

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
ECONOMÍA EMPRESARIAL**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: "La gestión pública del GAD parroquial el Carmelo y su incidencia en la prestación de servicios"

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

AUTORA: Villa Haupaz Yadira Lisbeth

TUTORA: MSc. Solórzano Robinson Hada Esther

Tulcán, 2026.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante(s) Villa Haupaz Yadira Lisbeth con el número de cédula 0402055966 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión pública del GAD parroquial el Carmelo y su incidencia en la prestación de servicios"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en la Codificación del Reglamento de Régimen Académico y de Estudiantes de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

MSc. Solórzano Robinson Hada Esther

TUTORA

Tulcán, febrero 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

Yo, Villa Haupaz Yadira Lisbeth con cédula de identidad número 0402055966 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Villa Haupaz Yadira Lisbeth

AUTORA

Tulcán, febrero de 2026

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Villa Haupaz Yadira Lisbeth declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión pública del GAD parroquial el Carmelo y su incidencia en la prestación de servicios" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Villa Haupaz Yadira Lisbeth

AUTORA

Tulcán, febrero de 2026

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesaria para culminar esta etapa académica. De manera especial, expreso mi sincero agradecimiento a mi familia, quienes, con su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante fueron un pilar fundamental durante todo este proceso de formación profesional, también a mis amigos que siempre estuvieron presente con sus consejos sinceros, su compañía la cual hicieron de una etapa universitaria bonita. Mi gratitud también se extiende a mis docentes, quienes con su orientación, conocimientos y acompañamiento contribuyeron significativamente al desarrollo de esta investigación. De manera particular, agradezco a mi tutor/a de tesis por su guía, compromiso y valiosas observaciones, que permitieron fortalecer el presente trabajo.

Con mucho amor,
Villa Haupaz Yadira Lisbeth

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por iluminar mi camino y darme la fortaleza necesaria para alcanzar este logro académico. A mi familia, especialmente a mi madre Lucia Villa, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante, que fueron fundamentales durante todo mi proceso de formación profesional, a mi hermano que de una u otra manera siempre ha estado conmigo.

De manera especial, dedico esta tesis a mí misma ya que incluso en los momentos de mayor dificultad no hubo barrera para poder continuar en cada paso que se dio para llegar a cumplir esta meta. A mis amigos quienes con sus palabras de motivación hicieron sentir su compañía y alegría. Finalmente, a todos aquellos que a su vez formaron parte de este proceso, porque su huella quedo en mi vida y su recuerdo siempre estará en mi corazón.

Con mucho amor,
Villa Haupaz Yadira Lisbeth

ÍNDICE

RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
I. EL PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.1 JUSTIFICACIÓN	18
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	20
1.4.1. Objetivo General.....	20
1.4.2. Objetivos Específicos	21
1.4.3. Preguntas de Investigación	21
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.2. MARCO TEÓRICO	25
2.2.1 Teoría de la Nueva Gestión Pública	26
2.2.3. Teoría del valor público.....	28
2.2.4. Bases conceptuales.....	29
2.2.4.1 El bien común	29
2.2.4.2 Gestión Pública.....	29
2.2.4.3 Servicios públicos.....	30
2.2.4.4 Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADS)	30
2.2.4.5 La calidad del servicio	30
2.3. Marco Legal	31
III. METODOLOGÍA	37
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	37
3.1.1. Mixto.....	37

3.1.2 Enfoque Cualitativo	38
3.1.3 Enfoque Cuantitativo	38
3.1.2. Tipo de Investigación.....	38
3.1.2.1 No experimental	38
3.1.2.2 Descriptiva	39
3.1.2.3 Explicativo.....	39
3.1.2.4 Bibliográfica.....	40
3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	41
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	41
3.3.1 Variable independiente – Gestión Pública	41
3.3.2 Variable dependiente – prestación de servicios.....	41
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	44
3.4.1 Método inductivo.....	44
3.4.2 Método deductivo.....	44
3.4.3 Método analítico.....	45
3.4.4 Método sintético.....	45
3.5. Técnicas para recolección de datos	45
3.5.1 Análisis documental.....	45
3.5.2 Entrevista	46
3.5.3 Entrevista no estructurada	46
3.5.4 Encuesta.....	47
3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	47
3.6.1 Población.....	48
3.6.2 Muestra.....	48
3.6.3 Muestra cualitativa	49
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
4.1. RESULTADOS	51
4.1.1 Resultados cuantitativos	51

4.2.1 Resultados cualitativos	66
4.2.2.1 Hallazgos primera entrevista:	66
4.2.2.2 Hallazgos segunda entrevista:	68
4.2.2.3 Hallazgos tercera entrevista:	69
4.2.2.4 Hallazgos cuarta entrevista:	70
4.2.2.5 Hallazgos quinta entrevista:.....	71
4.2. DISCUSIÓN.....	72
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
5.1. CONCLUSIONES	76
5.2. RECOMENDACIONES	77
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
VII.ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador 2008.....	31
Tabla 2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización	32
Tabla 3. Ley Orgánica de Participación Ciudadana	33
Tabla 4. Reglamento Para El Ejercicio De La Participación Ciudadana En Los Asuntos De Competencia Del Consejo De Regulación, Desarrollo Y Promoción De La Información Y Comunicación	34
(Resolución No. Crdpicple2019003).....	35
Tabla 5. Reglamento Orgánico Funcional Del Gobierno Parroquial El Carmelo Resolución No 002.....	36
Tabla 6. Matriz de operacionalización de variables.....	42
Tabla 7. Número de habitantes en la parroquia el Carmelo	48
Tabla 8. Nomenclatura de la muestra de estudio	48

Tabla 9. Población para la entrevista.....	49
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	51
Figura 2. Uso de los servicios que presta el GAD parroquial el Carmelo.	52
Figura 3. Uso del servicio en el tiempo requerido.	53
Figura 4. Satisfacción de los servicios de acuerdo a las necesidades ciudadanas.....	54
Figura 5. El personal capacitado en función a la prestación de servicios.....	55
Figura 6. Motivación de los funcionarios en brindar los servicios.....	56
Figura 7. Disponibilidad de espacios para atender necesidades ciudadanas.	57
Figura 8. Espacios para atender quejas o reclamos.....	58
Figura 9. Disponibilidad de equipos tecnológicos.....	59
Figura 10. Espacios de consulta relacionada al buen funcionamiento de los servicios.....	60
Figura 11. Realización de trámites relacionados con la prestación de servicios.	61
Figura 12. Proceso de atención claro y preciso.	62
Figura 13. Información clara y accesible en los procesos.....	63
Figura 14. Soluciones efectivas frente a inconvenientes.	64
Figura 15. Coordinación del GAD con otras instituciones en la mejora de los servicios.	65
Figura 16. Entrevista a la presidenta del GAD parroquial el Carmelo	67
Figura 17. Entrevista a vocal del GAD parroquial el Carmelo.....	68
Figura 18. Entrevista a Secretaria General del GAD parroquial el Carmelo	69
Figura 19. Entrevista a la presidente de la Comunidad Florida Alta	70
Figura 20. Entrevista a presidenta de la Comunidad Cartagena.....	71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Pre-defensa del TIC.....	87
Anexo 2. Certificado del Abstract por parte de idiomas	88

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la gestión pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) parroquial El Carmelo y su incidencia en la prestación de servicios durante el período 2023–2024. La problemática abordada se centra en las limitaciones administrativas y operativas que enfrentan los GAD parroquiales, pese al marco normativo que regula sus competencias y funciones. El estudio se sustenta en los enfoques teóricos de la Nueva Gestión Pública y la Teoría del Valor Público. Metodológicamente, la investigación adopta un enfoque mixto, cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional. Se aplicaron técnicas como la encuesta y el análisis documental, dirigidas a actores institucionales y ciudadanía, utilizando instrumentos estructurados bajo la escala de Likert. Los resultados evidencian que la gestión pública del GAD parroquial El Carmelo presenta un nivel moderado de desarrollo, caracterizado por avances en planificación y ejecución de servicios, pero con debilidades en la evaluación del desempeño, la participación ciudadana y los mecanismos de rendición de cuentas. Asimismo, se identificó que los servicios ofrecidos cumplen con las competencias establecidas, aunque su cobertura y calidad no siempre satisfacen plenamente las expectativas de la comunidad. En la discusión se constató que la aplicación parcial de los principios de la Nueva Gestión Pública y la limitada generación de valor público afectan la legitimidad institucional y la confianza ciudadana. Se concluye que fortalecer la planificación estratégica, transparencia, participación ciudadana y sistemas de control contribuirá significativamente a mejorar la gestión pública y la prestación de servicios en el GAD parroquial El Carmelo.

Palabras Claves: gestión pública, servicios públicos, bien común, GADs, calidad de servicios.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze public management in the Decentralized Autonomous Government (GAD) of El Carmelo parish and its impact on service provision during the period 2023-2024. The issue addressed focuses on the administrative and operational limitations faced by parish GADs, despite the regulatory framework governing their powers and functions. The study is based on the theoretical approaches of New Public Management and Public Value Theory. Methodologically, the research adopts a mixed approach: quantitative, descriptive, and correlational. Techniques such as surveys and document analysis will be applied, targeting institutional actors and citizens, using instruments structured under the Likert scale. The results show that the public management of El Carmelo parish GAD has a moderate level of development, characterized by advances in planning and service delivery, but with weaknesses in performance evaluation, citizen participation, and accountability mechanisms. Likewise, it was found that the services offered comply with established competencies, although their coverage and quality do not always fully meet community expectations. The discussion revealed that the partial application of New Public Management principles and the limited generation of public value affect institutional legitimacy and citizen trust. It was concluded that strengthening strategic planning, transparency, citizen participation, and control systems will contribute significantly to improving public management and service delivery in El Carmelo Parish GAD.

KEYWORDS: public management, public services, common good, GADS, service quality.

INTRODUCCIÓN

La gestión pública en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) constituye un eje fundamental para garantizar una adecuada prestación de servicios públicos y promover el desarrollo local. En el nivel parroquial, estos organismos enfrentan el desafío de responder a las necesidades de la ciudadanía con recursos limitados, estructuras administrativas reducidas y crecientes demandas sociales, lo que incide directamente en la calidad, cobertura y oportunidad de los servicios ofrecidos. En este contexto, el GAD parroquial el Carmelo no es ajeno a estas problemáticas, evidenciándose de servicios durante el periodo 2023- 2024.

A partir de esta realidad, el planteamiento del problema se centra en identificar las debilidades o fortalezas de la gestión pública del GAD parroquial el Carmelo y su incidencia en la prestación de servicios, considerando la percepción ciudadana y el desempeño institucional. Esta problemática se sustenta en diversos antecedentes de investigación, tanto a nivel nacional como internacional, que destacan que una gestión pública poco articulada, con limitada planificación, escasa participación ciudadana y débiles mecanismos de control, afecta negativamente a la generación de valor público y la satisfacción de la población.

La investigación se enmarca en una base sólida legal, fundamentada en la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y demás normativas vigentes que regulan las competencias, funciones y responsabilidades de los GAD parroquiales, estableciendo principios de eficiencia, transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas en la gestión pública y la prestación de servicios. Desde el punto de vista teórico, el estudio se apoya en la Teoría de la Nueva Gestión Pública, que promueve la modernización del Estado mediante prácticas gerenciales orientadas a resultados, eficiencia y descentralización; y en la Teoría del Valor Público, que enfatiza la generación de beneficios colectivos, la legitimidad institucional y la participación ciudadana como elementos clave de la acción pública. Asimismo, se desarrollan los conceptos fundamentales relacionados con la gestión pública, prestación de servicios entre otros, los cuales permiten delimitar y comprender las variables de estudio.

En cuanto al enfoque metodológico, la investigación adopta un método científico con un enfoque cuantitativo y cualitativo, apoyado en técnicas como la encuesta y el análisis documental. Se plantea la operacionalización de las variables, definiendo

dimensiones e indicadores que permiten medir la gestión pública y la prestación de servicios mediante instrumentos, facilitando el análisis de los datos obtenidos a través de tablas y gráficos estadísticos.

Posteriormente, los resultados son analizados y contrastados en la discusión, donde se relacionan los hallazgos empíricos con las teorías y los objetivos planteados, permitiendo identificar el grado de incidencia de la gestión pública en la prestación de servicios del GAD parroquial el Carmelo. El trabajo concluye con conclusiones que sintetizan los principales hallazgos de la investigación, evidenciando la relación existente entre la gestión pública y la prestación de servicios. A partir de este análisis, se formulan recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la planificación, participación ciudadana, la transparencia institucional y la mejora continua de los servicios públicos.

I. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel global, la provisión de servicios básicos continúa siendo desigual. Se estima que aproximadamente 2.200 millones de personas no tenían acceso a agua potable gestionada de manera segura y 3.5 mil millones carecían de servicios de saneamiento adecuados. Esta problemática se agrava en las zonas rurales, donde solo un 60% de la población accede a agua potable segura, frente al 86% en zonas urbanas. Por lo que estas brechas se oponen con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que plantean lograr cobertura universal de agua y saneamiento para 2030 (Naciones Unidas, 2023).

De igual forma el Banco Mundial [BM] (2022) se generaban 2.24 mil millones de toneladas de desechos al año donde el 33% no era manejado de forma ambientalmente segura. Es así que se prevé que para 2050 la cifra ascienda a 3.40 mil millones de toneladas anuales, con mayor impacto en países de ingresos bajos y medios donde la recolección, así como disposición final presentan limitaciones estructurales.

En Ecuador la finalidad de la gestión se centra en cumplir con cada necesidad de los ciudadanos para promover el progreso y desarrollo donde se direcciona las acciones a la adecuada administración de recursos estatales. Además, toma el Gobierno Abierto como el desafío para Ecuador y Latinoamérica convirtiéndose en el centro de toda la gestión pública en los procesos de planificación, presupuestos, inversión, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas. En Ecuador para lograr la gestión pública efectiva, si esta correlacionada con los registros administrativos, gestión de calidad y capacidad tecnológica (Camino et al, 2022).

Los servicios públicos en Latinoamérica presentan una acumulación de déficit históricos de acceso y calidad de estos debido a los problemas severos de integración y desigualdades sociales. A ello se suman las ineficiencias de la institucionalidad pública tanto nacional, sectorial, metropolitana o local, además el insuficiente financiamiento como las difíciles asignaciones sociales de costos. Asimismo, se evidencian dificultades en la adopción a las nuevas tecnologías para la gestión de servicios públicos y la incorporación de variedad de agentes privados en dichos procesos (Zavala et al., 2024).

Las causas de las limitaciones en la prestación de servicios públicos se relacionan principalmente con la insuficiente cobertura de infraestructura, la carencia de recursos financieros sostenibles y la limitada capacidad técnica de los gobiernos locales. A esto se suman factores estructurales como la desigual distribución territorial de inversiones, las dificultades de coordinación interinstitucional y las condiciones geográficas adversas que encarecen la provisión de servicios en áreas rurales. De igual manera, la creciente demanda poblacional frente a sistemas rezagados y la falta de mecanismos adecuados de participación ciudadana generan presiones adicionales sobre la gestión pública (Machín et al., 2020).

Esta serie de situaciones generan consecuencias como un acceso desigual a servicios básicos, persistencia de brechas entre zonas urbanas y rurales o el deterioro de la calidad de vida de la población. La falta de servicios adecuados contribuye al incremento de los riesgos sanitarios, afecta la sostenibilidad ambiental limitando el desarrollo económico y social de los territorios. Es así que la percepción de ineficiencia en la gestión pública debilita la confianza ciudadana reforzando la dependencia de comunidades rurales hacia niveles superiores de gobierno, lo que prolonga las desigualdades en la atención de necesidades esenciales (Alarcón et al., 2023).

De acuerdo al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) de la parroquia El Carmelo, esta se enfrenta a múltiples dificultades que condicionan la prestación de servicios básicos y limitan su desarrollo, donde la infraestructura de agua y saneamiento resulta insuficiente u obsoleta, pues una parte de la población aún se abastece de sistemas sin tratamiento y el alcantarillado urbano data de décadas pasadas, mientras en las zonas rurales predominan soluciones precarias. A esto se suma la débil articulación institucional entre el GAD parroquial y las juntas administradoras de agua, lo que ha impedido la ejecución de proyectos clave como la protección de fuentes hídricas, por su parte la limitada capacidad financiera también restringe la inversión en infraestructura, ya que gran parte del presupuesto se destina a mejoras urbanas, dejando rezagos en el ámbito ambiental y productivo. A ello se suman las condiciones geográficas con pendientes y riesgos de deslizamientos, que encarecen la provisión de servicios y provocan interrupciones en las redes. Esta situación genera desigualdades entre la cabecera parroquial y las comunidades periféricas, donde persisten carencias en agua segura, alcantarillado y manejo de

residuos, afectando tanto la calidad de vida de la población como la sostenibilidad del territorio (GAD Parroquial EL Carmelo, 2022).

El problema en el GAD el parroquial el Carmelo no radica en la forma de prestar el servicio, sino en las limitaciones para gestionar, coordinar y promover acciones que permiten la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Sin embargo, su gestión se ve afectada por restricciones financieras, limitada capacidad técnica y debilidades en la coordinación institucional, lo que dificulta la ejecución de iniciativas orientadas al fortalecimiento de la infraestructura básica y al desarrollo sostenible del territorio.

La gestión pública se rige a través del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial y el presupuesto participativo, debido a esto la gestión deberá responder a las competencias exclusivas del GAD parroquial lo cual no se genera un servicio eficiente debido a un nivel deficiente de gestión administrativa, recursos, participación ciudadana, coordinación interinstitucional entre otros. Estudiar este problema es fundamental, ya que permite comprender los factores que obstaculizan una gestión pública parroquial eficiente y formular estrategias para fortalecer su rol como gestores del desarrollo local.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se desarrolla la gestión pública en el GAD parroquial el Carmelo y su incidencia en la prestación de servicios en el año 2023-2024?

1.1 JUSTIFICACIÓN

La investigación se desarrolla dado que en los territorios rurales persisten limitaciones significativas en la cobertura, calidad y sostenibilidad de los servicios públicos, lo que hace evidente la necesidad de analizar cómo la gestión de los gobiernos parroquiales incide en el bienestar de la población. Al evidenciar la brecha entre lo planificado y lo realmente ejecutado, se busca comprender las causas que dificultan la provisión adecuada de servicios y cómo estas se relacionan con la capacidad institucional de los gobiernos locales.

Con el propósito de aportar un diagnóstico detallado que sirva para orientar la planificación en el nivel parroquial, el estudio se enfoca en fortalecer la toma de

decisiones en las autoridades y abrir el camino a nuevas investigaciones sobre descentralización y participación comunitaria en la gestión de servicios básicos. La investigación permitirá que se reconozcan de manera más clara los desafíos que enfrentan las parroquias rurales y que se generen estrategias para mejorar la eficiencia administrativa, asegurando una gestión pública que responda a las necesidades reales de la población.

El trabajo está dirigido para la comunidad de la parroquia objeto de análisis, que es la beneficiaria directa de los servicios públicos y que podrá visualizar de manera sistematizada las condiciones en las que estos se prestan. También está destinado a las autoridades locales y cantonales, que encontrarán en este estudio una herramienta útil para la toma de decisiones y la formulación de políticas más ajustadas a la realidad. De igual manera, la comunidad académica y los profesionales del ámbito público podrán utilizar los resultados como referencia para nuevas investigaciones, lo que amplía el alcance del estudio más allá del territorio en el que se aplica.

Esta investigación permite ampliar la comprensión sobre la gestión pública en parroquias rurales y su influencia en la prestación de servicios básicos ya que al analizar este vínculo se refuerza el conocimiento académico respecto a los alcances y limitaciones del proceso de descentralización, aportando con fundamentos conceptuales que enriquecen la discusión sobre la capacidad de los gobiernos locales para responder a las demandas de la ciudadanía. Es por ello que este estudio se convierte en un referente que puede contribuir a llenar vacíos de información en torno a la administración parroquial, generando bases sólidas que sirvan de guía para futuros trabajos que busquen profundizar en la gobernanza local y sus efectos en la calidad de vida de la población.

El estudio resulta necesario porque ayuda a identificar de manera concreta las debilidades y fortalezas en la gestión del gobierno parroquial, lo que permite disponer de información confiable para orientar la planificación, priorización y ejecución de proyectos destinados a mejorar la provisión de servicios. La investigación ofrece elementos útiles para la toma de decisiones de las autoridades, al evidenciar con claridad los problemas que afectan la continuidad y eficiencia de la atención a la comunidad. De esta manera, se convierte en una herramienta que puede ser

aplicada en la práctica administrativa, fortaleciendo la capacidad de respuesta frente a los retos que plantea la gestión en territorios rurales.

La calidad de los servicios públicos incide de manera directa en la vida cotidiana de la población, pues determinan el acceso a condiciones de salud adecuadas, a un entorno limpio y a oportunidades de desarrollo comunitario. Al poner en evidencia las carencias que enfrentan los habitantes de una parroquia rural, se abre la posibilidad de generar conciencia sobre la urgencia de mejorar la gestión pública y se promueve el ejercicio de derechos en igualdad de condiciones. Este estudio, por tanto, tiene un valor social al reflejar la voz y las necesidades de comunidades que suelen estar en desventaja frente a los sectores urbanos, contribuyendo así a la reducción de brechas sociales y a la búsqueda de una mayor equidad territorial.

La investigación ofrece un esquema de análisis que puede ser replicado en otros contextos rurales, al aplicar técnicas cuantitativas y cualitativas que permiten recoger información objetiva o sistemática sobre la gestión pública y su incidencia en los servicios. La combinación de estas herramientas brinda una visión integral que facilita la generación de comparaciones con otras parroquias que enfrentan problemáticas semejantes. Este aporte metodológico fortalece la construcción de investigaciones futuras, al mostrar un camino que asegura rigor en el estudio de la gestión pública en espacios descentralizados.

Los principales beneficiarios de la investigación son los habitantes de la parroquia, quienes encontrarán reflejada su realidad en un diagnóstico claro, documentado y sustentado en evidencias que visibilizan las carencias y necesidades de la población. De manera indirecta, también se beneficiarán las autoridades parroquiales y cantonales, al disponer de insumos actualizados que les permitan planificar con mayor precisión y diseñar intervenciones ajustadas a las demandas locales. Asimismo, la comunidad académica y los investigadores en ciencias sociales y de la administración pública contarán con un referente que puede orientar nuevas indagaciones, fomentando un mayor interés en el análisis de la gestión local como motor de desarrollo en territorios rurales.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la Gestión Pública en el GAD parroquial el Carmelo y su incidencia en la prestación de servicios en el año 2023-2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir la Gestión Pública en el GAD parroquial el Carmelo en la prestación de servicios.
- Identificar los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado el Carmelo, de acuerdo a sus competencias establecidas.
- Relacionar la Gestión Pública del GAD el Carmelo con la prestación de los servicios.

1.4.3. Preguntas de Investigación

¿De qué manera se genera gestión pública en el GAD parroquial el Carmelo en la prestación de servicios?

¿Cómo se desarrolla la prestación de servicios en el Carmelo de acuerdo a sus competencias?

¿Cuál es la percepción ciudadana de la gestión pública en el GAD parroquial el Carmelo en la prestación de servicios?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Ávila et al., (2022) en la investigación titulada "Toma de decisiones estratégicas en la gestión pública para el desarrollo social", como objetivo la toma de decisiones estratégicas como herramientas para elaborar políticas públicas que sean eficientes en este contexto ya que el desarrollo social precisa de la promoción de la democratización de cada proceso social, lo que amplía el derecho y libertad la ciudadanía sobre planificación, ejecución así como control de gestión pública, debido a esto la gestión pública debe generar la satisfacción de las necesidades básicas de la población, por lo tanto la toma de decisiones estratégica es una herramienta fundamental para ejercer una buena gestión pública, básicamente de elecciones para lograr resultados propuestos

Conlleva una investigación documental en base a distintas fuentes bibliográficas, en lo cual destacan información importante sobre cómo se desarrolla la gestión pública en la región donde se enfrentan al desafío del desarrollo social, donde existen dificultades y complejidad que hacen que esta sea la más desigual del mundo. Es por ello que la toma de decisiones estratégicas representa una posibilidad de desarrollar planes de acción que se orientan al progreso. La toma de decisiones estratégicas en la gestión pública concierne a seguir ciertos elementos para una buena implementación como el análisis de contexto de factores externos prosiguiendo con un diagnóstico organizacional tomando en cuenta la misión, visión, objetivos, valores organizacionales mediante políticas y programas para ejercer una buena toma de decisiones y así una excelente acción correctiva.

Cruz et al, (2020) en el estudio "La gestión pública como clave en el fortalecimiento de las empresas del Estado", lo cual hace referencia a administrar el recurso económico de una región, estado o país, y el capital humano que labora en las empresas del estado, para así lograr el manejo adecuado de políticas y normativas establecidas de manera que la gestión sea más efectiva, por lo tanto, tiene como objetivo el análisis de la gestión pública como elemento para fortalecer las instituciones estatales.

Se utilizó una metodología basada en el documental por esta razón, centrada en la recolección de información de fuentes bibliográficas para describir el alcance de la

gestión pública en el Estado y su papel en el fortalecimiento en los diferentes departamentos del Estado.

Se encontró que todos los aspectos que conforman un desarrollo de estado, incluyendo aspectos económicos, político, social, educación y cultural donde las instituciones se encargan de brindar estos servicios y bienes a la sociedad, resaltando la evolución de la gestión pública en América Latina, donde sus iniciativas de evaluación se encuadran dentro de la agenda amplia de la reforma del Estado así como la modernización de sus instituciones, relacionándose con la preocupación de mejorar la capacidad institucional del sector público.

La gestión pública afecta tanto de manera positiva o negativa directamente a la prestación de servicios, por lo cual se debe considerar importante la planificación, asignación de recursos y evaluación de políticas, debido a una gestión eficiente donde puede optimizar el uso de fondos, mejorar la infraestructura y asegurar que los servicios lleguen a quienes más lo necesitan, lo que, en última instancia, eleva la calidad de la población.

En el trabajo de Calle et al., (2024), se titula "Normativas de gestión pública en la administración de bienes públicos; estudio de Caso Ecuador", donde el objetivo fue evaluar la efectividad de la normativa de gestión pública en administración de bienes estatales, como la Constitución del 2008, en el preponderante de la Contraloría General del Estado en el control o supervisión del uso de recursos estatales.

La metodología incluyó una revisión detallada de documentos legales para así destacar el marco normativo de la gestión pública en la administración de bienes públicos en Ecuador.

La gestión pública en la administración de bienes públicos, como servicios en Ecuador abarcan una estructura normativa como la aplicación práctica de estas regulaciones y por ende la adecuada gestión de los bienes y servicios públicos. Como lo establece la Constitución del 2008, en su artículo 211 donde se detalla que la Contraloría General del Estado es el organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, la consecución de objetivos de las instituciones

estatales y personas jurídicas de derecho privado que tengan a su disposición recursos públicos.

Dentro de los roles en entidades gubernamentales a pesar de que el 70% cuenta con un equipo de apoyo para la Unidad de Administración de Bienes, el 30% restante no ha implementado esta posibilidad, lo que muestra una variabilidad en la aplicación de la normativa. Los servicios y bienes públicos aseguran que las necesidades de la ciudadanía sean atendidas de forma tanto efectiva como equitativa presentando varios desafíos como el financiamiento, corrupción o desigualdad en el acceso a servicios públicos

En el artículo de Albuja, (2021) tiene como título "Servicios Públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional"; que tuvo como objetivo identificar tensiones teóricas generadas a partir de la implementación de modelos constitucionales económicos que puedan ser de carácter estatal o favorables a la liberación económica y las técnicas de privatización. Se menciona las teorías de servicios públicos como garantías constitucionales, siendo medios de satisfacción del interés general para conocer si el actual modelo constitucional económico ecuatoriano goza de la flexibilidad jurídica para promover la gestión privada o pública de los servicios públicos.

Se utilizó una metodología de tipo transversal descriptivo; donde se hizo una comparativa de modelos económicos sobre servicios públicos, donde se divide a estos en categorías jurídicas y económicas que, desde el enfoque constitucional son garantías constitucionales y cumplen la función del acceso a derechos como el agua, energía eléctrica, saneamiento, educación, salud transporte entre otros. En la dimensión económica, las constituciones establecen parámetros según los cuales el estado o el sector privado participan en la prestación de dichos servicios.

En Ecuador las bases legales constitucionales de los servicios públicos se encuentran principalmente en la constitución del 2008 que establecen principios fundamentales para garantizar el acceso equitativo y la calidad de estos servicios, en lo cual reconoce el derecho de que todas las personas al acceso a servicios públicos de calidad además por medio de la intervención del estado en lo cual tiene un rol fundamental en la regulación y provisión de servicios públicos.

Además, esta incluye la creación de entidades reguladoras que supervisen tanto a los proveedores públicos como los privados además fomenta la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones relacionadas con la gestión de los servicios públicos esto se traduce en la obligación de los gobiernos locales de consultar y considerar las opiniones de la población. También es importante de destacar que la Constitución promueve la descentralización de la gestión pública lo que permite que los GADS asuman su responsabilidad en la provisión de estos servicios esto busca acercar la gestión a las comunidades y así mejorar la eficiencia.

Jurado, et al (2022) en su estudio "Análisis del modelo de gestión del GAD parroquial de Pieter del GAD y Santa Martha de Cuba en relación a la satisfacción de necesidades colectivas de la población", donde se planteó como objetivo analizar el modelo de gestión administrativa de GADs, para lo cual se desarrolló una metodología basada en el enfoque mixto en el que se incluyen enfoques cuantitativos y cualitativos en el mismo estudio, con el objetivo de darle profundidad al análisis en cuanto a la investigación.

Se plantea que el modelo de gestión administrativa permite a los GADS, ser organizados y eficientes para gestionar, planificar y promover el desarrollo de las parroquias, donde se articulan las necesidades de la población en planes, programas, proyectos, actividades y talleres realizados colectivamente con el apoyo de instituciones estatales y participación ciudadana.

Mediante este análisis se da a conocer de manera objetiva sus funciones dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en base a sus competencias establecidas tanto en la Constitución del Ecuador 2008 y el COOTAD, generando opciones de gestión para elaborar todas las acciones planteadas mejorando la calidad de vida de la población.

2.2. MARCO TEÓRICO

Las bases teóricas son la parte en la cual se constituye la revisión de diferentes teorías las cuales ayudaran a nuestro tema de investigación, debido a que será base para analizar desde una perspectiva fundamentada por diferentes críticos. Lo cual dentro de los sectores públicos su objetivo principal es garantizar el bienestar social y la calidad de vida de los ciudadanos a través de la prestación de servicios y la gestión pública que es la encargada de la administración eficiente de los recursos del estado

para satisfacer las necesidades. Por ende, se ha tomado como referencia la teoría de la Nueva Gestión Pública y la Teoría del Valor Público (Fuentes, 2023).

2.2.1 Teoría de la Nueva Gestión Pública

La Teoría de la Nueva Gestión Pública representa una corriente teórica que surgió para dar respuesta y enfrentar la problemática asociada al modelo burocrático. También llamado paradigma postburocrático o Administración Pública Gerencial, propone la introducción en el sector público, de componentes propios de la empresa privada, mediante el un estado orientado al trabajo efectivo de sus funciones y prestación de servicios, empleando para ello conceptos del liderazgo corporativo inspirados en los postulados neoliberales a nivel económico, cuyo enfoque principal es el aumento de la eficiencia (De la Cruz et al., 2024).

Las principales características de la teoría de la NGP son: la descentralización, el gerencialismo, el costo-eficiencia, los incentivos a la competitividad, la desregulación, la reducción del tamaño del gobierno mediante cierres o privatizaciones (tercerización) y de la intervención de este en la economía. La Nueva Gestión Pública no va a descubrir al mercado como recurso para el sector público, sino que enfatiza sus valores y produce un nuevo tipo de relación entre ambos. En este modelo, el ciudadano solamente puede votar a sus representantes para que gobiernen, que se ocuparán a través de terceros de gestionar los servicios públicos, por lo que el ciudadano se verá aislado de los espacios de consulta, decisión y control (Chávez et al, 2024).

La Nueva Gestión Pública se busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía, por medio de una gestión pública tanto eficaz como eficiente, es por ello que los servicios prestados por el Sistema de Administración Pública deben realizarse por medio de actividades con mayor calidad, en un marco de sistemas de control que promuevan la transparencia en los procesos de elección tanto de planes como de resultados, así como de la participación ciudadana como una manera de ejercer la administración pública. Siendo la NGP un modelo aplicado en el contexto del sistema privado pero que busca extrapolarse a la institucionalidad pública. En síntesis, la Nueva gestión Pública se fundamenta en: 1. La formulación estratégica de políticas de desarrollo y gestión. 2. La sucesiva eliminación del modelo burocrático, hacia otro en base a

resultados alcanzados. 3. La creación de valor público, 4. El desarrollo institucional adecuado al Estado. 5. El mejoramiento de las conquistas macroeconómicas e igualdad social(Díaz et al., 2023b).

La OCDE, (2016) considera que esta nueva forma de gestión de la Administración Pública se caracteriza por las líneas maestras que se exponen a continuación: Desregulación. Énfasis en las responsabilidades de los gestores y motivación para la mejora. El reforzamiento de las capacidades estratégicas del centro, junto con la reorganización e implantación de la función pública en la gestión y las reformas. Gestión más orientada hacia el cliente. La introducción de la competencia y el mercado. Utilización de métodos de evaluación y técnicas de gestión aplicadas en el ámbito empresarial (Huiman, 2022).

En relación entre la teoría de la nueva gestión pública y la prestación de servicios en el ámbito público es fundamental para comprender como se busca mejorar la eficiencia y la calidad en la administración pública. Se toma aspectos relevantes como la como la orientación al cliente, la nueva gestión pública enfatiza la importancia de tratar al ciudadano como un cliente. Esto significa que los servicios públicos deben diseñarse y gestionarse teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de la ciudadanía, similar a como se realiza en el sector privado (Caminos et al, 2022).

Uno de los principales objetivos de la nueva gestión pública es aumentar la eficiencia en la prestación de servicios lo que implica la implementación de prácticas gerenciales que permitan optimizar los recursos y mejorar la calidad del servicio. La nueva NGP promueve la descentralización esto es importante dentro de las diferentes actividades que conllevan los GADs al poseer su propia autonomía, lo que puede llevar a una mayor competitividad entre diferentes entidades y a una mejora dentro de la calidad de los servicios adaptándose a las necesidades locales (Araujo, 2022).

También se debe tomar en cuenta los sistemas de control que promuevan la transparencia y ejecutar la rendición de cuentas, debido a esto se genera mayor confianza en la ciudadanía, considerando que la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre la prestación de los servicios por parte de las instituciones locales, ya que esta inclusión de los ciudadanos en procesos de consulta puede contribuir a un mejor diseño y entrega de servicios.

2.2.3. Teoría del valor público

Con respecto a esta teoría el valor público implementada por Mark Moore consiste en que los recursos públicos deben ser utilizados para incrementar el valor teniendo en consideración que el valor público debe de ir más allá de un enfoque de impactos monetarios y debe incluir beneficios sociales percibidos por los ciudadanos. Una perspectiva más general considerada al valor público como un enfoque integral para pensar en la gestión pública y en la mejora continua en los servicios públicos (Daza et al, 2024).

La idea del valor público surgió como una alternativa a la NGP y la ideología del mercado enarbolada por el neoliberalismo a mediados de los años noventa, cuando el gobierno y la justicia social fueron vistos como obstáculos para el progreso de la economía y la sociedad (Luna et al, 2021).

Es el conjunto de estrategias políticas, programas y proyectos que de antemano tiene la organización desde su fundación, sin embargo, estos proponen beneficios para una población diversa que al final de cuentas terminará por solicitar nuevos beneficios en función de sus necesidades. Moore detalla que se debe considerar que la sociedad tiene expectativas desiguales para sus directivos públicos, así como privados donde objetivo de las intervenciones públicas no es un actor único, ni es un actor monolítico, sino diverso (Espejo et al, 2023).

De acuerdo a la definición previamente dada, para lograr crear valor público, los proveedores de los servicios públicos deben preguntarse lo siguiente:

- ¿Para qué es este servicio?
- ¿A quién se le rendirá cuentas?
- ¿Cómo sabemos que hemos tenido éxito?

Para lograr responder estas preguntas, el organismo público deberá evaluar la política de acuerdo a dos criterios:

a) El análisis coste-beneficio en las preferencias puramente individuales, de tal modo que la política a implementarse cueste poco y beneficie más;

b) El análisis de coste-efectividad y la evaluación de los programas de acuerdo a lo que los gobiernos consideran valioso, es decir, de acuerdo con los objetivos señalados como representantes de un interés colectivo de la sociedad (De la Torre et al, 2023).

2.2.4. Bases conceptuales

2.2.4.1 El bien común

Es un enfoque filosófico y político que plantea que las acciones del Estado y de la sociedad deben orientarse hacia el beneficio colectivo, priorizando los intereses de la comunidad sobre los intereses individuales. Bajo esta visión, lo público adquiere sentido en la medida en que promueve condiciones de vida dignas para todos (Rivas, 2023).

Se concibe como un principio rector de la organización social, en el que las instituciones, normas y políticas deben estructurarse con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades y el acceso a bienes esenciales. El bien común, en este caso, no es un beneficio acumulado por unos pocos, sino un estado de equilibrio en el que la colectividad puede desarrollarse armónicamente (Hernández., 2023).

Se puede entender como un fundamento ético que guía la gestión pública y privada hacia la satisfacción de necesidades sociales compartidas, donde se resalta que los recursos, tanto materiales como institucionales, deben administrarse de forma justa y equitativa, asegurando que los resultados de las decisiones políticas favorezcan a la mayoría (Vértiz et al., 2023).

2.2.4.2 Gestión Pública

Es la administración del recurso económico de una región, estado o país y el capital humano que labora en las empresas del estado, logrando el manejo adecuado de las políticas y normativas establecidas para que esta sea eficiente, por lo que se toma en cuenta todo los aspectos que conforman un desarrollo de estado, donde se incluyen elementos económicos, políticos, sociales y culturales ya que las empresas del Estado en gran parte son encargadas de brindar estos servicios y bienes a la sociedad (Lozano, 2021).

Esta es indispensable para la construcción de sociedades más justas, equitativas y felices, ya que en gran medida porque el rol del Estado, fuente de eternos debates

entre quienes prefieren una participación mínima (liberales) y quienes optan por una participación plena (intervencionistas) en asuntos económicos y cotidianos requiere una planificación responsable, justa y democrática que vele siempre por el mejoramiento paulatino y las reglas de vida más justas (Albuja, 2021).

2.2.4.3 Servicios públicos

Los servicios públicos como forma de satisfacción de necesidades humanas, no solo las fisiológicas sino también las de seguridad, pertenencia o prestigio, lo cual el Ecuador se encuentra garantizado el derecho de las personas de disponer de bienes y servicios de calidad óptima y a elegirlos con libertad (Gómez et al., 2021).

La noción de "servicio público" presenta connotaciones diversas entre los distintos Estados, incluso dentro de un mismo espacio de integración, por lo que resulta difícil intentar exhibir una definición universal de "servicio público". Al igual que cada realidad social es única en su propio espacio territorial y su propio entorno jurídico, también lo es el modelo de gestión pública elegido por el Gobierno para responder a los dilemas actuales (Fuentes, 2023).

2.2.4.4 Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADS)

Contienen una estructura básica, tienen un sistema de participación ciudadana que se regula por acto normativo, para elaborar los planes de desarrollo y ordenamiento territorial y formular políticas públicas locales. Así, la participación ciudadana en este nivel de gobierno está llamada a cumplir un papel de gran relevancia para orientar el efectivo ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución de la República en busca de conseguir una sociedad más organizada, con una cultura de respeto al cumplimiento del marco jurídico vigente (Vilela, 2024).

2.2.4.5 La calidad del servicio

Se define como un enfoque que busca evaluar la brecha existente entre las expectativas de los usuarios y la percepción real del servicio recibido. Bajo esta idea, la calidad no se limita a la infraestructura o a los procesos, sino que se mide en función de la satisfacción que genera en quienes utilizan el servicio, identificando discrepancias que permitan orientar mejoras (Sánchez et al., 2023). Se relaciona con la capacidad de una organización para cumplir de manera constante con los estándares prometidos, ofreciendo eficiencia, oportunidad y confiabilidad en la

atención. Se trata de garantizar que los recursos empleados respondan a criterios de regularidad y seguridad, generando confianza en la población que depende de los servicios públicos (Cabana et al., 2020). Es un conjunto de dimensiones que permiten valorar el desempeño de un servicio, tales como la accesibilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la tangibilidad. Estas dimensiones constituyen indicadores que sirven para medir en qué medida la organización que presta un servicio logra satisfacer las necesidades del usuario, asegurando tanto la continuidad como la calidad en la prestación (Rivas, 2023).

2.3. Marco Legal

En esta investigación, el marco legal es importante ya que abarca la base normativa que regula y dirige las organizaciones públicas en cómo realizar sus actividades. Por lo tanto, dentro de esta investigación parte desde la Constitución del Ecuador 2008, además centrándose en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) el cual es el que organiza el territorio y regula los diferentes niveles de Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) en este caso el GAD parroquial el Carmelo.

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador 2008

Artículo	Relación
Art. 211.- La Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.	Establece el marco legal para la Contraloría General del Estado, resaltando su rol como un organismo técnico clave en la supervisión y control de la gestión de los recursos públicos.
Art. 239.- El régimen de gobiernos autónomos descentralizados se regirá por la ley correspondiente, que establecerá un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo y definirá las políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo.	Este artículo hace referencia al marco legal en el cual regula el funcionamiento de los GADs, asegurando que operen dentro de un sistema jurídico claro, también se menciona el sistema de competencias de carácter obligatorio y progresivo lo que implica que las responsabilidades de atribuciones de los gobiernos autónomos estarán claramente definidas.
Art. 267.- Los gobiernos parroquiales rurales ejercerán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las adicionales que determine la ley.	Se da a conocer que las entidades de gobierno local operan dentro de sus áreas lo cual tienen un papel fundamental en la administración y gestión de sus comunidades en donde tendrán ciertas responsabilidades y atribuciones que le son exclusivas, lo que significa que son únicas

Art. 273.- Las competencias que asuman los gobiernos autónomos descentralizados serán transferidas con los correspondientes recursos.

entidades autorizadas para ejercer esas competencias en su ámbito.

Este artículo señala que cuando se asigna responsabilidades y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados están bien ir acompañados de los recursos necesarios para su ejercicio.

Art. 293.- La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo. Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y los de otras entidades públicas se ajustarán a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales, respectivamente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y su autonomía.

Se da a conocer que los GADs en si dependen del presupuesto general del estado para el cumplimiento de sus funciones, sin embargo, estos pueden obtener sus propios recursos ya que poseen autonomía económica, esto hace referencia a que se pueden auto gestionar para obtener sus propios recursos.

Estos artículos tomados de la Constitución de la República del Ecuador 2008, destacan una base sólida para su uso y funcionamiento tanto de las organizaciones e instituciones del Estado Ecuatoriano, destacando la importancia de su gestión más eficiente en base a sus competencias como lo establecen en este caso a los Gobierno Autónomos Descentralizados, debido a esto se pueda llevar una mayor calidad en la prestación de servicios y promoviendo una cooperación más estrecha en áreas como el desarrollo económico, social y ambiental.

Tabla 2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Artículo	Relación
Art. 1.- Ámbito. - establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio: el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera.	Se toma como referencia este artículo debido a que establece los parámetros administrativos a los diferentes niveles de gobierno en cuanto a su autonomía política, administrativa y financiera lo cual se establece las diferentes competencias a ejecutarse.
Art. 5.- Autonomía. - La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes.	Dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, se establece que poseen autonomía en base a las competencias establecidas en dicha ley bajo su responsabilidad en beneficio de sus habitantes.

Art. 8.- Facultad normativa de los gobiernos parroquiales rurales.- En sus respectivas circunscripciones territoriales y en el ámbito de sus competencias y de las que les fueren delegadas, los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales tienen capacidad para dictar acuerdos y resoluciones, así como normas reglamentarias de carácter administrativo, que no podrán contravenir las disposiciones constitucionales, legales ni la normativa dictada por los consejos regionales, consejos provinciales, concejos metropolitanos y concejos municipales.

Se da a conocer que todos los niveles de gobiernos están sujetos al COOTAD para el ejercicio de sus competencias, en este caso los gobiernos parroquiales poseen sus propias facultades para ejercer dentro de su contexto en beneficio de la ciudadanía.

Art. 63.- Naturaleza jurídica. - Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera.

Naturalmente al poseer naturaleza jurídica en el Ecuador se refiere a su condición de entidades públicas con personalidad jurídica propia, autonomía y capacidad para ejercer funciones y competencias específicas.

Art. 66.- Junta parroquial rural. - La junta parroquial rural es el órgano de gobierno de la parroquia rural. Estará integrado por los vocales elegidos por votación popular, de entre los cuales el más votado lo presidirá, con voto dirimente, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia electoral. El segundo vocal más votado será el vicepresidente de la junta parroquial rural.

Según el COOTAD del Ecuador, una junta parroquial rural es una entidad de gobierno autónomo descentralizado que ejerce sus competencias en la localidad para el bienestar de la población.

El reglamento de Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD, es fundamental para la implementación efectiva de la descentralización y autonomía en Ecuador.

Tabla 3. Ley Orgánica de Participación Ciudadana

Artículo	Relación
Art. 3.- Objetivos. - Esta Ley incentiva el conjunto de dinámicas de organización, participación y control social que la sociedad emprenda por su libre iniciativa para resolver sus problemas e incidir en la gestión de las cuestiones que atañen al interés común para, de esta forma, procurar la vigencia de sus derechos y el ejercicio de la soberanía popular.	Garantizar la democratización de las relaciones entre la ciudadanía y el Estado en sus diferentes niveles de gobierno, la igualdad de oportunidades de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades.
Art. 4.- Principios de la participación. - La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.	El ejercicio de los derechos de participación ciudadana y organización social se rigen a través de varios principios como igualdad, interculturalidad, plurinacionalidad, autonomía entre otros que permiten la libertad de expresión y difusión de las diferentes opiniones.

Art. 88.- Derecho ciudadano.- Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual o colectiva, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas lícitas de organización, podrán solicitar una vez al año la rendición de cuentas a las instituciones públicas o privadas que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público, así como a los medios de comunicación social, siempre que tal rendición de cuentas no esté contemplada mediante otro procedimiento en la Constitución y las leyes.

El ejercicio de los derechos de participación ciudadana y organización social se rigen a través de varios principios como igualdad, interculturalidad, plurinacionalidad, autonomía entre otros que permiten la libertad de expresión y difusión de las diferentes opiniones.

Art. 91.- Objetivos.- La rendición de cuentas tiene los siguientes objetivos: 1. Garantizar a los mandantes el acceso a la información de manera periódica y permanente, con respecto a la gestión pública; 2. Facilitar el ejercicio del derecho a ejecutar el control social de las acciones u omisiones de las gobernantes y los gobernantes, funcionarias y funcionarios, o de quienes manejen fondos públicos; 3. Vigilar el cumplimiento de las políticas públicas; y, 4. Prevenir y evitar la corrupción y el mal gobierno.

Las ciudadanas y ciudadanos, podrán solicitar una vez al año la rendición de cuentas a las instituciones públicas o privadas que presten servicios públicos.

Art. 96.- Libre acceso a la información pública. - El Estado garantiza el derecho que tienen las ciudadanas y ciudadanos de acceso libremente a la información pública, de conformidad con la Constitución y la ley. Este derecho constituye un instrumento fundamental para ejercer la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social.

Reconoce y garantiza el derecho de la ciudadanía a acceder libremente a la información pública generada por las instituciones del Estado. Este acceso permite a los ciudadanos participar de manera informada en los asuntos públicos, fortalecer los procesos de rendición de cuentas y ejercer control social sobre la gestión pública, promoviendo así la transparencia y la buena administración de los recursos públicos.

La ley orgánica de participación ciudadana es importante ya que establece mecanismos, principios y normas que garantizan la intervención activa de la ciudadanía en la gestión pública.

Tabla 4. Reglamento Para El Ejercicio De La Participación Ciudadana En Los Asuntos De Competencia Del Consejo De Regulación, Desarrollo Y Promoción De La Información Y Comunicación

(Resolución No. Crdpicple2019003)

Artículo	Relación
<p>Art. 3.- Principios. - A más de los principios determinados en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y en la Ley Orgánica de Comunicación, para el desarrollo de los procesos de participación que ejecute el Consejo de Regulación, Desarrollo y Promoción de la Información y Comunicación, regirán los siguientes:</p> <p>a) Autonomía. La intervención de los participantes deberá ser realizada sin coacción o condicionamiento alguno, respetando su autonomía y libertad de expresión.</p> <p>b) Buena fe. - Los interesados y participantes actuarán con honradez, probidad, transparencia, diligencia, responsabilidad, en un clima de confianza, colaboración y respeto mutuo.</p> <p>c) Información y transparencia. Las personas accederán a la información pública previa a la aprobación, derogación o reforma de actos normativos y antes, durante o después del desarrollo de política pública y otros proyectos que sean sometidos al proceso de participación ciudadana, en las formas previstas en este Reglamento.</p> <p>d) Información veraz y suficiente. El Consejo proporcionará a los interesados y participantes toda la información objetiva, oportuna, sistemática y veraz relativa al proyecto normativo, de política pública o de interés general.</p> <p>e) Oportunidad. - Los procesos de participación ciudadana se realizarán antes de la aprobación, derogación o reforma de los actos normativos y antes, durante o después del desarrollo de políticas públicas y demás proyectos de interés general que sean requeridos.</p> <p>f) Plazo razonable. - La convocatoria se realizará respetando el tiempo necesario para el desarrollo integral de su respectivo proceso.</p> <p>g) Participación ciudadana. Todas</p>	<p>Este artículo señala que la participación ciudadana debe desarrollarse sin presiones (autonomía), con honestidad y confianza entre las partes (buena fe), y con acceso previo a información pública clara y suficiente. Además, exige que los procesos se realicen en momentos oportunos, con plazos adecuados para que la ciudadanía pueda intervenir de manera real. También asegura que todas las personas puedan opinar o proponer sobre normas y políticas públicas, siempre dentro de un marco de respeto y convivencia.</p>

las personas, colectivos o sus representantes podrán participar en la construcción de regulaciones, de política pública y demás proyectos a través de la expresión de sus opiniones, recomendaciones o comentarios sobre el tema propuesto.

h) Respeto. - Como principio básico de convivencia social y para efectos de este Reglamento, el trato en todo el proceso de Audiencias Públicas será cordial, permitiendo la canalización de las intervenciones de manera objetiva y prevalecerá la tolerancia. Toda persona será responsable de las consecuencias legales a que dé lugar la falta de la aplicación de este principio.

Tabla 5. Reglamento Orgánico Funcional Del Gobierno Parroquial El Carmelo
Resolución No 002

Artículo	Relación
Art. 2. Objeto. - Este reglamento busca viabilizar la aplicación de las normas contenidas en la Constitución de la República, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD y demás leyes, con el objeto de desarrollar en forma óptima sus atribuciones, funciones y competencias constitucionales y legales.	Este artículo indica que el reglamento sirve para aplicar correctamente las normas legales vigentes, con el fin de que las instituciones cumplan de forma eficiente sus funciones y competencias.
Art. 3. Principios. - La organización y funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural El Carmelo, se estructurará de acuerdo con los principios de juridicidad, jerarquía, unidad, solidaridad, subsidiaridad, complementariedad, responsabilidad, coordinación, cooperación, eficiencia, eficacia, equidad, sustentabilidad, economía y participación ciudadana.	Este artículo señala que la organización y funcionamiento del GAD Parroquial El Carmelo se rige por principios legales, administrativos y sociales que orientan su gestión para actuar de manera coordinada, eficiente, equitativa y con participación ciudadana.
Art. 5. Autonomía. La autonomía política, administrativa y financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural El Carmelo, comprende el derecho y la capacidad efectiva para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en su respectiva circunscripción territorial, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes. Esta autonomía se ejercerá de	Este artículo indica que el GAD Parroquial El Carmelo tiene autonomía política, administrativa y financiera para gobernarse con sus propias normas y autoridades dentro de su territorio, sin intervención de otros niveles de gobierno, cumpliendo responsablemente sus competencias en beneficio de la población.

manera responsable y solidaria, especialmente en el cumplimiento de las competencias establecidas en la Constitución de la República y en el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.

En la parroquia el Carmelo se da a conocer una resolución y reglamentos que este utiliza.

- Reglamento Interno que Norma el Funcionamiento del Gobierno Autónomo Parroquial Rural de El Carmelo
- Reglamento para el uso de la Cancha sintética "Richard Carapaz" ubicada en la Parroquia El Carmelo, bajo la administración del Gobierno Parroquial Rural El Carmelo
- Reglamento interno para el uso del tractor agrícola.
- Resolución que regula al Consejo de Participación del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural El Carmelo

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Mixto

Integra los enfoques cuantitativo y cualitativo donde su uso simultaneo, el diseño secuencial o la combinación de datos en la fase de análisis lo que permite aprovechar las fortalezas de cada enfoque para compensar sus limitaciones, incrementando así la validez, confiabilidad o relevancia de los datos obtenidos (Alegre, 2022).

El enfoque metodológico mixto fue elegido para este estudio debido a su complejidad, lo cual involucra procesos administrativos dentro del territorio. La gestión pública no puede evaluarse únicamente mediante datos numéricos o indicadores, su efectividad depende también de factores cualitativos como la participación ciudadana, articulación interinstitucional, transparencia, la satisfacción de la comunidad y la capacidad organizativa del GAD. Este enfoque es fundamental porque permitió obtener una comprensión más amplia y precisa del fenómeno estudiado. Este integra las fortalezas de los dos métodos, superando las limitaciones que tiene cada uno por separado, para así llegar a formular conclusiones más precisas y recomendaciones más pertinentes.

3.1.2 Enfoque Cualitativo

Es definida como el procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes, estudiando diferentes objetos para comprender la vida social del sujeto a través de los significados desarrollados por este (Alban, 2020). Este enfoque fue utilizado en la investigación ya que se recolectó información útil para dar respuesta a las preguntas de investigación y posterior a ello establecer un criterio para determinar la discusión sobre el tema, a través de las cinco encuestas realizadas a funcionarios del GAD el Carmelo y presidentes comunitarios.

3.1.3 Enfoque Cuantitativo

De acuerdo con Hernández et al. (2017) este enfoque "Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación" (p.5). Mediante este enfoque se determinó datos a través de encuestas realizadas a la población, así como la satisfacción de la ciudadanía, también a través de la formula se dio a conocer el número de personas a las cuales se les realizó una encuesta. Tomando en cuenta el número de la población finita ya que se conoce el número de habitantes de la parroquia encontrados en la plataforma del INEC 2022.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1 No experimental

Se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza donde las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos, se utiliza este tipo de diseño ya que no manipula las variables solo hace una profunda observación e investigación, dentro de los acontecimientos como tal y como se realizan en su contexto natural, para después analizarlos (Fernández et al., 2022).

El estudio adoptó un diseño no experimental por las situaciones analizadas ya existían en el contexto del GAD parroquial el Carmelo lo cual no pudo ser manipulado. Las variables relacionadas con la gestión pública y su incidencia en la prestación de servicios, así como sus efectos, habían ocurrido previamente y formaban parte de la dinámica institucional del GAD. Por esta razón, la investigación se centró en describir y analizar los hechos tal y como sucedían en su entorno real, sin intervenir en los procesos administrativos ni en las relaciones interinstitucionales. Esta investigación

permitió realizar una observación profunda y contextualizada de la gestión pública y de los factores que influían en la prestación de servicios, lo cual hizo comprender la realidad parroquial con mayor rigor.

3.1.2.2 Descriptiva

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan ya que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas (Alegre, 2022).

La investigación utilizó un alcance descriptivo porque resultó fundamental detallar con precisión como se manifestaban los procesos de gestión pública dentro del GAD parroquial el Carmelo y de qué manera estos influían en la prestación de servicios. Este tipo de estudio permitió conocer los procedimientos administrativos en el momento de adquirir un servicio como el alquiler del tractor o la cancha sintética entre otros en donde se debe presentar una solicitud y entregar a secretaria para que se proceda a dicha adquisición, la organización interna hace referencia a la estructura orgánica del GAD lo cual se da a conocer que está conformado por 4 comisiones las cuales son comisión de educación cultura y deporte, comisión de productividad y economía, comisión salud y medio ambiente y comisión de conectividad y viabilidad. La planificación institucional, la coordinación interinstitucional tanto con instituciones públicas (GAD Municipal, Prefectura del Carchi, Patronato) como privadas (ACNUR, HOPE, HIAS) y la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios que presta la parroquia. El enfoque descriptivo también facilitó identificar las particularidades de la gestión pública en el territorio, analizando los diferentes elementos como la eficiencia de los tramites, la capacidad técnica del talento humano, la participación ciudadana y la transparencia en los procesos. Esto permitió delimitar de manera rigurosa el desempeño institucional como los servicios prestados.

3.1.2.3 Explicativo

Va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; enfocándose en responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, centrándose en explicar por qué ocurre un fenómeno y las condiciones en que se manifiesta o porque se relacionan dos o más variable (Fernández et al., 2022).

La investigación asumió un alcance explicativo porque no solo se buscó describir cómo se desarrollaba la gestión pública dentro del GAD parroquial el Carmelo, sino comprender las causas que originaban determinadas situaciones y resultados en la prestación de servicios. Este enfoque permitió ir más allá centrándose en analizar su incidencia de factores como la planificación, el talento humano, los recursos disponibles, la participación ciudadana, la cooperación interinstitucional y la organización interna en los resultados de la administración. El enfoque explicativo hizo posible analizar las causas que limitaban la eficiencia de la gestión pública como es la débil coordinación institucional, restricción presupuestaria, limitada capacidad técnica y las condiciones geográficas lo cual dificultan la ejecución de proyectos y cobertura equitativa de servicios. Además, en comprender como el desempeño administrativo influía en la satisfacción ciudadana, el cumplimiento de las competencias parroquiales y la capacidad institucional para responder a las necesidades comunitarias.

3.1.2.4 Bibliográfica

Se define como un proceso sistemático de recopilación y análisis de información a partir de fuentes documentales previas, con el objetivo de desarrollar una comprensión exhaustiva y actualizada sobre el tema particular. Permite a los investigadores conocer el estado actual del conocimiento sobre un tema determinado, identificar las principales teorías y enfoques que se han desarrollado al respecto (Chumo, 2025).

En la investigación bibliográfica resultó fundamental para construir una base teórica sólida que permitió el estado del conocimiento sobre la gestión y la prestación de servicios dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo. Este tipo de estudio fue pertinente debido al análisis de documentos oficiales, estudios académicos, artículos científicos y otras fuentes lo cual permitió sistematizar la información. Este enfoque bibliográfico hizo posible conocer los fundamentos

conceptuales que sustentaron la gestión pública, los principios constitucionales que rigen el funcionamiento de los GADs, así como los criterios de eficiencia, participación, planificación y prestación de servicios. Además, permitió examinar investigaciones previas como la teoría de valor público y la nueva gestión pública, sus antecedentes tanto a nivel general y local los cuales dio una visión más clara sobre el tema y experiencias similares desarrolladas en otros territorios. Fue esencial porque proporciono un soporte teórico, normativo y contextual necesarios para comprender, interpretar y contractar los hallazgos obtenidos, fortaleciendo la validez del estudio y permitiendo construir conclusiones fundamentadas.

3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

La prestación de servicios públicos en la parroquia el Carmelo está determinada por la gestión pública que se lleva efecto en dicha parroquia.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1 Variable independiente – Gestión Pública

La gestión pública se refiere al conjunto de acciones, procesos y decisiones realizadas por entidades gubernamentales para administrar recursos públicos y brindar servicios a la sociedad, con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas y promover el bienestar general (Alarcón et al., 2023).

3.3.2 Variable dependiente – prestación de servicios

La prestación de servicios es un eje fundamental en el desarrollo y funcionamiento de cualquier sociedad, especialmente en la gestión pública, donde su objetivo es garantizar el bienestar de la población a través de la oferta de servicios accesibles, eficientes y de calidad (Sánchez et al., 2023).

Tabla 6. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Gestión Pública	Planificación	-participación del personal en la implementación de proyectos o programas -evaluación de los programas o proyectos propuestos	Entrevista (dirigido a los servidores público del GAD de la parroquia el Carmelo)	Cuestionario
	Cooperación Interinstitucional	- Número de proyectos con entidades privadas - Número de proyectos con instituciones publicas - proyectos completados		
	Talento Humano	- personal capacitado en cada área en base a su función - participación o interacción entre personal y comunidad		
	Organización	-Número de comisiones que contiene la estructura del Gobierno Autónomo Descentralizado en Carmelo -coordinación entre áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado el Carmelo		

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Prestación de servicios	Fiabilidad de los servicios	- tiempo establecido en la realización de los proyectos propuestos - confianza al adquirir un servicio del GAD		
	Capacidad de respuesta	-Número de personal que dispone la institución - cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos		
	Tangibilidad	-equipos disponibles en el Gobierno Autónomo Descentralizado -Número de áreas que dispone el Gobierno Autónomo Descentralizado	Encuesta (dirigido a los habitantes de la parroquia el Carmelo)	Cuestionario
	Atención e información	- cumplimiento de servicios -Tiempo de espera para atender una queja		
	Competencia	- de efectividad de los servicios -Tiempo de disponibilidad para atender a la ciudadanía - personal capacitado		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1 Método inductivo

Una característica fundamental del método inductivo es su dependencia de la observación y la recolección de datos empíricos con el objetivo de identificar patrones y establecer generalizaciones. A partir de la detección de regularidades, se pueden proponer hipótesis o teorías que explican los fenómenos observados. Además, conlleva los siguientes elementos como la observación, la identificación de patrones, formulación de hipótesis, verificación empírica y por ende llegar a las conclusiones (Jiménez, 2021).

El método inductivo resalto pertinente para esta investigación por que permitió analizar la gestión pública del GAD parroquial el Carmelo partiendo del estudio de situaciones reales, evidencias concretas y datos obtenidos directamente del territorio. Dado el propósito del estudio consistió en comprender como la gestión administrativa incidía en la prestación de servicios para la comunidad, fue necesario partir normativas institucionales y opiniones ciudadanas. Por ello, el método inductivo se ajustó de manera adecuada, ya que posibilito construir conclusiones generales a partir del análisis ordenado de datos particulares obtenidos en el GAD y en fuentes documentales.

3.4.2 Método deductivo

Es ampliamente empleado en disciplinas formales, destacándose por ser más estructurado y riguroso que el método inductivo, debido a que el método deductivo comienza en teorías o principios generales que se aplican de manera lógica para obtener conclusiones específicas (González et al., 2021).

El método deductivo fue adecuado para esta investigación porque permitió partir de marcos conceptuales y normativas generales sobre la gestión pública y la prestación de servicios, para luego analizar cómo estos principios se manifestaban específicamente en el GAD parroquial el Carmelo. Debido a que el estudio se desarrolló en un contexto regulado por las leyes, como el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y la Constitución de la República, este método facilito examinar si las funciones y competencias

asignadas por la normativa se cumplieran en la práctica y en qué medida influían en los resultados administrativos y sociales del territorio.

3.4.3 Método analítico

Consiste en descomponer un problema en diferentes partes, para investigar cada uno por separado, y posteriormente, evaluar la interrelación entre ellas. También es posible concebirlo como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas (Reyes, 2022). Permitted descomponer la gestión pública del GAD El Carmelo en partes como la planificación, talento humano, organización y cooperación institucional, para analizar cómo cada una influye en la prestación de los servicios. Además, permite interpretar la información obtenida mediante encuestas, entrevistas y análisis documental.

3.4.4 Método sintético

Es aquel que busca reconstruir un todo a partir de sus elementos; es decir, uniendo sus partes. Para observar el comportamiento de su naturaleza, sus particularidades y las relaciones que existan entre sus elementos (Reyes, 2022). Esto permitió integrar la información sobre la gestión pública del GAD El Carmelo y la prestación de servicios, uniendo resultados de sus dimensiones para obtener conclusiones generales sobre cómo la gestión influye en los servicios. Considerando los conceptos de servicios públicos, gestión pública, Gobiernos Autónomos Descentralizados, calidad del servicio.

3.5. Técnicas para recolección de datos

3.5.1 Análisis documental

Es un proceso de acceso a la información disponible para construir el conocimiento. A través de éste, el investigador comprende y analiza las definiciones y conceptos alrededor de un tema de investigación. En este sentido, la forma de realizar este análisis depende de los insumos disponibles y de la experiencia y habilidades del propio investigador. El proceso consta de ocho etapas: búsqueda, selección, recolección, clasificación, organización, análisis, interpretación y presentación; para cada una se describen algunas prácticas que pueden ser utilizadas (Aranda et al., 2024). El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de El Carmelo, al igual que todos los Gobiernos Autónomos del país orientan el cumplimiento de sus competencias, funciones y fines basados en los siguientes instrumentos normativos: A

nivel nacional: Constitución De La República, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social, Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo. A nivel parroquial: Reglamento Interno que Norma el Funcionamiento del Gobierno Autónomo Parroquial Rural de El Carmelo, Resolución que regula al Consejo de Participación del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia El Carmelo, Reglamento para el uso de la Cancha sintética "Richard Carapaz" ubicada en la Parroquia El Carmelo, bajo la administración del GAD El Carmelo Por otro lado, los instrumentos de planificación con que cuenta el GAD parroquial son los siguientes: Guía técnica para la Actualización de Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Rural El Carmelo 2023 - 2027, construido en articulación técnica y metodológica a los lineamientos definidos por la secretaria de Planificación, Plan Anual de Contratación (PAC), mismo que contiene las obras, bienes o servicios, incluidos los de consultoría que se contratan cada año, en función de sus respectivas metas institucionales y lo que determina el Art. 22 de la Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública.

3.5.2 Entrevista

Es una técnica basado en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema (Mora, 2022). Enfocada al tema de investigación se realizó cinco entrevistas, tres funcionarios del GAD parroquial el Carmelo y dos presidentes comunitarios los cuales se dan a conocer de una forma más detallada en la tabla 10. La información que se obtuvo dando a conocer cuáles son los servicios que presta el GAD, los instrumentos de planificación a los que se rige (PDOT, PND,), las dificultades que se presentan en la parroquia se basan en los cortes presupuestales, también se dio a conocer la cooperación institucional con instituciones públicas y privadas la ejecución de proyectos en el año 2023, los datos sirvieron como sustento cualitativo para la investigación, fortaleciendo los resultados, conclusiones y propuestas de mejora orientadas al desarrollo de la comunidad.

3.5.3 Entrevista no estructurada

Permitió la recolección de datos que no usa un guion o lista fija de preguntas, cada entrevistado tendrá puntos de vista diferentes que sólo podrán descubrirse

formulando preguntas adaptadas a cada persona entrevistada. (Pérez, 2022). Esto ayudó a conocer cómo se genera la gestión dentro del GAD y como este da un impacto tanto en beneficio o afectar a la ciudadanía que son los actores principales de las acciones de los funcionarios. En este caso la presidenta del GAD parroquial el Carmelo determina y conoce el funcionamiento de la institución y que se sujeta al COOTAD y otros instrumentos que permiten su gestión, además los otros dos actores institucionales dan a conocer en como ellos actúan a través de las comisiones encargadas y velar por el bienestar de la población, además se tomó como referencia los actores comunitarios ellos dieron a conocer su perspectiva de como reciben los servicios o si son atendidos de manera efectiva frente a la solicitud de estos.

3.5.4 Encuesta

La técnica de la encuesta es utilizada como procedimiento de investigación, por lo tanto, se desarrolla para obtener y procesar datos de manera rápida y eficaz. Se define como un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación que recopila y analiza datos de una muestra representativa de una población amplia. Este proceso tiene como objetivo explorar, describir, predecir y explicar diversas características (Guzmán, 2021). A través de este instrumento se puede determinar la frecuencia de uso, percepción de eficiencia y principales necesidades de la población. Además, las encuestas facilitan obtener datos estadísticos que pueden ser tabulados y analizados para identificar problemáticas, áreas de mejora en la prestación de servicios. Esto contribuye a analizar si la gestión institucional está generando valor público y respondiendo a las demandas comunitarias. Finalmente, los resultados de las encuestas sirven como sustento técnico para las conclusiones y propuestas de la investigación, permitiendo plantear recomendaciones basadas en la opinión mayoritaria de la ciudadanía.

3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

El análisis estadístico se fundamenta en la recolección de datos que son importantes para la presentación de los resultados de la presente investigación. Tomando en cuenta los diversos puntos de vista con relación a la población de estudio, a través de la realización de encuestas entre la población la cual permitirá conocer mejor el contexto en el que se encuentra el territorio. Para el desarrollo del análisis estadístico

se consideran importantes los diferentes conceptos estadísticos, como población, muestra y la técnica de muestreo.

3.6.1 Población

La población se refiere al conjunto de individuos que habitan en un determinado espacio geográfico en un momento específico. Este concepto no solo abarca el número total de personas, sino también sus características y distribución dentro de un área definida (Cienfuegos et al., 2022).

Se toma como referencia la población finita la cual según (Brítez et al., 2021) es aquella cuyo número de elementos es numerable. También se puede decir que es aquella donde se conocen los elementos de la población. Por lo antes mencionado, se determina que la población es finita debido a que se cuenta con el registro de los elementos que conforman la población del presente estudio (Parra et al., 2022).

Tabla 7. Número de habitantes en la parroquia el Carmelo

Edad	Hombres	Mujeres
En general	1,027	1,135
Total	2,162	

Fuente: INEC (2022)

Se da a conocer que el tamaño de la población de la parroquia rural el Carmelo es de 2,162 habitantes según el INEC 2022.

3.6.2 Muestra

La muestra es un subconjunto extraído de la población que posibilita llevar a cabo análisis, cuyas conclusiones son aplicables al conjunto de la población, lo cual permite generalizar a la población (Marín et al., 2021). Este estudio contiene un tipo de muestra probabilístico lo cual se refiere a que todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla, a su vez esta se subdivide en un muestreo aleatorio simple conocido también como aleatorio al azar lo cual permite que cualquier elemento de la población puede ser elegido. La muestra es el grupo de personas que se selecciona para aplicar encuestas, entrevistas u observaciones, con el fin de obtener información y sacar conclusiones sobre toda la población.

Tabla 8. Nomenclatura de la muestra de estudio

Símbolo	Descripción	valor
N	tamaño de la muestra buscado	
N	tamaño de la población	2,162
Z	nivel de confianza	(95%= 1,96)
P	probabilidad de que ocurra el evento estudiado (50%)	0,5
Q	(1-p) probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (55%)	0,5
E	margen de error (5%)	0,05

En donde, remplazando los valores, obtenemos los siguientes resultados que se presentan en la tabla.

$$n = \frac{(N) (z)^2 (p) (q)}{(e^2) (N-1) + Z^2 (p) (q)}$$

$$n = \frac{2,162 * (196)^2 * 0,50 + 0,50}{0,05^2 * (2,162 - 1) + (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{2,162 * 3,8416 * 0,25}{0,0025 * (2,161) + 3,8416 * 0,25}$$

$$n = \frac{2.076,38}{15,006}$$

$$n = 326,37$$

Se obtuvo un tamaño muestral de 326 personas encuestadas.

3.6.3 Muestra cualitativa

La muestra cualitativa se conformó mediante un muestreo por conveniencia, técnica apropiada para seleccionar informantes que, por su experiencia y accesibilidad, aportaron información directa sobre la gestión pública por parte del GAD y la forma en que se brindan los servicios a la ciudadanía en la institución. De acuerdo con Hernández et al. (2014), este tipo de muestreo no probabilístico se basa en la inclusión de participantes disponibles y pertinentes para el estudio, sin recurrir a un criterio aleatorio

Tabla 9. Población para la entrevista

Codificación del Informante	Función
-----------------------------	---------

Andrea Ortega	Presidenta del GAD parroquial el Carmelo
Yesenia Chamorro	Secretaria General del GAD parroquial el Carmelo
Mercy Rosero	Vocal de Obras Publicas
Patricia Benavides	Presidenta de la Comunidad Florida Alta
Lucia Tobar	Presidenta de la Comunidad Cartagena

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1 Resultados cuantitativos

1. ¿En qué rango de edad se encuentra?

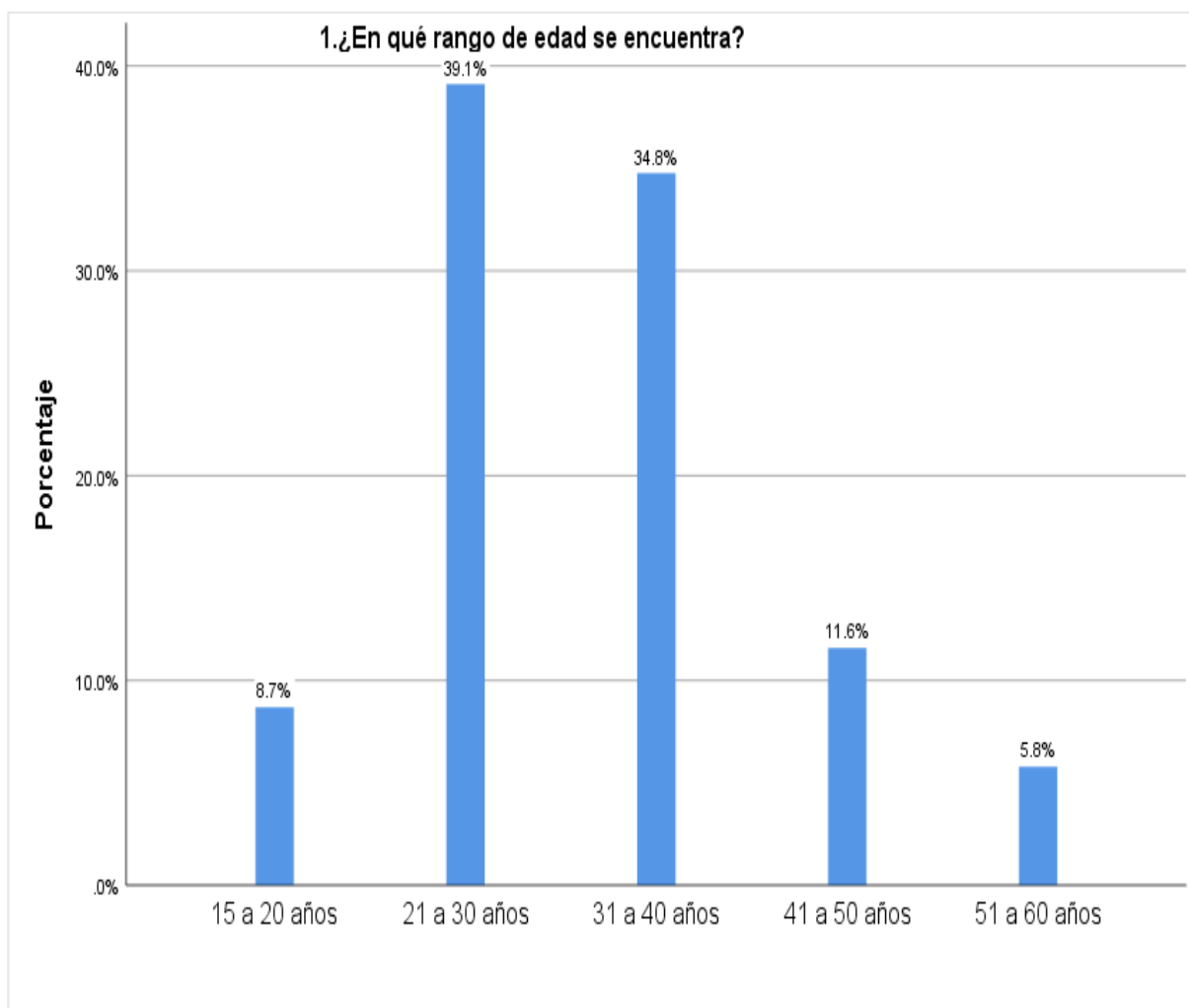


Figura 1. Rango de Edad.

Los datos de la edad de los encuestados de la parroquia el Carmelo da a conocer información importante. De los 138 encuestados de acuerdo a la muestra, se centra que la mayoría de la población se encuentra entre la edad de 21 a 30 años, con un 39,1% de participación. Este grupo también es seguido por el grupo de edad entre 31 a 40 años que corresponde al 34,8%. Entre las edades más mínimas se encuentra en el rango de edad de 41 a 50 años con un 11,6%, seguido por el rango del grupo de 15 a 20 años que posee un 8,7% y por último el grupo de las personas que poseen 51 a 60 años que se actúa como mínimo con un 5,8%. Claramente debido a los diferentes datos se da a conocer la interacción de la ciudadanía.

2. ¿De los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo, de cuales ha hecho uso?

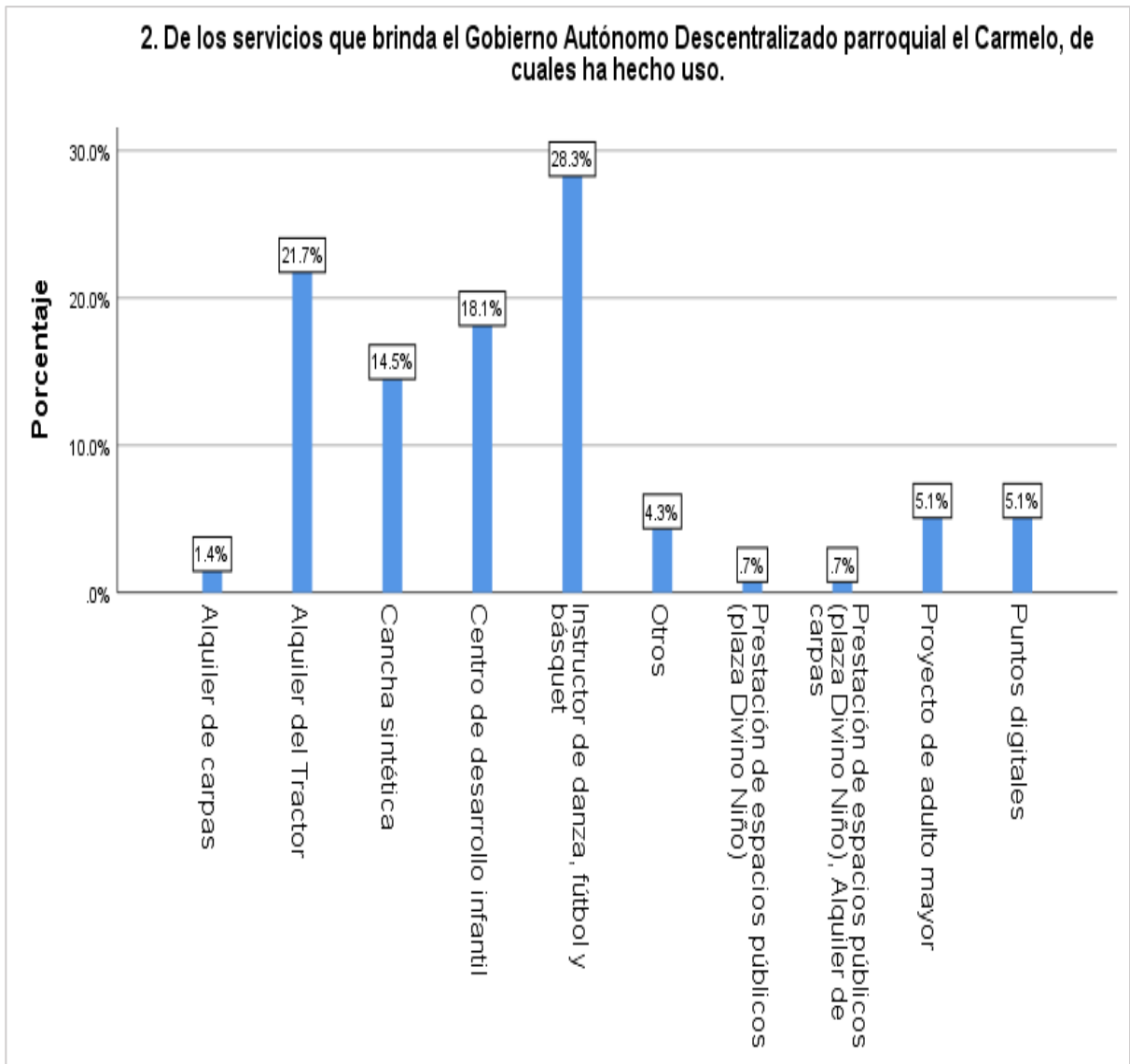


Figura 2. Uso de los servicios que presta el GAD parroquial el Carmelo.

Los datos muestran que la ciudadanía hace uso de una variedad de servicios ofrecidos por el GAD parroquial el Carmelo, con mayor recurrencia en aquellos vinculados al desarrollo comunitario, la actividad física y la atención a los grupos específicos. Sin embargo, también se evidencia que algunos servicios presentan niveles de uso significativamente menores. La diferencia en el uso de los servicios indica la necesidad de fortalecer estrategias de planificación y evaluación, con el fin de garantizar que cada programa o iniciativas tenga un impacto efectivo y pertinente.

3. ¿Del servicio que usted ha hecho uso, se ha brindado de manera oportuna en el tiempo requerido?

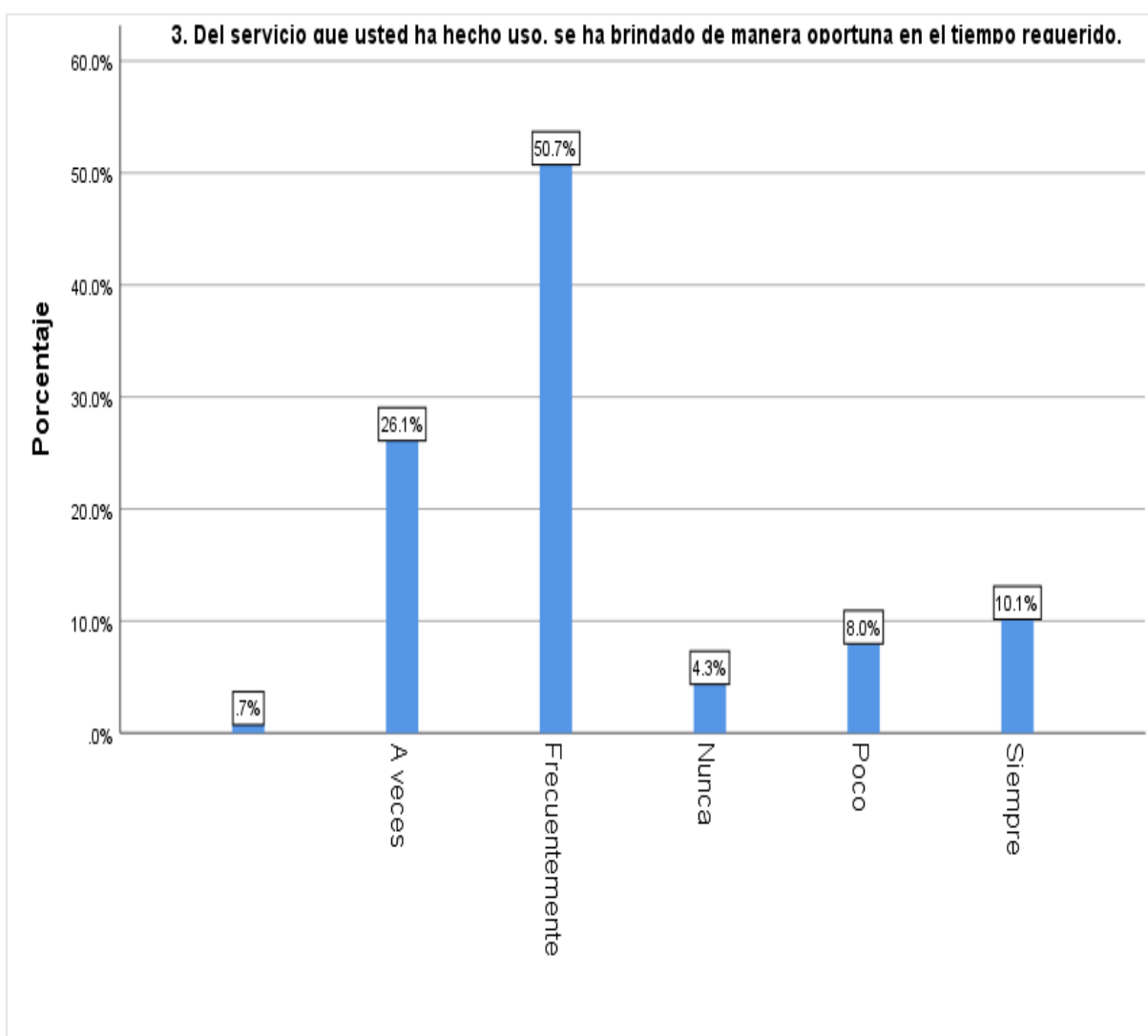


Figura 3. Uso del servicio en el tiempo requerido.

En base a la evidencia que se presenta, la gestión pública del GAD parroquial el Carmelo presenta avances importantes en la prestación de los servicios, particularmente en aspectos relacionados con la oportunidad, atención al usuario y la disponibilidad de los servicios conforme a sus competencias. Los resultados muestran que una mayoría significativa de ciudadanos perciben que los servicios se brindan de una manera frecuente y adecuada, lo cual refleja la existencia de procesos administrativos que funcionan de manera aceptable. Sin embargo, también se identifican porcentajes relevantes de usuarios que consideran que la atención es irregular, poco oportuna o no satisface las necesidades, lo que representa la presencia de debilidades estructurales dentro de la gestión institucional.

4. Los servicios prestados satisfacen mis necesidades por parte de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo

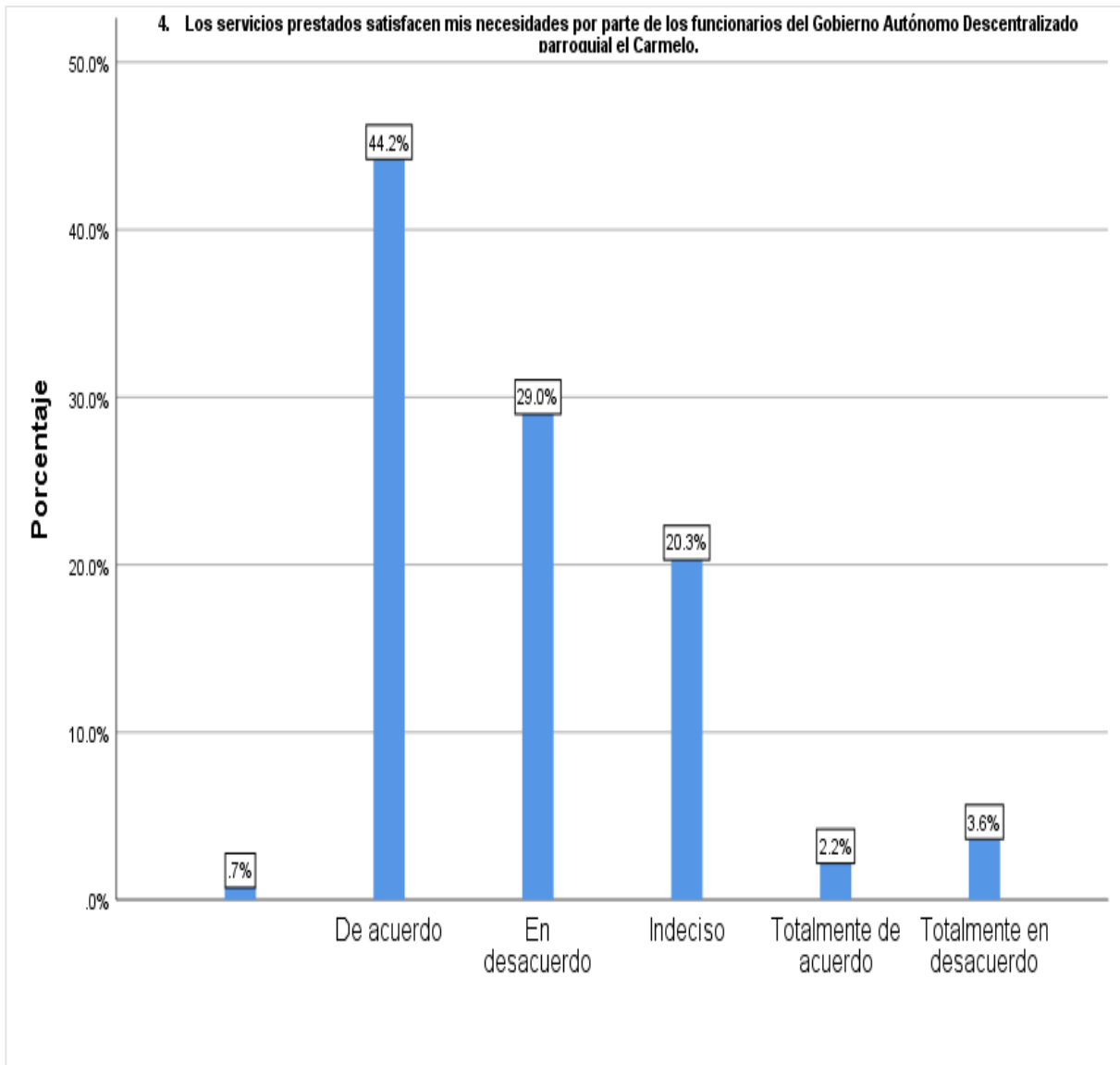


Figura 4. Satisfacción de los servicios de acuerdo a las necesidades ciudadanas.

Los resultados evidencian que, si bien una parte de los usuarios manifiesta satisfacción con la atención brindada, también existe un grupo significativo que expresa desacuerdo o mantiene dudas respecto al cumplimiento de sus necesidades. Esta combinación de resultados evidencia que la institución presenta avances en ciertos aspectos de la prestación de servicios, pero aún enfrenta retos importantes que deben ser atendidos. Lo cual indica que la gestión pública no está logrando un nivel de eficiencia y consistencia suficiente para garantizar que todos los ciudadanos experimenten un servicio adecuado.

5. El Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo cuenta con un personal capacitado para el desarrollo de sus actividades

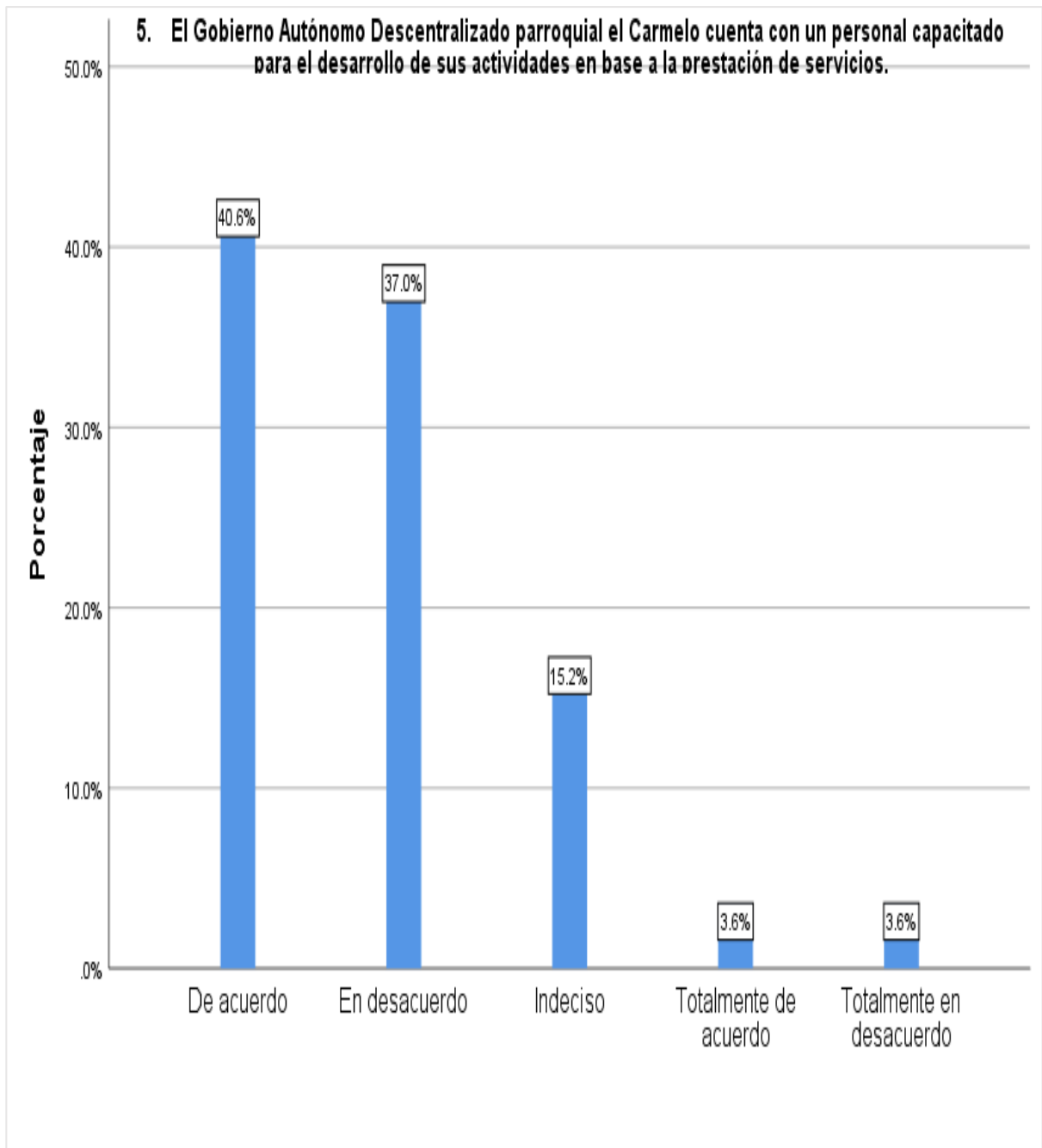


Figura 5. El personal capacitado en función a la prestación de servicios.

Los resultados evidencian percepciones divididas respecto a la capacitación del personal del GAD parroquial el Carmelo, lo cual refleja que la gestión pública se desarrolla con la consistencia necesaria para fortalecer la prestación de servicios. La existencia de criterios favorables, desfavorables e indecisos indica que, aunque existan esfuerzos institucionales, estos no logran consolidarse en todos los niveles de la organización ni generar plena confianza en la ciudadanía.

6. Los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo muestran motivación en el cumplimiento de sus funciones

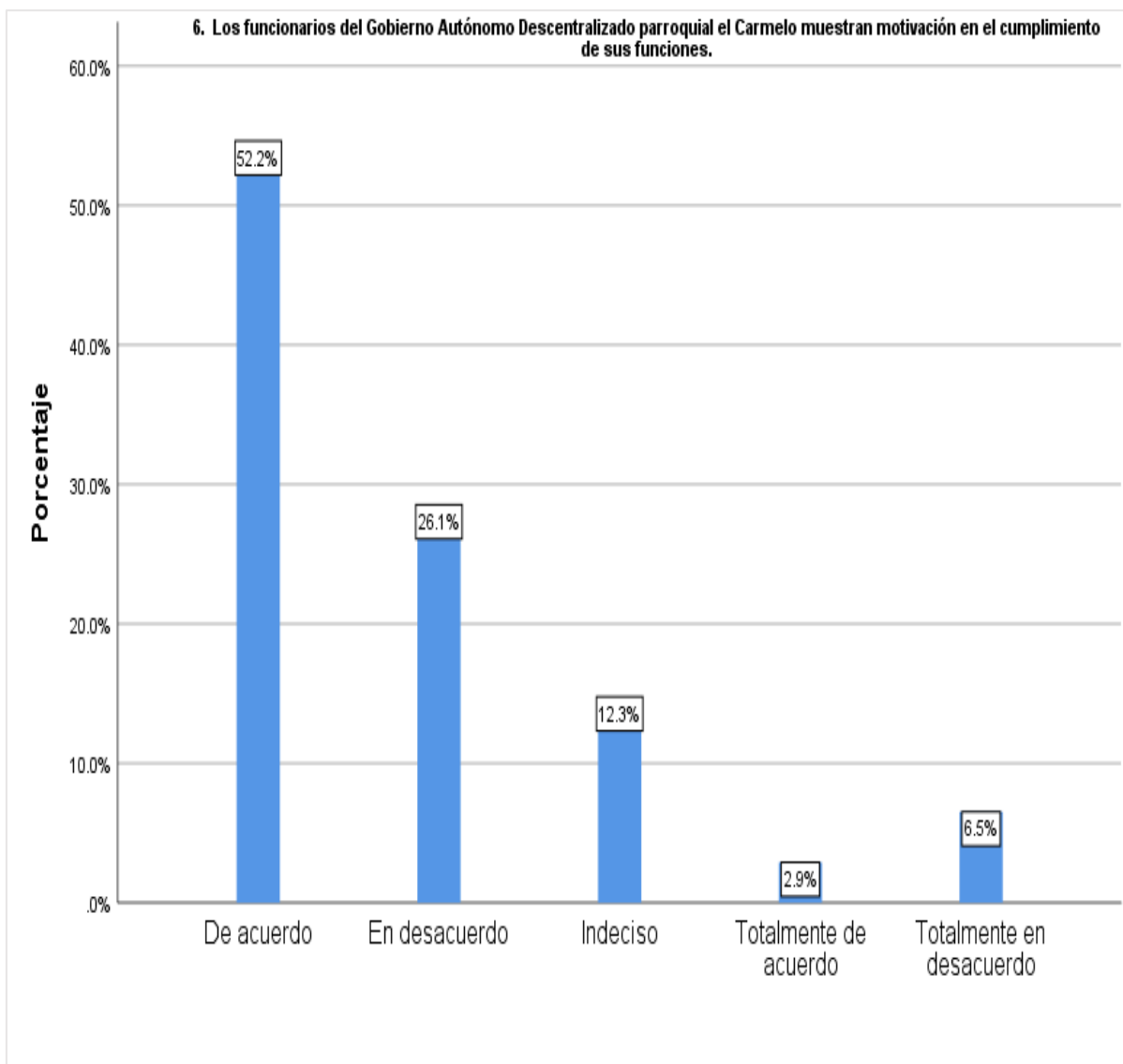


Figura 6. Motivación de los funcionarios en brindar los servicios

La población manifiesta una tendencia favorable hacia la apreciación de la motivación por parte de los funcionarios del GAD; sin embargo, persiste una proporción significativa de opiniones que expresan desacuerdo o incertidumbre. Esta combinación evidencia que la motivación institucional no se encuentra plenamente consolidada y que aún existen factores internos que pueden estar limitando el desempeño óptimo del personal. En consecuencia, se ve una afectación debido a que la motivación es un elemento fundamental para garantizar eficiencia, compromiso en la prestación de los servicios.

7. ¿El personal del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo dispone de un espacio para atender las necesidades de la ciudadanía

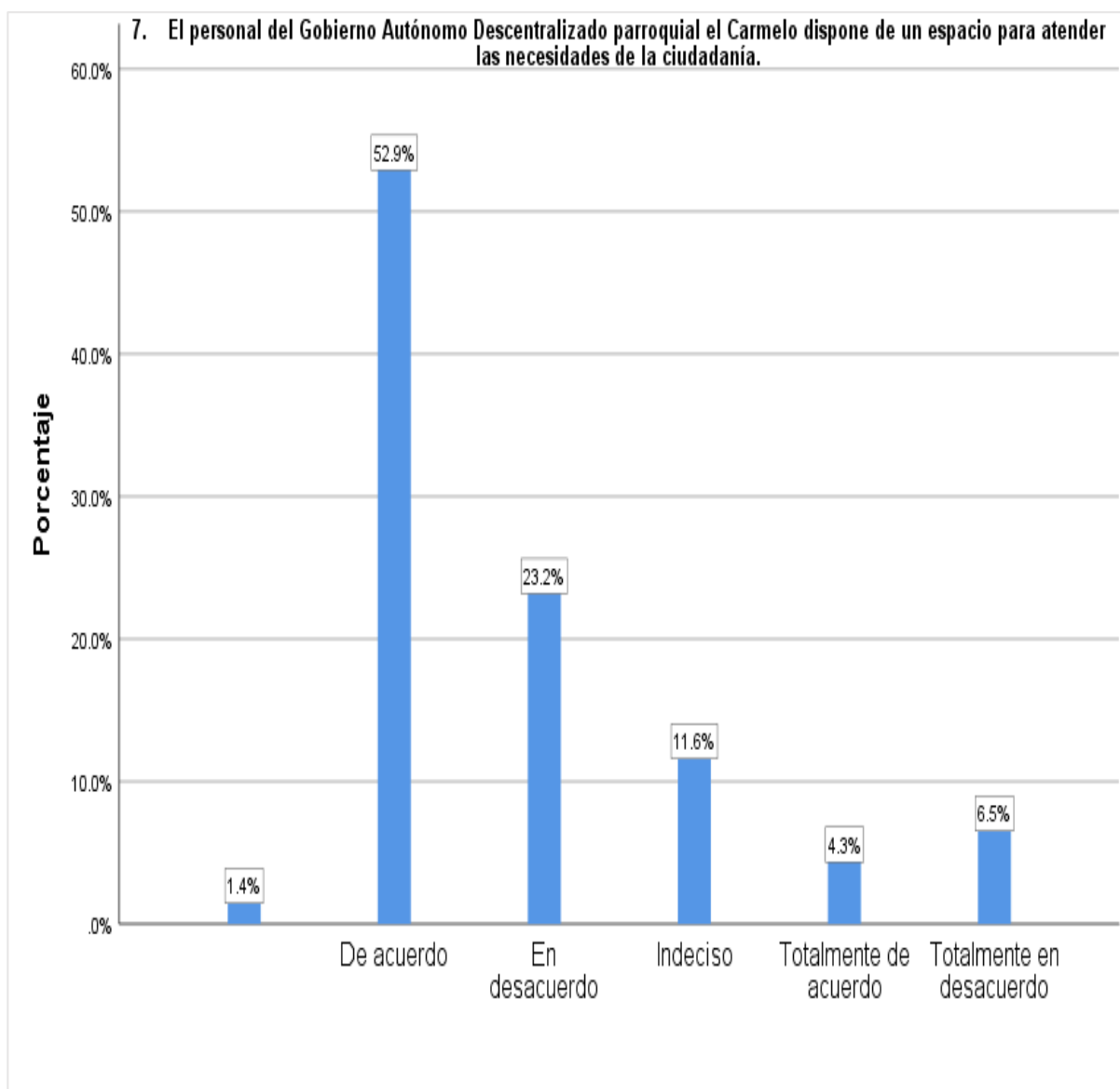


Figura 7. Disponibilidad de espacios para atender necesidades ciudadanas.

Se refleja que el personal del GAD parroquial el Carmelo cuenta con espacios destinados a la atención a las necesidades de la comunidad; sin embargo, también persisten opiniones que indican desacuerdo respecto a la disponibilidad y efectividad de dichos espacios. Aunque existen mecanismos formales de atención, su funcionamiento no es plenamente reconocido ni percibido por la población. Esta situación revela la importancia de fortalecer la organización interna, mejorar la accesibilidad de los espacios de atención y asegurar que estos cumplan su función de manera eficiente y oportuna.

8. El personal del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo dispone de un espacio para atender un reclamo o queja por parte de la ciudadanía

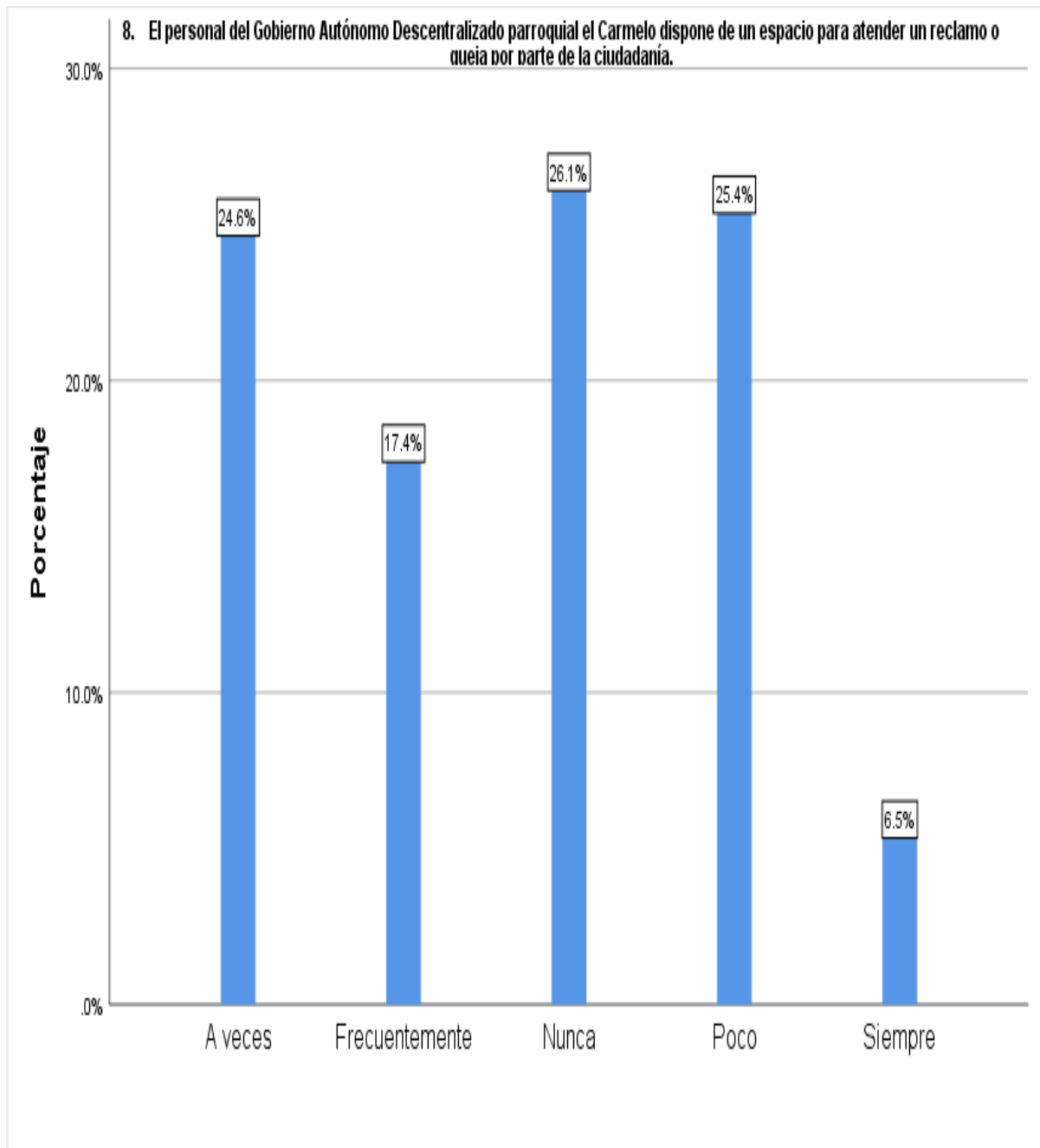


Figura 8. Espacios para atender quejas o reclamos.

Los resultados ponen en manifiesto que la gestión pública presenta debilidades en la implementación de espacios institucionales destinados a la recepción y atención de reclamos o quejas ciudadanas. Esta situación afecta directamente en la eficiencia de los servicios, dado que la falta de canales formales y permanentes de atención reduce la transparencia y debilita los procesos de mejora continua.

9. El Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo dispone de equipos tecnológicos necesarios para atender adecuadamente a los ciudadanos

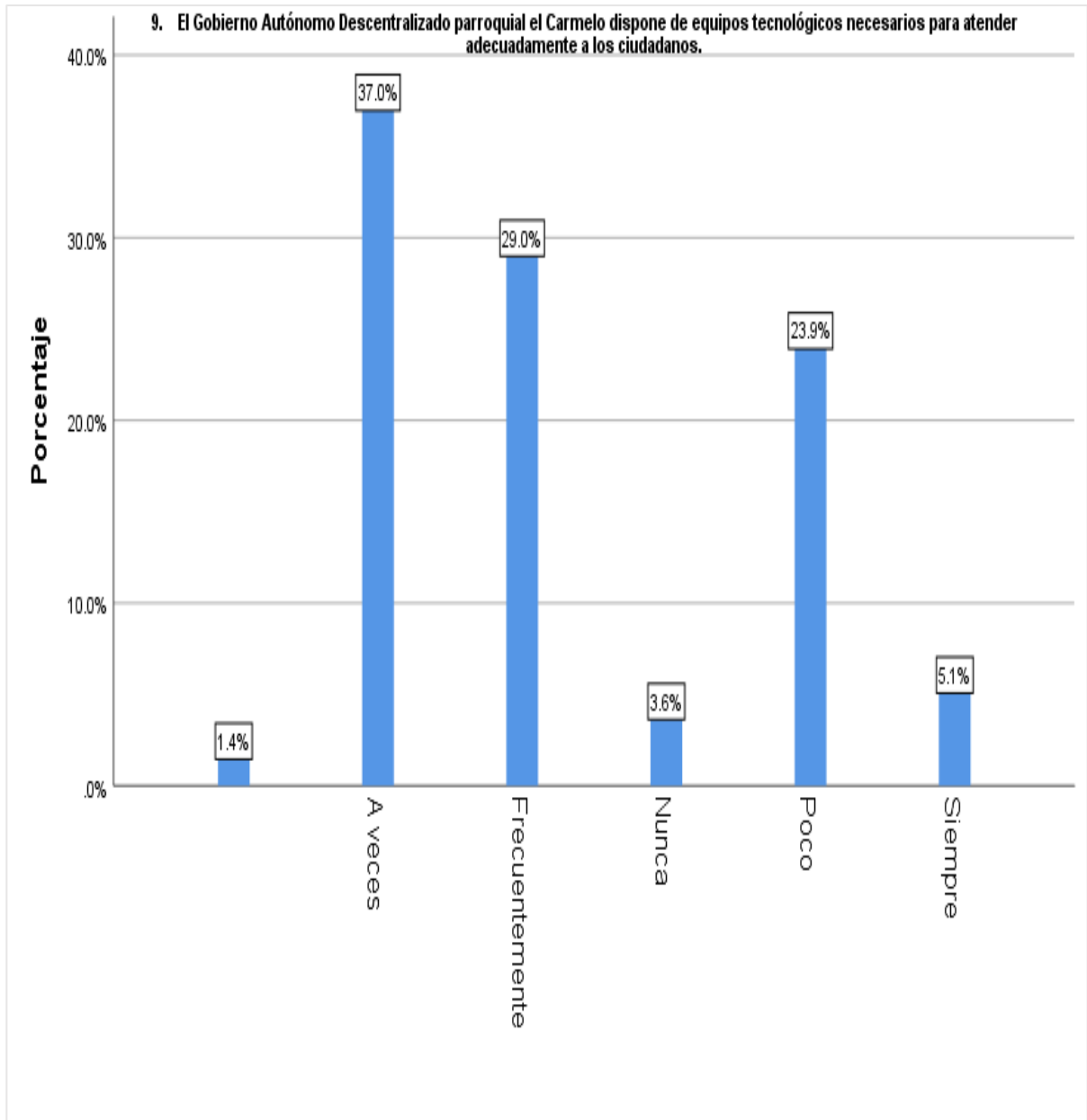


Figura 9. Disponibilidad de equipos tecnológicos.

Los resultados muestran que la gestión del GAD presenta limitaciones en cuanto a la dotación y uso continuo de equipos tecnológicos necesarios para una atención ciudadana adecuada. La percepción con mayor índice de disponibilidad parcial o irregular de estos recursos evidencia que la infraestructura tecnológica no se encuentra plenamente consolidada, lo que afecta directamente a la eficacia y rapidez de los servicios que se ofrecen.

10. ¿Considera usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo promueve espacios ciudadanos de consulta relacionada con el funcionamiento de los servicios públicos

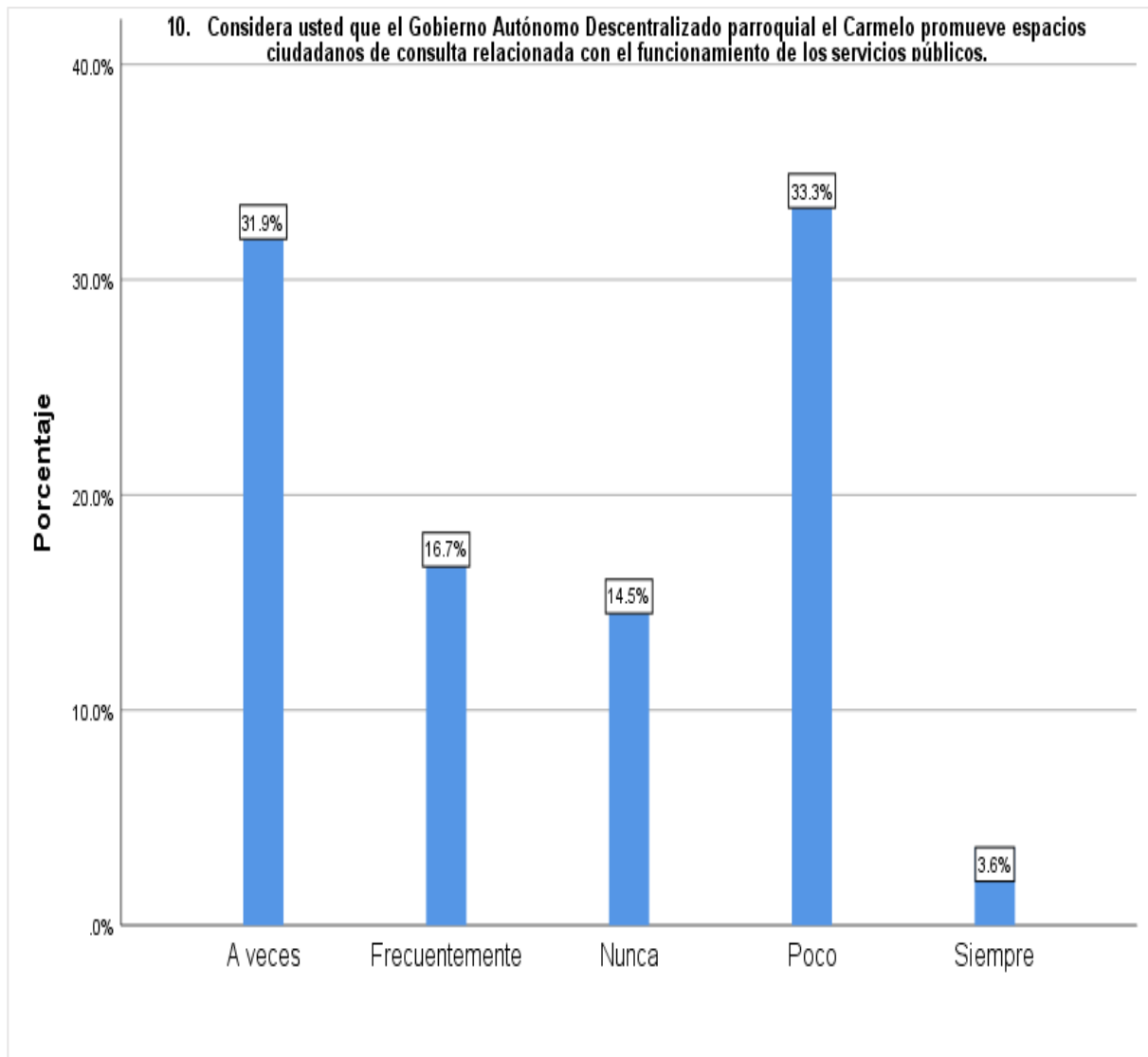


Figura 10. Espacios de consulta relacionada al buen funcionamiento de los servicios.

La población percibe una presencia limitada e irregular de espacios de consulta ciudadana promovidos por la institución. Esta situación sugiere los mecanismos de participación no se desarrollen de manera sistemática ni continua, lo cual debilita la interacción entre la institución y la comunidad. Lo cual, afecta directamente la efectividad de los servicios, pues reduce la capacidad del GAD para conocer las necesidades. Fortalecer los espacios de diálogo y consulta se vuelven esencial para avanzar hacia una gestión más eficiente, transparente y alineada con las demandas ciudadanas, garantizando así una mejor prestación de servicios en la parroquia.

11. El Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo realiza trámites relacionados con la prestación de servicios públicos

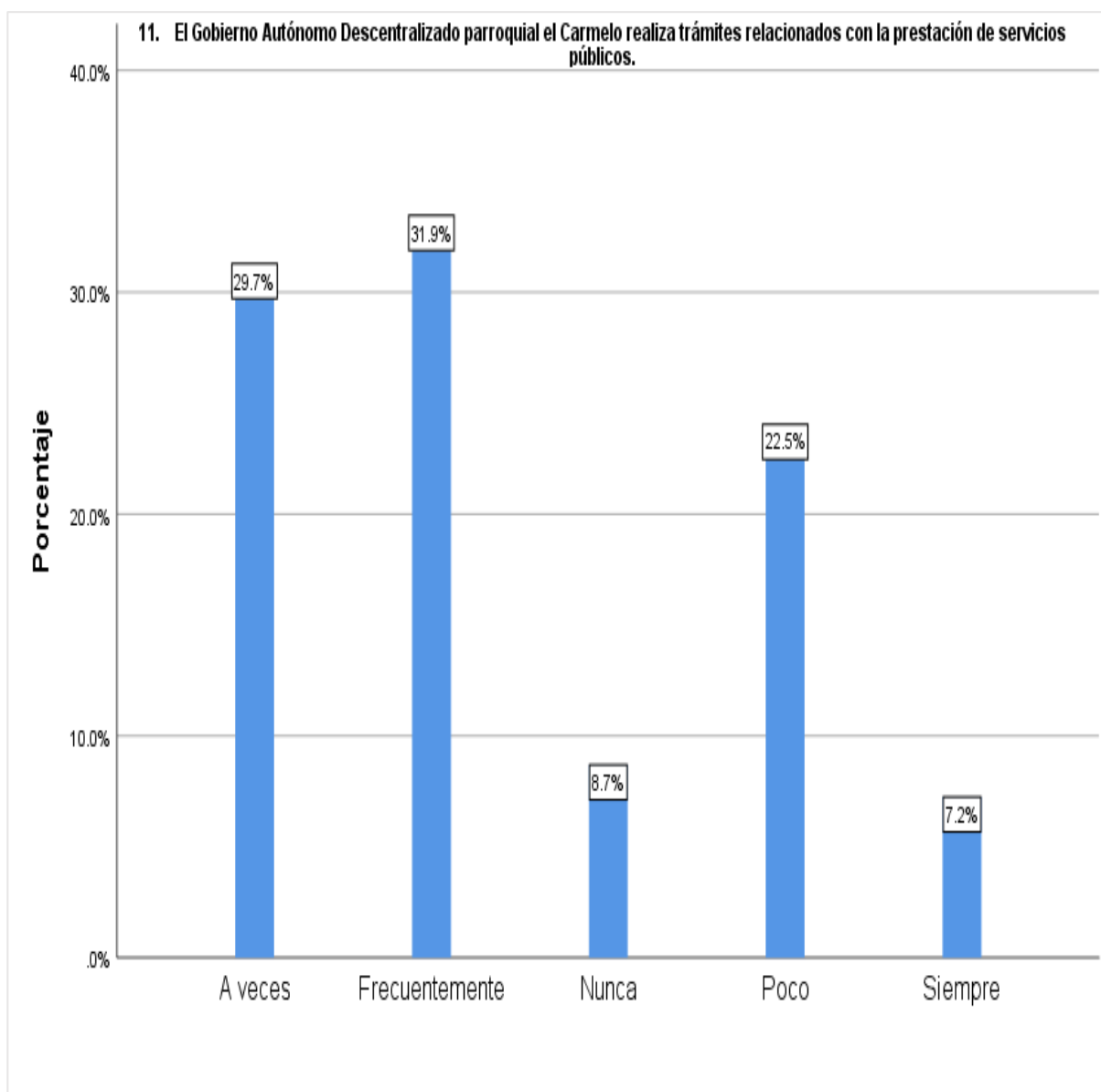


Figura 11. Realización de trámites relacionados con la prestación de servicios.

El GAD parroquial el Carmelo mantiene cierta regularidad en la realización de trámites vinculados a la presentación de servicios, aunque esta gestión no se desarrolla de manera plenamente consistente. Si bien existe una presencia notable de acciones institucionales, también se evidencia que para una parte de la población estas prácticas son insuficientes. Esta situación refleja que la gestión pública del GAD, aunque funcional en algunos aspectos, requiere un fortalecimiento de sus procesos administrativos para garantizar una atención más oportuna, continua y sistemática.

12. El proceso de atención en la prestación de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo es claro y evita trámites innecesarios

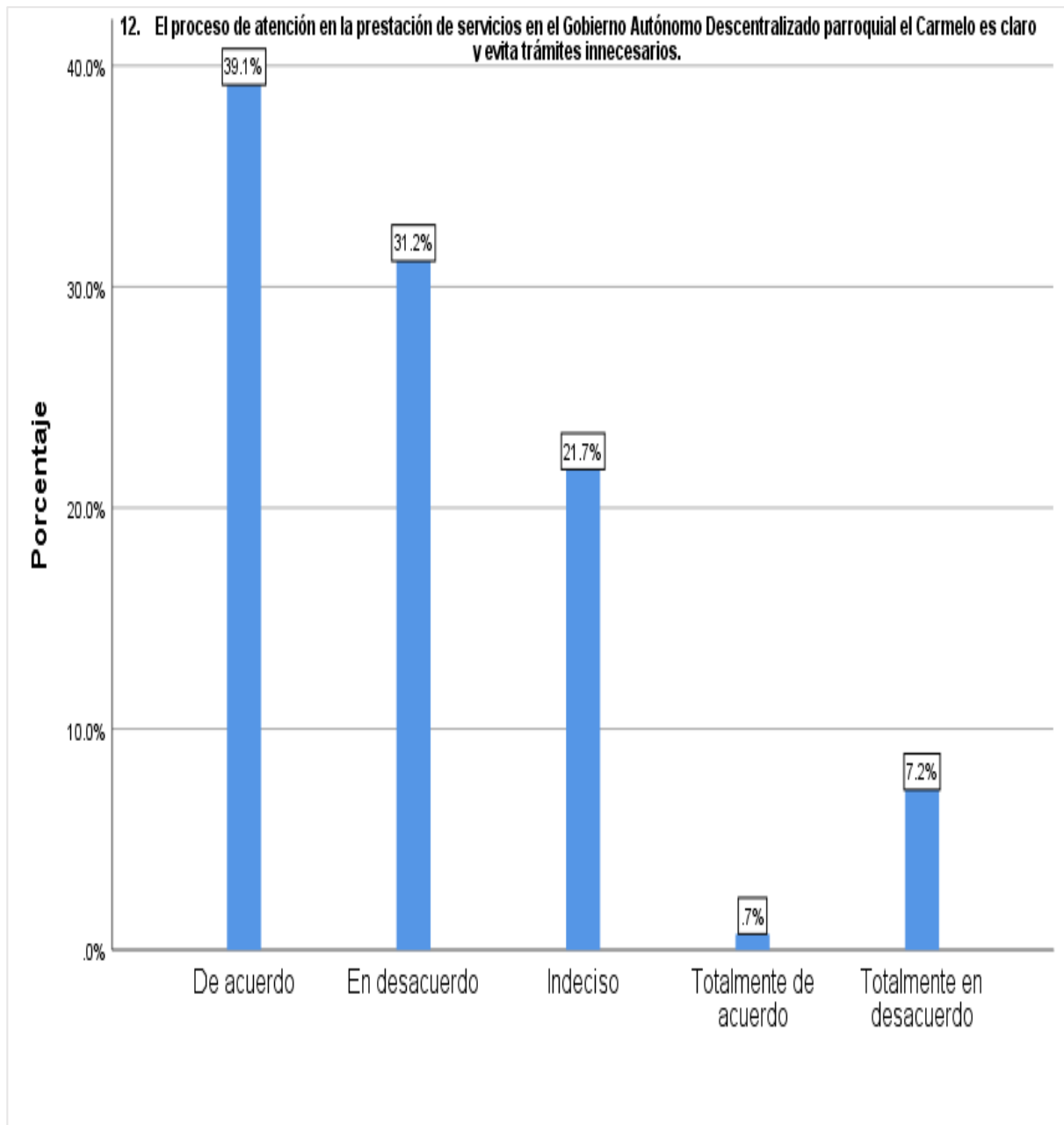


Figura 12. Proceso de atención claro y preciso.

Se da a conocer que una parte de la población reconoce que los procedimientos son comprensibles, también existe un grupo significativo que considera lo contrario o se mantiene indeciso. Esta situación se evidencia que la gestión administrativa no logra aun consolidar un modelo de atención plenamente eficiente transparente y accesible para todos. Estas percepciones reflejan la necesidad de mejorar y fortalecer la comunicación institucional.

13. Los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo informa de manera clara y accesible sobre los procesos relacionados con la prestación de servicios.

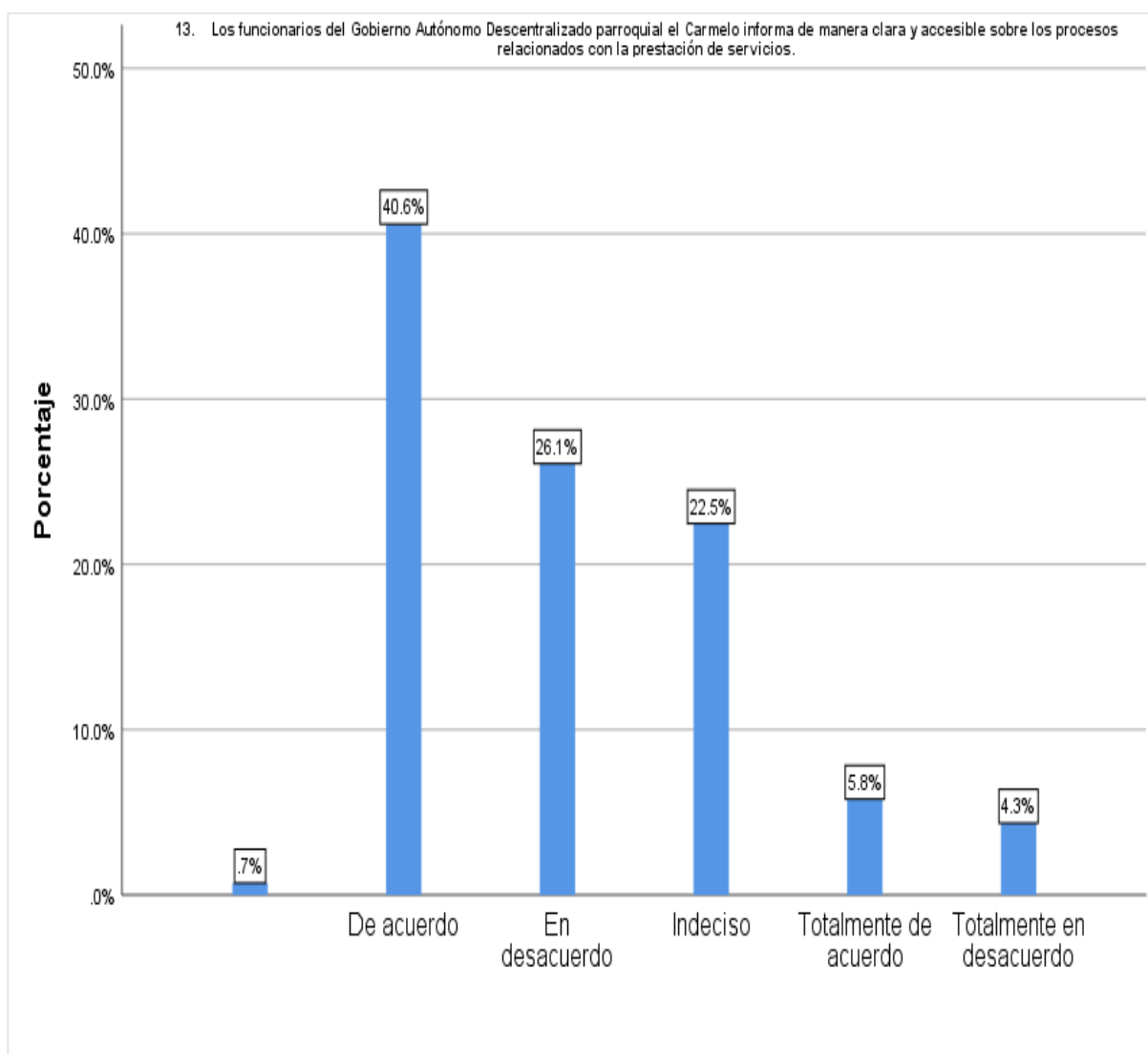


Figura 13. Información clara y accesible en los procesos.

Desde el enfoque de la gestión pública, esta situación evidencia la necesidad de fortalecer las capacidades comunicativas del personal, mejorar los canales de información y estandarizar los procesos de atención para garantizar una orientación clara, transparente y accesible. La información brindada por los usuarios una parte de la población la considera de manera adecuada, otro grupo importante manifiesta desacuerdo o incertidumbre. Esta diversidad de opiniones sugiere que la comunicación no es suficiente ni consistente para satisfacer las expectativas de la ciudadanía.

14. Los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo brinda soluciones efectivas cuando se presentan inconvenientes con los servicios.

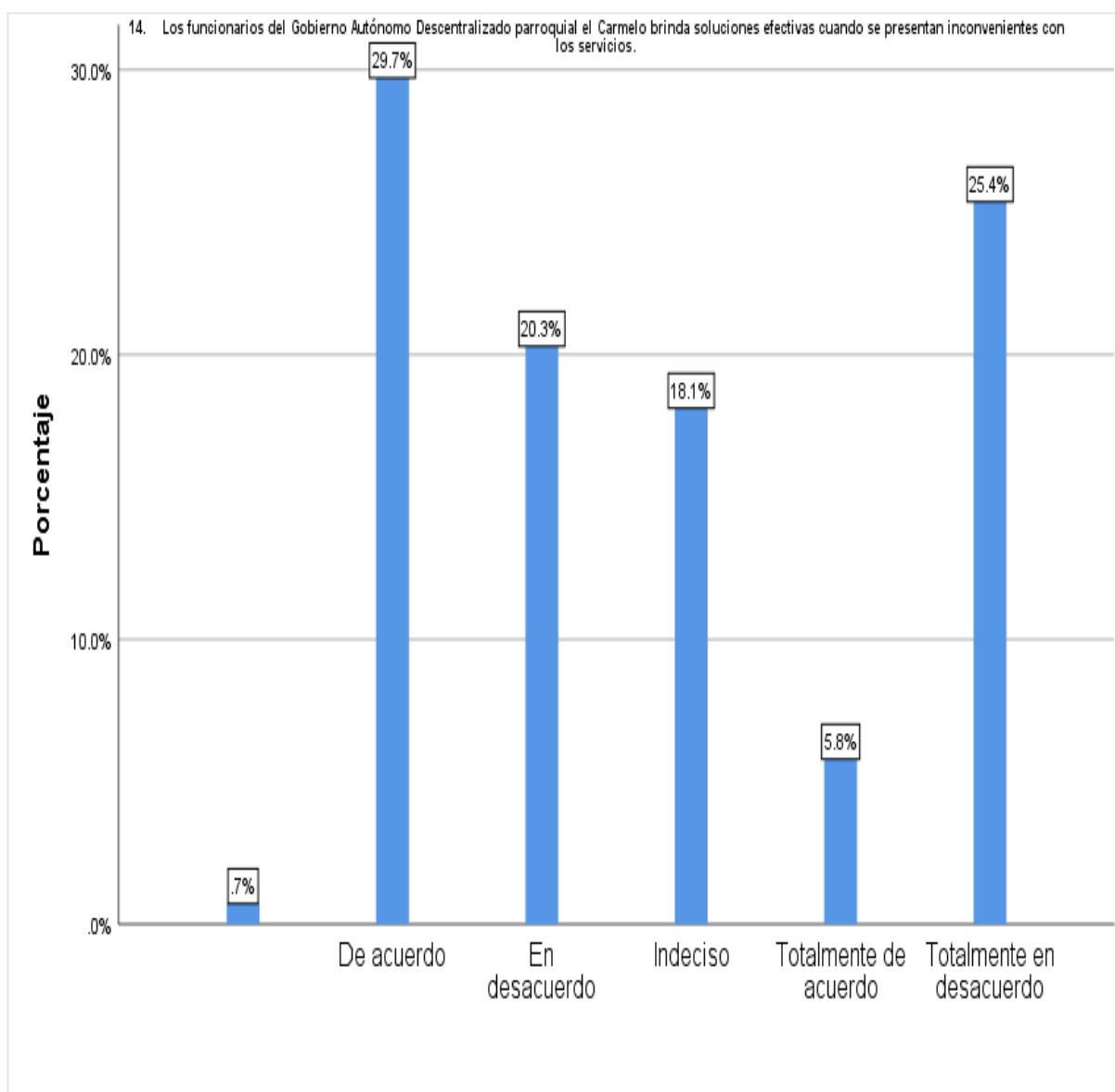


Figura 14. Soluciones efectivas frente a inconvenientes.

Frente a las diferentes perspectivas de ofrecer soluciones efectivas ante inconvenientes en la prestación de servicios. Aunque una parte de los habitantes reconoce que los funcionarios responden adecuadamente, un grupo considerable expresa desacuerdo o incertidumbre. Este panorama evidencia que la respuesta institucional no siempre es oportuna o consistente, lo que genera dudas sobre la eficiencia y la capacidad resolutoria del GAD. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención, seguimiento y resolución de problemas asociados a la prestación de servicios.

15. El Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial el Carmelo coordina con otras instituciones para la mejorar la prestación de servicios.

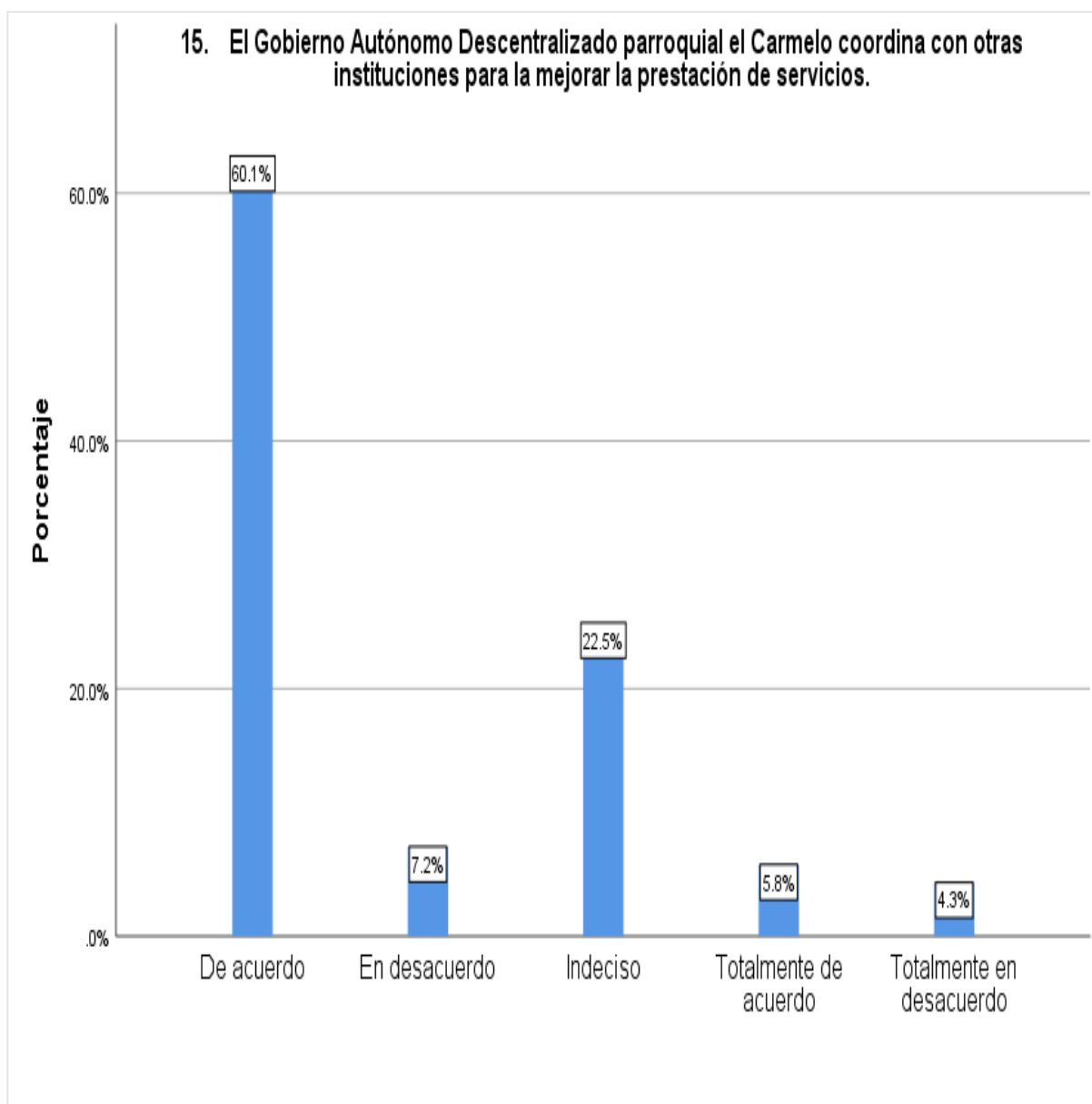


Figura 15. Coordinación del GAD con otras instituciones en la mejora de los servicios.

La mayoría de la población manifiesta que la coordinación con entidades externa es un elemento esencial para garantizar servicios eficientes, integrales y adaptados a las necesidades del territorio. Aunque aún existe un sector de la población que manifiesta dudas o desacuerdos respecto a la efectividad de estas articulaciones. Si bien la cooperación interinstitucional está presente, su impacto no es igualmente visible ni reconocido por todos los habitantes.

4.2.1 Resultados cualitativos

4.2.2.1 Hallazgos primera entrevista:

1. Instrumentos de planificación con los que cuenta el GAD parroquial el Carmelo (PDOT, POA, PAC, presupuesto participativo, presupuesto final este se lo realiza después de 3 debates)
2. Estrategias en mejora se basa en el PDOT lo cual permite identificar las necesidades de la ciudadanía.
3. Cooperación institucional (HIAS, UPEC, maquinarias, ACNUR, Hop, Prefectura del Carchi, Municipio de Tulcán)
4. Beneficios de cooperación interinstitucional, dar maquinaria a grupo de mujeres vulnerables, Kits de aseo, kits alimenticios.
5. Capacitación del personal continuas, Conagopare Carchi, Convenios con puntos digitales, Prefectura del Carchi.
6. Acciones de motivación con instituciones como Conagopare, Carchi, lo cual ha brindado procesos de liderazgo, procesos neurolingüística, ya que se poseen contacto directo con la ciudadanía.
7. Gestión interna, prefectura municipio, salario poco para tesorería y tesorería.
8. Organización institucional el GAD el Carmelo funciona con 4 comisiones.
9. Proyectos del 2024 que se han presentado 8 de los cuales 6 se llevaron a cabo.
10. Dificultades que presenta el GAD es el tema del presupuesto que se ha disminuido desde el 2023 y toca planificar el POA, PAC. Por ende, no se llevan a cabo todos los proyectos.

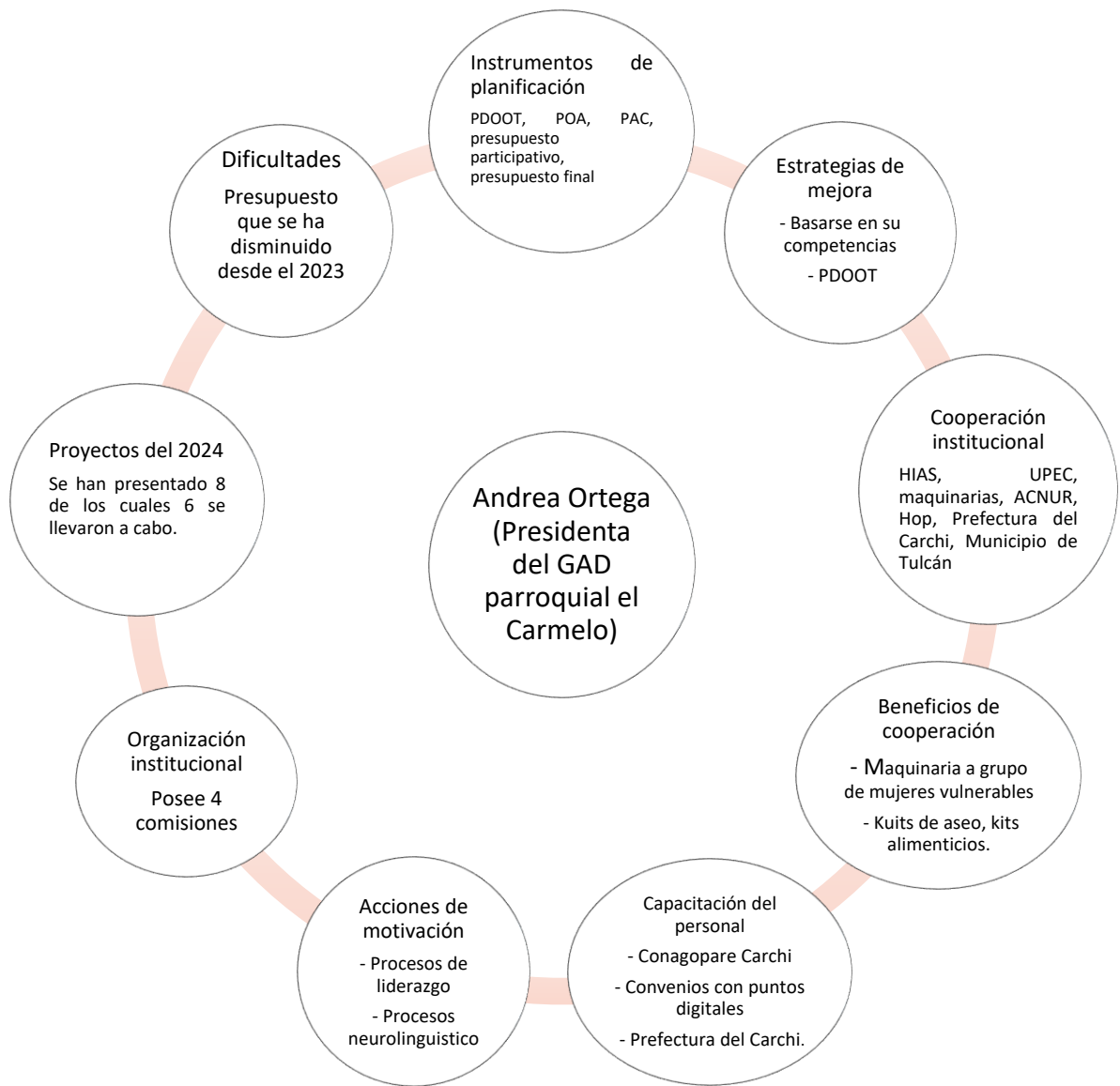


Figura 16. Entrevista a la presidenta del GAD parroquial el Carmelo

4.2.2.2 Hallazgos segunda entrevista:

1. Instrumentos de planificación PDOT, normativa interna del GAD
2. Estrategias necesarias para el desarrollo, convenios con el MIES en atención de adulto mayor, existe un porcentaje bajo de presupuesto
3. Frecuencia de capacitación, no se realizan frecuentemente, pero ayuda el CONAGOPARE
4. Que cambian o mejorar de la organización interna, planificación interna, agentes, equipos y materiales (CDI, puntos digitales, adulto mayor)
5. Acciones de motivación, gestión seguimiento de actividades de programas durante el año, trabajo en equipo, organización.
6. Comisiones 4 comisiones, las cuales son comisión de obras públicas y fiscalización, comisión de salud, turismo y ambiente, comisión de producción, comisión de educación, cultura y deportes.
7. Garantiza que los servicios se desarrollen en base a las competencias, se rige en el PDOT.



Figura 17. Entrevista a vocal del GAD parroquial el Carmelo

4.2.2.3 Hallazgos tercera entrevista:

1. Estrategias necesarias, no se realizan acciones debido a que existe un bajo porcentaje de presupuesto entonces se requiere aumento.
2. Frecuencia de capacitación, Conagopare es la entidad que ayuda en las capacitaciones del personal, existen muchos cambios del personal ya que por esa situación se debe realizar con una mayor frecuencia las capacitaciones.
3. Acciones de motivación, dentro del GAD no se realizan ninguna acción
4. Cambios en organización, más capacitaciones por parte de entidades
5. Competencias, reglamento interno, no hay inversión para obras
6. Contraloría realiza sus contralorías cada 5 años

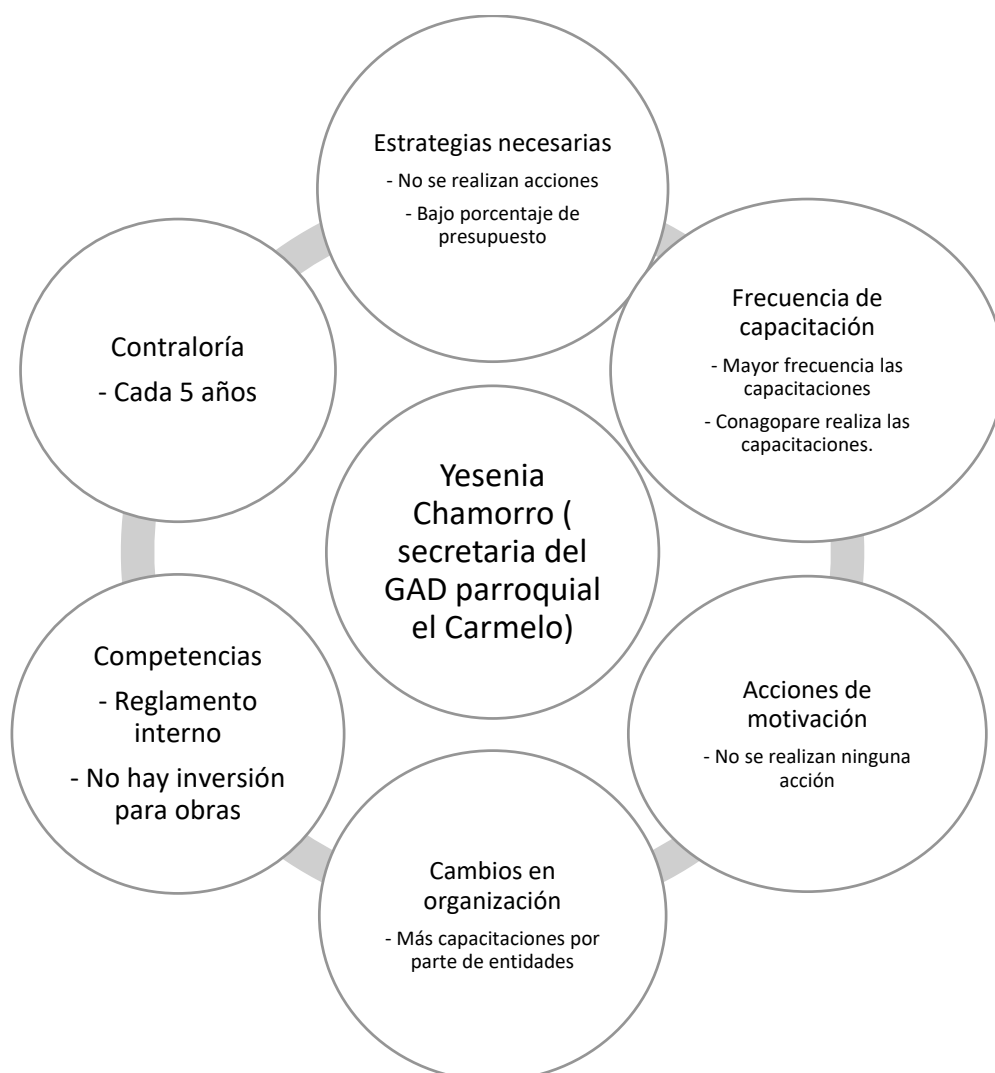


Figura 18. Entrevista a Secretaria General del GAD parroquial el Carmelo

4.2.2.4 Hallazgos cuarta entrevista:

1. Conocimiento de servicios que el GAD presta a la ciudadanía, si conoce de las gestiones que se generan a grupos vulnerables, niños y adultos.
2. Los servicios se brindan de una manera oportuna, si se brinda de una buena manera.
3. Los funcionarios cumplan con lo prometido, en ocasiones si se cumple o en algunos casos no debido al bajo presupuesto.
4. Capacidades y actitudes, si hay confianza entre ciudadanía y funcionarios
5. Cambios en la gestión, más gestiones y cumplir con lo que se promete
6. Cooperación, la parroquia gestione con la prefectura y los municipios



Figura 19. Entrevista a la presidenta de la Comunidad Florida Alta

4.2.2.5 Hallazgos quinta entrevista:

1. Conocimiento sobre miembro de las comunidades en base a la prestación de servicios por parte del GAD, lo cual se menciona que si conoce y si ha hecho usos como los puntos digitales que es uno de los servicios que presta.
2. En base a los servicios brindados en el tiempo que se requiere menciona que estos servicios oportunos, pero debido a esto no hay personal capacitado.
3. También se menciona que existe una falta de información por parte de la presidenta, o talvez sea por la falta de conocimiento, también se genera una mala atención por parte de funcionarios.
4. Capacidades para atender a la ciudadanía, a veces es de una manera positiva o una manera negativa en atención a ciudadanos
5. Se requiere cambios de gestión, obtener un personal capacitado y así que se brinde una buena atención
6. En base a la cooperación, se debe realizar gestión con instituciones como prefectura y municipio y así obtener buenos resultados.

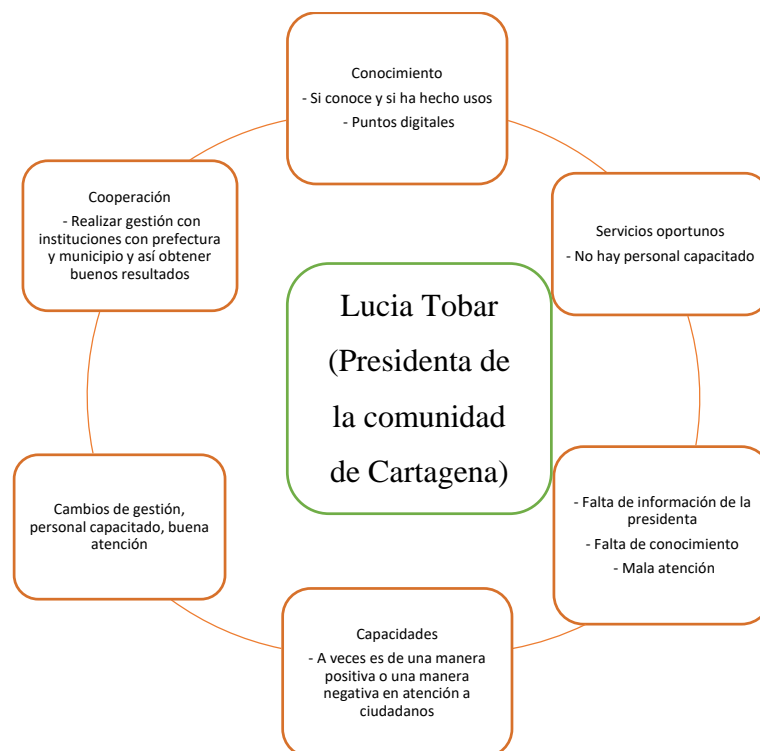


Figura 20. Entrevista a presidenta de la Comunidad Cartagena

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados muestran que la percepción ciudadana al respecto al cumplimiento de tiempos en la prestación de servicios es mayoritariamente positiva; sin embargo, existe un porcentaje significativo de usuarios que manifiesta demoras o respuestas intermedias. Este hallazgo se relaciona con lo planteado por De la Cruz et al, (2024), quienes indican que la NGP impulsa a los gobiernos locales hacia una administración más eficiente, orientada a resultados y con procesos similares al sector privado. Aunque el GAD parroquial el Carmelo evidencia ciertos avances en eficiencia, los resultados muestran que aún no se logra una aplicación uniforme de estos principios. Asimismo, la percepción sobre la preparación personal presenta variabilidad entre los ciudadanos, lo cual concuerda con el enfoque de la NGP sobre la importancia del gerencialismo y profesionalización del talento humano Huiman, (2022). Según los resultados, algunos usuarios consideran que existe preparación adecuada, mientras otros indican limitaciones; esto sugiere que la gestión del GAD requiere fortalecer procesos de capacitación continua, elemento clave señalado por Diaz et al (2023) como parte de la “creación de valor público” y del logro de resultados medibles.

La valoración sobre la motivación del personal muestra opiniones divididas. En la teoría, Chávez et al, (2024) explican que la NGP delega responsabilidades a gestores públicos con mayor autonomía, lo que debería traducirse en equipos motivados y orientados al desempeño. No obstante, los resultados del GAD reflejan que esta autonomía gerencial no siempre se traduce en un clima laboral óptimo, lo cual puede afectar la calidad de los servicios. Desde los aportes de Araujo, (2022), la descentralización y la autonomía son pilares en la NGP, permitiendo adaptar los servicios a las necesidades locales. Los resultados de las encuestas, muestran que los servicios son más utilizados o demandados, confirman que el GAD ejecuta competencias como mantenimiento de espacios públicos, gestión administrativa, apoyo social, entre otras.

No obstante, la percepción ciudadana sobre la eficiencia y oportunidad de los servicios revela que, aunque la oferta es amplia, su calidad no siempre es consistente. En la NGP, según Caminos et al, (2022), el ciudadano es considerado un “cliente” y los servicios deben orientarse a satisfacer sus expectativas. Los datos evidencian que el GAD cumple parcialmente esta orientación, pues mientras algunos usuarios

reconocen el cumplimiento adecuado, otros manifiestan experiencias menos satisfactorias.

La teoría de Díaz et al., (2023) sobre la “creación de valor público” se ve reflejada en el hecho de que los usuarios que perciben mayor orden, agilidad y trato adecuado expresan mayor satisfacción con los servicios. En contraste, los ciudadanos que identifican falta de capacitaciones o desmotivación en el personal tienden a reportar experiencias menos favorables. Asimismo, la descentralización señalada por Araujo, (2020) debería permitir una mayor adecuación de los servicios a las realidades locales; sin embargo, las respuestas intermedias en varias preguntas muestran que esta adecuación no siempre se materializa de forma óptima.

Conforme a Huiman, (2022), la NGP recomienda el uso de mecanismos de evaluación y técnicas de gestión para mejorar servicios públicos. Los resultados de las gráficas indican que, aunque el GAD realiza acciones orientadas a la mejora, la falta de uniformidad entre áreas sugiere que estos mecanismos no están completamente implementados o no se aplican de forma sostenida.

La gestión pública del GAD parroquial el Carmelo se encuentra en un proceso, donde coexisten prácticas de la Nueva Gestión Pública y elementos del modelo burocrático tradicional. Los hallazgos muestran avances significativos en aspectos como orientación al ciudadano, descentralización operativa y esfuerzos para mejorar la eficiencia; no obstante, persisten limitaciones relacionadas con la motivación personal, la capacitación insuficiente y la falta de mecanismos robustos de evaluación y control. Al relacionar los resultados empíricos con los autores revisados, el GAD aún no alcanza plenamente los estándares propuestos por la NGP, pues la calidad del servicio continúa dependiendo de factores internos resueltos. Sin embargo, se identifican bases sólidas para avanzar hacia un modelo de gestión más eficiente, transparente y orientado al valor público.

La teoría del valor público propuesta por Mark More aporta un marco analítico esencial para comprender la relación entre la gestión pública y la eficiencia de los servicios en el GAD parroquial el Carmelo. A diferencia de la Nueva Gestión Pública, que enfatiza la eficiencia y la orientación al mercado, el enfoque de valor público se centra en el uso legítimo, responsable y socialmente justificado de los recursos públicos para generar beneficios percibidos por la ciudadanía Daza et al., (2024).

Desde esta perspectiva, los resultados obtenidos en los gráficos permiten discutir en qué medida el GAD genera valor público y como se vincula esto con los objetivos de la investigación.

Los resultados muestran que la eficiencia de los servicios prestados por el GAD está estrechamente asociada con los elementos internos de la gestión pública, tales como la capacitación del personal, la motivación, la planificación y el cumplimiento oportuno de actividades. Dichos factores, interpretados desde la teoría del valor público, revelan que el GAD aún enfrenta limitaciones para producir beneficios consistentes y sostenibles para la ciudadanía.

Moore plantea que el valor público se genera cuando las instituciones logran satisfacer las expectativas de la población a través de decisiones responsables y servicios que mejoren la calidad de vida. Sin embargo, las gráficas evidencian que la satisfacción ciudadana no es homogénea, mientras algunos usuarios perciben que los servicios cumplen sus necesidades, otros mantienen posturas inciertas o negativas. Esto confirma lo señalado por Luna et al, (2021), quienes afirman que la creación de valor público requiere una relación activa entre ciudadanos y administración, basada en la confianza, la evaluación de resultados y la respuesta efectiva a problemas sociales. Además, los resultados demuestran que la motivación y la capacitación del personal no siempre alcanzan los niveles esperados, sin lo cual no es posible garantizar una gestión pública capaz de generar valor. Esto coincide con Espejo et al, (2023), quienes sostienen que la diversidad de expectativas ciudadanas demanda instituciones flexibles, responsables y con capacidad de adaptación, algo que aún debe fortalecerse en el GAD parroquial el Carmelo. La incidencia en la gestión pública sobre la prestación de servicios es evidente, cuando el personal no cuenta con las competencias o la motivación necesarias, el valor público generado disminuye, afectando la percepción ciudadana y la eficacia institucional.

La gestión administrativa del GAD presenta avances en organización, atención al usuario y cumplimiento de algunas responsabilidades, lo que indica una orientación hacia la mejora continua. Sin embargo, desde la perspectiva del valor público, dicha gestión todavía no garantiza la optimización del uso de recursos ni la generación de beneficios colectivos claros. El valor público exige que los organismos públicos respondan a tres preguntas: ¿para qué es este servicio? ¿a quién se rinde cuentas?, ¿Cómo se mide el éxito? De la Torre et al, (2023). Los resultados sugieren que, aunque

el GAD reconoce la importancia de responder a las necesidades ciudadanas, aún carece de mecanismos sólidos de evaluación, rendición de cuentas y control de resultados.

La identificación de los resultados de los servicios prestados permite comprender qué tipo de valor público intenta generar el GAD. Según (Daza et al, 2024)), el valor público se relaciona directamente con el impacto real de los servicios en la vida de los ciudadanos. En este caso, los resultados muestran que los usuarios reconocen la existencia de servicios, pero existen percepciones mixtas respecto a su eficiencia, oportunidad y capacidad de satisfacer necesidades. Los hallazgos confirman lo planteado por Diaz et al, (2024), el valor público va más allá del simple cumplimiento de funciones; requiere que los ciudadanos perciban beneficios tangibles y socialmente significativos. Sin embargo, las respuestas de los encuestados indican que este valor no siempre se materializa con la misma intensidad en todas las áreas de servicios. Además, la teoría señala que cada servicio debe ser evaluado según criterio de costo-beneficio y costo-efectividad De la Torre et al, (2023). Los resultados sugieren que algunos servicios cumplen adecuadamente con estas expectativas, mientras que otros enfrentan demoras, deficiencias operativas o falta de personal especializado, lo cual limita su contribución al bienestar comunitario.

Lo propuesto por Moore y Luna et al, (2021), el valor público se produce mediante la combinación equilibrada de capacidad organizacional, legitimación social y resultados visibles. Los resultados aún no se consolidan plenamente dentro del GAD parroquial el Carmelo, debido a factores como:

- Capacitación insuficiente del personal.
- Niveles variables de motivación en los funcionarios.
- Procesos administrativos que aun presentan elementos burocráticos.
- Falta de mecanismo de monitoreo y evaluación de desempeño.

Por lo tanto, la relación entre gestión pública y prestación de servicios demuestra que el GAD genera valor publico solo parcialmente, y que su capacidad para hacerlo de manera sostenida requiere de ajustes significativos tanto en la organización interna como en los procesos de atención al ciudadano.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La gestión pública del GAD parroquial el Carmelo incide de manera directa en la efectividad de la prestación de los servicios. El análisis evidenció que factores como la planificación, la organización interna, la motivación del personal y los mecanismos de coordinación interinstitucional determinan la eficiencia con la que se atienden las necesidades ciudadanas. Aunque se observan avances en la prestación de varios servicios, aún persisten limitaciones en la capacidad operativa, la atención oportuna y la participación ciudadana, lo que muestra que la gestión pública influye significativamente en la percepción y satisfacción de la comunidad. Por tanto, fortalecer los procesos administrativos es esencial para mejorar los resultados visibles y consolidar una gestión basada en valor público.
- La descripción de la gestión pública permitió evidenciar que el GAD cuenta con estructuras, funciones y servicios definidos, pero presenta debilidades en áreas clave como la capacitación del personal, la motivación laboral y la eficiencia organizacional. La gestión se desarrolla bajo criterios administrativos formales, aunque aún carece de mecanismos robustos de seguimiento y evaluación que garanticen la mejora continua. En consecuencia, la gestión pública actual contribuye parcialmente a la eficiencia institucional, pero requiere ser fortalecida para asegurar una prestación de servicios más coherente y de mayor calidad.
- El GAD parroquial el Carmelo ofrece una variedad de servicios orientados a la recreación, cultura, desarrollo social, productividad y apoyo comunitario. Sin embargo, la identificación de estos servicios reveló que no todos se ejecutan con los mismos niveles de calidad ni alcanzan plenamente las expectativas ciudadanas. Aunque la población reconoce la existencia de los servicios, persisten dudas sobre su oportunidad, organización y capacidad para responder eficazmente a las necesidades de la parroquia. Esto evidencia que, si bien el GAD cumple con sus competencias, debe optimizar sus recursos y procesos para garantizar un mayor impacto social.
- La relación entre la gestión pública y la prestación de servicios es evidente: cuando existen deficiencias en la planificación, la motivación del personal o

la organización interna, se afectan directamente la calidad, puntualidad y efectividad de los servicios brindados. Los resultados muestran que la percepción ciudadana de los servicios está estrechamente vinculada al desempeño institucional y al compromiso del talento humano. Esto confirma que una gestión pública fortalecida, basada en eficiencia, coordinación y enfoque en el usuario, es determinante para mejorar la atención y generar valor público en la comunidad.

- La investigación permitió evidenciar que la gestión pública desarrollada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial El Carmelo influye de manera directa en la calidad y eficacia de la prestación de los servicios a la ciudadanía. Se determinó que, aunque el GAD cumple con sus competencias y mantiene una oferta de servicios alineada al marco normativo, persisten limitaciones relacionadas con la planificación, la coordinación institucional, la organización interna y el talento humano, factores que condicionan la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios. Los resultados demuestran que una gestión pública fortalecida, profesional y orientada a resultados constituye un elemento esencial para mejorar la atención a la comunidad y optimizar los recursos institucionales. En consecuencia, se reafirma la necesidad de implementar procesos de modernización administrativa, capacitación continua y mecanismos de evaluación que permitan consolidar un modelo de gestión más eficiente, transparente y participativo, capaz de responder de manera oportuna y efectiva a las demandas de la población.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda fortalecer integralmente la gestión pública del GAD mediante la implementación de un modelo de administración orientado a resultados, que incluya planificación estratégica, evaluación periódica de la calidad de los servicios, participación ciudadana y mecanismos de retroalimentación. Esto permitirá mejorar la eficiencia administrativa, optimizar los recursos institucionales y garantizar una prestación de servicios más oportuna, equitativa y ajustada a las necesidades de la comunidad.
- Se recomienda que el GAD implemente procesos de fortalecimiento institucional enfocados en la capacitación continua del personal, la mejora

del clima organizacional y la modernización de los procedimientos administrativos. Además, se sugiere establecer sistemas formales de seguimiento y evaluación para identificar avances, debilidades y oportunidades de mejora, favoreciendo una gestión pública más profesional y eficiente.

- Se recomienda que el GAD implemente procesos de fortalecimiento institucional enfocados en la capacitación continua del personal, la mejora del clima organizacional y la modernización de los procedimientos administrativos. Además, se sugiere establecer sistemas formales de seguimiento y evaluación para identificar avances, debilidades y oportunidades de mejora, favoreciendo una gestión pública más profesional y eficiente.
- Se recomienda fortalecer la articulación entre la gestión interna del GAD y la ejecución de los servicios, priorizando la planificación operativa, la coordinación interinstitucional y la motivación del talento humano. Asimismo, se sugiere desarrollar herramientas de gestión como indicadores de desempeño, protocolos de atención y estándares de calidad que garanticen una relación directa entre una gestión eficiente y un servicio público de mayor calidad para los ciudadanos.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J. D., & Alarcón Díaz, D. S. (2023a). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *PODIUM*, 44, 103–118. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Albuja, F. J. (2021). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Estado & Comunes*, 2(13). https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.227
- Alegre, M. Á. (2022). Relevant aspects of techniques and instruments in qualitative research. *Población y Desarrollo*, 28(54), 93–100. <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2022.028.54.093>
- Araujo Romero, L. A., & López Marrufo, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364–6382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879
- Ávila, H., Palumbo Pinto, G. B., De la Cruz Ríos, H. A., & Ogozi Auqui, J. A. (2022). Toma de decisiones estratégicas en la gestión pública para el desarrollo social. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Edición Especial 7), 648–662. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.42>
- Brítez, M. Á., & Kwan, C. K. (2021). Bases teóricas de la investigación cualitativa en ciencias contables. *Quipukamayoc*, 29(60), 81–87. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i60.20491>
- Cabana, S. R., Cortés, F. H., Contreras, F. A., & Vargas, V. F. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Información Tecnológica*, 31(2), 103–116. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200103>
- Calle, A. J., Rodríguez Marcillo, W. A., Guerrero Figueroa, A. P., & Quizhpi Espinoza, L. F. (2024). NORMATIVAS DE GESTIÓN PÚBLICA EN LA ADMINISTRACIÓN DE BIENES PÚBLICOS: ESTUDIO DE CASO ECUADOR. *Ciencia y Desarrollo*, 27(1), 213. <https://doi.org/10.21503/cyd.v27i1.2558>
- Camino, F. E., & Vásquez, P. T. (2022). La gestión pública eficaz: fundamentos, factores y casos. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 6(45), 282–296. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss45.2022pp282-296>

- Caminos, F. E., & Vásquez Quiroz, P. T. (2022). La gestión pública eficaz: fundamentos, factores y casos. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 6(45), 282–296. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss45.2022pp282-296>
- Chacha, J., Sánchez, J., & Quimiz, J. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(6), 1–12. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000600204
- Chávez, P. I., & Heredia-Llatas, F. D. (2024). Modernización de la gestión pública en los diferentes niveles de gobierno, una revisión literaria. *Revista Nacional de Administración*, 15(1), 33978. <https://doi.org/10.22458/rna.v14i2.3978>
- Cienfuegos, M. de los Á., García, P. J., & González, C. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo desde un tratamiento estadístico. *RICSH Revista Iberoamericana de Las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 11(21), 18–49. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v11i21.275>
- Cruz, B., & Díaz, J. (2020). La gestión pública como clave en el fortalecimiento de las empresas del Estado. ¿Utopía o realidad? *Polo Del Conocimiento*, 5(10), 1–16. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1812/3513>
- Daza, J. A., & Gutiérrez, A. T. (2024). Gestión Pública: Discapacidad Funcional un Enfoque Orientado a la Diversidad e Inclusión. *Revista Cientific*, 9(33), 174–195. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2024.9.33.8.174-195>
- De la Cruz, J. L., Huiza Paytan, C., Rivera Trucios, F., Gómez De la cruz, F., García Cajo, O. M., & Paco Huamani, W. F. (2024). Modernización de la Gestión Pública en la Calidad del Servicio: Caso de una Universidad Publica en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 15(4), 286–297. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.15.4.1178>
- De la Torre, S., & Núñez, S. (2023). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Estudios de La Gestión: Revista Internacional de Administración*, 16(14), 53–73. <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.3>

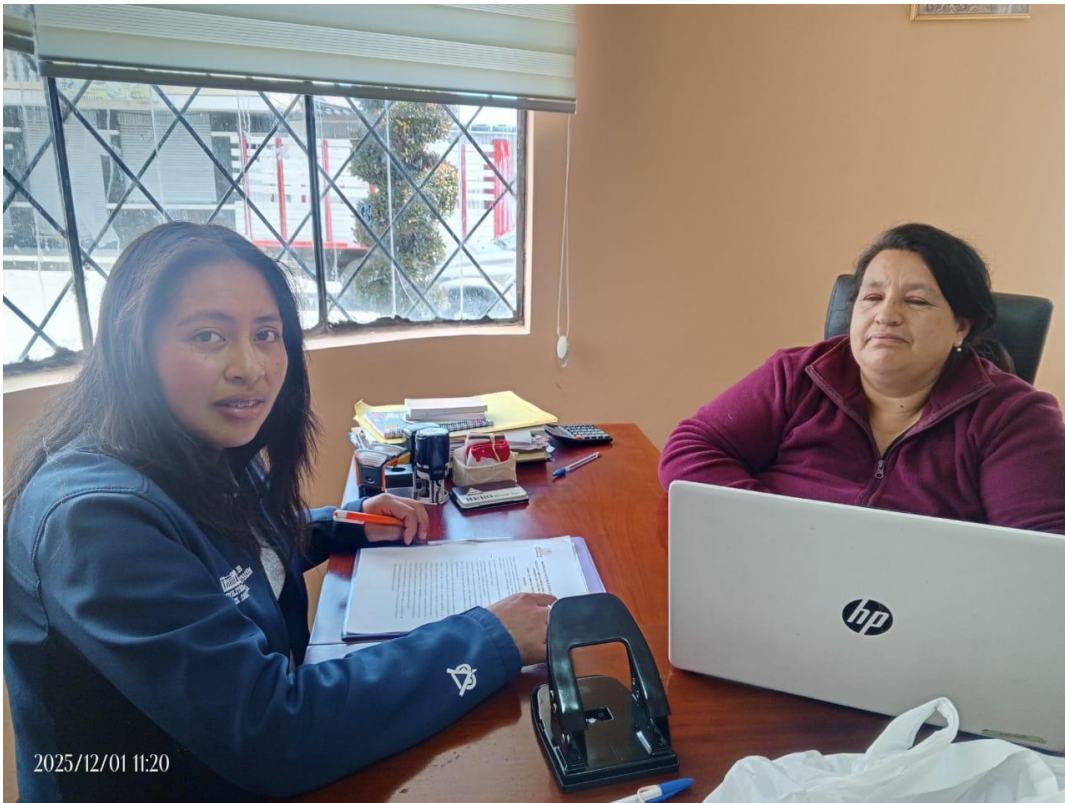
- Espejo, L. M., & Cruz, S. V. (2023). El Control en las Contrataciones Públicas. *Revista Docentes* 2.0, 16(2), 196–208. <https://doi.org/10.37843/rted.v16i2.395>
- Fernández, M., Postigo-Fuentes, A. Y., Pérez Granados, L., & Alcaraz Salarirche, N. (2022). Cómo hacer investigación cualitativa en el área de tecnología educativa. *Revista Interuniversitaria de Investigación En Tecnología Educativa*, 93–116. <https://doi.org/10.6018/riite.547251>
- Fuentes, J. R. (2023). La pervivencia de la gestión indirecta de los servicios públicos locales tras la nueva Ley de Contratos del Sector Público: las sociedades de economía mixta. *Cuadernos de Derecho Local*. <https://doi.org/10.61521/cuadernosderecholocal.50.816>
- Gómez-Cano, C. A., & Sánchez-Castillo, V. (2021). Evaluación del nivel de madurez en la gestión de proyectos de una empresa prestadora de servicios públicos. *ECONÓMICAS CUC*, 42(2), 133–144. <https://doi.org/10.17981/econcuc.42.2.2021.Org.7>
- González, L. I., & Sepúlveda, C. B. (2021). Investigación documental sobre el cuerpo y la corporeidad en la escuela. *Revista Electrónica Educare*, 25(3), 1–16. <https://doi.org/10.15359/ree.25-3.31>
- Guzmán, V. (2021). El método cualitativo y su aporte a la investigación en las ciencias sociales. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 1(4), 19–31. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.04.002>
- Hernández, J. I. (2023). El bien común y el estado social en el nuevo proceso constituyente en Chile. *Estudios Constitucionales*, 21(especial), 2–29. <https://doi.org/10.4067/S0718-52002023000300002>
- Huiman, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316–2335. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- Jiménez, V. E. (2021). Triangulación metodológica cualitativa y cuantitativa. *Revista Sobre Estudios e Investigaciones Del Saber Académico*, 23(14), 76–81. <https://doi.org/10.70833/rseisa14item276>
- Luna, I., & Torres, J. (2021). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y Administración*, 67(1), 311. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>

- Machín, M., López, M., & Bárbara, S. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 1–12.
- Mancebo Lozano, E. (2021). El estado de bienestar y la nueva gestión de los servicios públicos en España y Latinoamérica: *Saber Servir: Revista de La Escuela Nacional de Administración Pública*, 10(6), 95–121. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.06>
- Marín, P., Blasco, J. S., & Botella, A. M. (2021). Hacia una conceptualización de la educación musical crítica. Aplicación de los paradigmas científicos, las teorías curriculares y los modelos didácticos. *Márgenes Revista de Educación de La Universidad de Málaga*, 2(2), 3–24. <https://doi.org/10.24310/mgnmar.v2i2.10016>
- Martínez, J. I., Palacios, G. E., & Oliva, D. B. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *Ra Ximhai*, 15(3), 67–83. <https://doi.org/10.35197/rx.19.01.2023.03.jm>
- Mora, R. (2022). El valor de la investigación cualitativa y la comprensión: Un examen crítico. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 26(1), 389–405. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v26i1.1625>
- Parra, J. E., & Restrepo, F. (2022). Teorías cognitivas dinámicas o de tercera generación: análisis documental de artículos originales de investigación cualitativa. *Diversitas*, 18(1). <https://doi.org/10.15332/22563067.7875>
- Pérez, J. (2022). Qué hacer en la investigación cualitativa ante la apertura de la ciencia. *RECERCA. Revista de Pensament i Anàlisi*. <https://doi.org/10.6035/recerca.6103>
- Rivas, P. (2023). Bien común clásico y Estado. *Díkaion*, 32(1), 1–22. <https://doi.org/10.5294/dika.2023.32.1.7>
- Sánchez, Y. D., Villafuerte-Miranda, C. A., Flores-Morales, J. A., & Neyra-Huamani, L. (2023). Gestión del cambio organizacional en la Administración Pública. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(Especial 10), 1126–1139. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.16>
- Vértiz, J. J., Buendía Garibaldi, A. R., Chile Cama, S. E., & Massa Palacios, L. A. (2023). Gobierno en línea y nuevas tendencias de la gestión pública: caso peruano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(Especial 9), 580–594. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.36>

Vilela Pincay, W. E. (2024). Análisis Jurídico de la Planificación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales en Base a los Mandatos Constitucionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 3595–3607. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9704

Zavala, A. N., Merchán Villafuerte, K. M., Véliz Castro, T., & Falconi Ayón, P. M. (2024). GESTIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO EN LATINOAMÉRICA. *Enfermería Investiga*, 9(2), 83–90. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v9i2.2422.2024>

VII.ANEXOS







Anexo 1. Acta de la sustentación de Pre-defensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ACTA


DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN

ESTUDIANTE:	Villa Haupaz Yadira Lisbeth	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402055966
PERIODO ACADÉMICO:	2026A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	PhD. Adrián Alexander Valverde Obando	DOCENTE TUTOR:	MSC. Hada Esther Solorzano Robinson
DOCENTE:	PhD. Edwin Marcelo Cahuasquí Cevallos		
TEMA DEL TIC: "La gestión pública del GAD parroquial el Carmelo y su incidencia en la prestación de servicios"			
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	Considerar los reglamentos de las leyes consideradas en la investigación
3	METODOLOGÍA	9,00	Colocar el método Analítico, sintético
4	RESULTADOS	9,00	Visibilizar los gráficos de mejor forma
5	DISCUSIÓN	9,00	Organizar ideas y mejorar presentación
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,00	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	10,00	

Obteniendo una nota de: 9,30 Por lo tanto, **APRUEBA** : debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el miércoles, 4 de febrero de 2026


PhD. Adrián Alexander Valverde Obando
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. Hada Esther Solorzano Robinson
DOCENTE TUTOR


PhD. Edwin Marcelo Cahuasquí Cevallos
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del Abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN
AND NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: VILLA HAUPAZ YADIRA LISBETH				
DATE: Miércoles, 28 de enero de 2026				
Topic: "La gestión pública del GAD parroquial el Carmelo y su incidencia en la prestación de servicios"				
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 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		TOTAL 9	
	7 - 8,9: GOOD			
	5 - 6,9: AVERAGE			
	0 - 4,9: LIMITED			



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

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

Autor: VILLA HAUPAZ YADIRA LISBETH

Fecha de recepción del abstract: Miércoles, 28 de enero de 2026

Fecha de entrega del informe: Miércoles, 28 de enero 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

