

Estrategias para la Optimización de la Eficiencia Administrativa en el GAD Parroquial de Charapotó

Strategies for Optimizing Administrative Efficiency in the GAD Parroquial of Charapotó
Karen Lissette Zambrano-Pita, Washington Marcelo Gallardo-Medina, Jorge Ormaza-Andrade

Resumen

El presente estudio permite analizar la eficiencia administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial de Charapotó, abordando los diferentes aspectos que influyen en la eficacia de los procesos y los recursos limitados en el gobierno autónomo descentralizado parroquial, donde se abarcan temas sociales, educativos, viales, socioculturales y de economía local en contextos rurales. El objetivo principal es identificar las estrategias que permitan optimizar los recursos internos y mejorar los procesos con el fin de brindar una experiencia agradable a la ciudadanía mediante una comunicación efectiva. La metodología empleada incluye encuestas, entrevistas y observación directa para recopilar datos sobre la gestión actual del GAD. Los resultados permiten identificar la falta de capacitación del personal y la insuficiencia de recursos tecnológicos y humanos como los principales factores que dilatan los procesos dentro de una administración. Además, se destaca la importancia de las reuniones mensuales del GAD, aunque su efectividad se ve limitada por la escasez de recursos. En conclusión, se recomienda implementar estrategias centradas en la formación del personal y la mejora de la infraestructura tecnológica para incrementar la eficiencia administrativa y satisfacer adecuadamente las necesidades de la comunidad. Este enfoque integral no solo beneficiaría al GAD de Charapotó, sino que trascendería como modelo para otras instituciones en situaciones similares.

Palabras clave: Optimización; Toma de decisiones; Gobernabilidad; Innovación; Efectividad; Procesos.

Karen Lissette Zambrano-Pita

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | karen.zambrano.39@est.ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0004-8811-2310>

Washington Marcelo Gallardo-Medina

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | washington.gallardo@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-1441-2220>

Jorge Ormaza-Andrade

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | jormaza@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>

Abstract

This study analyzes the administrative efficiency of the Decentralized Autonomous Government (GAD) of Charapotó, addressing the different aspects that influence the effectiveness of processes and limited resources in a parish decentralized autonomous government, where social, educational, road, socio-cultural and local economic issues are covered in rural contexts. The main objective is to identify strategies to optimize internal resources and improve processes in order to provide a pleasant experience to citizens through effective communication. The methodology used includes surveys, interviews and direct observation to collect data on the current management of the GAD. The results identify the lack of staff training and insufficient technological and human resources as the main factors that delay processes within an administration. In addition, the importance of monthly meetings of the GAD is highlighted, although their effectiveness is limited by the scarcity of resources. In conclusion, it is recommended to implement strategies focused on staff training and improving the technological infrastructure to increase administrative efficiency and adequately meet the needs of the community. This comprehensive approach would not only benefit the GAD of Charapotó, but would also serve as a model for other institutions in similar situations.

Keywords: Optimization; Decision making; Governance; Innovation; Satisfaction at work, effectiveness, process.

Introducción

Un gobierno autónomo descentralizado es un modelo de gestión pública que busca promover la autonomía local y la participación ciudadana en la toma de decisiones. Este enfoque implica transferir poder y responsabilidades desde un gobierno central hacia entidades locales, lo que permite que comunidades específicas gestionen sus propios asuntos de manera más efectiva y adaptada a sus necesidades particulares.

Optimizar los procesos administrativos es esencial para mejorar la calidad del servicio y responder eficazmente a las necesidades de la comunidad. Este enfoque es especialmente relevante en contextos rurales, donde las instituciones enfrentan limitaciones significativas en recursos humanos, tecnológicos y financieros. Según Cruz et al. (2020), los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) “son instituciones que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, regidas por principios como solidaridad, subsidiariedad, equidad e integración” (p. 267). En este sentido, la eficiencia administrativa no solo incrementa la calidad del servicio, sino que también fortalece la confianza ciudadana, un elemento esencial para fomentar el desarrollo sostenible y la gobernanza local.

Las instituciones autónomas son una herramienta clave para la consolidación de un estado más democrático, inclusivo y eficiente. Su autonomía permite responder de una manera más rápida y precisa frente las necesidades que se presenten dentro de una localidad.

La descentralización institucional implica transferir funciones y decisiones desde un gobierno central hacia entidades locales o regionales. Este proceso busca distribuir el poder y los recursos, fomentando una gestión más cercana a los ciudadanos. La descentralización mejora la eficiencia y efectividad en la administración pública.

En Ecuador, los GAD parroquiales son el nivel de gobierno más cercano a la población rural de cada provincia. Este tipo de gobierno se encarga de gestionar asuntos y servicios locales, como la infraestructura, la educación y la seguridad, y fomenta la participación activa de los ciudadanos. Los gobiernos parroquiales tienen autonomía para tomar decisiones que respondan a las necesidades específicas de su comunidad, actuando como vínculo directo entre el Estado y la población. Sin embargo, enfrentan múltiples desafíos que repercuten sobre la eficiencia de su administración. Como indica Rosales (2024), la implementación de estrategias basadas en análisis FODA y matrices CAME permite mejorar la calidad del servicio y responder a las expectativas comunitarias, incluso cuando los recursos disponibles son limitados. Esta afirmación hace hincapié a la importancia de la planificación estratégica y de herramientas administrativas para abordar las necesidades de las comunidades de manera sostenible y eficiente.

Históricamente, los GAD parroquiales han desempeñado un rol central en la descentralización del poder y la promoción del desarrollo local. Según Zavaleta et al. (2023), “la gestión administrativa eficiente depende de la capacidad de adaptación a los cambios normativos y sociales que influyen en el desempeño de estas entidades”. En otras palabras, para cumplir sus objetivos, los GAD deben no solo coordinar recursos, sino también incorporar estrategias innovadoras y flexibles que les permitan enfrentar las transformaciones en su entorno. Por lo tanto, la capacidad de adaptación es un indicador clave de su desempeño administrativo.

El GAD Parroquial de Charapotó constituye un ejemplo claro de las restricciones que enfrentan estas instituciones en los ambientes rurales. Las limitaciones de infraestructura, recursos humanos y tecnológicos ha disminuido la capacidad para atender de manera eficiente las demandas de los ciudadanos. Aunque se han realizado avances importantes en aspectos como planificación y supervisión, aún persisten debilidades significativas que requieren atención. Según Silva y Choez (2024), “la gestión administrativa eficiente no solo implica la asignación adecuada de recursos, sino también la evaluación continua de los resultados y la incorporación de buenas prácticas”. En este contexto, resulta fundamental evaluar las estrategias de optimización administrativa para proponer soluciones viables y sostenibles.

Por otra parte, la gestión administrativa no puede entenderse como un proceso aislado. Morales y Paredes (2020), enfatizan que “la gestión administrativa es una herramienta fundamental para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos disponibles con el objetivo de alcanzar metas específicas de manera eficaz y eficiente”. De este modo, la gestión no solo tiene un impacto interno en la organización, sino que también incide directamente en la percepción de la ciudadanía sobre la calidad del servicio ofrecido. Es decir, una administración eficiente contribuye al fortalecimiento del tejido social y al desarrollo económico de las comunidades.

Asimismo, estudios recientes han señalado la relación directa entre la eficiencia administrativa y la satisfacción ciudadana. López y Pérez (2022), destacan que “una gestión administrativa eficiente no solo se trata de asignar recursos financieros, humanos y tecnológicos adecuados, sino también de adoptar enfoques innovadores, integrar buenas prácticas y evaluar continuamente los

resultados”. En consecuencia, se considera que los GAD parroquiales deben priorizar la implementación de estrategias que les permitan optimizar sus procesos internos, aumentar la transparencia y responder de manera oportuna y eficiente a las necesidades locales.

Para entender mejor la gestión administrativa del GAD Parroquial de Charapotó, resulta pertinente analizar su desempeño en áreas clave como la planificación, supervisión y la atención al ciudadano. Aunque se han implementado algunas mejoras, todavía existen oportunidades significativas para fortalecer estos procesos. Según Cevallos (2024), “la gestión administrativa es un conjunto de principios y prácticas orientadas a mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades internas a través de la planificación, organización, dirección y control de los recursos para alcanzar un objetivo específico” (p. 21). Esta definición refuerza la necesidad de un enfoque integral que considere tanto los recursos disponibles como las expectativas de la comunidad.

Bajo las consideraciones antes descritas, este artículo tiene como objetivo principal evaluar el impacto cuantitativo de las estrategias de optimización en la mejora de la eficiencia administrativa del GAD Parroquial de Charapotó. A través de un análisis exhaustivo de sus procesos internos, se busca identificar las principales debilidades, proponer soluciones basadas en buenas prácticas y establecer un modelo replicable para otras parroquias rurales del país. En última instancia, este estudio pretende contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa en los GAD parroquiales, promoviendo un desarrollo viable más equitativo y sostenible para sus comunidades.

Metodología

La evaluación de los procesos administrativos y el servicio de atención a la comunidad en las instituciones públicas se plantean como un desafío debido a la diversidad de criterios y situaciones que enfrenta la ciudadanía local. En este sentido, la institución pública, en calidad de entidad más cercana a la ciudadanía, resulta imperativo proporcionar un servicio de calidad con agilidad y empatía al usuario.

El objeto de análisis del presente estudio se realizó con tres enfoques y se abordó mediante la aplicación de métodos cualitativos y cuantitativos, análisis FODA para la evaluación de los datos recabados se implementó el método cuantitativo, el cual incluyó la aplicación de encuestas y entrevistas. En contraste, el método cualitativo se sustentó en la observación directa. Una vez recabados los datos, se procedió a su evaluación mediante la tabulación de sugerencias proporcionada por los usuarios. Dichas herramientas permitieron sugerir cambios aplicables a la administración, con la finalidad de incrementar el grado de satisfacción y agilidad en los procesos, así como de optimizar los recursos dentro de la institución.

Descriptivo

Según Corona y Fonseca (2023), la metodología descriptiva “pretende la determinación de características y atributos del fenómeno en estudio, y se utilizan para resolver problemas mejor

precisados”. Esta metodología busca detallar cómo son y se manifiestan las características de una población, evento o fenómeno, permitiendo generar descripciones precisas y ordenadas que sirvan como base para investigaciones futuras o para la toma de decisiones.

Este tipo de investigación determinara las características y el funcionamiento de la gestión administrativa del GAD parroquial. La investigación descriptiva permitió identificar procesos administrativos, estructuras de gestión, recursos disponibles y las principales limitaciones del GAD, sin buscar modificar o intervenir directamente en estos elementos.

Explicativa

La investigación explicativa “busca una explicación y determinación de los fenómenos. En el contexto cuantitativo se pueden aplicar estudios de tipo predictivo en donde se pueda establecer una relación causal entre diversas variables “ (Galarza, 2020, p. 1-6).

La investigación explicativa busca entender las causas de los problemas en la gestión administrativa del GAD Parroquial de Charapotó y cómo los factores internos y externos influyen en la optimización de estos procesos.

De Campo

La investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables”. (Arias, 2012, p. 26).

Esta investigación permite obtener datos directos y específicos sobre la situación real del GAD, a través de la observación, entrevistas y encuestas aplicadas a los actores involucrados, como funcionarios, empleados y ciudadanos. Este enfoque permite comprender a fondo los procesos administrativos y detectar áreas de mejora.

Métodos

Cuantitativo

“La metodología usualmente parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, con base en los cuales formula hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables que forman parte del problema que se estudia” (Sánchez y Murillo, 2021). Este método permite recopilar datos numéricos que miden variables específicas de la gestión administrativa, como la eficiencia en el uso de recursos, tiempos de respuesta de los servicios y satisfacción de la población. A través de encuestas o cuestionarios estructurados, se pueden obtener estadísticas que reflejan el estado actual de la administración en el GAD parroquial

Cualitativo

“En la metodología cualitativa el investigador busca mostrar los datos de sentido, es decir, del significado que tienen los fenómenos investigados en la mente de la gente a la cual se le quiere enseñar o formar” (De la Roche et al., 2021). A través de entrevistas, y observación de los participantes, el método cualitativo permite obtener información detallada sobre las percepciones y opiniones de los actores clave, como la máxima autoridad del GAD y los directores departamentales.

Empírico

Pascual et al. (2021), menciona que los métodos empíricos, “se basan en la experiencia en el contacto con la realidad; es decir, se fundamentan en la experimentación y la lógica que, junto a la observación de fenómenos y su análisis estadístico”. Se utilizará este método, para la obtención de la información necesaria directamente de la realidad del objeto de estudio, a través de la ejecución de las encuestas, entrevista y la observación; así como el diagnóstico de las variables de estudio.

Teórico

Según Hernández y Mendoza (2018), el método teórico es un enfoque que se utiliza en la investigación científica para analizar, interpretar y explicar fenómenos, conceptos o problemas a partir de la revisión, comparación y síntesis de teorías y conocimientos existentes. Este método permitirá construir marcos teóricos e identificar relaciones entre variables.

Estadísticos

“En el método estadístico se realiza una serie de pasos con el fin de obtener resultados fiables del tema que se investiga. Esto es importante realizar para evitar obtener conclusiones erróneas” (Pascual et al., 2021). Esta investigación utilizará este método, debido a que aplicará la tabulación y conteo de los resultados brindados por los participantes en la investigación.

Técnicas e instrumentos de investigación:

Encuesta

La encuesta, en esta sección se describe el concepto de cuestionario de encuesta, siguiendo la exposición de Hernández y Mendoza (2018), quienes lo definen como un conjunto de preguntas cuidadosamente preparadas sobre los hechos y aspectos de interés en una investigación, destinadas a ser respondidas por la población objeto de estudio. Esta técnica se empleó a los funcionarios del GAD Parroquial de Charapotó, este cuestionario estuvo conformado por 15 preguntas de selección múltiple para indagar los aspectos relacionados con la problemática de estudio.

Entrevista

La entrevista, es considerada como una técnica de tipo cualitativa, según González et al (2022) “La entrevista cualitativa permite la interpretación de la realidad social, los valores, las costumbres, las ideologías y las cosmovisiones que se construyen a partir de un discurso subjetivo donde el investigador asigna un sentido”, esta técnica se aplicó al representante legal del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Charapotó.

Según López (2004) define la población como el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. En el caso de esta investigación, según datos proporcionados por el GAD Parroquial de Charapotó, la población fue de 50 funcionarios públicos.

Muestra

La muestra “es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población” (Hernández y Mendoza., 2018). En este estudio, se empleará una de muestreo de población finita:

$$n=50 \quad \frac{Npq}{(N-1)\left(\frac{e}{Z}\right)^2+pq} \quad \frac{1865,25}{(7460)(0,0006507705)+0,25} \quad 26$$

De donde:

- Z= intervalo de confianza del 95% con un valor crítico de Z=1.96
- p= probabilidad de éxito del 50%
- q= (1-p) probabilidad de fracaso del 50%
- N= Población finita
- e= error del muestreo aceptable del 5%
- n = 26

Análisis FODA: El análisis FODA es una herramienta estratégica que permite evaluar la situación actual de una organización, proyecto o incluso de una persona, identificando sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas

Recursos humanos capacitados, capacidad de adaptación a cambios locales, transparencia en procesos y rendición de cuentas.

Oportunidades

Colaboración interinstitucional, inversión en infraestructura e innovación tecnológicas, participación ciudadana.

Debilidades

Infraestructura deficiente en áreas rurales, recursos financieros limitados, poca comunicación interna, falta de personal.

Amenazas

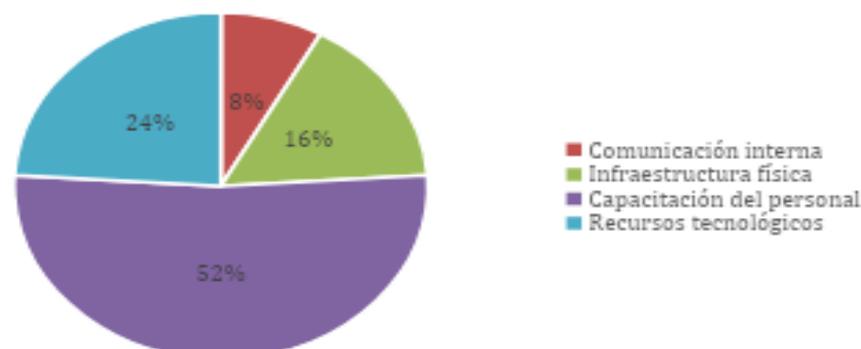
Inestabilidad política, cambio de gobierno y políticas, falta de confianza ciudadana, crisis económica, desastres naturales.

Resultados

Análisis descriptivo

A continuación, se presenta el análisis de la población objeto de estudio:

Figura 1. Tabla estadística descriptiva sobre las Estrategias para la Optimización de la Eficiencia Administrativa en el GAD Parroquial de Charapotó.



Fuente: elaborado por los autores

Nota. El gráfico 1, los porcentajes reflejan la percepción de los encuestados sobre las áreas prioritarias para mejorar la eficiencia administrativa del GAD. Se observa una clara tendencia hacia la importancia de la capacitación del personal y la modernización tecnológica, mientras que la infraestructura física y la comunicación interna tienen menor relevancia según los participantes.

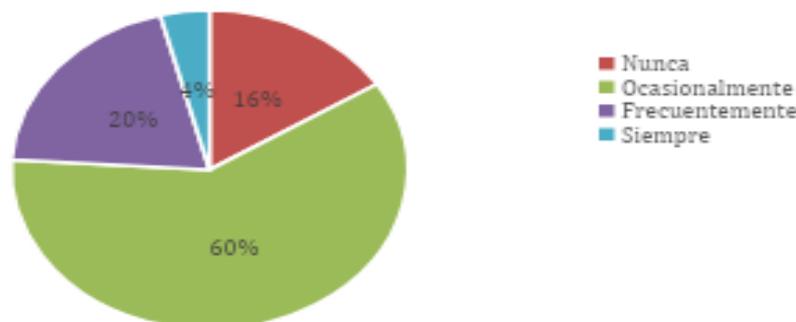
El 52% de los encuestados considera que la capacitación del personal es el área que necesita más atención para mejorar la eficiencia administrativa del GAD. Esto indica que más de la mitad de los participantes creen que fortalecer las habilidades y conocimientos del personal es clave para optimizar la gestión administrativa.

Por otro lado, el 24% de los encuestados considera que los recursos tecnológicos son el principal aspecto a mejorar, lo que sugiere que un cuarto de los participantes percibe que la modernización tecnológica podría incrementar la eficiencia administrativa.

En cuanto a la infraestructura física, el 16% de los encuestados opina que esta área requiere mayor atención. Aunque representa una menor proporción en comparación con la capacitación del personal y los recursos tecnológicos, sigue siendo un factor relevante para mejorar la administración.

Finalmente, la comunicación interna es señalada como un aspecto crítico solo por el 8% de los encuestados, lo que sugiere que, aunque es un área de mejora, no es considerada una prioridad en comparación con las otras categorías evaluadas. En conclusión, la mayoría de los encuestados (76%) priorizan la capacitación del personal y la modernización de los recursos tecnológicos como las áreas más críticas para mejorar la eficiencia administrativa del GAD. Mientras tanto, la infraestructura física y la comunicación interna tienen menor peso en la percepción general de los encuestados.

Figura 2. Tabla estadística descriptiva sobre las Estrategias para la Optimización de la Eficiencia Administrativa en el GAD Parroquial de Charapotó



Fuente: elaborado por los autores

Nota. El gráfico 2, la frecuencia con la que se da respuesta en los procesos evaluados, reflejando la percepción de los encuestados sobre la eficiencia en los tiempos de respuesta. El 60% de los encuestados indicó que los tiempos de respuesta en los trámites administrativos ocurren "Ocasionalmente", mientras que el 20% señaló que estos procesos se realizan "Frecuentemente".

Por otro lado, un 16% de los encuestados considera que "Nunca" hay una respuesta oportuna en los trámites administrativos, lo que refleja una preocupación sobre la eficiencia del sistema. Solo un 4% afirmó que los tiempos de respuesta son "Siempre" adecuados, evidenciando una baja percepción de eficiencia en la gestión administrativa.

En consecuencia, la mayoría de los encuestados (80%) experimenta demoras en los trámites administrativos, ya sea ocasional o frecuentemente, mientras que un menor porcentaje (20%) percibe tiempos de respuesta eficientes.

Figura 3. Nivel de satisfacción del servicio



Fuente: elaborado por los autores

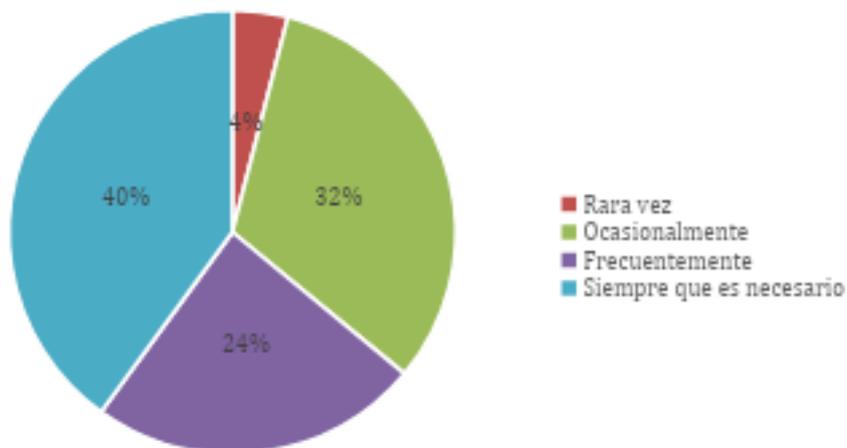
Nota. El grafico 3; la mayoría de los encuestados (96%) se encuentran satisfechos o muy satisfechos con el servicio, mientras que solo un 4% expresó insatisfacción. Esto refleja una percepción positiva general, con oportunidad de mejora en la experiencia para aumentar el nivel de usuarios muy satisfechos.

El 72% de los encuestados indicó estar “Satisfecho” con el servicio recibido, lo que representa una mayoría significativa y evidencia una percepción positiva general. Por otro lado, el 24% de los encuestados señaló estar “Muy satisfecho”, lo que demuestra un nivel de satisfacción alto, aunque menor en comparación con el grupo anterior.

En contraste, solo un 4% de los encuestados se considera “Poco satisfecho”, lo que indica que el nivel de insatisfacción es bajo y no representa un problema significativo.

La percepción general sobre la satisfacción de empleados y usuarios es positiva, ya que el 96% de los encuestados se encuentra en un nivel de satisfacción aceptable o alto. Sin embargo, se pueden implementar estrategias para aumentar el porcentaje de usuarios “Muy satisfechos”, con el fin de mejorar aún más la experiencia del servicio.

Figura 4. Autorización de procesos



Fuente: elaborado por los autores

Nota. El grafico 4; representa la frecuencia con la que se autoriza procesos dentro del estudio, mostrando los distintos niveles de autorización reportados por los participantes.

El gráfico de sectores refleja la distribución de respuestas sobre la autorización de procesos en la organización. Se observa lo siguiente: “Siempre que es necesario” (40%): Es la opción con mayor representación, lo que indica que en la mayoría de los casos los procesos son autorizados cuando se requieren, evidenciando un control adecuado en la toma de decisiones.

“Ocasionalmente” (32%): Un porcentaje considerable de los encuestados señala que la autorización de procesos no es constante, lo que sugiere que podría haber criterios variables para su aplicación. “Frecuentemente” (24%): Este grupo señala que la autorización ocurre de manera regular, pero no siempre, lo que puede sugerir la existencia de ciertos filtros o restricciones. “Rara vez” (4%): Representa la minoría de los casos, lo que indica que hay muy pocas situaciones en las que los procesos no son autorizados.

Los datos sugieren que, aunque en la mayoría de los casos los procesos son autorizados de manera oportuna, existe un margen de mejora para estandarizar y fortalecer la regularidad en los procedimientos de autorización.

Alfa de Cronbach

Tabla 1. Coeficiente de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	15

Fuente: elaborado por los autores

Nota. La tabla 1; demuestra el nivel de confiabilidad de los variables independientes y dependientes analizados.

El coeficiente de Alfa de Cronbach es una medida de la confiabilidad interna de un instrumento de medición, utilizado para evaluar la consistencia de un conjunto de ítems que miden una misma dimensión o constructo. Para el estudio, el coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es 0.814, con un total de 15 elementos. Según la literatura, un Alfa de Cronbach superior a 0.7 se considera aceptable, mientras que valores superiores a 0.8 indican una buena confiabilidad. Esto sugiere que el cuestionario o escala utilizada presenta una adecuada consistencia interna, lo que significa que los ítems están midiendo de manera homogénea el constructo en estudio.

Dado que el valor obtenido se encuentra por encima del umbral de 0.8, se puede concluir que el instrumento tiene una buena confiabilidad y que los resultados obtenidos a través de él son consistentes. Sin embargo, es recomendable complementar este análisis con otros indicadores, como la correlación ítem-total y la eliminación de ítems individuales, para verificar si la confiabilidad podría mejorarse eliminando ítems problemáticos. El Alfa de Cronbach de 0.814 respalda la estabilidad y precisión del instrumento de medición, lo que permite su uso confiable en el estudio realizado.

Correlación de Pearson

Tabla 2. Correlación de Pearson.

VARIABLES INDEPENDIENTES	VARIABLE DEPENDIENTE Estrategias de optimización
Tiempo de respuesta	,893**
Satisfacción de empleados y usuarios	,817**
Autorización de procesos	,798**
N	15

Fuente: elaborado por los autores

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 2, se presentan los coeficientes de correlación entre las variables independientes y la variable dependiente en un estudio con $N = 15$ observaciones. Se observa lo siguiente:

- Estrategias de optimización $\rightarrow 0.893$ ($p < 0.01$)
- Tiempo de respuesta $\rightarrow 0.817$ ($p < 0.01$)
- Satisfacción de empleados y usuarios $\rightarrow 0.798$ ($p < 0.01$)

Todos los coeficientes presentan una correlación positiva fuerte y significativa con la variable dependiente ($p < 0.01$), lo que indica que a medida que las estrategias de optimización, el tiempo de respuesta y la satisfacción de empleados y usuarios aumentan, también lo hace la variable dependiente analizada.

El coeficiente más alto (0.893) se encuentra en la relación entre estrategias de optimización y la variable dependiente, lo que sugiere que esta variable tiene la asociación más fuerte en el estudio. Los resultados reflejan una relación estadísticamente significativa y fuerte entre las variables independientes y la dependiente, lo que respalda la relevancia de estas dimensiones en el análisis realizado.

Entrevista

Desde la perspectiva del autor, considerando los recursos económicos limitados, se busca implementar una gestión administrativa lo más eficiente posible, por ello, se busca implementar ciertas estrategias de optimización en cada una de las áreas, en donde se prioriza la planificación, control de gastos y ejecución de proyectos que generen un impacto positivo en las comunidades de la parroquia.

Dentro del Gad Charapotó, la eficiencia administrativa se mide a través de herramientas como: organigrama funcional y jerárquicos, se labora el Plan de desarrollo y ordenamiento territorial (PDYOT), informes de gestión, seguimiento de proyectos y evaluación de las gestiones rea-

lizadas. Adicional a aquello se realizan reuniones de manera periódica para conocer los resultados obtenido en el trabajo, considerando la ejecución de los recursos.

La eficiencia administrativa es evaluada mediante auditoria de entendidas de control, como organismos de supervisión gubernamental a los que se emiten informes de manera periódica entre ellos: Ministerio de Finanzas, en la que por medio de ESIGF, en donde se envía la información financiera y ejecución presupuestaria; la secretaría de planificación y desarrollo (SENPLADES) de forma trimestral; de manera mensual se remite información del LOTAIP y anualmente la información cargada en SIGAD que emite el ICM (Índice de Cumplimiento de Metas).

Entre las principales dificultades que tenemos es la limitación de recursos económicos, que afecta en la adecuación de infraestructura optima y funcional; escasez de recursos tecnológicos debido a las faltas económicas designadas para la adquisición de los mismo, la burocracia existente en los procesos administrativos, retrasos de aprobación de presupuestos o proyectos por entidades superiores, adicional los cambios en normativas que suelen afectar la planificación y ejecución de programas. Debido al presupuesto limitado las funciones deben de ser asumida por el personal reducido que posee la institución.

Para mejorar la gestión administrativa, se puede implementar acciones como la digitalización de procesos para reducir tiempos y costos, capacitación constante del personal en temas administrativos y técnicos, el fortalecimiento de la planificación estratégica con base de datos actualizados y la gestión de convenios y alianzas con entidades para ampliar fuentes de financiamiento. También fomentar la participación ciudadana y la transparencia en la ejecución de recursos.

Discusión

La optimización de los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Charapotó es un desafío que requiere atención minuciosa y especial en la dotación de estrategias efectivas que fortalezcan la gestión pública y mejoren el servicio a la comunidad. Los hallazgos de la investigación sugieren que la capacitación del personal es un factor crítico para el éxito administrativo. Alvarado (2019), subraya la importancia de desarrollar habilidades técnicas y administrativas que permitan al personal del GAD adaptarse a las exigencias del entorno y las expectativas de la ciudadanía. La formación continua no solo mejora la eficiencia de los procesos, sino que también fomenta una cultura organizacional más comprometida con la excelencia en el servicio.

Además, la infraestructura tecnológica es esencial para optimizar los procesos administrativos. Cano (2020), identifica que una administración eficaz requiere la implementación de tecnologías que faciliten la labor del personal y aumenten la transparencia. Sin embargo, muchos GAD enfrentan limitaciones en términos de recursos tecnológicos. Esto resalta la necesidad de abogar por inversiones adecuadas en infraestructura para garantizar que los procesos se realicen de manera oportuna y efectiva.

La investigación también destaca la importancia de cumplir con las normas y políticas que regulan el funcionamiento de los GAD. Cevallos (2024), indica que la gestión administrativa debe estar alineada con las normas establecidas para asegurar la legalidad y la eficiencia operativa. La implementación correcta de estas políticas no solo contribuye a la optimización de recursos, sino que también minimiza los riesgos de corrupción y mal uso de los fondos públicos.

Asimismo, la interacción y la comunicación entre el GAD y la comunidad son fundamentales para el éxito de la gestión administrativa. Cruz et al. (2020), enfatizan que un GAD que involucra a la comunidad en la toma de decisiones tiende a ser más receptivo a las necesidades y expectativas de sus ciudadanos. Esto requiere de un compromiso proactivo por parte de los administradores públicos para realizar consultas y recibir feedback de la población sobre los servicios prestados.

Dentro de la entrevista realizada se llega a la conclusión que, la eficiencia administrativa dentro del GAD Charapotó, es un elemento fundamental para garantizar el adecuado manejo de recursos económicos, considerando sus limitaciones presupuestarias. Sin embargo, se debe de considerar que dentro de las funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales, según el COOTAD (2019), sus competencias son “Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales” pese aquello, se obtuvo que los recursos son limitados, por ende, crea una problemática para la optimización de la gestión que se realiza en dichas instituciones. El GAD Charapotó, tiene una infraestructura desde el año 2000 y hasta la actualidad no cuenta con un mejoramiento de la misma, en donde se observa la necesidad de crear espacios óptimos, en donde se brinde los servicios que se posee como institución.

Finalmente, el impacto de una buena gestión administrativa se ha evidenciado en diversos estudios. López y Pérez (2022), demuestran que una gestión administrativa sólida no solo mejora el desempeño operativo, sino que también contribuye a la satisfacción del ciudadano con los servicios públicos. Así, es imperativo que el GAD de Charapotó considere la implementación de un Plan Anual de Compras que priorice las necesidades de su comunidad y reflexione sobre el impacto de sus decisiones en el bienestar colectivo.

En conclusión, la optimización de los procesos administrativos en el GAD Parroquial de Charapotó requiere una estrategia integral que no solo aborde la capacitación y la incorporación de tecnología, sino que también promueva una gestión eficiente y transparente, basada en la planificación estratégica y el control riguroso del uso de los recursos. La correcta implementación de estas estrategias permitirá que la administración local se adapte a los desafíos actuales y optimice sus funciones, maximizando el impacto de los proyectos en beneficio de la comunidad.

Además, es fundamental fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones, ya que esto no solo fortalecerá la legitimidad de la gestión, sino que también permitirá identificar con mayor precisión las necesidades prioritarias de la población. De igual manera, el cumplimiento de las normativas establecidas y la rendición de cuentas a los organismos de control garantizarán la

transparencia en el manejo de los fondos públicos, contribuyendo a la confianza de la ciudadanía en la institución.

A pesar de las limitaciones económicas y los desafíos burocráticos que enfrenta el GAD, la adopción de soluciones innovadoras, como la digitalización de procesos, la gestión de convenios interinstitucionales y la optimización del talento humano, puede marcar una diferencia significativa en la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad. En este sentido, el desarrollo sostenible y equitativo de la parroquia dependerá en gran medida de la capacidad del GAD para implementar estas mejoras y consolidar un modelo de gestión eficiente, resiliente y orientado al bienestar colectivo.

Esta situación plantea desafíos importantes en términos de eficiencia administrativa, ya que la carga de trabajo recae en un solo funcionario, lo que puede afectar la calidad y la rapidez en la ejecución de tareas esenciales, como la gestión financiera, la planificación de proyectos y la atención a la comunidad. Además, el hecho de contar con un equipo reducido limita la posibilidad de una especialización en las distintas áreas de la administración pública, dificultando la implementación de estrategias de desarrollo sostenible y afectando la capacidad de respuesta ante las necesidades locales.

No obstante, a pesar de esta mejora organizativa, los GAD Parroquiales continúan enfrentando desafíos relacionados con la optimización de recursos, la búsqueda de financiamiento y la implementación de estrategias que potencien su desarrollo. En este sentido, es crucial que, además de contar con personal capacitado y funciones bien definidas, se adopten medidas que fomenten la planificación estratégica, la transparencia y la participación ciudadana para fortalecer la gestión pública y garantizar un desarrollo equitativo y sostenible en sus respectivas comunidades.

Conclusión

El presente artículo ha evidenciado la importancia de optimizar los procesos administrativos en el GAD Parroquial de Charapotó, destacando cómo la eficiencia en la gestión pública es fundamental para mejorar la calidad del servicio ofrecido a la comunidad. A través de un enfoque metodológico que incluyó encuestas, entrevistas y observación, se logró establecer que la capacitación del personal, la implementación de tecnología y mejoras en infraestructura son estrategias críticas para superar las limitaciones de recursos que enfrentan estas instituciones.

La investigación cumplió con su objetivo general de identificar los factores que afectan la gestión administrativa, revelando que tanto los factores internos, como la falta de formación y recursos tecnológicos adecuados, como los factores externos, como las expectativas de la comunidad, inciden directamente en la efectividad del GAD. Estos hallazgos destacan la necesidad de una estrategia integral que contemple no solo la mejora en la infraestructura y tecnología, sino también un enfoque en el desarrollo humano a través de la capacitación.

Además, se concluye que las reuniones mensuales realizadas por el GAD son una práctica positiva; sin embargo, su impacto se ve limitado por la insuficiencia de recursos, lo que conlleva a recomendar un fortalecimiento en la gestión de recursos y una priorización de las necesidades más urgentes de la comunidad. Esto sugiere que, aunque las iniciativas están en marcha, debe haber un compromiso continuo por parte de la administración para adoptar las mejoras necesarias.

Finalmente, los aportes de esta investigación no solo son relevantes para el GAD de Charapotó, sino que también pueden servir como modelo para otras instituciones públicas en contextos similares. La identificación de estas estrategias brinda un camino a seguir para la optimización administrativa y la mejora del servicio público en general. Es fundamental considerar la implementación de futuras líneas de investigación que aborden las limitaciones señaladas y exploren nuevas formas de innovación en la gestión pública.

En conclusión, este estudio resalta la relevancia de la eficiencia administrativa y su impacto directo en la confianza ciudadana y el desarrollo comunitario, subrayando que la optimización de procesos es un eje central para el progreso de las instituciones públicas. La gestión eficiente de los recursos, la planificación estratégica y la implementación de mecanismos de control y evaluación permiten a las entidades gubernamentales maximizar su impacto y garantizar que los servicios y proyectos lleguen a quienes más los necesitan.

La confianza de la ciudadanía en la administración pública depende en gran medida de la transparencia en la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la capacidad de respuesta ante las necesidades comunitarias. En este sentido, la optimización de los procesos administrativos no solo facilita la agilidad en la gestión, sino que también fomenta una mayor participación ciudadana, permitiendo que los habitantes se involucren en la planificación y ejecución de programas que beneficien a la colectividad. La implementación de herramientas digitales, por ejemplo, reduce la burocracia, minimiza errores en la ejecución presupuestaria y mejora la comunicación interna y externa de la institución.

Referencias

- Alvarado, N. (2019). *Análisis de las estrategias de gestión para el fortalecimiento económico institucional del GAD Municipal de San Felipe de Oña* [Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana].
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Cano, P. (2020). *La Administración y el Proceso Administrativo* [Tesis de Pregrado, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano].
- Cevallos, P. (2024). *Gestión administrativa en el cumplimiento de normas y políticas del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado, Puerto López* [Tesis de Pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí].
- Corona, L., y Fonseca, M. (2023). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿cuándo si, cuándo no?. *MediSur*, 21(1), 269-273.

- Cruz, I., Montoya, O., y Quisphi, J. (2020). Gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador. *Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*, 5(3), 264- 277. <http://dx.doi.org/10.35381/racji.v5i3.1102>
- De la Roche, M., Estupiñán, A., y Pulido, M. (2021). Características e importancia de la metodología cualitativa en la investigación científica. *Revista Semillas del Saber*, 1(1), 18-27.
- Galarza, C. A. R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica. Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.
- Gobierno del Ecuador (2019). Código Orgánico de Organización Territorial. *Autonomía y Descentralización (COOTAD) (Ley N°.0.)*. Registro Oficial, Suplemento 303. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- González, A., Molina, R., López, A. y López, G. (2022). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones. *New Trends in Qualitative Research*, 14. <https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e571>
- Hernández, R., y Mendoza Torres. C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.
- López, W. y Pérez, M. (2022). Gestión administrativa y su impacto en el Plan Anual de Compras de la Universidad Técnica de Babahoyo en 2021. *Revista de Investigación e Innovación*, 7(3), 23-40. <https://doi.org/10.33262/rmc.v7i3.2674>
- Morales, D. y Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa calidad y calidad de servicio del servicio que brindan las instituciones de Educación Superior Públicas* [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
- Pascual, V., Burgos, R., y Palacios, R. (2021). Etapas del método estadístico. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 9(17), 35-36. <https://doi.org/10.29057/esh.v9i17.6703>
- Pascual, V, Rodríguez, A., y Palacios, R. (2021). Métodos empíricos de la investigación. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 9(17), 33-34.
- Rosales, A. (2024). *Gestión administrativa para mejorar el funcionamiento de la directiva barrial Nueva Esperanza, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2023* [Tesis de Pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena].
- Sánchez, A., y Murillo, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, 9(2), 147-181. <https://doi.org/10.54167/debates-por-la-historia.v9i2.792>
- Silva, J., y Choez, M. (2024). Impacto de la eficiencia administrativa en el desarrollo económico local de la Parroquia la América. *Revista Polo de Conocimiento*, 9(12), 1004- 1028.
- Zavaleta, M., Chamoly, K., y Santamaría, S. (2023). Gestión eficiente en el gobierno Local: El rol de la simplificación administrativa. *Revista Científica Podium*, 7(45), 107-124. <http://dx.doi.org/10.31095/podium.202>

Autores

Karen Lisette Zambrano-Pita. Ingeniera en Marketing, actualmente laboro en una institución pública donde lidero todo el personal, gestiono todas las acciones para el bienestar de la ciudadanía y demás actividades y maestrante en el programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos.

Washington Marcelo Gallardo-Medina. Docente de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

Jorge Ormaza-Andrade. Docente tutor, de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.