanos y funcionarios públicos del cantón Naranjal. También se revisaron indicadores de gestión institucional y datos de fuentes secundarias.

El análisis reveló que la percepción del valor público está fuertemente asociada a la transparencia en la gestión, la participación ciudadana efectiva y la capacidad de respuesta institucional. Se identificaron áreas críticas como la baja interacción entre gobierno local y comunidad, así como la necesidad de mejorar los canales de comunicación y retroalimentación.

Los autores concluyen que el modelo de gestión pública debe orientarse hacia la generación de valor público como eje central. Recomiendan fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, mejorar la rendición de cuentas y promover una gestión orientada a resultados; también sugieren utilizar herramientas de análisis multivariado como soporte para la toma de decisiones estratégicas y planificación institucional.

Para Zapo (2023), en su investigación: *“Valor público y comunicación gubernamental como política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque”*, considera que:

La gestión estratégica de la comunicación gubernamental es esencial para establecer una relación fluida y directa entre el gobierno local y la ciudadanía. Dado que el gobierno local está más cercano a los ciudadanos, tiene la potestad de atender sus demandas de manera efectiva. La investigación destaca la ausencia de comunicación entre los diferentes actores políticos y sociales, lo cual impide recoger datos relevantes y trabajar en la generación de valor público. Este valor público es fundamental para lograr la sostenibilidad

y legitimidad del gobierno, así como para configurar una política pública inclusiva (pág. 10).

Esta investigación tuvo como objetivo analizar cómo la comunicación gubernamental puede generar valor público y facilitar el acceso al sistema integral de salud en dicha municipalidad. El enfoque de la investigación es cualitativo, orientado por el paradigma interpretativo, y se basa en un diseño descriptivo-interpretativo.

Metodológicamente, se emplearon entrevistas y análisis de contenido para recoger y analizar la información. Las conclusiones subrayan la relevancia de una comunicación gubernamental planificada para reforzar el vínculo entre el gobierno local y la población, lo que resulta fundamental para la sostenibilidad y la validez del gobierno, además de ser clave en la creación de políticas públicas que sean inclusivas.

Entre las recomendaciones se sugiere implementar una gestión estratégica de la comunicación gubernamental que permita una relación fluida y directa entre el gobierno y la ciudadanía, atendiendo eficazmente las demandas ciudadanas y promoviendo la participación de todos los actores sociales en la formulación de políticas públicas.

Para Maldonado (2023), en su estudio: *“Evaluación de los procesos de gestión y su incidencia en el cumplimiento de objetivos institucionales”*, afirma que:

Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales, son creados con la finalidad de promover al desarrollo sustentable de su jurisdicción a través del cumplimiento de sus objetivos; sin embargo, la falta de controles y la carencia de evaluaciones en los procesos de su gestión, no han permitido el desarrollo permanente ni el mejoramiento continuo; por tal razón, se justifica realizar una investigación que permita evaluar los procesos de gestión para el cumplimiento de objetivos institucionales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Lorenzo, con la finalidad de mejorar su gestión (pág. 6).

El principal objetivo del estudio fue evaluar la eficiencia de los procesos de gestión administrativa en una institución pública, y analizar cómo estos influyen directamente en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Asimismo, buscó identificar

debilidades dentro de la gestión institucional que pudieran estar afectando negativamente los resultados esperados.

El estudio empleó un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo); se llevaron a cabo cuestionarios para el personal administrativo y se realizaron entrevistas con los directores de la institución. Además, se realizó un análisis documental de los planes institucionales y reportes de cumplimiento. La recolección de datos se complementó con el uso de indicadores de gestión para comparar la planificación con los resultados reales.

Los resultados evidenciaron deficiencias en la planificación operativa y en el seguimiento de los procesos; se detectó una falta de alineación entre los objetivos institucionales y las actividades ejecutadas, lo que provocó bajos niveles de cumplimiento. También se observaron falencias en la comunicación interna y en la asignación de recursos, factores que impactaron en la eficiencia operativa.

Maldonado concluye que existe una relación directa entre la calidad de los procesos de gestión y el logro de los objetivos institucionales. Se recomienda fortalecer los sistemas de planificación estratégica, implementar mecanismos de monitoreo y evaluación continua, y capacitar al personal en herramientas de gestión por resultados.

Por último, la investigación de Cuasapaz y Hernández (2023), denominada: *“Análisis de la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán y su incidencia en el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán”*, menciona que:

La ineficaz administración pública se origina en la falta de compromiso de los funcionarios para ofrecer un servicio adecuado a la población, lo que se manifiesta en el descuido de elementos esenciales. No se puede pasar por alto que esta ineficiencia puede estar condicionada por otros factores, como la carencia de fondos, el número insuficiente de personal y la atención restringida a grupos en situación de vulnerabilidad. Esta falta de efectividad en la gestión pública genera desconfianza y reduce el valor que los ciudadanos otorgan a los servicios, quienes notan la escasez de transparencia, la lentitud y la falta de empatía en la ejecución de las funciones del gobierno, lo que dificulta atender las necesidades de la comunidad (pág. 63).

Dicha investigación tiene como objetivo analizar la gestión pública en dicho distrito y su influencia en el valor público durante el año 2021. La metodología fue de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), utilizando encuestas para la ciudadanía y entrevistas a funcionarios públicos.

Los resultados evidenciaron deficiencias en la gestión pública, caracterizadas por retrasos en documentación y perfiles inadecuados en los servidores públicos, afectando la percepción del valor público. Las conclusiones subrayaron la importancia de mejorar los procedimientos administrativos y modificar los perfiles profesionales para elevar la calidad del servicio. Entre las recomendaciones plantearon fortalecer la selección y capacitación del personal, optimizar los procesos administrativos y fomentar una cultura organizacional orientada al servicio ciudadano.

Además, este estudio aporta tanto a la gestión por procesos como al valor público en el sentido de que, este antecedente nos permite entender que cómo la débil gestión pública, impacta de manera desfavorable la excelencia del servicio y la percepción del valor público por parte de los ciudadanos. Estos aspectos pueden ser analizados en la presente investigación ya que el dicho antecedente se analizan las formas en cómo se podría abordar estos problemas, mejorando la eficiencia, la transparencia y la empatía en la gestión de los servicios públicos, con el propósito principal de incrementar el valor público en la comunidad.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública

La Nueva Gestión Pública (NGP) ha surgido como un paradigma moderno esencial para la administración pública desde finales del siglo XX y busca alterar las formas en que los sistemas gubernamentales hacen negocios, así como lo que entregan a los ciudadanos. Según Adrianzén et al. (2022), la NGP incorpora el enfoque del sector privado en la prestación de servicios públicos y es un modelo de negocio eficiente y bien informado no solo para la eficiencia empresarial, sino también para el rendimiento y los resultados empresariales.

Además de eso, la NGP promueve la descentralización y autonomía del servicio público a través de la independencia de las estructuras públicas y la toma de decisiones en base a políticas. Sin embargo, la comercialización de los servicios

públicos no ha sido vista favorablemente ya que socavaría la equidad y la justicia. La rendición de cuentas y la transparencia han evolucionado en la NGP. Portocarrero et al. (2021) argumentan que el uso de mecanismos de evaluación y auditoría en el servicio público es clave para asegurar que funcionen bien y eficientemente.

La NGP también desarrolla indicadores de rendimiento para que los ciudadanos puedan evaluar e informar sobre programas y servicios, de modo que pueda llevarse a cabo un proceso de toma de decisiones en tal contexto. Tales sistemas, desde la implementación de la NGP hasta el desarrollo de futuros modelos de negocio, también pueden ser de difícil implementación y requieren un cambio cultural dentro de las organizaciones públicas y que el personal sea capacitado en el nuevo tipo de trabajo (Valencia, 2022).

A pesar de sus ventajas, la aplicación de la NGP enfrenta desafíos que son desalentadores. Uno de ellos es la resistencia al cambio por parte de las fuerzas públicas: los funcionarios podrían temer ser acosados por la estructura privada. Existe el mismo fenómeno en Pérez et al. (2022) porque no se puede lograr una implementación efectiva de la NGP. La presencia de bajos recursos y la falta de capacitación son algunos de los inconvenientes, por lo que los gobiernos necesitan abordar tales obstáculos y construir una cultura que promueva la innovación en el sector público.

En la NGP, por ejemplo, los clientes tienen prioridad en la satisfacción del cliente y esperan más entrega de servicios, y el gobierno debe hacer de los clientes y la clientela el enfoque y la prioridad. La NGP promueve que las personas se vean a sí mismas en sus servicios públicos como sus clientes y deben ser tratados como tales. No solo servicios de calidad, sino información sobre los servicios que obtienen con más claridad. Tal política puede llevar a una sobrecarga de expectativas dado que lo que los ciudadanos esperan no es el sector privado (Anchundia y Morejón, 2024).

Es un sistema para optimizar y ahorrar dinero a un costo que cuesta que no les deja nada; sin embargo, la implementación de prácticas del sector privado producirá una tendencia a enfocar la prestación de servicios en beneficios que también son importantes para las personas más necesitadas (Adrianzén et al., 2022), y el negocio con el que podemos poner los servicios públicos y la sociedad en su conjunto lo encontrará como resultado.

Un concepto de Nueva Gestión Pública desarrollado por Aguilar (2024) llama a que el modelo burocrático tradicional sea reemplazado por un enfoque no solo en la eficiencia y efectividad en el sector, sino más bien en los resultados en los servicios públicos y, por lo tanto, en el sistema de gestión para cada ciudadano y sociedad. Desde la perspectiva del autor, tal comportamiento como la evaluación del rendimiento y la medición de indicadores en forma de gestión, así como la rendición de cuentas, es la base de este modelo, tomando todo en el sector público y al mismo tiempo volviéndose más eficiente, efectivo, sostenible públicamente para mejorar los servicios públicos, así como un servicio público en relación con la sociedad en general.

2.2.2. Concepto y principios de la gestión por procesos

La gestión de procesos es una estrategia que se basa en una organización para mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos, como la identificación y diseño, ejecución, control y mejora de los procesos. Según Acapana (2023), el movimiento de la organización hacia este tipo de acción permitirá a las personas moverse de un lugar a otro y desarrollar una mejor relación con los clientes. Una parte importante de la práctica de gestión de procesos es estar orientado al servicio, lo que puede significar cualquier actividad y cada negocio para asegurar que la demanda y las necesidades del cliente se cumplan si seguimos la filosofía de orientación al cliente (Álvarez y Martínez, 2025).

Para que la respuesta del cliente sea, en gran medida, incluso en un mejor grado o no, y con buen servicio y satisfacción se puede generar. Es un enfoque que mejora ya que el resultado final serían todas las cosas que una empresa ha creado y para el servicio. La satisfacción del cliente es una métrica importante para medir el éxito de una empresa. Otro concepto importante es la mejora continua. El continuo de mejora requiere una verificación constante de los procesos. Las organizaciones con mejora continua no es algo puntual, puede estar entrelazado en la organización e integrado en la cultura organizacional (Universidad Internacional de La Rioja, 2023).

Un proceso de mejora continua es una forma de mantener una organización ágil y adaptable: para poder responder a cualquier cambio en el entorno empresarial y mantener la calidad. En otro principio clave en el contexto de un enfoque de gestión de procesos que involucra la gestión que hace posible que la organización y la organización estén más interrelacionadas (Lira, 2021). La integración de procesos

proporciona una mejor comunicación y una mejor tasa de respuesta a las realidades del mercado. Cuando te aseguras de integrar procesos, puede existir un proceso mucho más eficiente, lo que puede mejorar el nivel de personal y la ejecución y rendimiento eficientes.

Por último, la tecnología de la información está en el núcleo de la gestión de procesos, las herramientas de TI pueden permitir automatizar procesos para asegurar que la toma de decisiones se realice temprano y luego se pueda monitorear fácilmente (Comunidad Andina, 2022). En resumen, la gestión de procesos es una estrategia que, a diferencia de la gestión de procesos unilateral, trabaja para mejorar y poder adaptarse según las demandas de una organización que está en competencia ahora (teoría de gestión de procesos).

2.2.3. Conceptos claves e indicadores de la gestión por procesos vinculados a la NGP

Eficiencia

- **Indicador:** Costo y eficiencia de producción para la administración pública.
- **Relación con el NGP:** Esta medición muestra la capacidad de las agencias públicas para utilizar la menor cantidad de recursos (tiempo, dinero, personal) sin comprometer la calidad del servicio, de modo que aún sirvan a las personas sin dificultad.

Efectividad

- **Indicador:** Implementación exitosa de objetivos y metas existentes, y resultados medibles.
- **Relaciones con el NGP:** Evaluación del desempeño en relación con esos objetivos según las metas y objetivos estratégicos (Salazar et al., 2022).

Transparencia

- **Indicador:** Mayor apertura y rendición de cuentas en la gestión pública.
- **Relación con NGP:** Mide el nivel de acceso a la información pública y la disponibilidad de mecanismos de control ciudadano (Anchundia y Morejón, 2024).

Orientación al cliente (ciudadano)

- **Indicador:** Enfoque en las necesidades y demandas de los ciudadanos, considerándolos como clientes.
- **Relación con NGP:** Evalúa la satisfacción del ciudadano respecto al servicio recibido y la capacidad de respuesta del Estado (Cuasquer y Herrera, 2023).

Descentralización

- **Indicador:** Delegación de responsabilidades y toma de decisiones a niveles inferiores de la administración.
- **Relación con NGP:** Mide el grado en que se han transferido funciones, recursos y competencias desde el nivel central hacia los gobiernos locales o regionales (Cuasquer y Herrera, 2023).

2.2.4. Importancia de la gestión por procesos en la administración pública local

En el contexto de la administración pública con respecto a la organización del servicio que está en marcha, la gestión de procesos está en el servicio proporcionado como parte de los asuntos públicos locales. En Alarcón et al. (2020), la gestión de procesos permite a las entidades públicas identificar, diseñar y mejorar sus procesos para que el servicio al ciudadano sea mejor y se utilicen los recursos. Esta gestión de procesos debe realizarse si queremos responder bien a las necesidades locales y cómo enfrentar los cambios de los tiempos.

El beneficio significativo de la gestión de procesos en el gobierno local es mejorar el nivel de servicio proporcionado, ya que según Zavaleta et al. (2024), podemos identificar áreas de mejora de procesos y servicios en general y mejorar los sistemas analizando y cambiando procesos para cumplir con los requisitos de una organización específica. Esta mejora en la calidad no solo aumenta la satisfacción ciudadana, sino que también incrementa la confianza en las instituciones públicas, lo cual es fundamental para la cohesión social y la legitimidad del municipio donde se presta el servicio.

La gestión de procesos y cómo se realiza permite a la administración pública proporcionar un proceso transparente y decisiones públicas transparentes para que la administración pública y los ciudadanos puedan ver. La transparencia también es una parte importante para generar confianza en las instituciones, se fomenta la participación ciudadana (Alonso, 2023). Para la administración pública, a su vez, con una gestión adecuada, los recursos que deben enfocarse en otros lugares

beneficiarían a la comunidad en lugar de en las áreas prioritarias principales necesarias para la mejora en el campo del cuidado público (Anchundia y Morejón, 2024). Esta práctica mejorará la respuesta de la administración local a las necesidades y comprensión de los ciudadanos y apoyará a su gobierno local no solo a través de la gestión de procesos, sino que el trabajo sostenible también es importante para el crecimiento y el bienestar de la sociedad en su conjunto.

2.2.5. Tipos de procesos: estratégicos, operativos y de apoyo

Todas estas formas de procesos contribuyen al funcionamiento general de la organización. Como explicó Alonso (2023), los procesos estratégicos pueden ser un reflejo claro de los propósitos y la visión de la organización y son uno de los pasos clave y su uso para decidir la estrategia empresarial en cualquier momento dado. Es muy responsabilidad de los altos directivos lograr nuestro objetivo (y en este contexto la dirección futura de la organización). Los procesos operativos son procesos de producción de bienes/servicios que están en el corazón de cualquier organización y son los que crean valor para los clientes.

Lira (2021) indica la eficiencia de los procesos operativos es esencial para la satisfacción del cliente y la competitividad en el mundo empresarial y el uso de procesos operativos puede resultar en una reducción de costos y un mejor nivel de producto y servicio ofrecido. Hay un vínculo directo entre estos tres grupos de procesos que va mucho más allá en el éxito de las organizaciones. Las actividades estratégicas son los impulsores, las acciones operativas pasan por lograr lo que se requiere y los mecanismos de apoyo aseguran que tengan lo necesario para llevarlo a cabo (Alonso, 2023).

Y es cuando se combinan bien para responder eficazmente a los requisitos cambiantes del mercado que creemos que se pueden llevar a cabo buenos procesos de manera efectiva para gestionar nuestro proceso para una organización de tal manera que sea exitosa. Definir procesos de organizaciones, especialmente actividades estratégicas, operativas y de apoyo, ayuda a comprender su función hacia las organizaciones y los objetivos organizacionales. El negocio y el rendimiento serán mejores si los procesos de gestión y cómo se relacionan es uno que usted. Estos procesos ayudarán a optimizar la calidad de los procesos que tienen y son interdependientes (Leyva, 2025).

2.2.6. Ciclo de vida del proceso y mejora continua

El proceso es un concepto activo y los procesos tienen un flujo desde el proceso inicial hasta la vida a medida que evoluciona a lo largo del curso de la vida. Según Leyva (2025), este ciclo involucra las siguientes fases; planificación de procesos el diseño, diseño de la planificación el flujo de ejecución de procesos que podemos seguir para asegurar que el proceso cumpla con los objetivos y su propio entorno cambiante lo requiere.

Conocer el ciclo de vida de un proceso ayuda a las organizaciones a tener un mejor control y control sobre sus recursos. Y una vez que la fase de planificación y diseño ha llegado, que es cuando se definen los procesos y se establecen responsabilidades, se convierte en una etapa muy crítica ya que uno no puede ser un buen diseñador de ello, es donde ocurren los errores. SYDLE (2023) dice que el diseño debe ser flexible y adaptativo, haciendo cambios con los datos y resultados recibidos. Los sistemas pueden mejorarse eficientemente y la mejora continúa implementada con el diseño adecuado.

La mejora continua es un principio clave que debe estar presente a lo largo de todo el ciclo de vida del proceso; esta filosofía implica la evaluación constante de los procesos para identificar oportunidades de optimización, la mejora continua no es un evento aislado, sino un ciclo que se repite, donde cada iteración busca incrementar la eficiencia y la efectividad del proceso. La implementación de herramientas como el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) puede ser útil para estructurar este enfoque de mejora (Ferreira, 2023).

El ciclo de vida del proceso y la mejora continua son conceptos interrelacionados que son esenciales para la gestión por procesos; comprender las etapas del ciclo de vida permite a las organizaciones planificar, diseñar y ejecutar procesos de manera más efectiva, mientras que la mejora continua asegura que estos procesos se mantengan relevantes y eficientes a lo largo del tiempo (Cuasquer y Herrera, 2023). La integración de ambos conceptos es clave para el éxito organizacional en un entorno competitivo y en constante cambio.

2.2.7. Herramientas de gestión por procesos

Las herramientas de gestión de procesos son necesarias para facilitar e implementar un enfoque de este tipo en los negocios. Estas herramientas permiten a las empresas tomar decisiones y pueden guiar los procesos de las organizaciones. Como menciona Lira (2021), los diagramas de flujo, los mapas de procesos y las herramientas de gestión de procesos son las dos herramientas más populares. Diferentes herramientas están adaptadas a las necesidades organizacionales y, por lo tanto, la gestión es más eficiente.

Los mapas de procesos empresariales proporcionan una imagen más completa y sistemática del proceso y del trabajo de la organización. Estos mapas pueden indicar todas las actividades y trabajos, así como el personal involucrado (por ejemplo: los responsables, los recursos y las acciones esperadas). El mapa de procesos es necesario para mantener el proceso en sincronía con la visión de la organización (SYDLE, 2021). Los mapas de procesos proporcionan una visión integral que puede ayudar a cerrar la brecha entre departamentos y mejorar cómo interactúan entre sí. Otra herramienta para ayudar en la gestión de procesos es el software de gestión de procesos y para ejecutar los datos para la automatización de procesos y, por lo tanto, el seguimiento del tiempo (Ferreira, 2023).

El software especializado no solo sirve para tener una eficiencia operativa, sino que también permite tomar decisiones rápidamente, ya que proporciona la información necesaria sobre el estado de los procesos. El uso de herramientas de gestión de procesos es vital para ser eficiente y efectivo en toda la organización, desde los diagramas de flujo hasta los mapas de procesos y los programas de software de gestión de procesos para negocios (Jara et al., 2021). Una mejor integración permite a las organizaciones responder a las necesidades actuales y futuras de los clientes y, por lo tanto, competir mejor en el ámbito profesional.

2.2.8. Aplicación de la Gestión por Procesos en el sector público: ventajas y desafíos

La implementación de la gestión de procesos también puede ofrecer muchas ventajas positivas a las instituciones públicas (López, 2021). A través de procesos que pueden ayudar a identificar áreas de mejora y establecer un proceso transparente, las personas experimentan una mayor satisfacción y calidad de servicio. Sin embargo, la implementación de la gestión de procesos en el sector público es un problema

continuo en el que las prácticas organizacionales siempre están en contra del cambio, especialmente cuando proviene del nivel de alta dirección en las empresas gubernamentales, las personas y el pueblo, pero también es difícil no solo cambiar, debemos avanzar con el proceso en marcha si es difícil para ellos cambiar su cultura organizacional e incluso para ellos en el sector de servicio público cambiar su metodología o métodos de liderazgo para mejorar (Leyva, 2025).

Tal resistencia también puede ser un obstáculo para implementar la gestión de procesos; los empleados están nerviosos por tener sus trabajos y responsabilidades cambiados con ello. Otra preocupación tiene que ver con la falta de capacitación y recursos. La gestión de procesos también requiere una gama de capacitación y recursos tecnológicos que no están disponibles dentro de las entidades públicas, como en la industria privada. La falta de recursos como parámetro necesario también está reduciendo la capacidad de las instituciones para implementar procesos con resultados efectivos y sostenibles y para ponerlos en práctica de manera rutinaria (Cordero y Sañay, 2020).

Y como carecemos de apoyo, no tiene sentido, haciendo que tales procesos funcionen mejor de manera uniforme. La aplicación de la gestión de procesos en el sector público tiene grandes ventajas (por ejemplo, mayor eficiencia y transparencia), pero también debe haber limitaciones si la tecnología va a tener éxito. La resistencia al cambio y la falta de recursos son problemas que deben abordarse y recursos para asegurar nuestra respuesta. Las instituciones públicas deben ser capaces de adaptarse y tomar estos desafíos como un paso para aprovechar plenamente la oportunidad de la gestión de procesos en su beneficio, mejorarlos al final, ofrecer una mejor prestación de servicios a los ciudadanos.

2.2.9. Teoría del Valor Público – Mark H. Moore

Esta teoría del valor público fue desarrollada por Mark H. Moore para explicar que las organizaciones estatales son más que hacer cosas como la gestión de recursos o implementaciones, sino que, más bien, el buen valor debe ir a los ciudadanos al menos como el negocio que están haciendo. Por lo tanto, el concepto de valor público debe surgir de una gestión eficiente de los recursos y una buena capacidad institucional para cumplir cuando hay un derecho al reconocimiento ciudadano por la acción estatal (Rodríguez et al., 2022).

En este contexto de la parroquia GAD de Julio Andrade, la teoría tiene relevancia porque la gestión de procesos es un concepto que podría usarse como una herramienta estratégica para impulsar el valor público, ya que hay un proceso para estandarizar, optimizar y controlar el proceso (Zapo, 2023). Esto también agrega más transparencia y responsabilidad a la parroquia frente al público mismo en el corazón con una mejor entrega y mejor calidad de servicio (Rodríguez et al., 2022).

Es por esta razón, utilizando la teoría del valor público en el estudio de la gestión de procesos del sistema en el GAD, que es mucho más que una 'reacción' internamente para mejorar el entorno administrativo en un sentido administrativo, sino más bien, un cambio que está relacionado con la sociedad y puede llevar a relaciones saludables entre los ciudadanos y su gobierno local.

2.2.10. Concepto de valor público y su origen

El valor público (CEPAL, 2022) describe los bienes y servicios públicos proporcionados por el estado como un valor social que las personas tendrán en mano en todo momento para satisfacer alguna necesidad significativa de la mejor manera posible y con la habilidad y capacidad. La noción también es el camino hacia sociedades más sostenibles y resilientes. El concepto nos permite desarrollar objetivos sociales, económicos y ambientales en marcos estratégicos e intervenciones en tales instituciones, pero también alinearse con los principios de la Agenda 2030 para su inclusión total, participación universal y orientación democrática.

Esta pieza reflexionará sobre cómo definir el valor público y cómo la metodología basada en resultados se aplica a las organizaciones que están comprometidas actualmente en América Latina y el Caribe. Un concepto de valor público ya era conocido antes de la Segunda Guerra Mundial; sin embargo, generalmente se confunde con la empresa privada o el sector público en el contexto de cuánto poder van a tener estos sectores en estas sociedades.

Hubo una serie de decisiones gubernamentales por parte de los gobiernos que han sido buenas para la gente de este país, lo que de hecho ha servido para aumentar el PIB, pero fueron erróneas y en muchas áreas el gobierno ha fallado (Portocarrero et al., 2021). Este problema también se experimentó en América del Sur, donde la corrupción, las razones políticas y el mal control de los recursos (sectores nacionales,

regionales y locales) fueron más prevalentes en ese momento, lo que dejó a algunos líderes en control del país.

Esto me hizo considerar cómo se estaba creando el valor público en la sociedad. Durante la pandemia de COVID-19, que fue la salud de todos, los suministros comprados fueron mal gestionados por las autoridades y administradores públicos, y por lo tanto mostraron un muy mal desempeño bajo altas presiones (Valencia, 2022). El valor público (VP) es el valor que obtenemos de una organización o de la sociedad. Acción subjetiva (buena o mala) que es muy buena al final.

Es el carácter de una persona conectado con la sociedad y su autorrepresentación de la sociedad. Es así que, si algo está subjetivamente sosteniendo la energía fotovoltaica, la energía subjetiva y empírica es dinámica por naturaleza. El VP no puede ser creado en el sentido de que no tiene energía potencial derivada determinante (la organización se crea como ejemplo, por ejemplo): proviene únicamente del individuo evaluador. El valor público (VP) significa algo que es subjetivo, o el impacto (positivo o negativo) de la organización en una sociedad global.

En contraste, según Salazar et al., el VP se acerca mucho al bien general y al bien colectivo en su conjunto. Para construir un valor público, necesitamos gestores públicos con una imaginación inquieta y buscadores de valor (para identificar qué oportunidades existen en el mundo y cómo aprovecharlas) que sean verdaderamente emprendedores, ya que solo se logran en el mundo público si se entienden y actúan adecuadamente los procesos de legitimación democrática y responsabilidad pública.

El concepto de valor público comenzó a surgir al inicio de la Segunda Guerra Mundial, cuando los gobiernos comenzaron a producir políticas públicas para beneficiar a la sociedad. Pero muchos de estos esfuerzos no produjeron un resultado no solo por corrupción e ineficiencias, sino porque hicieron una mala gestión (Zavaleta et al., 2024). Con el tiempo, el concepto se abrirá a formas y perspectivas adicionales.

En ese sentido, el valor público es al principio el beneficio que los ciudadanos han visto en el gobierno en forma del tipo de servicios que reciben sus ciudadanos y los bienes y servicios proporcionados por su estado (Cuasquer y Herrera, 2023). Además,

los objetivos mencionados anteriormente, que están en línea con los marcos de desarrollo sostenible para la equidad y la salud, también están relacionados con cuán justas y resilientes pueden ser las sociedades para el bien de todos.

Por otro lado, una visión que sugiere que el valor público es puramente un concepto que es subjetivo de la perspectiva de las personas sobre el bien público y su sentimiento personal de cuán bien están las instituciones públicas (Mena, 2021). Esta perspectiva se preocupa en gran parte de que el valor público no sea una expresión directa de la gestión estatal, sino un resultado de cómo las personas valoran los resultados y servicios que son contribuidos al sistema por otros. Hay una tercera perspectiva del valor público desde un punto de vista emprendedor que se deriva de la gestión pública. Como tal, los gestores públicos son emprendedores sociales y buscan crear valor social. Esto implica identificar las necesidades comunes y las innovaciones en el servicio y luego actuar de acuerdo con los intereses públicos para crear fe en las instituciones (González, 2022).

Estos son puntos de vista contrastantes en lo que lo motiva, pero hablan de la misma narrativa básica: el valor público se preocupa por el bienestar social, la equidad y la legitimidad de las instituciones públicas. Se hace con prácticas honestas, transparentes y prácticas y se basa en la estima de los ciudadanos y fomentará un tipo de confianza y responsabilidad, no solo para el estado sino también para la sociedad.

2.2.11. Conceptos claves e indicadores del valor público vinculados a la teoría de NGP

Eficiencia en el uso de los recursos

- **Indicador:** Uso racional de los recursos públicos para generar el mayor valor posible.
- **Relación con NGP:** Se vincula con la optimización de procesos, reducción de costos y mejora continua (Ferreira, 2023).

Eficacia en el logro de resultados

- **Indicador:** Grado en que las políticas y programas alcanzan sus objetivos propuestos.
- **Relación con NGP:** Se enfoca en una administración orientada a resultados medibles (Inga et al., 2023).

Legitimidad y confianza ciudadana

- **Indicador:** Nivel de aceptación, confianza y apoyo que la ciudadanía otorga a las instituciones públicas.
- **Relación con NGP:** La transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana refuerzan esta dimensión (Vásquez y Moreira, 2023).

Calidad del servicio público

- **Indicador:** Nivel de satisfacción del ciudadano respecto a los servicios prestados.
- **Relación con NGP:** Promueve una administración centrada en el ciudadano como "cliente" (Troya, 2022).

Equidad y accesibilidad

- **Indicador:** Garantía de que los beneficios públicos lleguen a todos los sectores, especialmente los más vulnerables.
- **Relación con NGP:** Aunque no siempre fue central en la NGP, las reformas modernas la integran como un componente esencial del valor público (Zapo, 2023).

Innovación y adaptabilidad institucional

- **Indicador:** Capacidad de las instituciones para adaptarse, innovar y responder a nuevas demandas sociales.
- **Relación con NGP:** Impulsa la mejora continua, el benchmarking y la modernización del Estado (Pérez et al., 2022).

Rendición de cuentas y transparencia

- **Indicador:** Disposición del Estado a informar, justificar y asumir responsabilidad por sus actos ante la ciudadanía.
- **Relación con NGP:** Es uno de los pilares clave para legitimar la acción pública en un entorno gerencial (Cuasapaz y Hernández, 2023).

2.2.12. Vinculación entre procesos institucionales y creación de valor público

Los procesos institucionales y la creación de nuevo valor social son una parte clave de la administración pública. El vínculo de las instituciones con la creación de valor público está en el corazón de la integración entre los procesos de la administración

pública y del gobierno está en la raíz. González (2022) define los procesos institucionales para significar lo que sabemos que los procesos institucionales hacen en las organizaciones que están activas y en ese proceso la ciudadanía es servida por, y no solo quiere.

La creación de valor público es una iniciativa del instituto que crea buen valor público desde la institución, donde pueden obtener cosas tangibles (dinero y material) como beneficios que las personas pueden obtener a través de. Se requiere un proceso institucional bien definido y eficiente que contribuya a hacerlos valor público si las instituciones públicas podrán realmente servir bien a su comunidad.

Como Arias (2021) elabora, los procesos son muy eficientes y por lo tanto pueden ofrecer servicios de mayor calidad y responder a una velocidad más rápida a los ciudadanos. Esta mejora de la calidad del servicio también mejora la legitimidad de la institución y apoya la democracia y la cohesión social. La gestión de procesos permite a las administraciones identificar áreas de mejora y nuevas áreas de crecimiento, lo que lleva a soluciones más efectivas y eficientes que van de la mano también.

La respuesta emocional de los organismos públicos a estos desafíos (en su sentido de cambio en las condiciones del mercado) sigue siendo importante hoy en día, como el cambio climático, la desigualdad y la digitalización porque su respuesta (al clima, así como en las mentes de las personas) no siempre está a la altura y no necesariamente necesita tal adaptabilidad, pero incluso tienen que evolucionar la participación ciudadana sigue estando estrechamente vinculada a este vínculo (Cordero y Sañay, 2020).

Con los ciudadanos involucrados en el diseño y análisis de procesos institucionales, políticas y servicios responden a sus necesidades (López, 2021). La participación activa de los ciudadanos no solo mejora el servicio al cliente, sino que otorga a los miembros algo cercano a una identidad social con un sentido común de contribución y bien público. Un fuerte vínculo entre todas las formas de comunidades construirá una mejor comunidad de ciudadanos.

Esta relación entre los procesos institucionales y los valores públicos es el núcleo de las administraciones públicas en importancia. La estrategia de optimización de procesos, la innovación por parte de los propios ciudadanos y la participación

ciudadana son factores clave que forman el valor público en la creación de la sociedad (Álvarez y Martínez, 2025). Las instituciones pueden beneficiar mejor a los ciudadanos mejorando su vida y manteniéndolos sostenibles y equilibrados (ya que esta es la base para una buena relación de las instituciones con nuestra propia comunidad).

2.2.13. Medición de la incidencia: Indicadores de proceso y de valor público

En este nivel de administración pública, el examen del impacto es importante y debería tener sentido medir la efectividad del proceso de gestión y de creación o creación de valor y valor público, argumentan Alarcón et al. (2023). Los indicadores de proceso y valor público son también la principal medición basada en indicadores (de rendimiento y efecto en la comunidad) de las organizaciones. Los hallazgos de estos indicadores no solo indican responsabilidad, sino que también ayudan a identificar las áreas donde el servicio debería mejorarse al proporcionar a los ciudadanos.

Los indicadores de proceso miden el rendimiento y éxito de varios procesos llevados a cabo en instituciones públicas. Según Lira (2021), se utilizan para evaluar el tiempo de respuesta, la calidad del servicio al público y el aspecto de satisfacción del cliente de dichos indicadores de proceso. Las administraciones deben revisar estos indicadores de rendimiento de manera consistente para determinar por qué, si acaso, existen algunos problemas y cómo se resolvió ese problema o cómo podría reformarse el proceso, etc.

Ese tipo de evaluación continua es crítica para alinear los procesos con la estrategia y servir a los intereses de los ciudadanos. Los indicadores de valor público, por otro lado, observan cómo las acciones de las instituciones mejoran la sociedad y cuáles son los pros y los contras de ese proceso. La medición del valor público se utiliza para evaluar el impacto del desarrollo de políticas públicas y la justificación para el uso de los recursos públicos (Secretaría de Planificación y Política Pública, 2024).

Los mismos indicadores de proceso y valor público ayudan a las administraciones a tener un punto de vista sobre el rendimiento general donde trabajamos nuestro camino. Pero, por supuesto, es necesario no solo mejorar nuestro proceso interno sino también mostrar algunas ganancias significativas a la comunidad (Comunidad Andina, 2022). Toda la medida es para desarrollar la actitud de mejora constante y

responsabilidad de todas las organizaciones, lo que ayudaría a garantizar que los ciudadanos tengan confianza en sus instituciones y, por lo tanto, el compromiso del público sea alto en ese esfuerzo de gestión pública.

La medición de los impactos a través de escalas de proceso y valor público es esencial al trabajar con la administración pública y se comparan los procesos, lo que significa que miden tanto cuán eficientes son los procesos para el valor público generado en el contexto social en el que se llevan a cabo los pasos. Al incorporar este análisis, podemos demostrar que al combinar las dos métricas es posible mejorar el rendimiento y crear un mejor valor público en público y crear un crecimiento a largo plazo para la sociedad.

2.2.14. Identificación de procesos críticos para el valor público

En muchos aspectos de la administración pública, la identificación de procesos clave es crítica. Según González (2022), los procesos críticos impactan directamente en la calidad de los sistemas que brindan el servicio con un enfoque particular (e influyen en el servicio de manera muy tangible) en la necesidad del ciudadano y son la base para desarrollar y mejorar estos procesos de manera que se mejore el valor del servicio al lograr más valor público.

El primer paso para identificar procesos críticos sería considerar todo el servicio que brinda la administración pública. Es necesario observar la demanda ciudadana en términos de cómo se entregarán los servicios y cómo se abordaron los procesos existentes para garantizar la efectividad de los servicios (Alarcón et al., 2020). Los ciudadanos que contribuyen al análisis se convierten en una fuente relevante de información que, en el futuro, a medida que se implementa mejor y si es necesario, puede agregar valor a la satisfacción ciudadana.

Además, la participación ciudadana en la medición y control de procesos importantes será muy necesaria en el proceso de toma de decisiones de la organización. La comunidad que se involucra en este proceso nos ayuda a identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para que sea más conveniente para el negocio en lo que está haciendo o no cuando estamos trabajando en estos procesos (Adrianzén et al., 2022).

Los procesos clave también deben asignarse en un nivel de priorización y ser considerados, y las agencias públicas deben usar indicadores de desempeño para

identificar qué impacto tiene cada proceso para hacer un mundo mejor (Alonso, 2023). Estos indicadores incluyen la satisfacción de los usuarios, la eficiencia del servicio y el impacto social. Al utilizar un marco de priorización en la organización en la que trabajan, podemos enfocarnos mucho más en ese proceso que puede beneficiar a los ciudadanos y hacer sus vidas más valiosas, si no más eficientes.

Un proceso crítico se identifica como un valor público que necesita ser priorizado, cuando se examina el proceso y los ciudadanos participan activamente y se tienen en cuenta los indicadores de desempeño del proceso, se puede gestionar la organización de manera mucho más productiva y, por lo tanto, mejorar la calidad (CEPAL, 2022). Esto no solo mejora la satisfacción de los ciudadanos, sino que también la fortalece en relación con la legitimidad y la confianza del público.

2.2.15. Factores que condicionan la generación de valor público a través de procesos

La generación de valor público mediante prácticas institucionales es una aspiración central en la gestión pública contemporánea. El valor público se generará a medida que las operaciones estatales mejoren el entorno y que los ciudadanos lo sientan y puedan funcionar; o para responder a las necesidades de los requisitos sociales y su legitimidad institucional (Alarcón et al., 2020).

Los factores más importantes que forman este proceso son: El nivel de liderazgo (o cultura) en todos los niveles de gobierno, así como la organización en sí misma y cómo se organiza en la práctica son los principales. La calidad del liderazgo y la cultura organizacional para la creación de valor público son cruciales. Esta cultura de ética y transparencia y orientación a los servicios crea una atmósfera de responsabilidad y búsqueda constante de construcción de conocimiento y cambio es la base para un mejor funcionamiento de las organizaciones públicas.

El liderazgo institucional fuerte y duradero necesario es integral a este modelo de formulación de políticas públicas y es necesario para el sistema de gobernanza. Un buen líder del sector de políticas públicas siempre debe ser un impulsor, en el sentido de que puede conectar recursos humanos, financieros, tecnológicos y de inversión con la agenda de desarrollo a largo plazo. También deben crear una cultura de mejora continua y responsabilidad y transparencia (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021).

La gestión basada en resultados implica llevar insumos (recursos) y procesos de producción (acciones administrativas) a resultados (servicios públicos) y al bien público (servicios) y para afectar o impactar este impacto en los ciudadanos (Clavijo, 2024). Esto significa que la efectividad del servicio público no solo es una función de cuántos servicios tiene el público debe funcionar como una función de la calidad de vida del servicio público.

Implementar este tipo de gestión también implica un marco de planificación, monitoreo y evaluación muy robusto junto con el seguimiento y seguimiento, el resultado es una forma de llegar a este resultado final. Significa tener en cuenta la implementación y adopción y cómo los resultados afectan las metodologías de toma de decisiones y los planes de acción (Zavaleta et al., 2024). La gestión basada en resultados, en esencia, transforma la lógica de cómo opera el sector público: de la gestión de cumplimiento burocrático a la gestión de resultados sociales: hace que los trabajadores estén satisfechos y participen activamente en el desarrollo y también sean las personas que toman todas las decisiones del día en todo el proceso (Anchundía y Morejón, 2024).

2.2.16. Percepción ciudadana y satisfacción con los servicios del GAD

Nuestra capacidad para evaluar la efectividad de la gestión pública requiere las evaluaciones subjetivas de los ciudadanos sobre los servicios que reciben de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD). Como escribieron Bañuelos et al. (2023), en términos de cómo los ciudadanos consideran la calidad y la confianza en las instituciones, estos sentimientos están directamente relacionados.

Una percepción positiva puede resultar en una mayor participación ciudadana y apoyo en las políticas públicas y una percepción negativa resultará en desconfianza o descontento social. La calidad del servicio de los GAD tiene un gran impacto en el nivel de satisfacción de un ciudadano. En términos de eficiencia, accesibilidad y transparencia en la entrega de servicios, Ferreira (2023) enfatiza este factor importante al explicar los efectos de estos en las personas que utilizan los servicios. Al considerar servicios eficientes y rápidos, es más probable que las personas confíen más en sus autoridades locales.

Sin embargo, como con mucha burocracia y desinterrupción de la información, sienten la falta de información y se sienten no solo frustrados sino desalentados. La

participación ciudadana (especialmente en relación con su percepción y satisfacción respecto a los GAD). Clavijo (2024) dice que para los ciudadanos que se sienten capaces y capaces de proporcionar retroalimentación sobre la toma de decisiones y la evaluación del servicio, también están más satisfechos en sus vidas en términos de su percepción y qué servicios brindan para ellos.

Lo utilizan no solo para tener un mejor control sobre nuestra sociedad con una forma de tomar decisiones en torno a los GAD, sino que también permite que estos sean más capaces y efectivos para responder a lo que realmente necesita la comunidad. Y en general, la comunicación entre organizaciones es vital para mejorar la percepción y satisfacción de las personas cuando se trata de los GAD para una buena percepción con un buen nivel de servicio y comunicación y cómo abordar una queja o sugerencia en buenos términos para mejorarlo.

La ignorancia y la falta de comunicación pueden hacer que las personas se sientan así, pero son mejores al comunicarse con las personas para mejorar la confianza en, y sentirse mejor atendidos. La gestión pública y los servicios de los GAD en general son importantes en términos de satisfacción ciudadana y apoyo/afecto comunitario hacia estos, y la gente piensa que saben que el proveedor de servicios públicos está bien alineado con su percepción en el sistema de servicios de los GAD si los servicios son lo suficientemente buenos, los ciudadanos están involucrados y la comunicación a nivel local (Jara et al., 2021). Estas medidas ayudan a promover la satisfacción de los ciudadanos con el sistema, así como a mejorar su asociación más pacífica y un ambiente positivo y colaborativo para los GAD.

2.3. MARCO LEGAL

La Pirámide de Kelsen es una representación jerárquica del ordenamiento jurídico, donde las normas de mayor jerarquía legitiman a las de menor nivel; en el contexto ecuatoriano, esta estructura se puede aplicar para fundamentar jurídicamente la gestión por procesos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) y su relación con la generación de valor público (CEPAL, 2022).

Tabla 1

Marco legal

Ley o instrumento legal	Artículos o indicadores	Aportes a la investigación
Constitución de la República del Ecuador (2008)	<p>Artículo 226: Establece que las instituciones del Estado deben coordinar acciones para el cumplimiento de fines públicos, con eficiencia y transparencia (Asamblea Nacional, 2021).</p> <p>Artículo 227: Señala que la administración pública se organiza y desarrolla conforme a los principios de eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (Asamblea Nacional, 2021).</p>	Fundamenta la obligación de los GADs de actuar bajo principios que son base de la gestión por procesos y del valor público, como eficiencia, calidad y participación.
Código Orgánico Administrativo COA	<p>Artículo 77.- Gestión a sectores estratégicos o servicios públicos. Cuando la gestión se refiera a sectores estratégicos o servicios públicos, la participación pública se ajustará al régimen constitucional, en la materia (Asamblea Nacional, 2017).</p> <p>Artículo 83.- Descentralización. La descentralización de la gestión del Estado consiste en la transferencia obligatoria, progresiva y definitiva de competencias, con los respectivos talentos humanos y recursos financieros, materiales y tecnológicos, desde la administración pública central hacia los Gobiernos Autónomos Descentralizados, a través del procedimiento previsto en la ley (Asamblea Nacional, 2017).</p>	Los artículos 77 y 83 ofrecen un fundamento legal clave para el análisis de procesos de gestión pública, en especial en sectores estratégicos o servicios públicos, y en la descentralización del Estado.
Ley Orgánica de Servicio Público	<p>Art. 56.- De la planificación institucional del talento humano. - Las Unidades de Administración del Talento Humano estructurarán, elaborarán y presentarán la planificación del talento humano, en función de los planes, programas, proyectos y procesos a ser ejecutados (Ministerio del Trabajo, 2020).</p>	El Artículo 56 aporta una base normativa importante para investigaciones enfocadas en la gestión estratégica del talento humano en el sector público, especialmente en contextos de descentralización, reforma institucional o mejora de servicios públicos.
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)	<p>Artículos 5 y 6: Reconocen la autonomía de los GADs para organizar su administración interna (Superintendencia de Ordenamiento Territorial, 2024).</p> <p>Artículo 53: Obligación de los GADs parroquiales de ejecutar funciones</p>	Otorga base legal para que el GAD parroquial organice su gestión interna mediante procesos orientados a la eficiencia y al cumplimiento de sus competencias.

administrativas, de gestión y planificación (Superintendencia de Ordenamiento Territorial, 2024).

Artículo 304: Los GADs deben aplicar mecanismos de gestión que garanticen eficiencia y eficacia en el uso de recursos públicos (Secretaría de Planificación y Política Pública, 2024).

Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

Art. 12.- Planificación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. - La planificación del desarrollo y el ordenamiento territorial es competencia de los gobiernos autónomos descentralizados en sus territorios (Ministerio de Finanzas del Ecuador , 2012).

Art. 13.- Planificación participativa. - El gobierno central establecerá los mecanismos de participación ciudadana que se requieran para la formulación de planes y políticas, de conformidad con las leyes y el reglamento de este código (Ministerio de Finanzas del Ecuador , 2012).

Art. 16.- Articulación y complementariedad de las políticas públicas. - En los procesos de formulación y ejecución de las políticas públicas, se establecerán mecanismos de coordinación que garanticen la coherencia y complementariedad entre las intervenciones de los distintos niveles de gobierno (Ministerio de Finanzas del Ecuador , 2012).

Estos tres artículos contribuyen al desarrollo de un enfoque investigativo centrado en el funcionamiento del Estado descentralizado, la calidad de la planificación pública y el rol de la ciudadanía en el diseño de políticas públicas.

Elaborado por: Las autoras en base a la revisión documental/legal-2026

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque epistemológico

Mixto: El método mixto se basa en métodos cuantitativos y cualitativos y proporciona un mayor conocimiento de un fenómeno particular que se está estudiando, aunque la gestión de procesos puede analizarse numéricamente (cuantitativamente) y también a través de las opiniones y experiencias de los ciudadanos (cualitativamente) (Velasco, 2024).

El estudio está en un modo mixto porque, en cierto sentido, la gestión de procesos involucra una gran muestra, y de esta manera (a pesar de los datos numéricos y la evaluación subjetiva) permite un análisis no solo sobre indicadores, sino también sobre cómo las personas ven sus vidas diarias y la experimentan, lo cual puede ser muy útil para comprender dicha gestión de procesos.

Transversal: Además, existe un método transversal del cual, en un marco de tiempo específico, se presentaría la información y el análisis parecería indicar que la gestión de procesos avanza en el marco de tiempo adecuado y no necesita largos períodos de seguimiento a largo; de esta manera, los datos proporcionarían una instantánea de la situación actual o la prevalencia de un problema o fenómeno; plazo (Rodríguez et al., 2019).

Un método transversal es uno de los tipos de método de investigación diseñado para capturar la situación de manera organizada y analizarla en este período de tiempo. Este método de investigación se utiliza para analizar el fenómeno desde un punto de vista muy real de cambio a cambio de una población que es parte del problema mundial y para monitorear la situación en el presente y en el futuro.

3.1.2. Tipo de Investigación

Descriptiva: La investigación descriptiva es el estudio de las características de un campo particular (desarrollo o comunidad) sin cambiar el mundo real del cual se desarrolla la situación. La investigación descriptiva es una forma de investigación donde se construye una representación detallada sobre los hechos subyacentes, de modo que las personas puedan entender el contexto y las dinámicas no se alteran o alteran (Velasco, 2024). La investigación descriptiva está en el estudio por el hecho

de que permite una fácil percepción de lo que significa estar orientado a procesos y que los elementos están muy cerca del terreno para que las cosas tengan las características fundamentales en los GAD rurales.

Explicativa: La investigación explicativa es un objetivo de investigación para penetrar en las causas de los problemas de procesos y explicar qué significa la integración de procesos para los GAD rurales y cómo eso es bueno o malo y qué problemas existen que podemos usar como base en la explicación de problemas de gestión de procesos dentro de ella (Rodríguez, 2020).

Exploratoria: La investigación exploratoria es un modo de investigación que se lleva a cabo donde se sabe muy poco sobre un fenómeno o tema específico, pero está destinada a obtener los conceptos básicos y la idea y la capacidad de desarrollar hipótesis que puedan ser probadas en tales estudios (Vizcaíno et al., 2023). La investigación exploratoria es útil cuando hay poca información bien organizada y confiable sobre ese fenómeno en el futuro. Este trabajo proporciona una comprensión inicial de un fenómeno específico con el valor público que está siendo generado por un país (proceso gubernamental) que las personas de interés en su experiencia aún no han recibido.

Correlacional: La investigación correlacional es un tipo de investigación que analiza dos o más variables sin hacer nada desde el fondo y espera ver si hay alguna conexión entre ellas con el valor público generado por la operación gubernamental (Arias, 2021). La investigación correlacional sirve como un marco para la investigación en profundidad al abordar la posible asociación de variables dentro del procesamiento de servicios públicos percibidos o generados con la generación de valor público y sus aspectos asociados a través de este análisis para que pueda responder mejor si los procesos siempre pueden mejorarse, ser transparentes también.

De Campo: Es un trabajo experimental realizado fuera del laboratorio o control de cosas, por ejemplo, en el campo donde el problema o fenómeno está ocurriendo cuando se completa esa investigación, tiene como objetivo obtener datos directamente en el lugar bajo la observación directa del sujeto o con datos y sin ningún tipo de interferencia con los sujetos o el entorno (Arias, 2021). La investigación de campo es la investigación central ya que es donde se desarrollan procesos reales durante un contexto institucional, la interacción con la práctica real al trabajar en GAD rural se verifica mediante entrevistas, datos e investigación (Velasco, 2024).

Documental: La investigación documental trata sobre revisar y analizar esa recopilación de datos con los estudios actuales o anteriores, publicaciones, leyes, regulaciones en el contexto del tema estudiado. La base teórica y normativa para la investigación es que el investigador examine para obtener una visión sobre ello; como sistema de referencia, se trata de la gestión de procesos realizada dentro de la organización.

3.2. IDEA A DEFENDER

Idea a defender: La gestión por procesos sí incide en el valor Público.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2.

Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica / Instrumento
Variable Independiente: Gestión por procesos	Según Acapana (2023), la gestión por procesos es un enfoque administrativo orientado a mejorar el desempeño organizacional.	Se medirá mediante la existencia de procedimientos formales, la capacitación, indicadores de gestión, la participación del personal y la ciudadanía.	1. Planificación de procesos 2. Capacitación 3. Estandarización y control 4. Mejora continua 5. Participación del personal	Existencia de manuales o procedimientos formales. Nivel de capacitación del personal en gestión de procesos. Uso de indicadores de gestión. Evaluación y retroalimentación periódica.	Técnica: Entrevista semiestructurada Instrumento: Guía de entrevista semiestructurada.

<p>Variable Dependiente: Valor público</p>	<p>De acuerdo con Rodríguez et al. (2022), el valor público es el conjunto de beneficios tangibles e intangibles que generan las instituciones públicas al responder efectivamente a las necesidades ciudadanas y promover la confianza social.</p>	<p>Se evaluará a partir de la percepción ciudadana y de los funcionarios sobre el grado de satisfacción, transparencia y eficiencia del GAD parroquial.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción ciudadana 2. Confianza institucional 3. Eficiencia en servicios públicos 4. Transparencia y rendición de cuentas 	<p>Grado de participación ciudadana o del personal en la mejora de procesos.</p> <p>Nivel de satisfacción con los servicios.</p> <p>Accesibilidad, atención y tiempo de respuesta.</p> <p>Claridad y uso de la información y recursos públicos.</p> <p>Percepción de transparencia y confianza en las autoridades.</p>	<p>Técnica: Encuesta aplicada a ciudadanos y líderes comunitarios.</p> <p>Instrumento: Cuestionario tipo escala de Likert</p>
---	---	---	---	--	---

Elaborado por: Las autoras en base a la revisión documental/metodológica-2026

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Método Inductivo. - El método inductivo es un enfoque de investigación que se basa en la observación y el análisis de datos específicos para desarrollar conclusiones generales o teorías, a diferencia del método deductivo, que parte de teorías generales para llegar a conclusiones específicas, la inducción se centra en construir conocimiento a partir de casos particulares (Vizcaíno et al., 2023).

El método inductivo aporta al estudio al permitir que las conclusiones se construyan a partir del análisis directo de la realidad observada en los GAD rurales; a través de este enfoque, los datos recolectados ya sean testimonios, resultados de encuestas o comportamientos institucionales se convierten en la base para identificar patrones, tendencias y elementos comunes que ayudan a formular interpretaciones más amplias sobre la gestión por procesos.

Método Deductivo. – El método deductivo es un enfoque de investigación que parte de principios, teorías o marcos conceptuales generales para derivar conclusiones específicas aplicables a una realidad concreta. A diferencia del método inductivo, que construye generalizaciones a partir de casos particulares, la deducción permite contrastar postulados teóricos con evidencia empírica, verificando su aplicabilidad en contextos determinados (Hernández-Sampieri, 2023).

En el presente estudio, el método deductivo aporta al permitir que los fundamentos teóricos de la gestión por procesos, el valor público y la Nueva Gestión Pública se utilicen como base analítica para examinar la realidad del GAD parroquial de Julio Andrade. A partir de estos marcos conceptuales, se establecen categorías, variables e indicadores que orientan la recolección y análisis de datos, posibilitando contrastar si los principios teóricos como eficiencia administrativa, orientación al ciudadano y generación de resultados se cumplen en la práctica institucional.

Método Analítico. - El método analítico es un enfoque de investigación que se centra en descomponer un fenómeno o problema en sus partes más pequeñas para comprender mejor su estructura, funciones y relaciones; este método se utiliza en diversas disciplinas, incluyendo ciencias sociales, naturales, y humanidades, y es fundamental para la resolución de problemas complejos (Arias, 2021).

El método analítico contribuye al estudio al permitir descomponer la gestión por procesos en sus componentes esenciales para entender cómo cada elemento influye

en el funcionamiento institucional y en la generación de valor público. Al examinar por separado aspectos como los procedimientos administrativos, el uso de tecnología, la participación ciudadana o la estructura organizacional, este método facilita una visión más profunda y precisa de los factores que afectan el desempeño de los GAD rurales.

Método Sintético. – El método sintético es un enfoque de investigación que consiste en integrar y articular los elementos previamente analizados de un fenómeno con el propósito de reconstruirlo como una totalidad coherente, permitiendo comprender sus interrelaciones y significado global. A diferencia del método analítico, que descompone la realidad en partes para su estudio individual, el método sintético combina dichos componentes para generar una interpretación integral del objeto de investigación (Arias, 2021).

En el presente estudio, el método sintético contribuye al integrar los hallazgos obtenidos del análisis de cada dimensión de la gestión por procesos procedimientos administrativos, indicadores de desempeño, participación ciudadana, estructura organizacional y cultura institucional con el fin de comprender su incidencia conjunta en la generación de valor público. Este enfoque permite articular los resultados cuantitativos y cualitativos, vinculando percepciones ciudadanas, entrevistas institucionales y fundamentos teóricos, para construir una visión global del desempeño del GAD parroquial de Julio Andrade.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Entrevista. - Es una técnica de recolección de datos que consiste en una conversación estructurada o semiestructurada entre un entrevistador y un entrevistado, con el objetivo de obtener información, opiniones o experiencias sobre un tema específico; este método es ampliamente utilizado en diversas disciplinas, como la investigación social, la psicología, el periodismo y la selección de personal (Velasco, 2024).

Guía de entrevista. - Una guía de entrevista es un documento que contiene una serie de preguntas y temas que el entrevistador utiliza como marco de referencia durante una entrevista; su propósito es facilitar la recopilación de información de manera estructurada y coherente, asegurando que se aborden aspectos clave del tema de estudio (Arias, 2021).

En la presente investigación, la entrevista constituyó una herramienta fundamental para la obtención de información cualitativa profunda respecto a la gestión por procesos en el GAD parroquial de Julio Andrade. A través de su aplicación a tres funcionarios de distintos niveles jerárquicos (directivo, técnico-administrativo y operativo), permitió explorar percepciones, experiencias y criterios institucionales sobre la planificación, ejecución, evaluación y seguimiento de procesos administrativos.

Encuesta.- Es un método de recolección de datos que consiste en formular una serie de preguntas a un grupo de personas con el objetivo de obtener información sobre opiniones, actitudes, comportamientos o características demográficas; las encuestas son ampliamente utilizadas en investigaciones sociales, de mercado, políticas y educativas (Vizcaíno et al., 2023).

Cuestionario de encuesta.- Fue diseñado bajo una estructura organizada en dimensiones alineadas a las variables de estudio: gestión por procesos y valor público. Incluyó preguntas cerradas con escala tipo Likert para medir el grado de acuerdo o desacuerdo respecto a aspectos como eficiencia administrativa, cumplimiento de indicadores, calidad de atención, tiempos de respuesta, transparencia, uso de recursos públicos y nivel de participación ciudadana. Además, incorporó preguntas de caracterización sociodemográfica (edad, género, estado civil, zona de residencia), lo que permitió contextualizar los resultados y realizar análisis comparativos.

Población y muestra

Población. - La población se refiere al conjunto completo de individuos, elementos o eventos que comparten características específicas y sobre los cuales se desea obtener información, puede ser finita o infinita y puede incluir personas, objetos, eventos, o cualquier entidad que sea objeto de estudio (Arias, 2021).

Universo. - Personas que vivan o residan en la parroquia de Julio Andrade por al menos dos años. Según el INEC 10594 pobladores (2024).

Muestra. - La muestra es un subconjunto representativo de la población, seleccionado de tal manera que sus características reflejen las de la población total; el uso de una muestra permite realizar inferencias sobre la población sin necesidad de estudiar a todos sus miembros, lo que ahorra tiempo y recursos (Arias, 2021).

Selección de líderes comunitarios, funcionarios del GAD y ciudadanos representativos.

Muestreo. - Para determinar la población a encuestar se aplicará la siguiente fórmula que corresponde a la aplicación de la técnica de muestreo probabilístico simple:

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

En donde:

- n = Tamaño de la muestra
- Z = Desviación estándar (para intervalo de confianza de 90%) es 1.65
- p = Proporción de la población que posee las características cuando "n" se conoce tal proporción se asume que "p" es 50.
- q = p - 1
- E = Margen de error 5%
- N = Tamaño de la población (Universo)

$$n = \frac{(1,65)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 10594}{(0,05)^2 \times (10594 - 1) + (1,65)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{7210,54}{27,16}$$

$$n = 265,5$$

$$n = 266$$

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo expone los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos definidos en la metodología, con el propósito de analizar la incidencia de la gestión por procesos en la generación de valor público en el GAD parroquial objeto de estudio. En esta sección se presentan de manera sistemática los hallazgos derivados de las entrevistas semiestructuradas dirigidas a funcionarios y líderes comunitarios, así como de las encuestas aplicadas a la ciudadanía.

Los resultados se organizan conforme a las variables planteadas en la investigación: gestión por procesos (variable independiente) y valor público (variable dependiente). En primer lugar, se describen los datos relacionados con la planificación, estandarización, capacitación, control y mejora continua de los procesos institucionales; posteriormente, se analizan los niveles de satisfacción ciudadana, confianza institucional, eficiencia en la prestación de servicios y percepción de transparencia.

El análisis combina la interpretación cuantitativa de los datos estadísticos obtenidos mediante la escala de Likert con la valoración cualitativa de los testimonios recopilados, lo que permite identificar patrones, tendencias y posibles relaciones entre las variables estudiadas. De esta manera, el capítulo no solo presenta cifras y frecuencias, sino que también ofrece una interpretación crítica orientada a contrastar la idea a defender: que la gestión por procesos sí incide en la generación de valor público.

En consecuencia, los resultados constituyen la base empírica que sustenta las conclusiones del estudio, permitiendo establecer con claridad el nivel de incidencia existente entre las prácticas administrativas del GAD parroquial y la percepción ciudadana sobre el valor público generado.

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Análisis individual de entrevistas

Funcionario A (Nivel Directivo)-presidente del Gad Parroquial-Francisco Sarmiento

Desde la perspectiva del nivel directivo, se evidencia que el GAD parroquial dispone de una arquitectura normativa y procedimental formalmente constituida, sustentada en manuales de funciones, reglamentos internos y procedimientos administrativos definidos. No obstante, se reconoce una debilidad en el ciclo de actualización, revisión y socialización sistemática de dichos instrumentos, lo que limita su eficacia como herramientas de estandarización y control interno. Si bien existe una orientación estratégica declarada hacia la implementación de un enfoque de gestión por procesos, la ausencia de mecanismos institucionalizados de revisión periódica impide consolidar plenamente una cultura organizacional basada en la mejora continua y en la trazabilidad de los procesos.

En materia de desarrollo del talento humano, el directivo señala la realización de jornadas de capacitación, aunque estas presentan un carácter contingente, condicionado por la disponibilidad presupuestaria y la existencia de convenios interinstitucionales. Esta situación refleja una planificación formativa no estructurada bajo un diagnóstico sistemático de necesidades por competencias. Asimismo, se identifica la inexistencia de instrumentos formales de evaluación de impacto o transferencia del aprendizaje, lo cual dificulta medir la efectividad de la inversión en capacitación y su incidencia directa en la optimización de procesos institucionales.

En relación con la gestión por resultados, el funcionario confirma la existencia de indicadores vinculados al Plan Operativo Anual (POA), lo que evidencia alineación formal entre planificación estratégica y ejecución operativa. Sin embargo, admite limitaciones en el análisis técnico de los resultados, así como en la difusión interna de los indicadores institucionales, generando una brecha entre la dirección estratégica y el conocimiento operativo del personal. Esta situación restringe la consolidación de un sistema de gestión basado en evidencia y en toma de decisiones fundamentadas en datos.

Respecto a la participación ciudadana, se reconoce la implementación de mecanismos formales de interacción, tales como asambleas comunitarias y recepción de solicitudes. No obstante, se identifica una debilidad en el sistema de

seguimiento y retroalimentación hacia la comunidad, particularmente en la comunicación de acciones correctivas o decisiones derivadas de las sugerencias ciudadanas. Esta limitación puede afectar la percepción de transparencia, legitimidad institucional y generación de valor público.

Funcionario B (Nivel Técnico-Administrativo)-secretaria Gad Parroquial-Gabriela Hernández

Desde el nivel técnico-administrativo, el análisis evidencia la existencia formal de manuales y procedimientos institucionales; no obstante, estos no se encuentran plenamente accesibles ni debidamente difundidos entre el personal, lo que limita su utilización efectiva como instrumentos de orientación operativa. En consecuencia, varios procesos se ejecutan predominantemente con base en la experiencia empírica y el conocimiento adquirido en la práctica cotidiana, antes que, en la consulta sistemática de documentación normativa, generando riesgos de variabilidad en la ejecución y pérdida de estandarización de los procesos.

En relación con la capacitación, el funcionario señala que las actividades formativas se desarrollan de manera esporádica y sin una planificación articulada a las funciones específicas del cargo ni a un análisis previo de brechas de competencias. Asimismo, se identifica la ausencia de un sistema estructurado de evaluación de la efectividad de la capacitación, lo que impide verificar la transferencia del aprendizaje al desempeño laboral y su impacto en la mejora de los procesos institucionales.

Respecto a los indicadores de gestión, se reconoce la generación de ciertos reportes administrativos; sin embargo, estos no se encuentran claramente vinculados a objetivos estratégicos institucionales comprensibles para el personal operativo. Esta desconexión limita la alineación entre la planificación estratégica y la ejecución técnica, reduciendo la capacidad del personal para comprender cómo su desempeño contribuye al logro de resultados institucionales y a la generación de valor público.

En cuanto al seguimiento administrativo, el funcionario indica que se realizan reuniones de coordinación de manera ocasional; no obstante, estas no siempre se documentan formalmente ni derivan en planes de acción con responsables y plazos

definidos. La falta de registros sistemáticos dificulta el monitoreo de las acciones de mejora y la consolidación de un ciclo continuo de gestión y control.

Finalmente, en el ámbito de la relación con la ciudadanía, se reconoce la existencia de canales para la recepción de reclamos y solicitudes; sin embargo, la información recopilada no se analiza ni sistematiza de forma estructurada, lo que limita su aprovechamiento como insumo para la toma de decisiones y la mejora de los servicios públicos.

Funcionario C (Nivel Operativo)-Técnico de compras públicas-Alexis Carapaz

Desde el nivel operativo, el análisis evidencia una limitada apropiación del enfoque de gestión por procesos dentro de la dinámica cotidiana de trabajo. Si bien el funcionario reconoce la existencia de ciertos procedimientos institucionales, no identifica manuales formalmente socializados ni procesos de actualización periódica claramente comunicados, lo que refleja una debilidad en la difusión interna de la normativa. En la práctica, gran parte de las actividades se desarrollan con base en la experiencia acumulada y en directrices verbales emitidas por niveles superiores, situación que puede generar discrecionalidad en la ejecución, inconsistencias operativas y ausencia de trazabilidad documental.

En materia de capacitación, el funcionario señala una participación reducida en actividades formativas y la inexistencia de un plan continuo de fortalecimiento de competencias alineado a las funciones del cargo. Además, no se identifican mecanismos de evaluación del aprendizaje ni procesos de seguimiento que permitan verificar la aplicación efectiva de conocimientos en el desempeño laboral. Esta carencia limita el desarrollo de capacidades técnicas y reduce la posibilidad de consolidar una cultura institucional orientada a la mejora continua.

Respecto a los indicadores de gestión, el funcionario manifiesta no recibir información periódica sobre resultados institucionales, metas estratégicas o niveles de cumplimiento del POA, lo que evidencia una desconexión entre la planificación estratégica y la ejecución operativa. La falta de comunicación de resultados limita la comprensión integral del desempeño organizacional y dificulta la alineación del trabajo individual con los objetivos institucionales. En cuanto al seguimiento y control, la retroalimentación se percibe mayoritariamente como informal, sin registros estructurados ni mecanismos sistemáticos de evaluación del desempeño.

Tabla 3.

Matriz Comparativa de Resultados

Dimensión Analizada	Funcionario A (Directivo)	Funcionario B (Técnico-Adm.)	Funcionario C (Operativo)	Ventajas Identificadas	Desventajas / Brechas	Posibles Soluciones Estratégicas
Manuales y Procesos	Existen manuales formales, pero no siempre actualizados ni socializados sistemáticamente.	Manuales existen, pero no son accesibles ni difundidos adecuadamente.	Conoce procedimientos, pero no identifica manuales formalmente socializados.	Base normativa institucional establecida.	Desactualización, baja accesibilidad y aplicación empírica de procesos.	Implementar cronograma obligatorio de actualización anual; digitalización y repositorio interno accesible; jornadas de socialización obligatoria.
Capacitación y Desarrollo de Competencias	Capacitaciones condicionadas al presupuesto; sin evaluación formal de impacto.	Capacitaciones esporádicas, no alineadas a necesidades del cargo; sin evaluación.	Escasa participación en capacitaciones; no existe plan continuo.	Existe intención institucional de fortalecer capacidades.	Falta de planificación estratégica por competencias y ausencia de evaluación del aprendizaje.	Diseñar Plan Anual de Capacitación basado en brechas de competencias; aplicar evaluación pre y post capacitación; seguimiento de transferencia al puesto.
Indicadores de Gestión (POA)	Indicadores alineados al POA, pero con análisis limitado y escasa difusión interna.	Existen reportes, pero no claramente vinculados a metas estratégicas visibles.	No recibe información periódica sobre metas ni resultados.	Existe estructura formal de planificación por resultados.	Desconexión entre planificación estratégica y ejecución operativa.	Implementar reuniones trimestrales de rendición interna de resultados; tablero de indicadores institucional visible para todo el personal.
Seguimiento y Control Interno	Reconoce necesidad de fortalecer análisis y seguimiento.	Reuniones ocasionales sin registros formales de mejora.	Retroalimentación principalmente informal.	Existen espacios de coordinación institucional.	Falta de sistematización y trazabilidad de	Establecer actas obligatorias con responsables y plazos; implementar ciclo

Participación Ciudadana	Existen canales formales, pero seguimiento no siempre comunicado eficazmente.	Canales de reclamo existen, pero información no sistematizada para decisiones.	Comunidad se comunica, pero no siempre observa cambios concretos.	Existencia de mecanismos formales de interacción comunitaria.	acciones correctivas. Débil retroalimentación y baja percepción de impacto ciudadano.	PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar). Crear sistema digital de seguimiento de solicitudes; informes periódicos de respuesta ciudadana; indicadores de satisfacción.
Cultura de Evaluación y Mejora Continua	Orientación estratégica hacia gestión por procesos, pero con debilidades en institucionalización.	Gestión parcialmente estructurada, con debilidades en comunicación.	Brecha entre planificación formal y ejecución práctica.	Existe conciencia institucional sobre necesidad de mejora.	Cultura organizacional aún no consolidada en evaluación estructurada.	Implementar modelo integral de gestión por procesos con auditorías internas periódicas y evaluación de desempeño institucional.

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/entrevista-2026

Análisis general de entrevista

A partir del análisis individual de las entrevistas a los tres niveles jerárquicos (directivo, técnico-administrativo y operativo), se identifican fortalezas, debilidades, ventajas, desventajas y posibles soluciones en relación con la gestión por procesos y su incidencia en la generación de valor público en el GAD parroquial de Julio Andrade.

En primer lugar, como ventaja institucional, se evidencia la existencia de una estructura organizativa formal, con manuales, procedimientos, indicadores alineados al POA y canales de participación ciudadana establecidos. Esto demuestra una base administrativa orientada hacia la gestión por procesos, lo cual constituye un elemento positivo para la generación de valor público, ya que permite estandarizar actividades, mejorar la eficiencia y garantizar mayor transparencia. Asimismo, la disposición a capacitar al personal y la intención manifiesta de fortalecer la planificación reflejan una cultura organizacional con apertura al mejoramiento continuo.

Sin embargo, se identifican desventajas y debilidades estructurales que limitan el impacto real de la gestión por procesos. Entre ellas destacan: la falta de actualización y socialización sistemática de los manuales, la limitada evaluación del impacto de las capacitaciones, la escasa comunicación interna sobre indicadores de gestión, la inexistencia de mecanismos formales de seguimiento y registro de mejoras, y una retroalimentación ciudadana poco sistematizada. Estas situaciones generan una brecha entre la planificación estratégica y la ejecución operativa, provocando que muchos procedimientos se apliquen más por experiencia empírica que por lineamientos documentados. Como consecuencia, se reduce la eficiencia institucional, se debilita la cultura de evaluación y se limita la percepción de valor público por parte de la ciudadanía.

En términos de impacto en el valor público, las debilidades detectadas pueden traducirse en servicios menos oportunos, menor claridad en metas institucionales y limitada transparencia en la rendición de cuentas. Cuando el personal operativo no conoce los indicadores ni recibe retroalimentación formal, se dificulta la alineación entre objetivos estratégicos y resultados concretos. Asimismo, si la ciudadanía no percibe seguimiento a sus sugerencias, se afecta la confianza institucional, elemento clave en la construcción de valor público.

Frente a este diagnóstico, se plantean posibles soluciones estratégicas: (1) implementar un sistema periódico de actualización y socialización obligatoria de manuales y procesos; (2) establecer un plan anual de capacitación basado en necesidades reales por cargo, incluyendo evaluación de impacto; (3) fortalecer la gestión por indicadores mediante reuniones formales de seguimiento con actas y reportes accesibles a todo el personal; (4) digitalizar y sistematizar los canales de atención ciudadana para garantizar trazabilidad y respuesta oportuna; y (5) promover una cultura organizacional orientada a la mejora continua, donde cada nivel jerárquico conozca su contribución al logro de metas institucionales.

El análisis de la gestión por procesos en el GAD parroquial de Julio Andrade es fundamental porque permite identificar brechas entre la planificación formal y la ejecución operativa, las cuales inciden directamente en la percepción ciudadana sobre calidad, eficiencia y transparencia. Cuando los procesos no están claramente definidos, socializados o evaluados, se generan deficiencias en la prestación de servicios, disminuyendo la satisfacción y debilitando la confianza institucional.

Además, en el ámbito de los gobiernos autónomos descentralizados, donde los recursos son limitados, la optimización de procesos resulta clave para garantizar el uso eficiente del presupuesto y maximizar el impacto social de los proyectos. Una gestión estructurada facilita la toma de decisiones basada en evidencia, fortalece la rendición de cuentas y contribuye a consolidar la legitimidad democrática.

En consecuencia, estudiar la incidencia de la gestión por procesos en el valor público permite comprender cómo la organización interna del GAD influye en la generación de beneficios concretos para la ciudadanía. Si los procesos son claros, medibles y orientados a resultados, se incrementa la capacidad institucional para producir valor público; en cambio, si presentan debilidades estructurales, la percepción ciudadana tenderá a ser moderada o negativa, afectando la confianza y la gobernabilidad local.

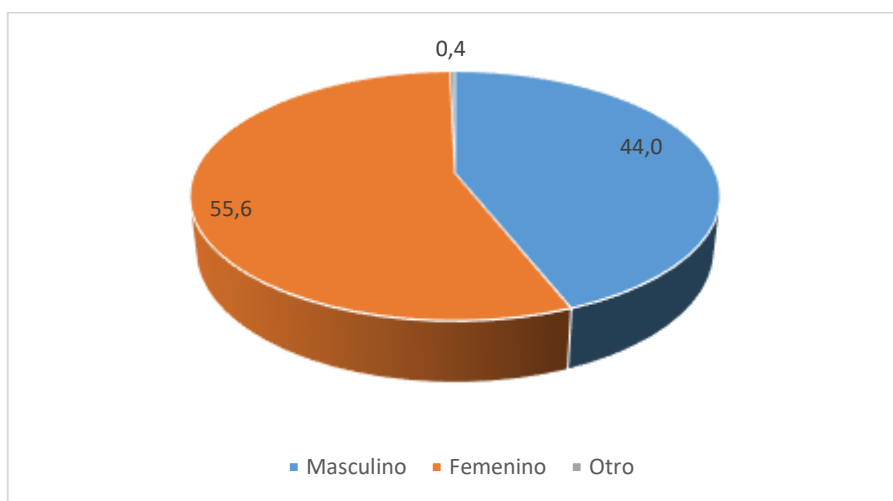
4.1.2. Análisis de encuestas

Tabla 4. Género de los encuestados

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	117	44,0
Femenino	148	55,6
Otro	1	0,4
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 1. Género de los encuestados



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

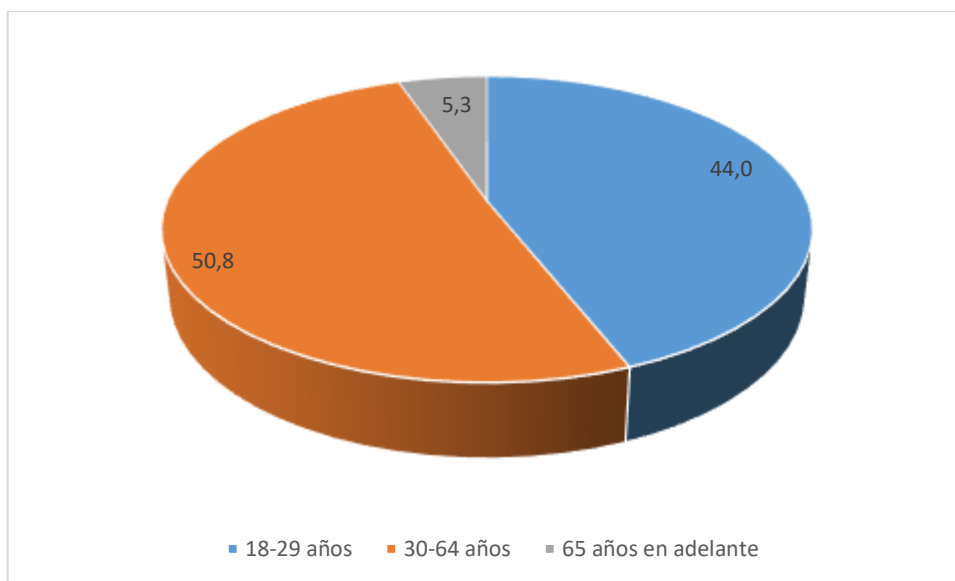
De acuerdo con el resumen de datos, de los 266 encuestados el 55,6 % corresponde al género femenino, el 44,0 % al masculino y el 0,4 % a otro, evidenciando una participación equilibrada con ligera mayoría femenina. Esta distribución fortalece la representatividad del estudio sobre "La gestión por procesos en el GAD parroquial de Julio Andrade y su incidencia en el valor público", porque permite analizar la percepción ciudadana desde una muestra diversa, reduciendo sesgos y otorgando mayor validez a los resultados relacionados con eficiencia, calidad del servicio y generación de valor público en la institución.

Tabla 5. Edad de los encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-29 años	117	44,0
30-64 años	135	50,8
65 años en adelante	14	5,3
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 2. Edad de los encuestados



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

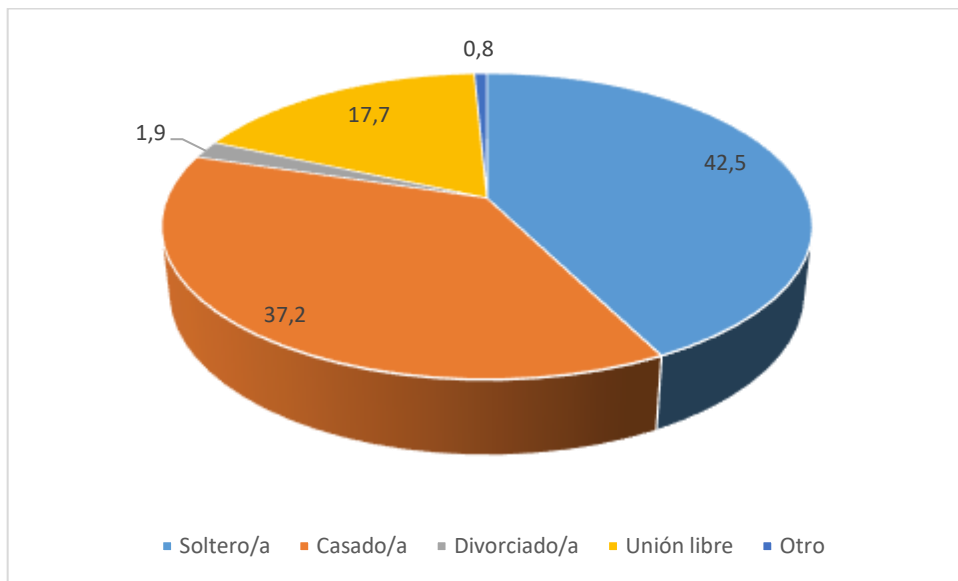
De acuerdo con la estadística, de los 266 encuestados el 50,8 % se encuentra en el rango de 30 a 64 años, el 44,0 % entre 18 y 29 años y el 5,3 % corresponde a 65 años en adelante, evidenciando una predominancia de población en edad económicamente activa. Esta distribución etaria resulta relevante para el estudio sobre la gestión por procesos en el GAD parroquial de Julio Andrade y su incidencia en el valor público, ya que refleja principalmente la percepción de ciudadanos que interactúan con mayor frecuencia con los servicios institucionales, lo que aporta mayor pertinencia y solidez a los resultados obtenidos.

Tabla 6. Estado civil de los encuestados

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero/a	113	42,5
Casado/a	99	37,2
Divorciado/a	5	1,9
Unión libre	47	17,7
Otro	2	0,8
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 3. Estado civil de los encuestados



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

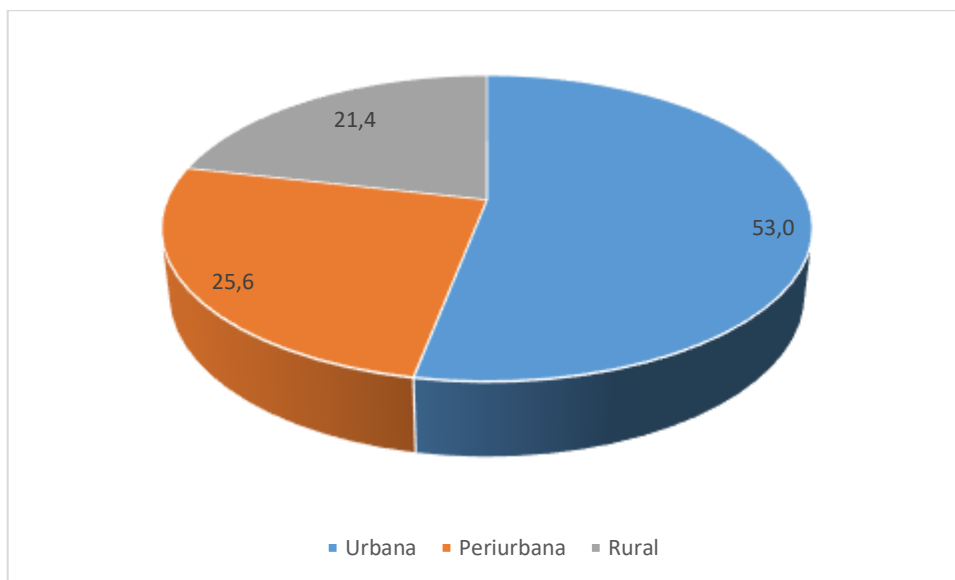
De acuerdo con las referencias estadísticas, de los 266 encuestados el 42,5 % se identifica como soltero/a, el 37,2 % como casado/a, el 17,7 % en unión libre, el 1,9 % divorciado/a y el 0,8 % en otra condición, evidenciando una predominancia de personas solteras y casadas. Esta composición refleja una población mayoritariamente vinculada a dinámicas familiares activas, lo que resulta relevante para el estudio sobre la gestión por procesos en el GAD parroquial de Julio Andrade y su incidencia en el valor público, porque permite analizar la percepción de ciudadanos que demandan servicios institucionales relacionados con trámites, desarrollo comunitario y atención social, fortaleciendo la pertinencia y validez de los resultados obtenidos.

Tabla 7. Zona de registro de los encuestados

Zona	Frecuencia	Porcentaje
Urbana	141	53,0
Periurbana	68	25,6
Rural	57	21,4
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 4. Zona de registro de los encuestados



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

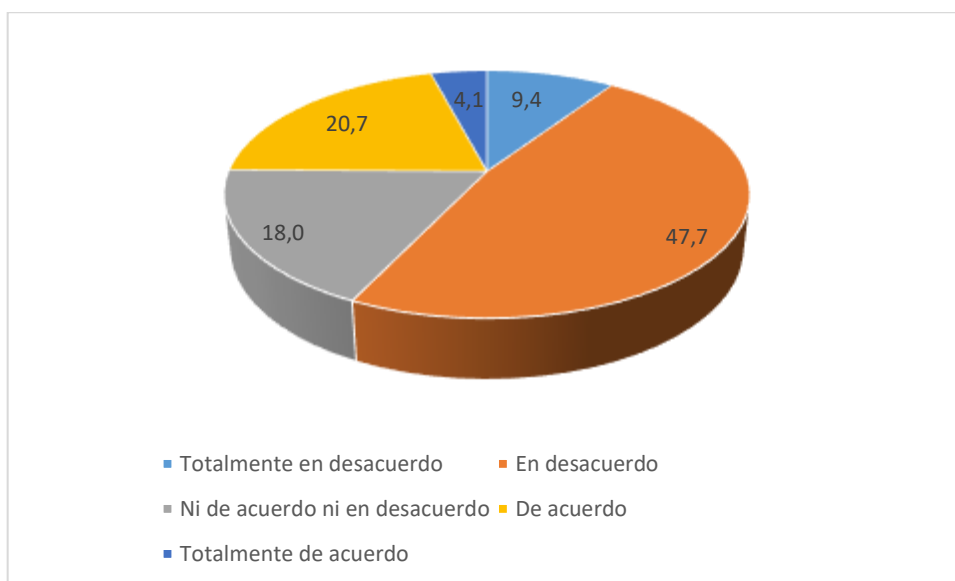
De acuerdo con los datos de referencia, del total de 266 encuestados el 53,0 % pertenece a la zona urbana, el 25,6 % a la zona periurbana y el 21,4 % a la zona rural, evidenciando una mayor participación de población urbana. Esta distribución es relevante para el análisis de la gestión por procesos en el GAD parroquial de Julio Andrade y su incidencia en el valor público, porque refleja principalmente la percepción de ciudadanos con mayor cercanía física a la institución, aunque también incorpora la opinión de sectores periurbanos y rurales, lo que permite una visión más integral y representativa de la realidad territorial parroquial.

Tabla 8. Los servicios que brinda el GAD parroquial satisfacen sus necesidades como ciudadano

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	9,4
En desacuerdo	127	47,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	18,0
De acuerdo	55	20,7
Totalmente de acuerdo	11	4,1
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 5. Los servicios que brinda el GAD parroquial satisfacen sus necesidades como ciudadano



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

La estadística muestra el valor más alto que corresponde a la opción "En desacuerdo" con un 47,7%, lo que evidencia que casi la mitad de los encuestados considera que los servicios del GAD no satisfacen sus necesidades. En contraste, el porcentaje más bajo se registra en "Totalmente de acuerdo" con apenas 4,1%, lo que refleja un nivel mínimo de aprobación absoluta. Esta brecha significativa entre el

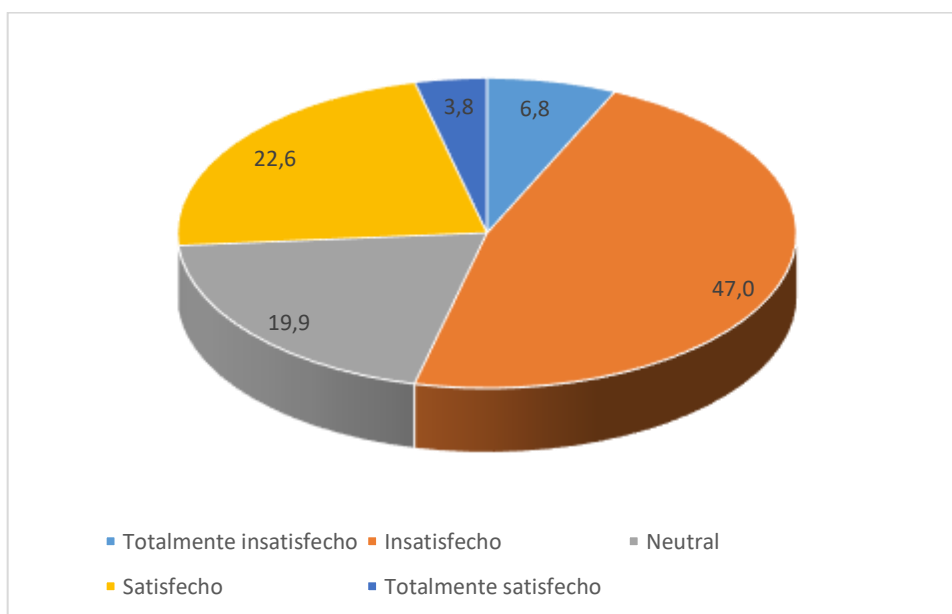
mayor y el menor porcentaje confirma una percepción predominantemente negativa y limitada satisfacción ciudadana respecto a la gestión institucional.

Tabla 9. Califique su nivel de satisfacción con la calidad de los servicios prestados por el GAD en la actual administración.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	18	6,8
Insatisfecho	125	47,0
Neutral	53	19,9
Satisfecho	60	22,6
Totalmente satisfecho	10	3,8
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 6. Califique su nivel de satisfacción con la calidad de los servicios prestados por el GAD en la actual administración.



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

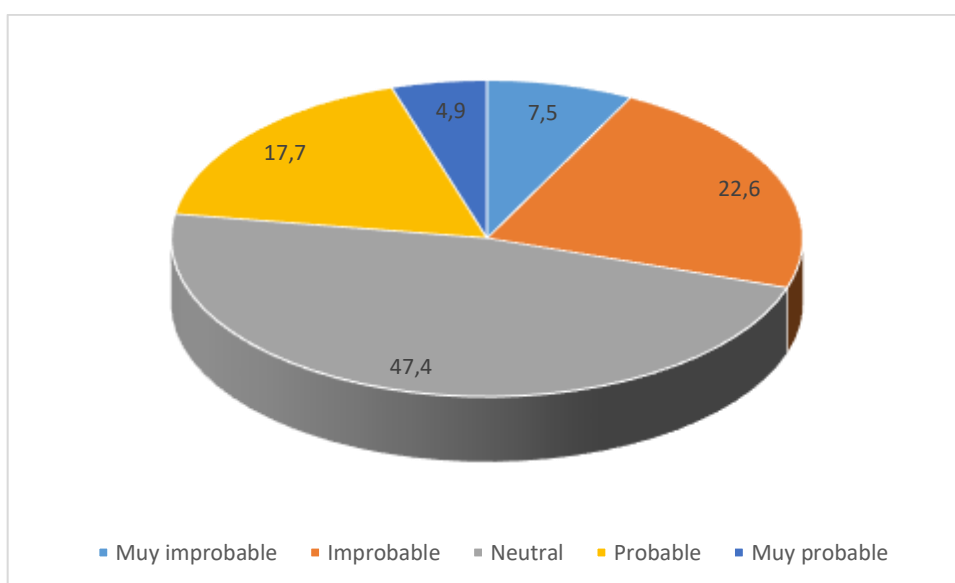
Los datos evidencian que el porcentaje más alto corresponde a la opción “En desacuerdo” con 47,0%, lo que indica que casi la mitad de los encuestados no se sienten satisfechos con la calidad de los servicios prestados por el GAD en la actual administración. En contraste, el porcentaje más bajo se registra en “Totalmente de acuerdo” con 3,8%, reflejando un nivel muy reducido de satisfacción plena. Esta diferencia significativa confirma una percepción mayoritariamente negativa respecto a la calidad de los servicios institucionales.

Tabla 10. Los servicios públicos básicos de la parroquia han mejorado en los últimos años

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy improbable	20	7,5
Improbable	60	22,6
Neutral	126	47,4
Probable	47	17,7
Muy probable	13	4,9
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 7. Los servicios públicos básicos de la parroquia han mejorado en los últimos años



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

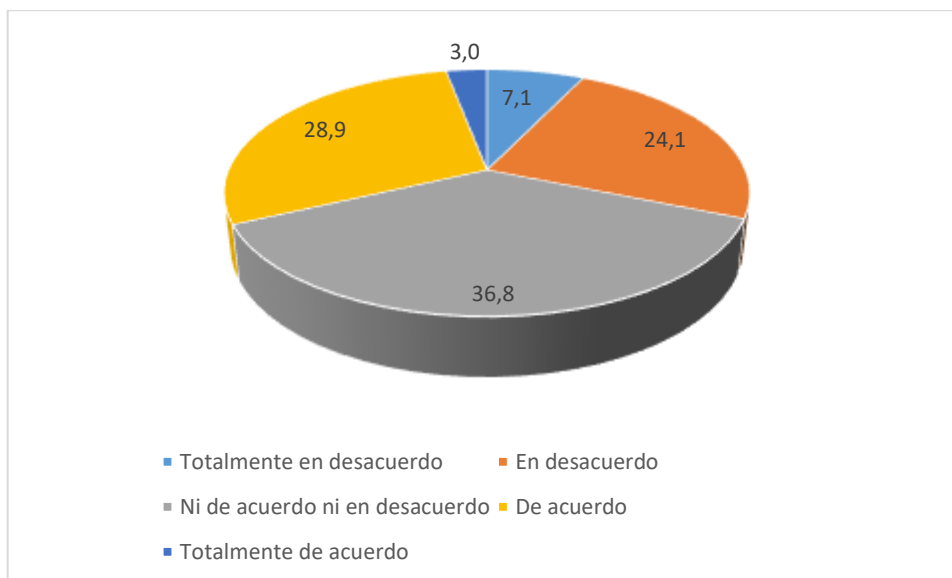
La evidencia muestra que el porcentaje más alto corresponde a la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con 47,4%, lo que indica que casi la mitad de los encuestados mantiene una postura neutral respecto a si los servicios públicos han mejorado en los últimos años. En contraste, el porcentaje más bajo se registra en “Totalmente de acuerdo” con 4,9%, evidenciando un nivel muy reducido de percepción positiva contundente sobre mejoras en los servicios. Esta diferencia refleja predominio de indecisión o percepción moderada frente a una mínima valoración plenamente favorable.

Tabla 11. El tiempo de respuesta del GAD ante sus solicitudes es adecuado

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	7,1
En desacuerdo	64	24,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	98	36,8
De acuerdo	77	28,9
Totalmente de acuerdo	8	3,0
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 8. El tiempo de respuesta del GAD ante sus solicitudes es adecuado



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

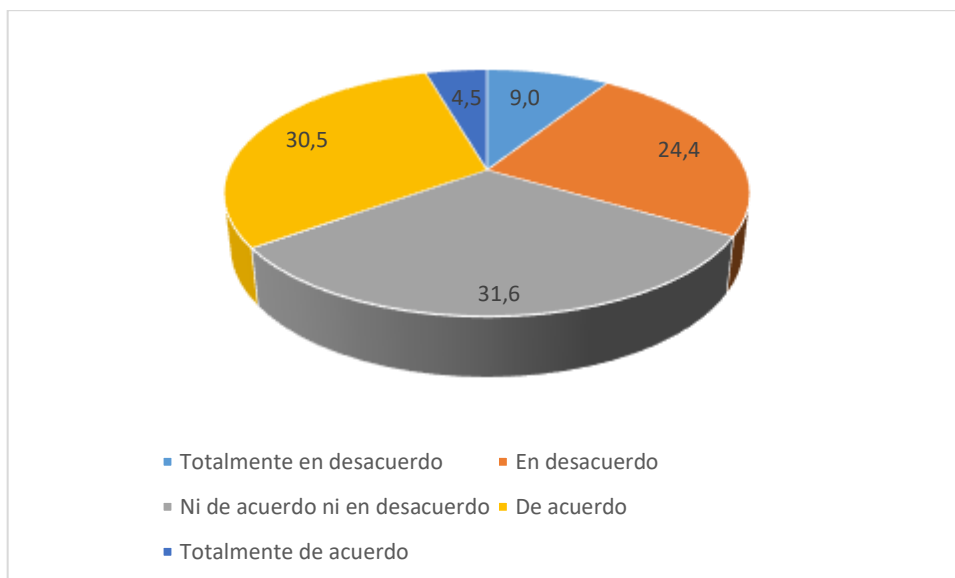
Los datos evidencian que el porcentaje más alto corresponde a la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" con 36,8%, lo que indica que la mayor parte de los encuestados mantiene una postura neutral respecto a si el tiempo de respuesta del GAD es adecuado. En contraste, el porcentaje más bajo se registra en "Totalmente de acuerdo" con 3,0%, reflejando un nivel muy reducido de plena conformidad con la rapidez de atención. Esta diferencia muestra predominio de percepción moderada frente a una mínima valoración totalmente positiva.

Tabla 12. La atención del personal del GAD es eficiente y cordial

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	9,0
En desacuerdo	65	24,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	31,6
De acuerdo	81	30,5
Totalmente de acuerdo	12	4,5
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 9. La atención del personal del GAD es eficiente y cordial



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

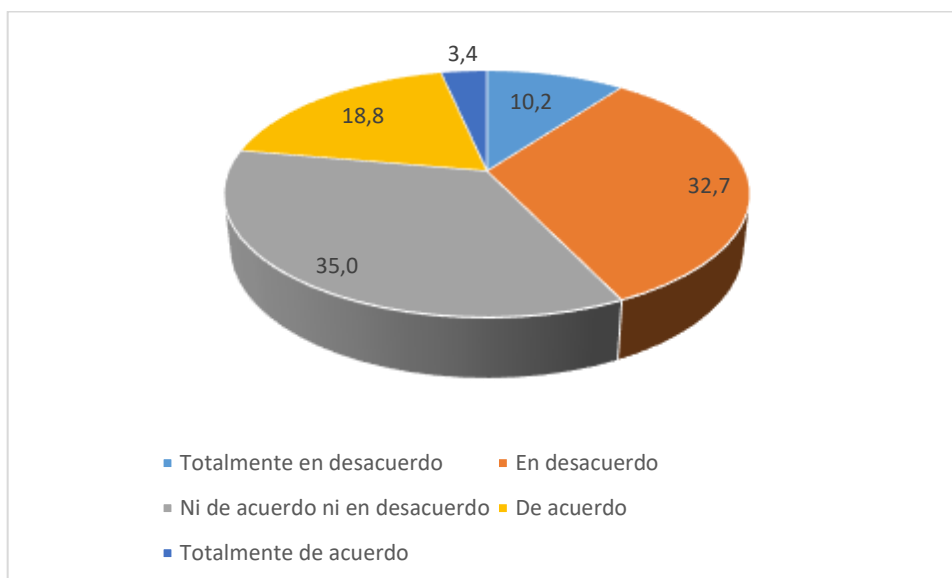
La estadística muestra que el porcentaje más alto corresponde a la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" con 31,6%, lo que indica que la mayor parte de los encuestados mantiene una postura neutral respecto a si la atención del personal del GAD es eficiente y cordial. En contraste, el porcentaje más bajo se registra en "Totalmente de acuerdo" con 4,5%, evidenciando un nivel reducido de plena satisfacción con la atención recibida. Esta diferencia refleja predominio de percepción moderada frente a una mínima valoración completamente positiva.

Tabla 13. Considera que el GAD utiliza de manera eficiente los recursos públicos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	10,2
En desacuerdo	87	32,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93	35,0
De acuerdo	50	18,8
Totalmente de acuerdo	9	3,4
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 10. Considera que el GAD utiliza de manera eficiente los recursos públicos



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

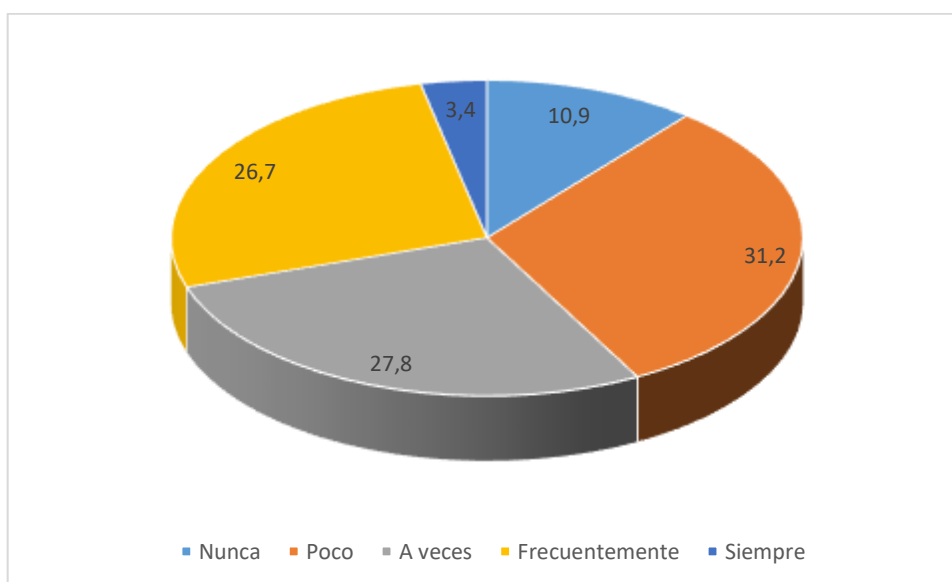
Se evidencia que el porcentaje más alto corresponde a la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" con 35,0%, lo que indica que la mayor parte de los encuestados mantiene una postura neutral respecto a si el GAD utiliza de manera eficiente los recursos públicos. En contraste, el porcentaje más bajo se registra en "Totalmente de acuerdo" con 3,4%, reflejando un nivel muy reducido de plena confianza en la eficiencia del uso de los recursos. Esta diferencia muestra predominio de percepción moderada frente a una mínima valoración totalmente positiva.

Tabla 14. Tiene acceso a información clara y oportuna sobre las actividades y proyectos del GAD

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	29	10,9
Poco	83	31,2
A veces	74	27,8
Frecuentemente	71	26,7
Siempre	9	3,4
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 11. Tiene acceso a información clara y oportuna sobre las actividades y proyectos del GAD



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

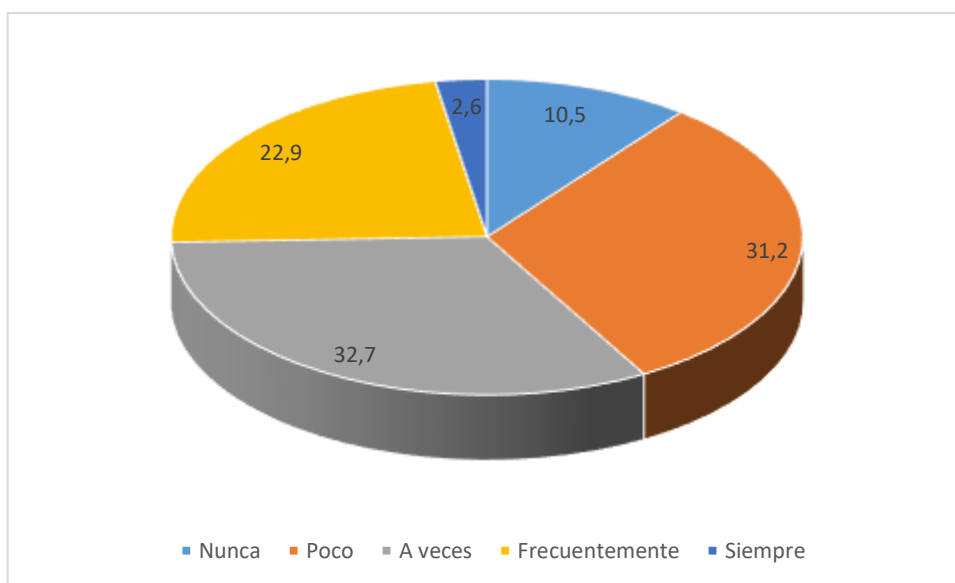
Los informes estadísticos evidencian que el porcentaje más alto corresponde a la opción “En desacuerdo” con 31,2%, lo que indica que la mayor parte de los encuestados considera que no tiene acceso claro y oportuno a la información sobre las actividades y proyectos del GAD. En contraste, el porcentaje más bajo se registra en “Totalmente de acuerdo” con 3,4%, reflejando un nivel muy reducido de plena conformidad respecto a la transparencia informativa. Esta diferencia muestra predominio de percepción negativa frente a una mínima valoración totalmente positiva.

Tabla 15. Confía en la transparencia de la gestión del GAD parroquial

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	28	10,5
Poco	83	31,2
A veces	87	32,7
Frecuentemente	61	22,9
Siempre	7	2,6
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 12. Confía en la transparencia de la gestión del GAD parroquial



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

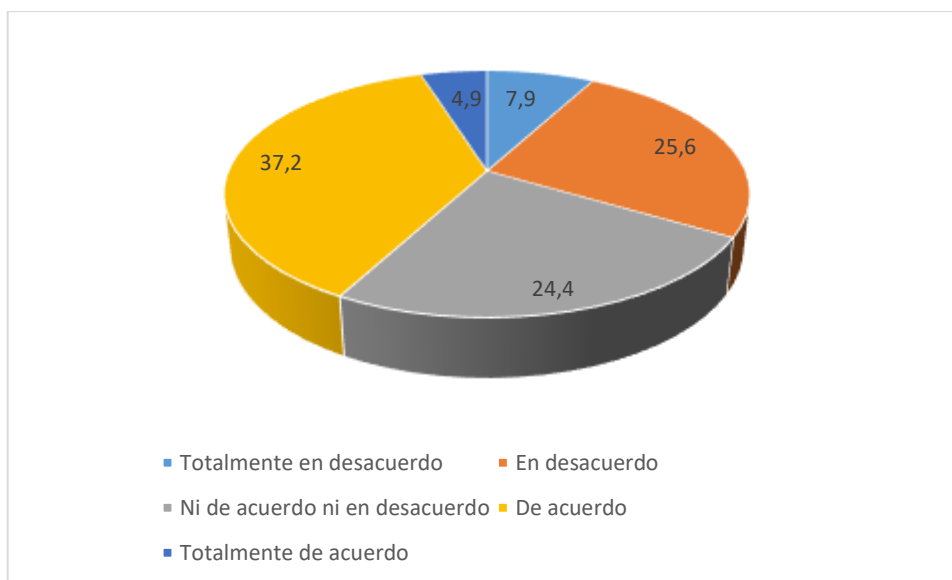
La estadística muestra que el porcentaje más alto corresponde a la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" con 32,7%, lo que indica que la mayor parte de los encuestados mantiene una postura neutral respecto a la confianza en la transparencia de la gestión del GAD parroquial. En contraste, el porcentaje más bajo se registra en "Totalmente de acuerdo" con 2,6%, reflejando un nivel muy reducido de plena confianza en la transparencia institucional. Esta diferencia muestra predominio de percepción moderada frente a una mínima valoración completamente positiva.

Tabla 16. El GAD rinde cuentas periódicamente a la ciudadanía sobre su gestión y resultados

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	7,9
En desacuerdo	68	25,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	65	24,4
De acuerdo	99	37,2
Totalmente de acuerdo	13	4,9
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 13. El GAD rinde cuentas periódicamente a la ciudadanía sobre su gestión y resultados



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

El análisis de los resultados indica que el mayor porcentaje de respuestas se concentra en la opción "De acuerdo" (37,2%), lo que refleja una percepción predominantemente favorable respecto a la rendición periódica de cuentas del GAD. En contraste, el menor porcentaje corresponde a "Totalmente de acuerdo" (4,9%), indicando que, aunque existe aceptación mayoritaria, el nivel de conformidad absoluta es reducido. Esta diferencia permite inferir que, si bien la

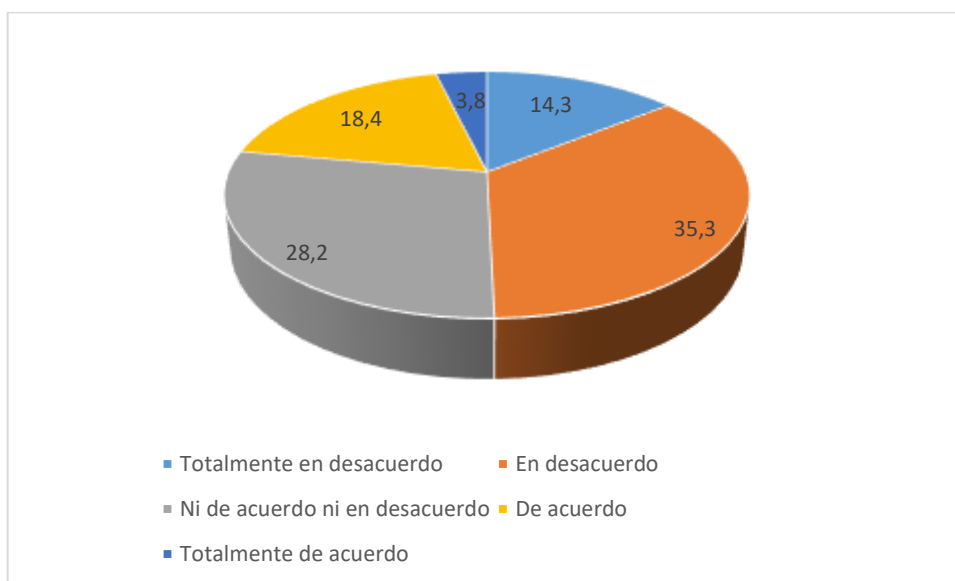
gestión es valorada positivamente en términos generales, aún existen aspectos susceptibles de fortalecimiento para alcanzar una percepción plenamente satisfactoria por parte de la ciudadanía.

Tabla 17. Confía en las autoridades del GAD para representar adecuadamente los intereses de la comunidad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	38	14,3
En desacuerdo	94	35,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	28,2
De acuerdo	49	18,4
Totalmente de acuerdo	10	3,8
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 14. Confía en las autoridades del GAD para representar adecuadamente los intereses de la comunidad



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

El análisis de los datos muestra que la mayor proporción de respuestas se concentra en "En desacuerdo" (35,3%), seguida de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" (28,2%), lo que evidencia una percepción mayormente crítica o neutral sobre la confianza en las autoridades del GAD. En contraste, solo el 18,4% está "De acuerdo" y un reducido

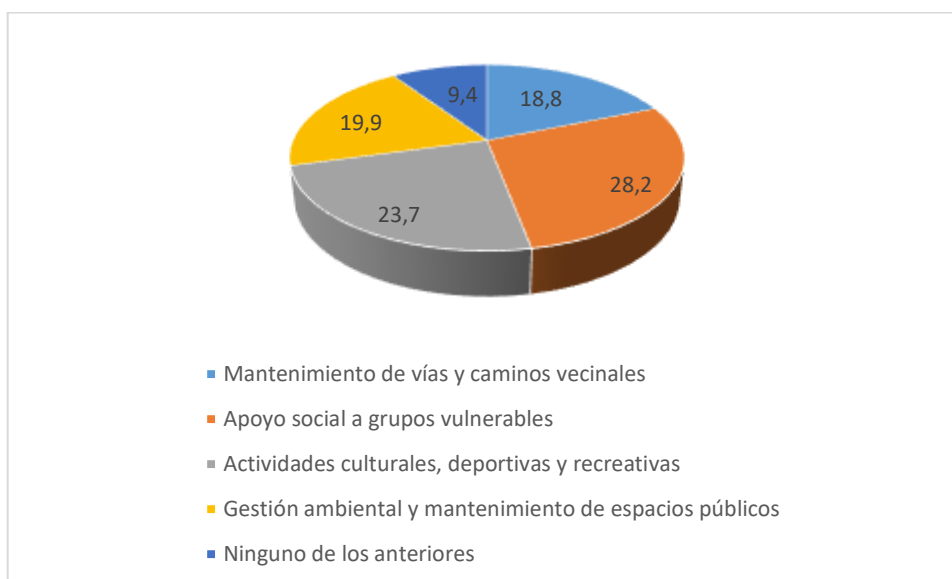
3,8% "Totalmente de acuerdo", lo que sugiere bajos niveles de confianza plena y la necesidad de fortalecer la gestión y la representación institucional.

Tabla 18. Seleccione el servicio que ha recibido mayor atención en los últimos años

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Mantenimiento de vías y caminos vecinales	50	18,8
Apoyo social a grupos vulnerables	75	28,2
Actividades culturales, deportivas y recreativas	63	23,7
Gestión ambiental y mantenimiento de espacios públicos	53	19,9
Ninguno de los anteriores	25	9,4
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 14. Seleccione el servicio que ha recibido mayor atención en los últimos años



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

El análisis de información muestra que el servicio percibido con mayor atención en los últimos años es el apoyo social a grupos vulnerables (28,2%), seguido de actividades culturales, deportivas y recreativas (23,7%). En menor proporción se ubican la gestión ambiental y mantenimiento de espacios públicos (19,9%) y el mantenimiento de vías

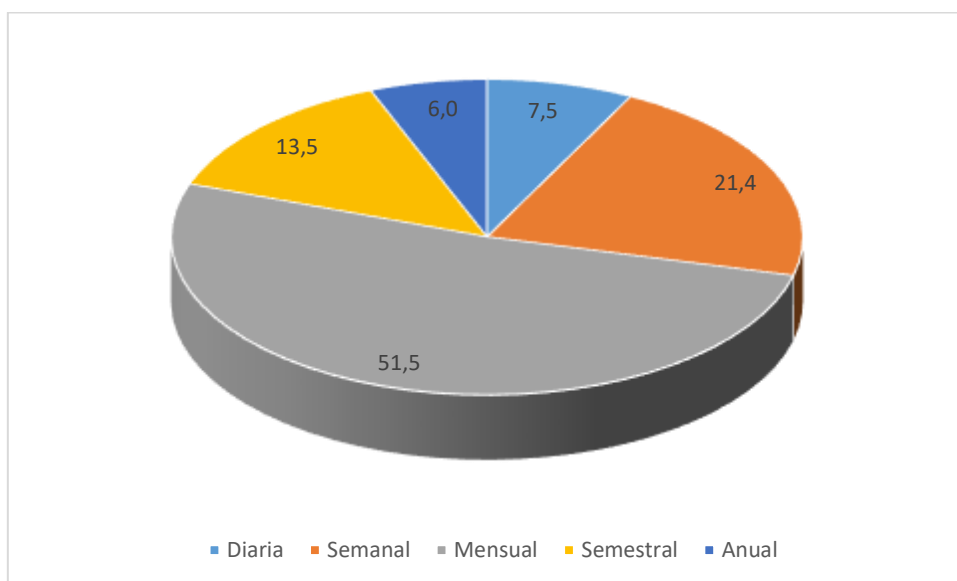
y caminos vecinales (18,8%), mientras que el 9,4% considera que ninguno de los servicios ha recibido mayor atención. Estos resultados reflejan una mayor orientación de la gestión hacia el ámbito social.

Tabla 19. Elija la frecuencia con la que se beneficia de los servicios que brinda el GAD Parroquial de Julio Andrade

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Diaria	20	7,5
Semanal	57	21,4
Mensual	137	51,5
Semestral	36	13,5
Anual	16	6,0
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 15. Elija la frecuencia con la que se beneficia de los servicios que brinda el GAD Parroquial de Julio Andrade



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

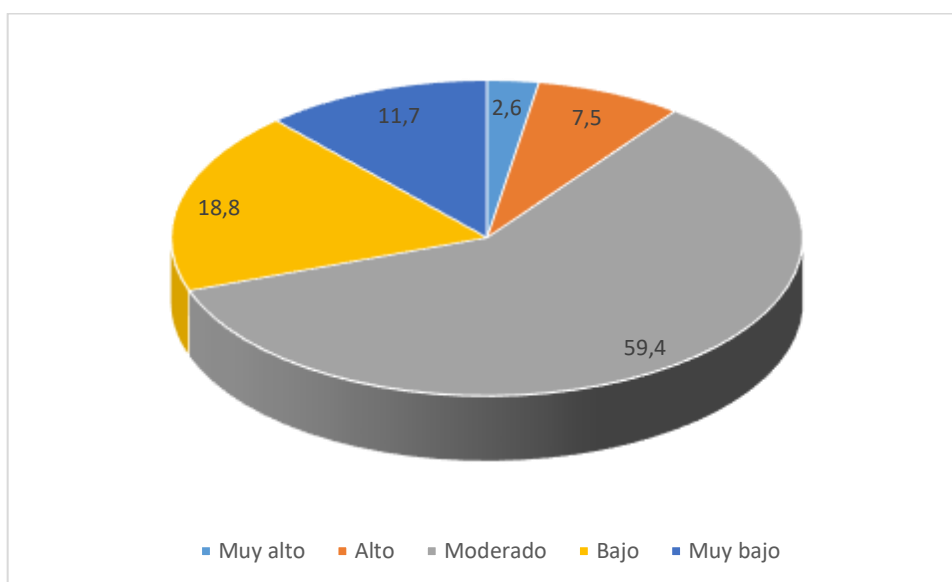
El análisis integral de datos muestra que el mayor porcentaje corresponde a quienes señalan que raramente (51,5%) se benefician de los servicios del GAD, mientras que el menor porcentaje se ubica en nunca (6,0%). Esta diferencia significativa evidencia que, aunque la mayoría no percibe un acceso frecuente, tampoco existe una exclusión total generalizada; más bien, los servicios se reciben de manera esporádica, lo que sustenta la necesidad de fortalecer la continuidad y regularidad en la prestación para mejorar su impacto en la comunidad.

Tabla 20. Califique el resultado de los proyectos ejecutados por el GAD Parroquial de Julio Andrade en el desarrollo de la comunidad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	7	2,6
Alto	20	7,5
Moderado	158	59,4
Bajo	50	18,8
Muy bajo	31	11,7
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 16. Califique el resultado de los proyectos ejecutados por el GAD Parroquial de Julio Andrade en el desarrollo de la comunidad



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

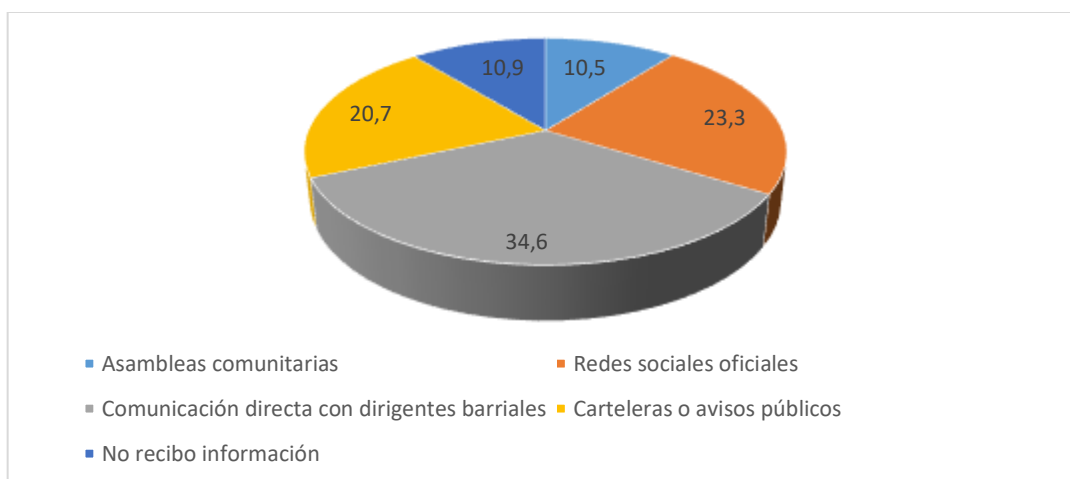
El análisis de datos muestra que el mayor porcentaje se concentra en la categoría “Medio” (59,4%), mientras que el menor corresponde a “Muy alto” (2,6%), evidenciando una diferencia significativa de 56,8 puntos porcentuales. Esta brecha demuestra que, aunque los proyectos del GAD Parroquial son percibidos como generadores de un impacto moderado en el desarrollo comunitario, son muy pocos los encuestados que consideran que dicho impacto alcanza niveles sobresalientes, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la efectividad y alcance de las intervenciones para lograr resultados más contundentes en la comunidad.

Tabla 21. Elija el medio donde se transmiten las actividades y proyectos del GAD Parroquial de Julio Andrade

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Asambleas comunitarias	28	10,5
Redes sociales oficiales	62	23,3
Comunicación directa con dirigentes barriales	92	34,6
Carteleras o avisos públicos	55	20,7
No recibo información	29	10,9
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 17. Elija el medio donde se transmiten las actividades y proyectos del GAD Parroquial de Julio Andrade



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

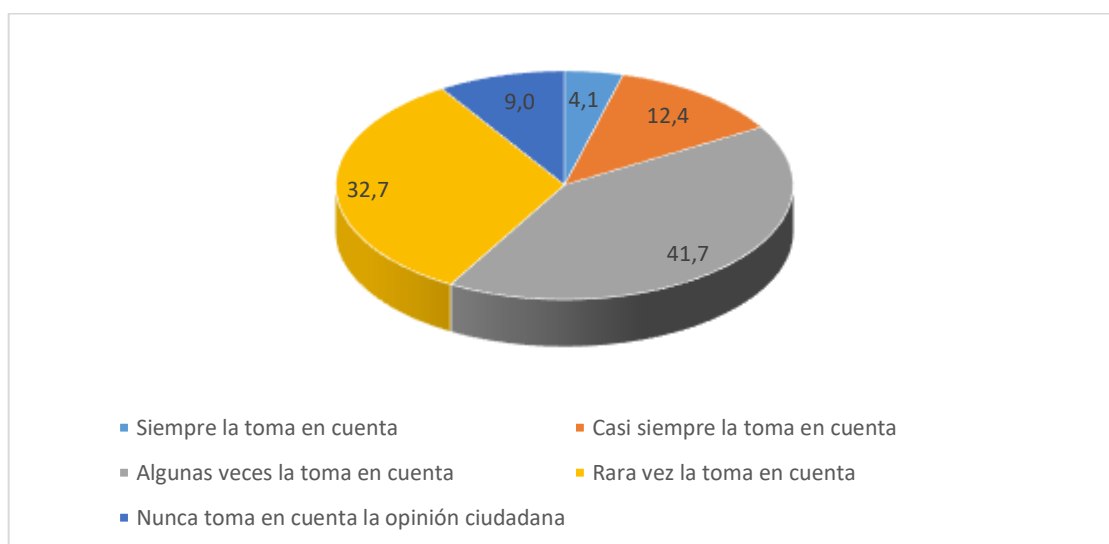
El análisis evidencia que el mayor porcentaje corresponde a la comunicación directa con dirigentes barriales (34,6%), mientras que el menor se registra en asambleas comunitarias (10,5%), reflejando una diferencia de 24,1 puntos porcentuales. Esta brecha demuestra que la principal vía de transmisión de información del GAD Parroquial se da a través del contacto directo con líderes barriales, en tanto que las asambleas comunitarias presentan una menor incidencia como medio informativo, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estos espacios participativos para ampliar el alcance y la difusión de las actividades y proyectos en la parroquia.

Tabla 22. Seleccione el nivel en que el GAD Parroquial de Julio Andrade toma en cuenta la opinión de la ciudadanía para la toma de decisiones

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre la toma en cuenta	11	4,1
Casi siempre la toma en cuenta	33	12,4
Algunas veces la toma en cuenta	111	41,7
Rara vez la toma en cuenta	87	32,7
Nunca toma en cuenta la opinión ciudadana	24	9,0
Total	266	100,0

Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

Figura 18. Seleccione el nivel en que el GAD Parroquial de Julio Andrade toma en cuenta la opinión de la ciudadanía para la toma de decisiones



Elaborado por: Las autoras en base a la aplicación de herramientas de investigación/encuesta-2026

La información recopilada evidencia que el mayor porcentaje se concentra en la opción "A veces" (41,7%), mientras que el menor corresponde a "Siempre" (4,1%), estableciéndose una diferencia de 37,6 puntos porcentuales. Esta brecha demuestra que la mayoría de los ciudadanos percibe que el GAD Parroquial toma en cuenta su opinión de manera ocasional y no permanente, lo que refleja una participación ciudadana intermitente en la toma de decisiones y pone de manifiesto la necesidad de fortalecer mecanismos que garanticen una inclusión más constante y efectiva.

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados muestran que hay preocupaciones entre los ciudadanos sobre el desempeño del GAD parroquial en cuanto a satisfacer necesidades, calidad del servicio y eficiencia administrativa, transparencia y ciudadanía. Por una razón metodológica, Arias (2021) también añade que las respuestas que se dan en grupos de desacuerdo/puntuación neutral no son aisladas, sino que también representan una visión ambigua de su institución y desempeño institucional, ya que pueden ser abordadas desde una perspectiva de nivel bajo.

Este resultado es probablemente importante para confirmar la legitimidad y la capacidad de mejorar efectivamente la calidad y efectividad de la gestión pública local, ya que la percepción ciudadana es un instrumento clave de evaluación del valor de los asuntos públicos del municipio o comunidad (Alarcón et al., 2020). Desde la perspectiva de la literatura de gestión de procesos, está claro que es la actitud, uniformidad y consistencia por parte de la gestión lo que promueve alta calidad y eficiencia en el proceso (Lira, 2021).

Sin embargo, los resultados muestran que la mayoría de las figuras públicas no creen haber renunciado a lo que sienten que es lo mejor, lo que significa que lo que demandan como esperado y que hay una brecha entre el desempeño planificado y el real del programa. Como afirman Salazar et al. (2022) y Troya (2022), la gestión de procesos en las organizaciones públicas latinoamericanas se realiza de manera relativamente deficiente, con falta de monitoreo, evaluación y cultura.

En términos de generación de valor público, encontramos una ganancia baja o moderada en los beneficios percibidos por el público. Siguiendo el marco de la Nueva Gestión Pública, Adrianzén et al. (2022) señalan que la administración pública moderna debe ser medida y eficiente en el uso de recursos y el disfrute del usuario debe ser el criterio más convincente. Si la ciudadanía no siente que la calidad del servicio se entrega mejor o que la atención se brinda de manera efectiva, hay una disminución en la legitimidad de las instituciones y en la confianza pública que es fundamental para la supervivencia de la gobernanza (Portocarrero et al., 2021).

Esta calificación muy común y leve o crítica en términos de tiempos de respuesta, uso de recursos y calidad de atención por parte de los residentes también es común en estudios similares en municipios que Bañuelos et al. (2023) muestran que la eficiencia

de los ciudadanos está muy influenciada por la claridad de los procesos; el nivel de claridad y su simplicidad en los procesos administrativos es clave para crear confianza en las propias instituciones y esa confianza aumenta a medida que nos acercamos a las personas a través de sus procesos y mejoramos la calidad de la atención.

En términos de transparencia y acceso al conocimiento, los hallazgos muestran percepciones divididas y niveles decrecientes de plena confianza en esta área. Esto se debe a la importancia de la responsabilidad interna como lo señalan Soledispa y Rodríguez (2022), pero también a algunos de los marcos normativos que están codificados (en la Constitución de la República del Ecuador 2021 y el Código Orgánico Administrativo de 2017) que requieren que un organismo público proporcione acceso oportuno a la información y mecanismos de participación adecuados (CONAGOPARE, 2021).

Sin una visión positiva sobre el hecho de que una agencia pública está en la intersección con las personas, los mecanismos de comunicación de las instituciones pueden necesitar ser fortalecidos, especialmente en el dominio digital, que Clavijo (2024) y el Banco Mundial (2022) han reconocido para ayudar a modernizar la gestión financiera y administrativa. La percepción de la participación ciudadana parece ocurrir ocasionalmente como resultado del debilitamiento de los principios de gobernanza participativa en las instituciones públicas y para que la organización realice una buena supervisión.

Según Pérez et al. (2022), la participación activa y sistemática aumenta la legitimidad democrática y la calidad de las decisiones públicas. La falta de participación e impacto se asocia con una mayor corresponsabilidad y falta de transparencia y perspectiva comunitaria. Buen Vivir explica lo mismo en este sentido (Estoy a favor de esto porque estas personas que quieren ser incluidas en la organización territorial necesitan cohesión social y ser responsables ante sus comunidades) (Comunidad Andina, 2022).

Como se ha visto, los servicios sociales son prioritarios en la región, pero la naturaleza dispersa de esos servicios, como se informa (ciudadanos), solo para reportar beneficios durante años, nos lleva a señalar que las intervenciones no siempre son evidentes (CEPAL, 2022). Y desde la perspectiva basada en resultados, esto apunta a la necesidad de una mejor estrategia, indicador de impacto y evaluación ex post de proyectos, como fue recomendado por Maldonado (2023) y González (2022) en

relación con estos procesos críticos y en línea con los objetivos institucionales. Los resultados presentan al GAD parroquial como uno de los de desempeño intermedio, caracterizado por mejoras formales de planificación y regulación, pero la falta de un alto nivel de calidad en la operación (eficiencia operativa; comunicación) así como participación.

Esta realidad está en línea con otras investigaciones que han evaluado muchos GAD ecuatorianos en términos de gobernanza de procesos. Ha concluido que el desarrollo de la gestión de procesos dependerá de la cultura y del talento humano, ya que es la fuente clave de mejora (Jara et al., 2021). Por eso, el problema es mejorar en el campo desde la gestión formal y normativa hasta un sistema completo gestionado por la implementación de resultados en el ciudadano en términos de observación del desempeño y medición (como un modelo de gestión de procesos), digitalización de la gestión, fortalecimiento del control interno y participación activa. Así es como se desarrollará una mayor confianza ciudadana e institucional, un mejor sentido de sociedad de personas y generación sostenible de valor público dentro de la parroquia.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En relación con la identificación del proceso administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Julio Andrade, se determinó que la institución cuenta con elementos formales propios de la gestión por procesos, tales como manuales, planificación operativa e instancias de seguimiento; sin embargo, estos no se encuentran plenamente actualizados, socializados ni articulados entre todos los niveles organizacionales. Se evidencia una brecha entre la estructura directiva y el nivel operativo, lo que limita la estandarización, la mejora continua y la consolidación de una cultura organizacional orientada a procesos y resultados.

Respecto al grado de cumplimiento de los indicadores asociados al valor público, los resultados muestran un desempeño intermedio, caracterizado por percepciones ciudadanas mayormente neutrales o críticas en aspectos como calidad del servicio, satisfacción, transparencia, confianza institucional y participación. Aunque existen esfuerzos en rendición de cuentas y atención social, estos no alcanzan niveles óptimos de legitimidad y reconocimiento ciudadano, lo que sugiere que la generación de valor público es parcial y requiere fortalecimiento en términos de eficacia, eficiencia y comunicación institucional.

En cuanto a los desafíos para fortalecer el valor público mediante la gestión por procesos bajo el enfoque de la Nueva Gestión Pública (NGP), se identifican como principales retos: la actualización y formalización sistemática de manuales y procedimientos; la implementación efectiva de indicadores de gestión alineados a objetivos estratégicos; el fortalecimiento de la capacitación continua del personal; la consolidación de mecanismos de seguimiento y evaluación; y la incorporación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones. Bajo los principios de la NGP orientación a resultados, eficiencia, calidad del servicio y rendición de cuentas el GAD parroquial debe transitar hacia un modelo más estratégico, medible y participativo que permita incrementar la confianza ciudadana y consolidar una gestión pública generadora de mayor valor público para la comunidad.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda actualizar, socializar y estandarizar los manuales y procedimientos del GAD Parroquial de Julio Andrade, asegurando que todo el personal, desde los niveles directivos hasta operativos, conozca y aplique los procesos de manera coherente; esto fortalecerá la gestión por procesos y promoverá una cultura organizacional orientada a resultados y mejora continua.

Se recomienda diseñar e implementar un sistema integral de indicadores de desempeño alineado con los objetivos estratégicos del GAD, que permita monitorear la calidad del servicio, la satisfacción ciudadana y la transparencia; complementar esto con mecanismos de retroalimentación para ajustar políticas y proyectos de acuerdo con las necesidades y expectativas de la comunidad.

Se recomienda fomentar la participación ciudadana activa mediante canales formales de consulta, seguimiento de sugerencias y rendición de cuentas periódica, así como fortalecer la capacitación continua del personal en gestión por procesos y enfoque de la Nueva Gestión Pública; esto contribuirá a mejorar la eficiencia, legitimidad y generación de valor público en la parroquia.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acapana, B. C. (04 de Julio de 2023). "La Importancia de la Gestión por Procesos: Orientación al Cliente, Valor de los Empleados y Eficiencia Organizacional". linkedin: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-gesti%C3%B3n-por-procesos-orientaci%C3%B3n-al-blas#:~:text=Orientaci%C3%B3n%20al%20cliente%3A%20La%20misi%C3%B3n,p ara%20ofrecer%20valor%20al%20cliente.>
- Adrianzén et al. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648-5658. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Aguilar, L. (2024). La nueva gobernanza pública: un panorama conceptual. *Perfiles Latinoamericanos*, 32(63), 1-25. <https://doi.org/https://perfilesla.flacso.edu.mx/index.php/perfilesla/article/view/1595/1208>
- Alarcón et al. (2020). La cadena de valor público en la evaluación del resultado de la gestión en los gobiernos locales. *Instituto de Información Científica y Tecnológica*, 22(3), 1-12. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/6378/637869117003/637869117003.pdf>
- Alarcón et al. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*, 1(44), 103-118. <https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Alonso, C. (27 de Septiembre de 2023). *Mapa de procesos de una organización, ¿qué es y cómo se elabora?* GlobalSuite: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/>
- Álvarez y Martínez. (2025). Factores de competitividad. Pilares estratégicos para el éxito empresarial. *Revista de Formación Gerencial*, 24(1), 47-58. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10220463>
- Anchundia y Morejón. (2024). Gestión administrativa de la Dirección de Gestión Financiera del GAD Municipal del cantón Santa Ana. *Revista Científica*

- Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6(1), 437–446.
<https://doi.org/https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i1.1012>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
https://doi.org/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Asamblea Nacional . (2017). *Código Orgánico Administrativo COA*. Gobierno Nacional del Ecuador .
<https://doi.org/https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>
- Asamblea Nacional. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Gobierno Nacional del Ecuador.
https://doi.org/https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Ayvar y Marán. (2021). *Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México*. SciELO: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-59962020000200277&script=sci_arttext
- Banco Interamericano de Desarrollo. (29 de marzo de 2021). Webinar Digitalización Acelerada: lo que la pandemia le enseñó a la educación (día 1 de 2).
<https://www.youtube.com/watch?v=M6aPRSt6gGI>
- Banco Mundial. (2022). *Reflexiones acerca del informe mundial sobre la gestión de las finanzas públicas de 2022*. PEFA Global Report 2022.
<https://blogs.worldbank.org/es/governance/reflexiones-acerca-del-informe-mundial-sobre-la-gestion-de-las-finanzas-publicas-de-2022>
- Bañuelos et al. (Diciembre de 2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales* , 12(24), 1-27.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- CEPAL. (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19, Efectos económicos y sociales*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/4/S2000264_es.pdf

- CEPAL. (2022). *Valor público y gestión por resultados*. Naciones Unidas .
https://doi.org/https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/valor_publico_y_gestion_por_resultados.pdf
- Clavijo, J. (2024). *La ciudadanía digital y la administración pública: políticas para una mejor administración mediante el uso de tecnologías de la información*. Universidad del Azuay.
<https://doi.org/http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/15477>
- Comunidad Andina. (2022). *El Buen Vivir en comunidades andinas: un reto ecosistémico*. Naveg@mérica CAN.
<https://doi.org/https://doi.org/10.6018/nav.536981>
- CONAGOPARE. (2021). *Resolución de implementación de teletrabajo en el CONAGOPARE nacional*. Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador.
https://doi.org/https://www.conagopare.gob.ec/registro/juridico/Normativa/Resoluci%C3%B3n_Nro017-Implementaci%C3%B3n-Teletrabajo.pdf
- Cordero y Sañay. (2020). Marco de Trabajo para Gestión de Procesos de Negocio (BPM). Caso de una Empresa de Servicios. *Revista Científica y Tecnológica UPSE (RCTU)*, 7(1), 43-53. <https://doi.org/https://doi.org/10.26423/rctu.v7i1.509>
- Cuasapaz y Hernández. (2023). *Análisis de la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán y su incidencia en el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán período dos mil veintiuno*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
<https://doi.org/http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1883>
- Cuasquer y Herrera. (2023). *Análisis de la gestión por procesos en el Gobierno Provincial del Carchi y su incidencia en la práctica del buen gobierno*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
<https://doi.org/http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1760>

- Ferreira, F. (2023). *La cultura organizacional en las empresas latinoamericanas*. PUCE. <https://doi.org/https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/bec08830-d40f-47b7-8563-67189fd20012/content>
- GAD Parroquial Julio Andrade. (2023). *Informe de gestión del GAD Parroquial de Julio Andrade*. TULCAN: Secretaría de Planificación.
- González, R. (2022). *Procesos críticos y buena gobernanza*. Universidad de Buenos Aires. <https://doi.org/https://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2022/10/procesos-criticos.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. (2023). *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixtas*. McGraw-Hill. <https://doi.org/https://www.libreria-universomedico.com/products/hernandez-sampieri-roberto-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativas-cualitativas-y-mixtas-2a-edi-2023-novedad-novedad-novedad>
- INEC. (9 de agosto de 2024). *Censo Ecuador. Buenas cifras, mejores vidas*: <https://www.censoecuador.gob.ec/>
- Inga et al. (2023). Modelo de gestión pública: un análisis multivariado exploratorio del valor público, caso cantón Naranjal. *Avances*, 25(3), 440-457. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9013548>
- Jara et al. (2021). Gestión del talento humano como factor de mejora de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Leyva, O. (2025). *Administración pública: Eficiencia e innovación, desafíos contemporáneos*. Universidad Autónoma de Guerrero. <https://doi.org/http://ri.uagro.mx/handle/uagro/5190>
- Lira, J. (Enero de 2021). *Etapas para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Sector Público*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=851165>
- López, W. (2021). *Modelo de gestión por procesos para optimizar el funcionamiento del área de mantenimiento del GAD provincial del Cañar*. Universidad del Azuay. <https://doi.org/http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10911>

- Maldonado, F. (2023). *Evaluación de los procesos de gestión y su incidencia en el cumplimiento de objetivos institucionales*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://doi.org/https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/fc041ef6-8c96-43a5-80d8-d741ad593d2c/content>
- Mejía, D. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua*. Universidad Técnica de Cotopaxi .
<https://doi.org/http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9973>
- Mena, D. (2021). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento y Gestión*, 1 (46), 11-47. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Ministerio de Finanzas del Ecuador . (2012). *Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas* . Gobierno Nacional del Ecuador .
https://doi.org/https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf
- Ministerio del Trabajo. (2020). *Ley Orgánica de Servicio Público* . Lexis Finder.
https://doi.org/https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- Pérez et al. (2022). Gestión pública y desarrollo sostenible: una mirada desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2427-2446. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3691
- Portocarrero et al. (2021). Gobernanza y sostenibilidad: dos conceptos para el impulso de la gestión pública eficiente. *Revista de estudios políticos y estratégicos*, 9(1), 76-107.
<https://doi.org/https://repositorio.utem.cl/handle/30081993/1477>
- Rodríguez et al. (2019). Metodología para la formulación de proyectos de carrera en el sistema de educación superior. Experiencia de aplicación. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*, 23(1), 1-22.
<https://doi.org/https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v23n1/1409-4258-ree-23-01-367.pdf>

- Rodríguez et al. (2022). *Participación ciudadana y valor público: En búsqueda de la legitimidad del servicio audiovisual público*. Gestión de medios Públicos en el Entorno Digital.
https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Marcela-Campos/publication/363143463_Public_Service_Media_y_politicas_de_la_Union_Europea_de_la_centralidad_economica_a_la_regulacion_de_las_plataformas/links/630f562461e4553b9552b0dd/Public-Service-Media-y-politicas-d
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik Soluciones educativas.
<https://doi.org/https://eltimonlibreria.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-9786078682225>
- Salazar et al. (2022). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+D*, 5(1), 84–102.
https://doi.org/http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708
- Secretaría de Planificación y Política Pública. (2024). *Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador*. Quito: Gobierno Nacional del Ecuador.
<https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2013). *Acuerdo N° 166*. Secretaría de Estado . https://doi.org/https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Acuerdo_166-Seguridad-de-la-Informaci%C3%B3n-SNAP.pdf
- Secretaría Técnica Planifica Ecuador . (2020). *RESOLUCIÓN No. STPE-008-2020*. Gobierno de la República del Ecuador .
<https://doi.org/https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/Estatuto-Planifica-Ecuador-abril-2020.pdf>
- Soledispa y Rodríguez. (2021). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del GAD Pedro Carbo, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 162-179.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383795>
- Sucly, B. (2021). *Políticas públicas de seguridad para el mejoramiento del sistema de video vigilancia en la comisaría de Collique y su impacto en la seguridad*

- ciudadana de Comas. Universidad Nacional Federico Villareal.
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.13084/5224>
- Superintendencia de Ordenamiento Territorial. (2024). *Código Orgánico de Planificación*. Gobierno Nacional del Ecuador.
<https://doi.org/https://www.sot.gob.ec/>
- SYDLE. (15 de Marzo de 2021). *¿Cómo funciona la Gestión de Procesos?*. SYDLE:
<https://www.sydle.com/es/blog/como-funciona-la-gestion-por-procesos-6037e16a28cdd30c1ccf052d>
- SYDLE. (11 de Septiembre de 2023). *Ciclo PDCA: ¿cuáles son los pasos y cómo funciona?*. SYDLE: <https://www.sydle.com/es/blog/ciclo-pdca-61ba2a15876cf6271d556be9>
- Troya, J. (2022). *Gestión por procesos en el área administrativa del Gobierno Provincial de Los Ríos*. Universidad Técnica de Babahoyo.
<https://doi.org/http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11239>
- Universidad Internacional de La Rioja. (23 de Febrero de 2023). *En qué consiste la gestión por procesos y cuál es su importancia*. UNIR LA UNIVERSIDAD EN INTERNET: <https://www.unir.net/revista/empresa/gestion-por-procesos/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20es,compa%C3%B1%C3%ADa%20como%20para%20el%20cliente.>
- Valencia, W. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 97-115.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3473
- Vásquez y Moreira. (2023). Recaudación del impuesto predial y eficacia de los GAD ecuatorianos. *Magazine de Las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 8(2), 101-119.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/rmc.v8i2.2930>
- Vega y Salgado. (2022). *Proyecto de Asistencia Técnica para la Reactivación Productiva Post-Terremoto*. Consorcio AGRER - TYPASA.
<https://doi.org/https://acortar.link/8gNDyh>
- Velasco, A. (2024). *Metodología de la Investigación*. Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE.

https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/377470086_Velasco_Ashley_2024_Metodologia_de_la_Investigacion

Vizcaíno et al. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762.

https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Zapo, S. (2023). *Valor público y comunicación gubernamental como política pública de acceso al sistema integral de salud en la municipalidad provincial de Lambayeque*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12893/11257>

Zavaleta et al. (2024). Gestión Eficiente en el Gobierno Local: El Rol de la Simplificación Administrativa. *Podium*, 1 (45), 07-124.

<https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2024.45.7>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Certificado del abstract por parte de idiomas.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND
NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Ortega Rosero Anshela Pamela y Rosero Correa Carla Teresa				
DATE: Miércoles, 1 de abril de 2026				
Topic: "La gestión por procesos en el GAD parroquial de Julio Andrade y su incidencia en el valor público"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
De	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico
o Investigación.**

Autor: Ortega Rosero Anshela Pamela y Rosero Correa Carla Teresa

Fecha de recepción del abstract: Martes, 31 de marzo de 2026

Fecha de entrega del informe: Miércoles, 1 de abril de 2026

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma inglés. Según la rúbrica de evaluación de la traducción en inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



MA. Martha Viveros
RESPONSABLE CIDEN

Anexo 2 Herramientas de investigación

Guía de Entrevista

1. ¿El GAD cuenta con manuales o procedimientos formalmente establecidos para cada proceso?

Subpreguntas:

- a) ¿Los manuales están actualizados y disponibles para el personal?
- b) ¿El personal conoce y aplica estos procedimientos en su trabajo diario?
- c) ¿Existe un responsable de revisar y mejorar los manuales de forma periódica?
- d) ¿Los procedimientos están documentados de forma clara y comprensible?
- e) ¿Se socializan los cambios realizados en los manuales?

2. ¿El personal recibe capacitaciones sobre gestión por procesos o mejora continua?

Subpreguntas:

- a) ¿Las capacitaciones se realizan con una frecuencia adecuada?
- b) ¿El contenido de las capacitaciones responde a las necesidades reales del puesto?
- c) ¿El personal aplica lo aprendido en sus funciones diarias?
- d) ¿Se evalúa la efectividad de las capacitaciones impartidas?
- e) ¿El GAD promueve oportunidades de formación continua?

3. ¿Se utilizan indicadores de gestión para evaluar el desempeño institucional?

Subpreguntas:

- a) ¿Los indicadores están alineados a los objetivos estratégicos del GAD?
- b) ¿Los resultados de los indicadores se analizan periódicamente?
- c) ¿Se toman decisiones basadas en los resultados de estos indicadores?
- d) ¿Los indicadores son conocidos por el personal involucrado?
- e) ¿Se publica información sobre el desempeño institucional?

4. ¿Cómo se realiza el seguimiento y la retroalimentación de los procesos administrativos?

Subpreguntas:

- a) ¿Existen reuniones periódicas para revisar el avance de los procesos?
- b) ¿Se registran las observaciones y acciones de mejora identificadas?
- c) ¿El personal recibe retroalimentación formal sobre su desempeño?

- d) ¿Se implementan las mejoras propuestas tras las evaluaciones?
- e) ¿Los mecanismos de seguimiento están claramente establecidos?

5. ¿Se considera la opinión de la ciudadanía en la optimización de los servicios?

Subpreguntas:

- a) ¿Existen canales formales para recibir sugerencias o reclamos ciudadanos?
- b) ¿La ciudadanía participa en espacios de consulta o asambleas?
- c) ¿Se analiza la información recopilada de la ciudadanía para mejorar los servicios?
- d) ¿El GAD informa sobre las acciones tomadas en respuesta a las opiniones recibidas?
- e) ¿Las decisiones tomadas reflejan las necesidades expresadas por la comunidad?

Cuestionario de Encuesta

Datos sociodemográficos:

Género

- Masculino_____
- Femenino_____
- Otro_____

Edad

- 18-29 años_____
- 30-64 años_____
- 65 años en adelante_____

Estado civil

- Soltero/a_____
- Casado/a_____
- Divorciado/a_____
- Unión libre_____
- Otro_____

Zona

- Urbana_____
- Periurbana_____
- Rural_____

Cuestionario:

1. Los servicios que brinda el GAD parroquial satisfacen sus necesidades como ciudadano.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

2. Califique su nivel de satisfacción con la calidad de los servicios prestados por el GAD en la actual administración.

Totalmente insatisfecho	
Insatisfecho	
Neutral	
Satisfecho	
Totalmente satisfecho	

3. Los servicios públicos básicos de la parroquia han mejorado en los últimos años.

Muy improbable	
Improbable	
Neutral	
Probable	
Muy probable	

4. El tiempo de respuesta del GAD ante sus solicitudes es adecuado.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

5. La atención del personal del GAD es eficiente y cordial.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

6. El GAD utiliza de manera eficiente los recursos públicos.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

7. Tiene acceso a información clara y oportuna sobre las actividades y proyectos del GAD.

Nunca	
Poco	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

8. Confía en la transparencia de la gestión del GAD parroquial.

Nunca	
Poco	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

9. El GAD rinde cuentas periódicamente a la ciudadanía sobre su gestión y resultados.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

10. Confía en las autoridades del GAD para representar adecuadamente los intereses de la comunidad.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

11. Seleccione el servicio que ha recibido mayor atención en los últimos años.

Mantenimiento de vías y caminos vecinales	
Apoyo social a grupos vulnerables	
Actividades culturales, deportivas y recreativas	
Gestión ambiental y mantenimiento de espacios públicos	
Ninguno de los anteriores	

12. Elija la frecuencia con la que se beneficia de los servicios que brinda el GAD Parroquial de Julio Andrade.

Diaria	
Semanal	
Mensual	
Semestral	
Anual	

13. Califique el impacto de los proyectos ejecutados por el GAD Parroquial de Julio Andrade en el desarrollo de la comunidad.

Muy alto impacto	
Alto impacto	
Impacto moderado	
Bajo impacto	
Muy bajo impacto	

14. Elija el medio donde se transmiten las actividades y proyectos del GAD Parroquial de Julio Andrade.

Asambleas comunitarias	
Redes sociales oficiales	
Comunicación directa con dirigentes barriales	
Cartelera o avisos públicos	
No recibo información	

15. Seleccione el nivel en que el GAD Parroquial de Julio Andrade toma en cuenta la opinión de la ciudadanía para la toma de decisiones.

Siempre la toma en cuenta	
Casi siempre la toma en cuenta	
Algunas veces la toma en cuenta	
Rara vez la toma en cuenta	
Nunca toma en cuenta la opinión ciudadana	

Gracias por su aporte

Anexo 3 Archivo fotográfico

