



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL RUMIPAMBA, CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA.

AUTORA:

MARÍA CRISTINA PILLAJO SANDOVAL

ORELLANA – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Sra. María Cristina Pillajo Sandoval, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

Dr. Edgar Segundo Montoya Zúñiga
DIRECTOR

Ing. Jorge Antonio Vasco Vasco
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, María Cristina Pillajo Sandoval, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 02 de junio de 2017

María Cristina Pillajo Sandoval

C.C. 171079126-8

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación lo dedico a Dios por darme la vida, salud y fortaleza para seguir adelante en esta nueva meta.

A mis padres que, aunque ya no están presentes físicamente supieron enseñarme que en la vida lo primordial son los valores y que la educación es la principal herramienta para alcanzar los retos que se nos presenta en la vida.

A mi esposo que ha estado siempre estimulándome para concluir esta carrera, gracias por su apoyo incondicional como padre, compañero y amigo. A mi hermano, hermanas, sobrinas y sobrinos que también han sido un ejemplo de perseverancia en todo lo que se les ha presentado en la vida y han sabido salir siempre adelante a pesar de sus limitantes. A mi hijo Ercy quien ha tenido toda la paciencia de entenderme, en momentos difíciles. A todos los docentes que nos impartieron sus conocimientos y que gracias a ellos he podido desarrollar mi trabajo.

A mis compañeros con los que compartimos una parte de nuestras vidas en las aulas, en las que tuvimos momentos de aprendizajes, de compartir, de solidarizarnos los unos con los otros, de vivir momentos tristes, pero sobre todo de mucha alegría.

Cristina Pillajo

AGRADECIMIENTO

Al concluir esta carrera universitaria quiero manifestar mi profundo agradecimiento:

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a sus autoridades y docentes por habernos transmitido sus conocimientos y experiencias día a día para formarnos como profesionales para servir a la sociedad.

A toda mi familia por el gran apoyo moral en estos años de aprendizaje.

Al Dr. Edgar Segundo Montoya Zuñiga y Ing. Jorge Antonio Vasco Vasco por su valioso tiempo y asesoramiento incondicional durante el transcurso de este trabajo de investigación como director y miembro de mi trabajo de titulación.

A las autoridades y personal del GAD Parroquial Rumipamba, que me facilitaron la información la cual fue de gran ayuda para la realización de este trabajo investigativo.

Cristina Pillajo

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Cuadros.....	ix
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Gráficos.....	x
Índice de Anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	5
1.1.2 Delimitación del Problema.....	5
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1 Justificación Teórica.....	5
1.2.2 Justificación Metodológica.....	6
1.2.3 Justificación académica.....	6
1.2.4 Justificación práctica.....	7
1.3 OBJETIVOS.....	8
1.3.1 Objetivo General.....	8
1.3.2 Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	9
2.1.1 Antecedentes históricos.....	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
2.2.1 Conceptualización de los Sistemas de Gestión.....	11
2.2.2 Filosofías de Gestión.....	12

2.2.3	Indicadores de Gestión.....	13
2.2.4	La Gestión Administrativa.....	14
2.2.5	Análisis Administrativo	16
2.2.6	Administración.....	17
2.2.7	Conceptualización de Gestión Financiera.....	20
2.2.8	Evolución de la Calidad	27
2.3	HIPOTESIS	37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		38
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.2	TIPOS DE ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN	38
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	40
3.5.1	Métodos de Investigación	40
3.5.2	Técnicas de Investigación	42
3.5.3	Instrumentos de Investigación	42
3.6	RESULTADOS	42
3.7	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	59
3.7.1	Método utilizado	59
3.7.2	Determinación del grado de libertad.....	59
3.7.3	Chi- Cuadrado según la Tabla	59
3.8.4	Cálculo del Chi-cuadrado	60
3.7.5	Calculo de la Frecuencia esperada.....	60
3.7.6	Resultado del Chi-cuadrado.....	61
3.8	REGLA DE DECISIÓN	62
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		63
4.1	TÍTULO	63
4.2	INTRODUCCIÓN	63
4.2.1	Objetivo General.....	64
4.3	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	64
4.3.1	Información institucional	64
4.3.2	Misión	66
4.3.3	Visión.....	66
4.3.4	Principios	66

4.3.5	Valores	66
4.3.6	Base Legal.....	67
4.3.7	Estructura Organizacional.....	67
4.3.8	Principales funcionarios.....	69
4.4	PLANTEAMIENTO DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA	77
4.4.1	Análisis situacional	78
4.4.2	Proceso administrativo.....	85
4.4.3	Proceso financiero.....	87
4.4.4	Mapa de Procesos del GAD Parroquial Rural Rumipamba.....	90
4.4.5	Análisis	107
4.4.6	Herramienta de Gestión Participativa GAD Parroquial Rural Rumipamba	107
	CONCLUSIONES	113
	RECOMENDACIONES.....	114
	BIBLIOGRAFÍA	115
	ANEXOS.....	118

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Diferencia entre Administración Pública y Privada.....	18
Cuadro 2: Principales Funcionarios	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población	40
Tabla 2: Cumplimiento de la Planificación	43
Tabla 3: Gestión del presidente	44
Tabla 4: Participación de la ciudadanía	45
Tabla 5: Entrega de información rápida y oportuna	46
Tabla 6: GAD Parroquial soluciona sus problemas.....	47
Tabla 7: Entrega de información adecuada.....	48
Tabla 8: Gestión de las autoridades del GAD Parroquial Rumipamba	49
Tabla 9: Atención del personal administrativo	50
Tabla 10: Atención a los usuarios en el GAD Parroquial.....	51
Tabla 11: Desempeño de las autoridades y empleados.....	52
Tabla 12: Calidad del Servicio.....	53
Tabla 13: Resultado de la entrevista	55
Tabla 14: Cálculo del Grado de libertad	59
Tabla 15: Grados de libertad - Chi Cuadrado	60
Tabla 16: Frecuencia Observada.....	60
Tabla 17: Frecuencia Esperada	61
Tabla 18: Frecuencia observada y esperada	61
Tabla 19: Matriz FODA.....	81
Tabla 20: Análisis del FODA	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proceso Administrativo	15
Gráfico 2: Estados Financieros Básicos.....	23
Gráfico 3: Herramientas para el Análisis de Estados Financieros.....	25
Gráfico 4: Ciclo de la calidad	30
Gráfico 5: Características de la Calidad del Servicio	32
Gráfico 6: Características de la Gestión de Calidad Total.....	35
Gráfico 7: Cumplimiento de la Planificación	43
Gráfico 8: Gestión del presidente	44
Gráfico 9: Participación de la ciudadanía	45
Gráfico 10: Entrega de información rápida y oportuna	46
Gráfico 11: GAD Parroquial soluciona sus problemas.....	47
Gráfico 12: Entrega de información adecuada	48
Gráfico 13: Gestión de las autoridades del GAD Parroquial Rumipamba	49
Gráfico 14: Atención del personal administrativo.....	50
Gráfico 15: Atención a los usuarios en el GAD Parroquial.....	51
Gráfico 16: Desempeño de las autoridades y empleados	52
Gráfico 17: Calidad del Servicio	53
Gráfico N°. 18: Chi Cuadrado.....	62
Gráfico 19: Ubicación de la Parroquia Rumipamba.....	65
Gráfico 20: Estructura Organizacional	69
Gráfico 21: Mapa de Procesos del GADPRR.....	90
Gráfico 22: Diagrama de Flujo de la Gestión Financiera del GADPRR	91
Gráfico 23: Diagrama de Flujo del Pago de Remuneraciones del GADPRR.....	93
Gráfico 24: Diagrama de Flujo del Pago de Proveedores de Bienes y Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba	95
Gráfico 25: Diagrama de Flujo Para el control del Manejo Presupuestario de Bienes y Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba.....	97
Gráfico 26: Diagrama de Flujo de la Gestión Administrativa del GAD Parroquial Rural Rumipamba.....	99
Gráfico 27: Diagrama de Flujo para la Contratación de Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba.....	101

Gráfico 28: Diagrama de Flujo para la Contratación de los Bienes y Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba	103
Gráfico 29: Diagrama de Flujo para el registro y custodia de los bienes de larga duración del GAD Parroquial Rural Rumipamba.....	105
Gráfico 30: Gestión Participativa	109

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Encuesta a los clientes del Gobierno Parroquial.....	118
Anexo 2: Análisis económico - financiero del Gobierno Parroquial.....	119

RESUMEN

“Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa-Financiera para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba.” Con el fin de ser un aporte para resolver los problemas originados en la inadecuada gestión del manejo de recursos materiales, económicos y de talento humano por parte del personal del área administrativa financiera y del Presidente de la Parroquia. En esta investigación se utilizó los métodos científicos, la encuesta y entrevista, que determinó que la Junta Parroquial no ofrece un servicio de calidad. El sistema de gestión administrativa- financiera es una herramienta de control que ayudará a la institución a mejorar la gestión y detectar los problemas en cada fase, a través de procesos y procedimientos administrativos y financieros diseñados en flujo gramas. Por consiguiente, la institución al aplicar la propuesta en su gestión administrativa-financiera permitirá dar un servicio de calidad a los clientes de la Parroquia Rumipamba.

Palabras claves: SISTEMA DE GESTIÓN. GESTIÓN FINANCIERA. GESTIÓN ADMINISTRATIVA. SERVICIO DE CALIDAD

Dr. Edgar Segundo Montoya Zúñiga

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

“Design of an Administrative and Financial Management System for the Autonomous Decentralized Rural Village Government of Rumipamba.” The purpose of this work is to contribute solving the problems caused by the inadequate management of material, economic and human talent management by the administrative and financial management staff and the President of the village. In this research were used the Village Board does not offer a quality service which will help the institution to improve management and detect problems at each stage, through administrative and financial processes and procedures designed in flow grams. Therefore, the agency in applying the proposal in its administrative, financial management will give a Quality service to Rumipamba Village clients.

Keywords: MANAGEMENT SYSTEM. FINANCIAL MANAGEMENT. ADMINISTRATIVE MANAGEMENT. QUALITY SERVICE

INTRODUCCIÓN

El avance de las nuevas tecnologías a nivel mundial ha generado cambios en la forma de resolver los problemas en las instituciones de una manera más eficaz. En la actualidad el país con las diferentes normativas que se han dado, existe de cierta manera formas ya establecidas para el manejo de los recursos económicos, especialmente en las instituciones públicas, pero a pesar de esto, no se realizan correctamente una administración financiera que se maneje con una planificación, organización y control de los recursos, por lo que es importante implementar un sistema de gestión administrativa-financiera que permita en este caso al Gobierno Parroquial Rumipamba la toma de decisiones, el cual permitirá ofrecer a los clientes de la Parroquia un servicio de calidad.

El objetivo de la presente investigación es determinar un sistema de gestión administrativa-financiera para mejorar la calidad del servicio en el Gobierno Parroquial, por medio de diagramas de flujo en los procesos que realiza la institución.

La presente investigación se ha realizado con el propósito de aportar al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba (GADPRR), por lo cual este estudio se enfoca en el análisis situacional, con el objetivo de determinar el desempeño de las autoridades y personal administrativo ante las demandas de la población, el Gobierno Parroquial es una institución que promueve el desarrollo local de los habitantes, a través de la dotación de bienes y servicios. En este trabajo se pudo determinar ciertos problemas que afectan el buen funcionamiento de la institución, la investigación se realizó en cuatro capítulos que se presenta a continuación.

CAPITULO I: Se describe el antecedente del problema de la presente investigación, la formulación del problema, la delimitación del problema, el objetivo general y específico y la justificación en cual consta el motivo del por qué se desarrolla el problema de la investigación.

CAPITULO II: Marco Teórico donde se desarrolla los fundamentos teóricos realizada mediante conceptos, importancia, variables, procesos y modelos que ayudan al análisis y

solución del problema encontrado, además se formula las hipótesis y variables encontradas.

CAPITULO III: Se presenta el Marco Metodológico donde se identificaron los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizó para el procesamiento de datos aquí se define la población, la muestra con la que se va a trabajar, a la cual se aplicó encuestas para verificar la hipótesis mediante el método del Chi cuadrado.

CAPITULO IV: Se realiza el Marco Propositivo que consta información relevante de la institución, el análisis situacional, la caracterización de los procesos administrativos y financieros y la propuesta de los flujogramas para facilitar el trabajo en el área administrativa y financiera y se desarrolló las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Cantón Joya de Los Sachas está conformado por 9 Parroquias, 8 de las cuales son rurales y una, la cabecera cantonal, es urbana. La Parroquia urbana es La Joya de Los Sachas, mientras que las rurales son: San Sebastián del Coca, Pompeya, Enokanqui, San Carlos, Unión Milagreña, Lago San Pedro, Rumipamba y Tres de noviembre.

La Parroquia Rumipamba se encuentra ubicada al Nororiente de la Región Amazónica Ecuatoriana, en la Provincia de Orellana, Cantón Joya de los Sachas, en la Zona de Planificación 2. Fue creada el 30 de julio de 1998 según el Registro Oficial No. 372 de la misma fecha.

En los artículos 238 de la Constitución de la República del Ecuador, 28 y 63 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, publicado en el Registro Oficial 303 de 19 de octubre de 2010, se crearon los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales, por lo que con Resolución sin número de 05 de marzo de 2012, los miembros de la Junta Parroquial Rural Rumipamba modificaron la razón social a “Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba”.

Luego de haber realizado un breve diagnóstico se pudo determinar una serie de problemas que vienen afectando al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba en sus actividades diarias, a saber:

- Inadecuado proceso de pagos sin que exista previamente los documentos habilitantes de soporte, esto provoca que los pagos no se encuentren debidamente respaldados y justificados para su control posterior.
- Escaso control y verificación periódica de los bienes de larga duración, esto no permite tener un control de los retiros, traspasos, egresos y determinar su estado de conservación.

- No se publica la información relevante de los procesos de contratación de bienes y servicios en el portal de Compras Públicas, tampoco se cumplen con las fases de los procesos precontractuales y contractuales, lo que está generando el incumplimiento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y otras normativas.
- Además no se realizan a tiempo los pagos del Impuesto a la Renta y el Impuesto al Valor Agregado al Sistema de Rentas Internas, lo que ocasiona el pago de multas e intereses a la autoridad tributaria, que deben ser asumidas por el ejecutivo del GAD Parroquial.
- Asimismo, existen pagos de viáticos y subsistencias a los funcionarios del GAD Parroquial sin la debida documentación de sustento, como la solicitud para la autorización de la comisión de acuerdo a las necesidades de la institución con la descripción de las actividades a realizarse y el informe que justifique el gasto, lo que provoca una disminución de ingresos a la institución.
- Por otro lado, se aplica de manera incorrecta los anticipos de remuneraciones para los funcionarios, existiendo más de un anticipo en un mismo periodo y a las mismas personas, sin tomar en cuenta lo que establece las disposiciones legales en la LOSEP, lo que ocasiona un perjuicio a la institución.
- Finalmente, se realizan gastos que no son competencia de la entidad, y sin los suficientes documentos de respaldo, sin precautelar la correcta administración de los recursos de la institución, lo que disminuye la disponibilidad de los recursos para los gastos que son realmente necesarios para el buen funcionamiento de la institución.

Estos problemas mencionados, tienen su origen en la inadecuada gestión administrativa – financiera por parte del personal del área administrativa en el manejo de los recursos y de la máxima autoridad que es el encargado de hacer el seguimiento y autorización de todos los procesos que requiere la institución para su óptimo funcionamiento, lo que ha provocado el incumplimiento de las normativas vigentes que tienen que ver con los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Por lo expuesto, fue importante y prioritario empezar con el presente trabajo de investigación a fin de determinar las causas que conllevan a este problema y para su solución se propone el presente “Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa – Financiera para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba”,

que entre otros aspectos incluye procesos y procedimientos a través de diagramas, hojas de procedimientos y la herramienta de gestión administrativa y financiera que articula todos los procesos de la planificación-administrativa-financiera, para mejorar la calidad del servicio de la institución.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera el Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa – Financiera mejorara la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, Cantón Joya de los Sachas, ¿Provincia de Orellana?

1.1.2 Delimitación del Problema

El proyecto de investigación se delimita bajo los siguientes parámetros:

Objeto de estudio: Área Administrativa - Financiera

Campo de acción: Gestión del Gobierno Seccional

Delimitación espacial: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, Cantón Joya de los Sachas, Provincia de Orellana.

Delimitación temporal: Periodo 2016

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Justificación Teórica

La presente investigación se justifica su realización desde la parte teórica, ya que se aprovechó las diversas teorías existentes sobre el tema de estudio, y que han sido estructuradas por varios autores a través del tiempo y que se encuentran contenidas en, textos y publicaciones referentes al diseño de un sistema de gestión, administrativa – financiera, y muy particularmente referente a los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control, más allá de indicadores, entre otros

aspectos, que sirvieron de base para el diseño de un Sistema Gestión Administrativa - Financiera para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, Cantón Joya de los Sachas, Provincia de Orellana, documento que bien puede servir de referencia para otros GAD Parroquiales que estén atravesando la misma problemática.

1.2.2 Justificación Metodológica

En la investigación se utilizó métodos, técnicas e instrumentos de investigación existentes que permitieron recabar información relevante, pertinente y consistente que posteriormente se sintetizó en el Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa – Financiera para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, Cantón Joya de los Sachas, Provincia de Orellana.

Se aplicaron técnicas tales como: la observación, comparación, análisis, revisión selectiva, conciliaciones, confirmaciones, cálculos, verificación, constatación física, entrevistas, encuestas, cuestionarios de control interno e indagaciones al personal de la entidad; más allá de los métodos inductivo, deductivo, sistemático y comparativo; el diseño de la investigación fue de carácter documental, de campo y experimental, los mismos que permitieron recopilar información veraz, oportuna y confiable, y de esta manera obtener evidencias significativas.

1.2.3. Justificación académica

Desde la parte académica esta investigación se justificó su emprendimiento ya que se aplicaron los conocimientos adquiridos durante todo el periodo de formación académica, para el Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa – Financiera para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, Cantón Joya de los Sachas, Provincia de Orellana; asimismo fue la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos como consecuencia de la práctica real; y, sin dejar de ser menos importante, cumplí con un pre requisito para mi incorporación como nueva profesional de la república, mismo que permitirá incursionar en el ámbito laboral de forma adecuada.

1.2.4 Justificación práctica

El desarrollo de la presente investigación inicia desde la parte práctica ya que para su realización se aplicó una evaluación independiente sobre la gestión administrativa financiera, proyección estratégica institucional, plan de acción, estructura organizacional, análisis organizacional, hojas de ruta para los procesos de gestión administrativa y financiera, planeación financiera, organización presupuestaria y gestión financiera por procesos, que permitirá a los directivos y administradores de la entidad mejorar la eficiencia y eficacia y por ende tomar las decisiones más adecuadas en el manejo de los recursos públicos.

La importancia del tema investigado radica en el hecho de que existe un informe de la Contraloría General del Estado, donde se establecen las recomendaciones para mejorar cada aspecto tanto en lo administrativo como en el financiero.

Para empezar con la investigación, se realizó en primer lugar un diagnóstico que demostró cómo se encuentra actualmente la entidad, para de esta manera establecer estrategias y el camino a seguir para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Debido a que el GADPR Rumipamba, no ha cumplido con las normativas de control vigentes, en cada uno de los procesos institucionales, surgió la necesidad de realizar una revisión conjunta de los aspectos administrativos financieros, de gestión del control interno y en general del procedimiento de información, lo cual permitió diseñar una herramienta efectiva de control, que ayudará a la institución a mejorar la gestión y detectar los problemas en cada etapa y de esta manera disminuirlos, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas de la institución y por ende del Plan de Desarrollo Parroquial. Para el efecto fue necesario aplicar un sistema de gestión administrativa - financiera.

Este trabajo de investigación justifica su importancia; práctica y funcional en el ámbito local, regional y por qué no decir a nivel nacional, ya que los resultados obtenidos contribuirán al desarrollo de la gestión administrativa financiera del GADPR Rumipamba.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el Sistema de Gestión Administrativa – Financiera con la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, Cantón Joyas de los Sachas, Provincia de Orellana, año 2016.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el Sistema de Gestión Administrativa - Financiera, del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba.
2. Analizar la calidad de servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba.
3. Diseñar un Sistema de Gestión Administrativa – Financiera, para mejorar la calidad de servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes históricos

El origen de la administración se remonta a situaciones y hechos pasados, es decir cuando el hombre empieza a trabajar en sociedad. Los procesos sociales coadyuvaron para que esta disciplina adquiriera relevancia a principios de siglo. La administración funciona como un órgano que optimiza los recursos para hacerlos más productivos, con base en la organización del desarrollo económico.

Los hombres han instituido y reformado organizaciones, durante el transcurso de la humanidad; existen datos que dan cuenta de pueblos que fundaron organizaciones formales como los griegos y los romanos, por mencionar algunos. Las sociedades se han transformado, aunque por siglos predominaron las actividades agrarias, en donde la familia, los grupos informales y las colectividades pequeñas fueron significativos. Consecutivamente, se transformaron en industriales, por el impulso de la Revolución Industrial. Durante el siglo XIX, se desarrollaron las empresas que demandaban nuevas formas de organización y administración más eficaz. La empresa se constituyó como una nueva alternativa para la producción a gran escala.

Las condiciones que se crean a partir de la Revolución Industrial del siglo XVIII, propician la aparición de la administración como esfera independiente de la actividad del hombre. El surgimiento de distintos conceptos, principios y teorías sobre el proceso administrativo adquiere un perfil definitivo a finales del siglo XIX y principios del siglo XX. Al final de la II Guerra Mundial casi todo el mundo concientizaba el fenómeno de la administración que surge como un tipo de trabajo digno de reconocer.

Robbins & Coulter, (2005), en referencia a los antecedentes de la revolución industrial, señala:

La Revolución Industrial sustituyó la fuerza humana con la potencia de las máquinas, lo que abarató la manufactura de bienes en las fábricas, y que a su vez hizo más económico manufacturar los productos en las fábricas en vez de los hogares. Estas fábricas grandes y eficientes requerían destrezas administrativas (p. 27).

Frederick Taylor inicia la escuela de administración científica, cuyo objetivo busca aumentar la eficiencia de la empresa a través de la racionalización del trabajo del obrero y Henri Fayol, desarrolló la llamada teoría clásica, que se ocupa del aumento de la eficiencia de la empresa mediante la organización y aplicación de principios generales de administración, estas ideas constituyen las bases del llamado enfoque clásico de la administración, cuyos postulados dominaron el panorama administrativo de las organizaciones durante las cuatro primeras décadas del siglo XX. También se menciona que la administración es un fenómeno universal en el mundo moderno. Cada organización debe alcanzar objetivos en un ambiente de competencia agresiva, debe tomar decisiones, coordinar múltiples actividades, dirigir personas, evaluar el desempeño con base a objetivos determinados, conseguir y asignar recursos, para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz.

Caamaño, J. (2010) En 1974 nació la Empresa Española especialista en textil Zara del grupo Inditex. El control de los pedidos y entregas, mediante la aplicación de la herramienta en gestión administrativa just-in-time, en todas las unidades y departamentos. El control y la rapidez del proceso, diseño-fabricación-distribución, es un aspecto clave de su éxito. Inditex supo crear un modelo de negocio único en el mundo que se caracteriza por su rapidez, innovación y flexibilidad.

Vera, R. (2012). En Costa Rica la empresa Zaragoza, planta industrial dedicada a la producción avícola, decidió desechar la opción de producir embutido popular de consumo masivo de baja calidad, por diversificar la producción con productos de la

más alta calidad, fabricados con tecnología actualizada, con un enfoque de comercialización y propaganda. En 1987, la empresa busca su modernización y reconversión y la renovación de sus equipos y entra al Proyecto para convertirse, hoy en día, en la empresa líder en su ramo, subsector al cual le ha introducido gran dinamismo, lo sobresaliente en este caso es la gestión administrativa en la calidad del producto para lograr el éxito.

En una investigación en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, se toma como referencia el estudio de Brunnel Eduardo Guzmán Ortiz (2014), con el tema de investigación “Diseño de un sistema de gestión-administrativa financiera para las operadoras que proporciona el servicio de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca” se determinó que desde las perspectivas administrativa se ayude en el manejo organizacional, manejo de estrategias para su correcto funcionamiento en la coordinación y planificación, y desde la gestión financiera se necesita optimizar los recursos económicos con una correcta estructura financiera, con el estudio se busca implementar un sistema de gestión administrativa-financiera para todas las operadoras de transporte comercial tipo taxi, que sea de fácil aplicabilidad para cada una de las operadoras.

La administración es un factor importante en la organización de las empresas, así se ha demostrado a través del tiempo, la cual por los diferentes cambios tecnológicos, económicos y sociales debe estar en constante transformación para ser eficientes en las diferentes circunstancias que se presentan en los momentos actuales.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Conceptualización de los Sistemas de Gestión

Ogalla, (2005), acerca de los sistemas de gestión manifiesta que es: “un conjunto de procesos, comportamientos y herramientas que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos” (p.1).

Fernández, (2006), sobre los sistemas de gestión menciona lo siguiente:

Se entiende por Sistema de Gestión la estructura organizada, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a cabo, revisar y mantener al día la política de la empresa (p.11).

Analizando las concepciones de los sistemas de gestión, las instituciones para alcanzar sus objetivos deben integrar una serie de elementos que se relacionen unos con otros de forma constante que permita realizar un trabajo ordenado hasta lograr mejorar su gestión.

2.2.2 Filosofías de Gestión

Estupiñán, R. & Estupiñan, O. (2006), con respecto a las filosofías de gestión manifiestan: “hay varias filosofías implementadas por diferentes tratadistas como: la de Gestión de Calidad Total, Producción Justo a Tiempo, Gestión por Objetivos, Teoría de las limitaciones, El Benchmarking y Reingeniería de la Empresa” (p.210).

- **Gestión de Calidad Total.** -Resalta en que la competitividad de las empresas, la calidad es el concepto clave de aceptación, dividiendo los costes de calidad, como costes de prevención, de evaluación de fallos internos y de fallos externos; que la calidad se incrementa con los costes de control (prevención y evaluación) y se disminuyen con los costes de fallos (internos y externos)
- **Justo a Tiempo.** - tiene como objetivo un procesamiento continuo, sin interrupciones, de la producción. Conseguir este objetivo supone la minimización del tiempo total necesario desde el comienzo de la fabricación hasta la facturación de un producto o prestación de un servicio.
- **Gestión por Objetivos.** - la planificación efectuada entre el gerente y subgerentes o jefes de áreas, sobre un conjunto de objetivos y medidas dirigidas a alcanzar las metas u objetivos específicos, que se deben lograr dentro de un periodo de tiempo determinado.

- **Teoría de las Limitaciones.** - en el mundo del valor, en cada empresa se deben detectar los puntos internos más débiles o externamente con sus amenazas, es decir identificando sus limitaciones, complementado con el análisis de sus puntos más fuertes internos de fortalezas y externos de sus oportunidades. Se debe tener un número muy pequeño de limitaciones en sus áreas gerenciales, de compra, de producción, de recursos humanos, de financiación, administrativas, y de los sistemas de información y control en general.
- **El Benchmarking.** - es un proceso continuo de medida de los productos, servicios y procesos en relación con los competidores más fuertes, o aquellos considerados como líderes mundiales en sus sectores, o también en la búsqueda de las mejores prácticas de las empresas que conducen un rendimiento superior. Se utiliza para determinar estándares de rendimiento sobre cuatro prioridades corporativas la satisfacción de los clientes, motivación y satisfacción de los empleados; y, participación en el mercado y rentabilidad de los activos.
- **Reingeniería de la Empresa.** - con respecto a la reingeniería de la empresa, mencionan: “es una reestructuración radical de la gestión en una empresa basada en tareas o actividades, dividiendo los procesos en tareas sucesivas, especializando las personas en tareas distintas.

2.2.3 Indicadores de Gestión

Rojas, (2001), al respecto de los indicadores de gestión, manifiesta lo siguiente:

Un indicador no es un dato estadístico solamente. Está asociado al alcance de la misión de la gerencia y de la organización; es sistémico esto es, se debe considerar como el producto de observar la empresa como un microsistema compuesto por subsistemas que impactan a otros según produzcan un buen resultado o no. Además, agrega valor a la empresa debido a su papel de retroinformación, (p.133).

En tanto, Cansino, (2001), sobre los indicadores de gestión menciona: “desde la óptica estricta de la evaluación de la eficiencia con la que las actuaciones públicas se realizan,

los indicadores también adquieren una relevancia determinante en los procesos de evaluación” (p.240).

En conclusión, los indicadores en la gestión tanto administrativa y financiera permiten medir como cada uno de los procesos económicos y de gestión actúan de acuerdo a los parámetros establecidos, y de esta manera se puedan establecer los controles internos, en particular de los gastos públicos de la institución.

2.2.4 La Gestión Administrativa

Münch, (2010), al referirse a la gestión administrativa, señala:

La administración es fundamental en cualquier empresa o grupo social, y lógicamente es imprescindible para lograr la competitividad en un mundo globalizado. A través de las técnicas de gestión se simplifica el trabajo y se establecen principios, métodos y procedimientos para lograr mayor productividad y eficiencia (p.3).

Mendoza, (1977), al respecto de la gestión administrativa, menciona lo siguiente:

La tarea esencial de la gestión administrativa es tomar decisiones haciendo todo lo posible por lograr que las calidades de las decisiones tomadas sean del mejor nivel posible, es decir, que las decisiones sean altamente racionales; maximizar las posibilidades de que las decisiones sean ejecutadas de manera adecuada; hacer lo posible porque los resultados de las realizaciones no se alejen de los verdaderos propósitos en los cuales se basaron las decisiones. (p.11).

En síntesis, la gestión administrativa es vital para lograr las metas de una organización, se enfocan principalmente en la administración de los recursos humanos y la administración de todas las operaciones que tiene la empresa para lograr los resultados propuestos.

2.2.4.1 Objetivos de la Gestión Administrativa

Ventura & Delgado, (2006), sobre los objetivos de la gestión administrativa, señala:

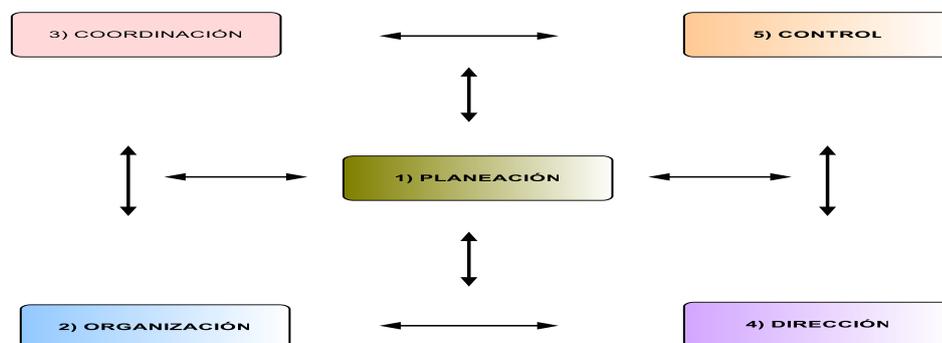
El principal objetivo de una empresa es el objetivo económico, que consiste en maximizar el beneficio empresarial. Este es igual a los ingresos menos los costes, por lo tanto, puede aumentar el beneficio empresarial disminuyendo los costes y/o aumentando los ingresos. (p.3).

Pero, además, la empresa tiene otros objetivos, como son:

- Objetivos de Crecimiento: como puede ser aumentar el tamaño de la empresa, aumentar la planilla de trabajadores, aumentar el número de clientes, etc.
- Objetivos de eficacia y eficiencia: como son aumentar la productividad, minimizar costes o conseguir una mayor rentabilidad.
- Objetivos sociales: relacionados sobre todo con el personal de la empresa. Algunos ejemplos son: garantizar la continuidad de los trabajadores en la empresa, desarrollo profesional, planes de pensiones, seguros médicos, etc. (p.3).

2.2.4.2 Proceso Administrativo

Gráfico 1: Proceso Administrativo



Fuente: Los clásicos de la gerencia Vélez, A. (2007)

Reyes, (2004), al respecto del proceso administrativo señala lo siguiente: “en todo momento de la vida de una empresa se dan, complementándose, influyéndose mutuamente e integrándose los diversos aspectos de la Administración. Así, al hacer planes, simultáneamente se está controlando, dirigiendo, organizando, etc” (p.22).

2.2.5 Análisis Administrativo

Murillo, (1981) sobre el análisis administrativo, manifiesta lo siguiente:

El análisis administrativo es, por lo tanto, un proceso de investigación científica basado en métodos cuantitativos, en el enfoque de sistema y en la ciencia del comportamiento humano. En la práctica consiste en separar las partes que forman un problema de carácter administrativo, para buscar, una vez aisladas las variables por estudiar, el origen, la magnitud y naturaleza que caracterizan el problema, a fin de evaluar las causas y los efectos que produce, y para proponer los cambios que mejor garanticen una solución idónea (p.159).

Álvarez, (2005), al respecto del análisis administrativo, señala lo siguiente:

Debido a que la administración se considera como un proceso, esta escuela efectúa el análisis de dicho proceso analizando las funciones del administrador: planificar, organizar, emplear, dirigir y controlar. En cuanto estas funciones tratan con los individuos involucrados la escuela del pensamiento administrativo es algo eclética en el hecho de que los aspectos pertinentes de las ciencias sociales son reconocidos (p.138).

Podemos concluir, que el análisis administrativo es el examen total de los aspectos: organizativos, funcionales y estructurales de una empresa para detectar problemas y proponer las soluciones que sean necesarias.

2.2.6 Administración

Sobre la administración, Hitt, (2006), señala que la administración está orientada a la utilización de todos los recursos materiales, tecnológicos y humanos de una manera eficiente y eficaz que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.

2.2.6.1 Administración Pública

Parada, (2012), con respecto a la administración pública, manifiesta que: “son las organizaciones que se encuentran dentro del poder ejecutivo del Estado, más las estructuras orgánicas que sirven de soporte al poder legislativo y al poder judicial” (p.14).

De otro lado, Gabín, (2009), al respecto de la administración pública, señala:

La Administración Pública es un elemento básico del Estado. Está formada por un conjunto de organismos que actúan bajo las órdenes del Poder Ejecutivo. Estos organismos son los encargados de dictar y aplicar las disposiciones necesarias para que se cumplan las leyes, fomentar los intereses públicos y resolver las reclamaciones de los ciudadanos (p.2).

En síntesis, la administración pública comprende a los diferentes organismos del Estado, enmarcados en las normativas de acuerdo a sus competencias, su finalidad es servir a la ciudadanía.

2.2.6.2 Importancia de la Administración Pública

Hurtado, (2008), sobre la importancia de la administración pública, manifiesta lo siguiente:

La administración ejecutada a través de la gestión administrativa la podemos analizar como una disciplina importante y universal, fundamentada en el desarrollo de procesos cuya disciplina acumula conocimientos que incluye

principios científicos, teorías, conceptos, entre muchos elementos que finalmente dependen de la capacidad y de la destreza de los profesionales o tecnólogos en gestión administrativa para aplicarlos en las organizaciones. (p.31).

2.2.6.3 Diferencias entre Administración Pública y Privada

Cuadro 1: Diferencia entre Administración Pública y Privada

Componente	Pública	Privada
Ley	Mayor poder soberano	Lo que no debe hacerse
Fines	Bien común	Beneficio particular
Medida de gestión	Intereses generales de la comunidad	Requerimientos del mercado

Fuente: Sánchez (2001)

Elaborado por: Pillajo M. (2016)

Sánchez, (2001), al respecto de la diferencia entre administración pública y privada, menciona lo siguiente:

Conviene apuntar que la diferencia esencial entre la administración pública y la privada radica básicamente en los fines de ambas organizaciones. Debe considerarse que el Estado moderno tiene como finalidad la promoción del bien común y representa el ente jurídico y político que ejerce mayor poder soberano, siendo la administración pública su instrumento activo, la parte más visible, para satisfacer los intereses generales de la comunidad, en contraposición de la empresa privada que se encuentra estrechamente vinculada a los requerimientos del mercado. (p.264)

2.2.6.4 Principios de la Administración

Robbins & Decenzo, (2008), refiriéndose a los principios de la administración, de **Henry Fayol** en el área, se basaron en un enfoque sintético, global y universal de la empresa, con una concepción anatómica y estructural de la organización. Uno de sus resultados fue la creación de una serie de **14 principios** que toda empresa

debería aplicar para lograr altos índices de eficiencia, donde destacan la disciplina, autoridad y correcta delimitación de funciones.

- 1 Unidad de mando:** Cada empleado debe recibir órdenes de un sólo superior. De esta forma, se evitan cruces de indicaciones a modo de fuego cruzado.
- 2 Autoridad:** A pesar de que el cargo otorga la autoridad formal, no siempre se tendrá obediencia si no existe la capacidad de liderazgo. Por ello, es necesario tener la capacidad de dar órdenes y que ellas se cumplan. La autoridad conlleva responsabilidad por las decisiones tomadas.
- 3 Unidad de dirección:** Se debe generar un programa para cada actividad. Todo objetivo debe tener una secuencia de procesos y un plan determinado para ser logrado. Además, de contar con un administrador para cada caso.
- 4 Centralización:** Toda actividad debe ser manejada por una sola persona. Aunque gerentes conservan la responsabilidad final, se necesita delegar a subalternos la capacidad de supervisión de cada actividad.
- 5 Subordinación del interés particular al general:** Deben prevalecer los intereses de la empresa por sobre las individualidades. Siempre se debe buscar el beneficio sobre la mayoría.
- 6 Disciplina:** Cada miembro de la organización debe respetar las reglas de la empresa, como también los acuerdos de convivencia de ella. Un buen liderazgo es fundamental para lograr acuerdos justos en disputas y la correcta aplicación de sanciones.
- 7 División del trabajo:** La correcta delimitación y división de funciones es primordial para el buen funcionamiento de la empresa. Se debe explicar claramente el trabajo que cada colaborador debe desempeñar. Además, se debe aprovechar la especialización del personal para aumentar la eficiencia.
- 8 Orden:** Cada empleado debe ocupar el cargo más adecuado para él. Todo material debe estar en el lugar adecuado en el momento que corresponde.
- 9 Jerarquía:** El organigrama y jerarquía de cargos debe estar claramente definidos y expuestos. Desde gerentes a jefes de sección, todos deben conocer a su superior directo y se debe respetar la autoridad de cada nivel.
- 10 Justa remuneración:** Todo empleado debe tener clara noción de su remuneración y debe ser asignada de acuerdo al trabajo realizado. Los beneficios de la empresa deben ser compartidos por todos los trabajadores.

- 11 **Equidad:** Todo líder debe contar con la capacidad de aplicar decisiones justas en el momento adecuado. A su vez, deben tener un trato amistoso con sus subalternos.
- 12 **Estabilidad:** Una alta tasa de rotación de personal no es conveniente para un funcionamiento eficiente de la empresa. Debe existir una razonable permanencia de una persona en su cargo, así los empleados sentirán seguridad en su puesto.
- 13 **Iniciativa:** Se debe permitir la iniciativa para crear y llevar a cabo planes, dando libertad a los subalternos para que determinen cómo realizar ciertos procedimientos. Junto con esto, se debe tener en cuenta que en ocasiones se cometerán errores.
- 14 **Espíritu de cuerpo:** El trabajo en equipo siempre es indispensable. Se debe promover el trabajo colaborativo, que también ayuda a generar un mejor ambiente laboral. (p.33).

2.2.7 Conceptualización de Gestión Financiera

Torre, (2000), con respecto a la gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos), manifiesta: “consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte en realidad a la visión y misión en operaciones monetarias” (p.14).

Hurtado, (2005), al respecto de la gestión financiera, señala lo siguiente:

La gestión financiera de las organizaciones es uno de los procesos en que primero se establecieron y generaron indicadores de gestión. El análisis vertical y horizontal de los estados financieros permite correlacionar, mediante diferentes indicadores, el desempeño económico de la organización, tanto en lo actual (análisis vertical) como en lo histórico (análisis horizontal) (p.104).

En conclusión, la gestión financiera se encuentra en toda organización, en la que se toman las decisiones y acciones relacionadas con los recursos financieros, estructura financiera de la empresa, análisis de viabilidad económica y financiera de las inversiones, para un adecuado nivel de eficiencia y rentabilidad.

2.2.7.1 Objetivos de la Gestión Financiera

López, (2010), sobre el objetivo de la Gestión Financiera, menciona lo siguiente:

Ha de tenerse en cuenta que el objetivo de la gestión financiera es, no solamente alcanzar los mejores resultados posibles a largo plazo, sino que debe atender a los compromisos de pago que se van presentando en cada momento, ya que puede ocurrir que se estén obteniendo unos resultados plenamente satisfactorios pero no se disponga de dinero para pagar la nómina a los proveedores; es que beneficio no significa forzosamente dinero en Caja o Bancos, ni pérdida significa carencia de él: de ahí que se distinga entre gestión financiera a largo y a corto plazo (p.29).

2.2.7.2 La Información Financiera

Borrero & Ortiz, (2016), sobre la Información Financiera, mencionan:

Hace referencia a la información financiera y a la contabilidad, correspondiente a los sistemas de principios, limitaciones, conceptos, normas técnicas generales, entre otros, los cuales permiten medir, clasificar, identificar, reconocer, analizar, interpretar, informar la operación económica de un ente y evaluarlas de manera completa, relevante y clara (p.13).

2.2.7.2.1 Normas Internacionales de la Información Financiera (NIIF)

Díaz & Vázquez, (2013), sobre las normas internacionales de la información financiera, establecen: “son criterios a modo de instrucciones para la valuación, registro y comunicación de las transacciones que realizan las entidades con fines de lucro. El producto final son los estados financieros básicos, que permiten y facilitan la toma de decisiones” (p.26).

2.2.7.2.2 Elementos de las NIIF

Díaz & Vázquez (2013), en cuanto a los elementos de las NIIF, establecen los siguientes:

- Objetivos de emisión; consisten en enunciar el propósito de utilizar cada norma en lo particular, así como el efecto esperado en la información financiera emitida.
- Rubro a los que aplica; también denominado alcance, nos guía a través de los rubros que serán afectados por los principios prescritos.
- Reglas de valuación; indica las formas apropiadas para determinar el valor que quedará expresado en los estados financieros.
- Momentos de reconocimiento; da a conocer las condiciones o enumeración de requerimientos que deben cumplir para poder registrar contablemente algún evento económico – financiero.
- Revelaciones en estados financieros; un vez que los registros empresariales han sido modificados cada norma indica los datos mínimos que se deben comunicar explícitamente a los usuarios de los estados financieros. (p.27).

2.2.7.3 Objetivos de la Información Financiera

Piedra, (2009), en referencia a los objetivos de la información financiera, señala:

Las cuentas anuales deben redactarse con claridad, de forma que la información suministrada sea comprensible y útil para los usuarios al tomar sus decisiones económicas, debiendo mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa, de acuerdo con las disposiciones legales (p.39).

2.2.7.4 Estados Financieros Básicos

Los estados financieros básicos están determinados por normas contables generales y son informes o documentos presentados en un tiempo determinado, en que se muestran la situación financiera de la entidad.

Los estados financieros más utilizados para la información de la situación en que se encuentra la entidad son:

Gráfico 2: Estados Financieros Básicos



Fuente: Estados Financieros Básicos, Vásquez y Romero (2005)

Elaborado por: Pillajo M. (2016)

- **Balance General**

El Balance General muestra la situación financiera de la empresa en un periodo determinado

- **Estado de Resultados**

El estado de resultados muestra la situación económica en relación a los ingresos y egresos que realiza la empresa, en un tiempo determinado, para de esta manera conocer si existen utilidades o pérdida.

- **Estados de Cambio en el Patrimonio**

El estado de cambio en el patrimonio permite saber si las propiedades de la empresa no han sufrido variaciones en un periodo determinado.

- **Estado de Flujo de Efectivo**

El estado de flujo de efectivo indica la disponibilidad de los recursos efectivos que la empresa cuenta en cada proceso que realiza, a través de sus transacciones monetarias.

2.2.7.5 Naturaleza del Análisis Financiero

Chávez, (2003), respecto de la naturaleza del análisis financiero, menciona lo siguiente:

Realizar un análisis financiero de una empresa, significa observar e interrogarse sobre las cifras y la actividad que desempeña, a fin de determinar un futuro por el cual luchar, con el estudio construimos una situación esperada en función de las potencialidades que observamos. Lo decisional entonces, evoluciona dentro de expectativas (p.20).

2.2.7.6 Objetivo de los Estados Financieros

Montesinos, (2007), sobre el objetivo de los estados financieros, indica lo siguiente:

El objetivo de los estados financieros se centra en facilitar información relativa a la situación financiera, rendimiento y cambios en la posición financiera de las empresas, pretendiendo que la información sea útil para la toma de decisiones de un amplio grupo de usuarios de dicha información. Ello requiere lógicamente, que los estados financieros se emitan de forma regular y ayuden a tomar decisiones como por ejemplo, comprar o vender inversiones, determinar la capacidad de la empresa para hacer frente a sus deudas, etc. (p. 55).

2.2.7.7 Herramientas para el Análisis de Estados Financieros

Tanaka, (2005), sobre las herramientas para el análisis de estados financieros, menciona lo siguiente: “existen básicamente cuatro herramientas, a saber: las variaciones, tendencias, porcentajes y ratios. Los dos primeros forman parte del llamado “análisis horizontal”, mientras que los dos últimos lo son del “análisis vertical” (p.315).

Gráfico 3: Herramientas para el Análisis de Estados Financieros



Fuente: Tanaka, (2005)

Elaborado por: Pillajo, M. (2016)

- **Análisis Horizontal**

Corona, Bejarano & González, (2015), sobre el Análisis Horizontal manifiestan lo siguiente:

La característica fundamental de esta técnica de análisis se concreta en que subraya tendencias y establece relaciones comparativas para cada partida. El análisis horizontal revela cambios a lo largo del tiempo en partidas de los estados financieros. Cada partida de un epígrafe correspondiente a un ejercicio económico se compara con la misma partida en un ejercicio anterior o posterior (p.19).

En síntesis, el análisis horizontal de los estados financieros nos permite conocer los cambios que cada uno de los componentes de éstos han tenido en relación con un periodo anterior a uno actual.

- **Análisis Vertical**

Corona, Bejarano & González, (2015), con respecto del análisis vertical, señalan lo siguiente: “la aplicación del análisis vertical a los estados financieros implica la conversión de las partidas que aparecen por columnas (importes) dentro del estado, en porcentajes de una cifra base” (p.19).

Este concepto permite conocer la relación de un componente con otro, es decir mirar cuáles cuentas van en aumento o disminuyen.

2.2.7.8 Indicadores Financieros

Heredia, (2001) al respecto de los indicadores financieros menciona: “Un indicador puede definirse como una medida utilizada para cuantificar la eficiencia y/o eficacia de una actividad o proceso” (p.60).

De su parte, Arjona, (1999), sobre los indicadores financieros, menciona lo siguiente:

Los indicadores financieros miden las consecuencias de decisiones tomadas en el pasado pero no son capaces de proyectar hacia el futuro el rendimiento de la organización, es decir, no aseguran el mantenimiento de ventajas competitivas producidas por mejoras continuas en la organización (p.109).

Los indicadores financieros se utilizan para ponderar y evaluar los resultados de las operaciones de la empresa, dichos indicadores son la relación de una cifra con otra dentro o entre los estados financieros que permiten ponderar y evaluar los resultados de las operaciones de la compañía.

2.2.7.9 Cualidades

DANE, (2000), con respecto a las cualidades de los indicadores financieros, señala:

Un indicador debe cumplir con tres características básicas:

1. **Simplificación:** la realidad en la que se actúa es multidimensional, un indicador puede considerar alguna de tales dimensiones (económica, social, cultural, política, etc.), pero no puede abarcarlas todas.
2. **Medición:** permite comparar la situación actual de una dimensión de estudio en el tiempo o respecto a patrones establecidos.
3. **Comunicación:** todo indicador debe transmitir información acerca de un tema en particular para la toma de decisiones. (p.13).

2.2.7.10 Clasificación de los Indicadores Financieros

Hernández, (2006), señala lo siguiente: “existen diferentes razones financieras que permiten satisfacer las necesidades de los usuarios. Cada una de estas razones tiene ciertos propósitos. A continuación, se presentan ejemplos de las razones financieras más típicas que utilizan los diferentes interesados” (p.190).

- **Indicadores de liquidez.** - los indicadores de liquidez permiten medir la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones en el corto plazo con la disponibilidad de los activos corrientes.
- **Indicadores de actividad.** - los indicadores de actividad miden la capacidad de la empresa en recuperar los valores en efectivo de las inversiones realizadas.
- **Indicadores de endeudamiento.** - los indicadores de endeudamiento permiten medir el impacto financiero que tiene la empresa en un periodo determinado.
- **Indicadores de rentabilidad.** - el indicador de rendimiento permite analizar los costos y gastos de la empresa para obtener los ingresos a través de las ventas.

2.2.8 Evolución de la Calidad

La calidad ha existido desde siempre, con un nivel de desarrollo más o menos intenso según las necesidades y circunstancias; para los estudiosos de la calidad. La calidad, tiene sus primeros indicios en la antigua Babilonia, donde la importancia del trabajo bien realizado desde las primeras civilizaciones era importante, caso contrario eran castigados hasta con la muerte.

En el proceso evolutivo del concepto de calidad se distinguen diversas etapas y enfoques. Adam Smith en su libro La Riqueza de las Naciones, enfatiza el concepto de la división del trabajo y la importancia de la especialización en las tareas, así también se aplicaron los conceptos de Inspección, el propósito de ésta era medir ciertas características o identificar ciertos defectos del producto final, desechando aquellos productos no conformes a las especificaciones, pero sin ningún tipo de prevención ni planes de mejora.

La incorporación de las máquinas a los talleres se da en plena revolución industrial. A partir de este momento surgieron las grandes empresas las cuales fabricaban en serie, lo que fomentó que los trabajadores se especializaran en una determinada labor, mejorando los procesos de calidad hasta llegar al producto final.

2.2.8.1 Conceptualización de Calidad

Pérez, (1994). Sobre la calidad, menciona lo siguiente “Satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del valor que han recibido o percibido” (p.25)

Por su parte, Fontalvo & Vergara, (2010). Al respecto de calidad determina lo siguiente: Conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. (p.22)

La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998, p. 10).

Podemos definir Calidad como “el conjunto de características de un producto y servicio para satisfacer una serie de necesidades y expectativas de los consumidores. Una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio cumple con las expectativas de los clientes.

2.2.8.2 Objetivo de calidad

Los autores, LLoréns & Fuentes (2005), al respecto del objetivo de la calidad mencionan:

Debe ser coherente con las políticas de calidad y el compromiso de mejora continua y su logro debe medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el

desempeño financiero y, en consecuencia, la satisfacción y confianza de las partes interesadas. (p.3)

La calidad se centra en las características de la prestación de un servicio en el caso de las entidades públicas de sus clientes o contribuyentes. El resultado será excelente si todas las etapas del proceso se realizan de manera eficiente.

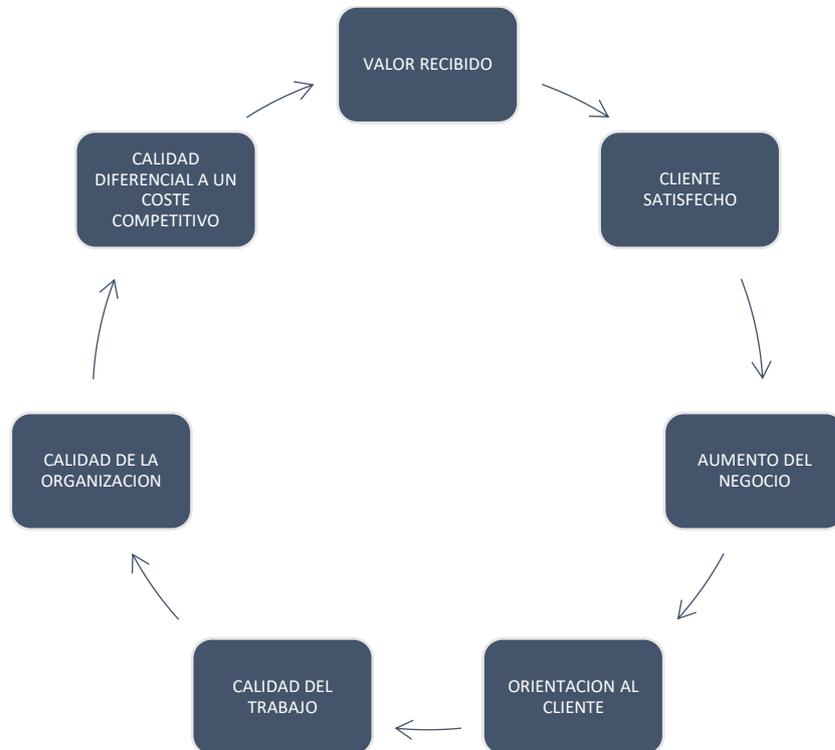
2.2.8.3 Importancia de la calidad

Carro &González (2012), sobre la importancia de la calidad manifiestan lo siguiente:

- 1) Costos y participación del mercado: las mejoras en calidad llevan a una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución de fallas, reprocesos y garantías por devoluciones.
- 2) Prestigio de la Organización: la calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores.
- 3) Responsabilidad por los productos: las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso. Esto lleva a grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el fracaso de la organización entera.
- 4) Implicaciones internacionales: en este momento de globalización, la calidad es un asunto internacional. Tanto para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben cumplir con las expectativas de calidad y precio. (p.p 2-3)

2.2.8.4 Ciclo de la Calidad

Gráfico 4: Ciclo de la calidad



Fuente: Larrea, P. (1991)

2.2.8.5 Conceptualización de Calidad del Servicio

Setó (2004), manifiesta lo siguiente: “podemos definir la calidad de servicio como la comparación entre lo que espera recibir, es decir sus expectativas y lo que realmente recibe o el percibe que recibe desempeño o percepción del resultado del servicio. (p.17)

Por su parte, Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991), sobre la calidad del servicio manifiestan lo siguiente:

El enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todos provocando una reacción en cadena de los que se benefician ante él; consumidores, empleados, gerentes y accionistas, provocando el beneficio general y por ende el bienestar de la comunidad.

Según Pizzo, (2013)

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (p.6.)

Las diferentes conceptualizaciones consideran la calidad de servicio como la, optimización de recursos desde el punto de vista institucional para lograr la satisfacción de una necesidad del usuario, desde la evaluación del consumidor lo que él espera recibir desde sus expectativas de excelencia o superioridad, es decir la calidad está establecida desde la percepción del usuario.

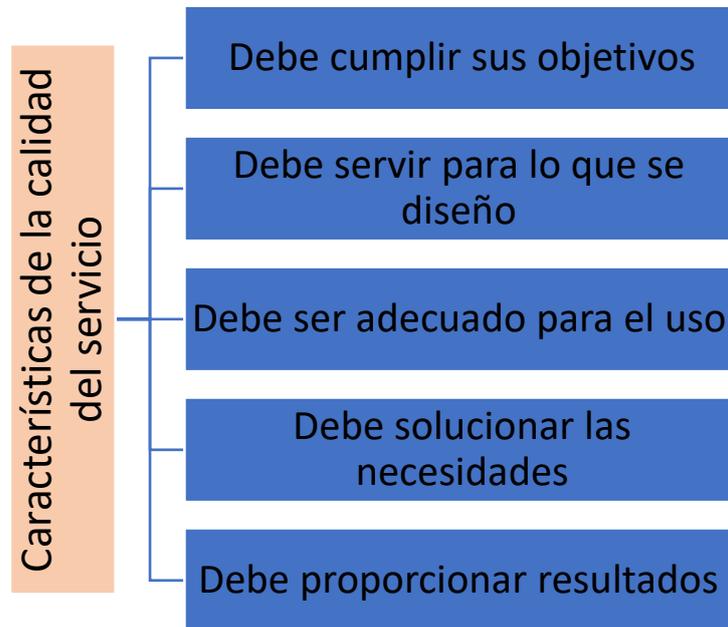
2.2.8.6 Importancia de la calidad del servicio

ITSON, (2013) Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido. La competencia es cada vez mayor, por ende, los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado. Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación. (p.7)

2.2.8.7 Características de la Calidad del Servicio

Según Anierte (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

Gráfico 5: Características de la Calidad del Servicio



Fuente: Anierte, (2013)

Elaborado por: Pillajo, M. (2017)

2.2.8.8 Administración de la calidad total

Carro & González La administración de la calidad total se focaliza en las necesidades del cliente y en la mejora continua de los procesos. Cada proceso sea operacional, administrativo o interdepartamental, es continuamente definido y mejorado (Bates, 1993). Esto hace que a veces las salidas superen las expectativas que tienen los clientes de una organización.

2.2.8.9 Conceptualización de Calidad Total

Peresson, L. (2007)

Es una filosofía empresarial coherente orientada a satisfacer mejor que los competidores, de manera permanente y plena, las necesidades y expectativas cambiantes d los clientes, mejorando continuamente todo en la organización, con la participación activa de todos para el beneficio de la empresa y el desarrollo humano

de sus integrantes, con impacto en el aumento del nivel de calidad de la comunidad. (p.8).

Camisón, Cruz & González, (2006).

La definición técnica de la calidad insiste en la calidad de conformidad. Las visiones estadísticas y de aptitud para el uso conjugan ambas dimensiones. El concepto de calidad basado en la percepción del cliente se centra en la calidad de servicio. Por tanto, se enfocan bien hacia la eficiencia interna (conformidad con las especificaciones, aptitud para el uso, reducción de la variabilidad o disminución de costes), bien hacia la eficacia externa (satisfacer las expectativas de los clientes). El concepto de calidad total intenta conjugar ambas aproximaciones, considerándolas complementarias. (p.193).

La Calidad Total es una estrategia empresarial, a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, aplicable en todo el proceso empresarial. La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que involucra y compromete a todas y cada uno de los recursos de la organización; donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el empleado del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos institucionales.

2.2.8.10 Gestión de calidad

Camisón, Cruz & González, (2006).

Gestión de la Calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo. Wit-cher (1995) se hace eco de trabajos que la entienden como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como de otros que la contemplan desde el marketing como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente. Price (1989) aún restringe más su concepto, limitándola a una técnica de control. (p.50)

LLoréns & Fuentes, (2005), al respecto de la gestión de calidad, señala: “La gestión de calidad abarca el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar, dirigir y controlar la función de calidad en una empresa”

Esta tarea consta de los siguientes aspectos:

- Definir las políticas de calidad de la empresa en relación con los principios empresariales y en función de la naturaleza del negocio.
- Establecer objetivos claramente definidos, acordes con las políticas de la empresa.
- Realizar la planificación en base a los objetivos anteriores, estableciendo las estrategias y los recursos necesarios.
- Definir la organización con las funciones y responsabilidades para que se lleve a cabo la planificación.
- Seleccionar y formar al personal para cada puesto de trabajo.
- Motivar a la gente para el logro de los objetivos (p.39).

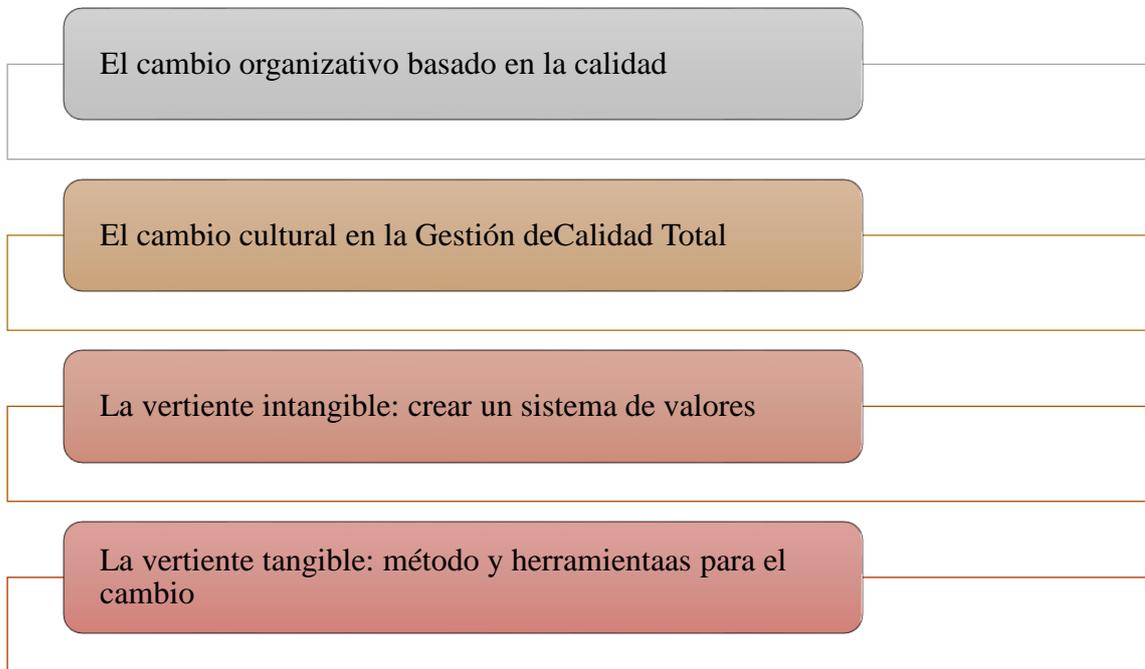
2.2.8.10.1 Gestión de calidad total

Camisón, Cruz & González, (2006), sobre la Gestión de calidad total manifiestan lo siguiente

Una filosofía de dirección que afecta a todas las actividades, la cual permite satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de la comunidad, y lograr los objetivos de la organización de la manera más eficiente, a través de la maximización del potencial de todos los empleados en un camino continuo hacia la mejora. (p.264).

2.2.8.10.2 Características de la Gestión de Calidad Total

Gráfico 6: Características de la Gestión de Calidad Total



Fuente: Camisón, Cruz & González, (2006).

Elaborado por Pillajo, M. (2017)

2.2.8.10.3 Principios de la gestión de calidad total

- Orientación al cliente
- Orientación estratégica a la creación de valor
- Liderazgo y compromiso de la dirección
- Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias
- Visión global, sistémica y horizontal de la organización
- Orientación a la cooperación
- Orientación al aprendizaje y a la innovación
- Orientación ética y social

2.2.8.11 Sistema de Gestión de la calidad

Camisón, Cruz & González, (2006).

El sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos. (p.346).

El sistema de gestión de calidad es la herramienta que permite la conexión de todas las actividades que se realizan, y en todos los niveles, para alcanzar el objetivo de la organización. Una organización crece en conocimientos a medida que va fortaleciendo un sistema de gestión que le permite establecer todos los esfuerzos en la misma dirección para llegar a la visión.

2.2.8.11.1 Importancia del Sistema de gestión de calidad

La importancia de implementar un Sistema de Calidad o de Gestión de la Calidad, ya sea para los productos o servicios de la organización, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar desde el interior de la organización, una conjunto de actividades, procesos y procedimientos, enrutados a lograr que las características presentes tanto en el producto como en el servicio cumplan con los requisitos exigidos por el cliente, es decir, sea de calidad, para así ofrecer mayor posibilidad de que sea adquirido por este, logrando y/o aumentando el porcentaje de ventas planificado por la organización. (p.24)

2.2.8.11.2 Principios de los sistemas de gestión de calidad

Estos principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes,

satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.3 HIPOTESIS

El diseño de un sistema de gestión administrativa - financiera, se relaciona con la calidad de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, Cantón Joyas de los Sachas, Provincia de Orellana.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación cualitativa

Implica en primer lugar, un conocimiento de las clases de datos que es posible examinar y el modo en que se pueden representar y explicar y, en segundo lugar, una cantidad de actividades prácticas o aspectos prácticos del análisis cualitativo”. Este proceso de investigación permite describir los hechos mediante la aplicación de técnicas como la observación.

Se realizó descripciones detalladas del manejo administrativo, financiero y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, como la entrevista que se realizó a las autoridades y empleados

Investigación cuantitativa

El análisis cuantitativo, hace referencia a la cantidad y de su análisis se determina las partes de cada elemento analizado”. Los datos recolectados fueron analizados de manera numérica, conlleva que dentro del trabajo de investigación se utilizaron las dos modalidades.

La información de la gestión de la institución y la calidad del servicio se obtuvo mediante encuestas realizadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba.

3.2 TIPOS DE ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación descriptiva. - Considerando que la investigación es integral se trabajó en describir los procesos y situaciones reales sobre la información administrativa - financiera, y la calidad en el servicio del Gobierno Parroquial Rumipamba, con el objetivo

de medir el grado de eficacia y eficiencia de los administradores de la institución Parroquial.

La investigación explicativa

En la presente investigación se explica el comportamiento de las variables con el fin de descubrir el origen que lo provocaron mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.

La investigación correlacional

Se determinó la relación que existe entre las variables independiente y dependiente establecido en la investigación, es decir, la relación existente entre el Sistema de Gestión administrativa-financiera con la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

No experimental, porque no se manipulo variable alguna. Se observó y registro sus concepciones.

Estudio trasversal.-porque se hizo un corte en el tiempo de análisis y de recolección de datos es del año 2016, con el fin de analizar el comportamiento de las variables.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para realizar esta investigación se tomó en cuenta a las autoridades, empleados y clientes o usuarios de la Parroquia Rumipamba, equivalente a una población total de 208, la cual ayudó con la información necesaria para lograr los objetivos propuestos en la investigación.

A continuación, se detalla lo mencionado:

Tabla 1: Población

Estratos	F	%
Autoridades	5	2,40%
Empleados	3	1,44%
Clientes	200	96,15%
Total	208	100%

Como la población es alta se procedió a realizar una muestra de acuerdo a la siguiente fórmula específica

$$n = \frac{m}{e^2(m - 1) + 1}$$

$$n = \frac{200}{(0,09)^2(200 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{200}{(0.0081)(199) + 1}$$

$$n = \frac{200}{2,6119}$$

$$n = 77$$

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1 Métodos de Investigación

Método científico

Se utilizó este método en la investigación ya que nos orienta en cada una de las etapas hasta llegar a comprobar la situación.

El método deductivo

Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas mencionados. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles soluciones al problema planteado y si estos están de acuerdo con aquellos.

Este método se utilizó para el planteamiento del problema donde se detalla la gestión administrativa-financiera y la calidad del servicio en términos generales hasta llegar a información particular del GADPR Rumipamba.

Método inductivo

Se basa en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales.

Este tipo de método parte de casos particulares y se eleva a conocimientos generales, se utilizó para analizar el sistema de gestión administrativa-financiera.

Método analítico

En esta investigación se pudo descomponer en partes el área administrativa-financiera y el servicio de calidad. Se analizó sus partes tanto del problema como de la propuesta con el propósito de demostrarlas lo que es más importante, las causas o fenómenos que constituyen el todo.

Método sintético

Este método se aplicó en el análisis de la gestión administrativa-financiera, revisando cada uno de sus procesos del año 2016 del GAD Parroquial Rumipamba.

3.5.2 Técnicas de Investigación

Encuesta

Las encuestas realizadas a los clientes del GADPR Rumipamba sirvieron para recolectar información sobre el sistema de gestión administrativa- financiera y la calidad del servicio, para determinar el grado de eficiencia, eficacia en la parte operativa y en el manejo de la información.

Entrevista

Se realizó entrevistas a las autoridades y empleados del GADPR Rumipamba para obtener información y evidencia que sustente los problemas encontrados en la institución.

3.5.3 Instrumentos de Investigación

Cuestionario

Se recolectó información mediante la aplicación de preguntas cerradas dirigidas a los usuarios del GADPR Rumipamba con respecto al tema de investigación, los ítems elaborados fueron 11 y las respuestas de selección múltiple.

Guía de Entrevista

Las preguntas aplicadas fueron las opciones de respuestas abiertas de 6 ítems que fueron realizadas a las autoridades y empleados del GAD Parroquial Rumipamba.

3.6 RESULTADOS

Para la realización del procesamiento y análisis de los datos, se utilizó cálculos estadísticos, a través del programa de Excel el mismo que ayudó para el procesamiento y análisis de la información recolectada, la representación de los datos y resultados se graficó utilizando pasteles para facilitar la interpretación de los mismos.

Las encuestas se realizaron tomando como muestra a los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba un total de 77 encuestados de acuerdo al dato de la muestra. Las encuestas se realizaron conforme a las dos variables establecidas; es decir, a la variable independiente que tiene relación con la gestión administrativa-financiera y variable dependiente que es la relación con la calidad del servicio, con un total de 11 preguntas cerradas y 4 alternativas de respuestas.

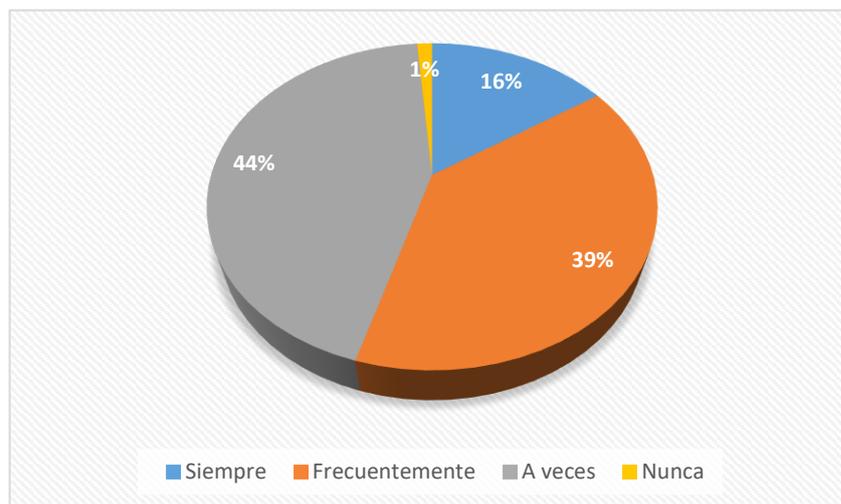
Tabla 2: Cumplimiento de la Planificación

Respuestas	Número	Porcentaje
Siempre	12	16%
Frecuentemente	30	39%
A veces	34	44%
Nunca	1	1%
Total	77	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Pillajo, M.

Gráfico 7: Cumplimiento de la Planificación



Fuente: Tabla N°2

Elaborado por: Pillajo, M.

Análisis: La gráfica representa que el 44% responde que a veces se cumple con el planificación; el 39% determinan que frecuentemente; 16% mencionan que siempre y el

1% contestaron que nunca se cumple con la planificación establecida en el Plan Operativo Anual al finalizar el año en el GADPR Rumipamba.

Interpretación: La mayoría de los clientes afirmaron que a veces se cumple con la planificación anual, esto se ve reflejado en los informes contables, que se presentan en la rendición de cuentas que la institución pública tiene que presentar a la ciudadanía cada año; ya que existe proyectos u obras que sus gastos están comprometidos, pero no se han ejecutado en ese periodo, lo que determina que no hay una buena gestión administrativa-financiera en la institución.

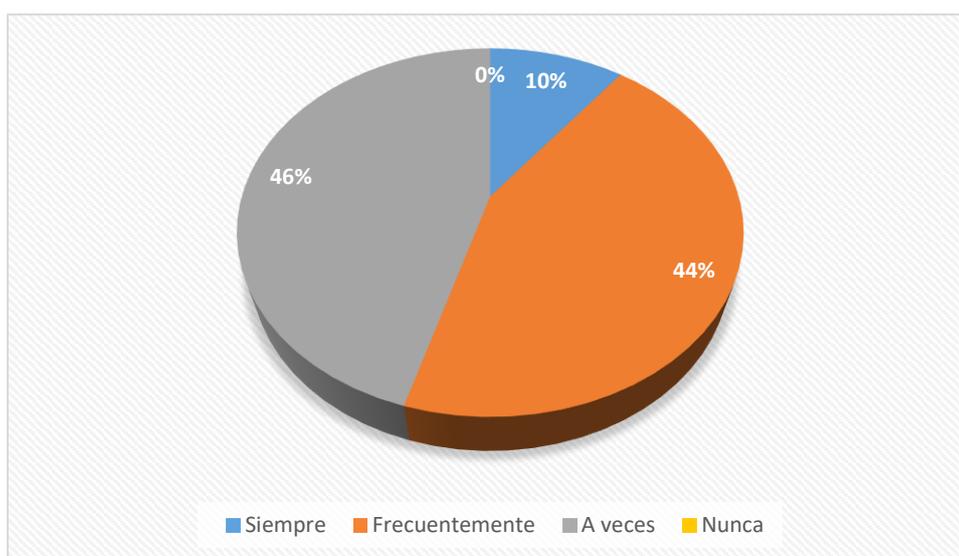
Tabla 3: Gestión del presidente

Respuestas	Número	Porcentaje
Siempre	8	10%
Frecuentemente	34	44%
A veces	35	46%
Nunca	0	0%
Total	77	100,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Pillajo, M.

Gráfico 8: Gestión del presidente



Fuente: Tabla N° 3

Elaborado por: Pillajo, M.

Análisis: La gráfica refleja que el 46% responde que a veces el presidente realiza las gestiones a tiempo en beneficio del Gobierno Parroquial Rumipamba; el 44% determinan que frecuentemente; 10% mencionan que siempre y ninguno contesta nunca.

Interpretación: La mayoría determina que a veces el presidente realiza las gestiones a tiempo en beneficio de la Parroquia, lo que nos hace determinar que la gestión administrativa por parte del presidente no es oportuna para dar solución a los problemas que se presentan en la institución, debido al desconocimiento de las funciones que le compete en el marco de la Ley. Se debería preocuparse por cumplir con las exigencias que le solicita la ciudadanía de la Parroquia Rumipamba.

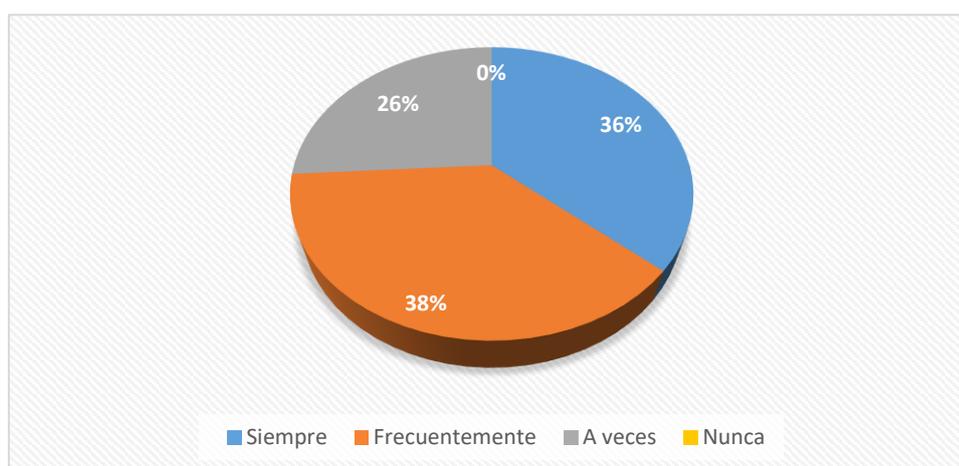
Tabla 4: Participación de la ciudadanía

Respuestas	Número	Porcentaje
Siempre	28	36%
Frecuentemente	29	38%
A veces	20	26%
Nunca	0	0%
Total	77	100,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Pillajo, M.

Gráfico 9: Participación de la ciudadanía



Fuente: Tabla N° 4

Elaborado por: Pillajo, M.

Análisis: La gráfica representa que el 38% responde que frecuentemente la ciudadanía participa en la toma de decisiones; el 36% que siempre; el 26% a veces; y nadie contesta que nunca.

Interpretación: La mayoría manifiesta que la participación de la ciudadanía es frecuente, ante esto podemos decir que la realización de obras en beneficio de la Parroquia se considera las decisiones de la mayoría de la población, hay que tomar en cuenta que la actual Constitución 2008, determina que es una obligación de todas las instituciones. La participación ciudadana es importante en las decisiones de la Junta Parroquial, porque son estos los que priorizan las necesidades y el Consejo Parroquial es la que ejecuta el mandato. Para que estas obras sean a satisfacción de la ciudadanía.

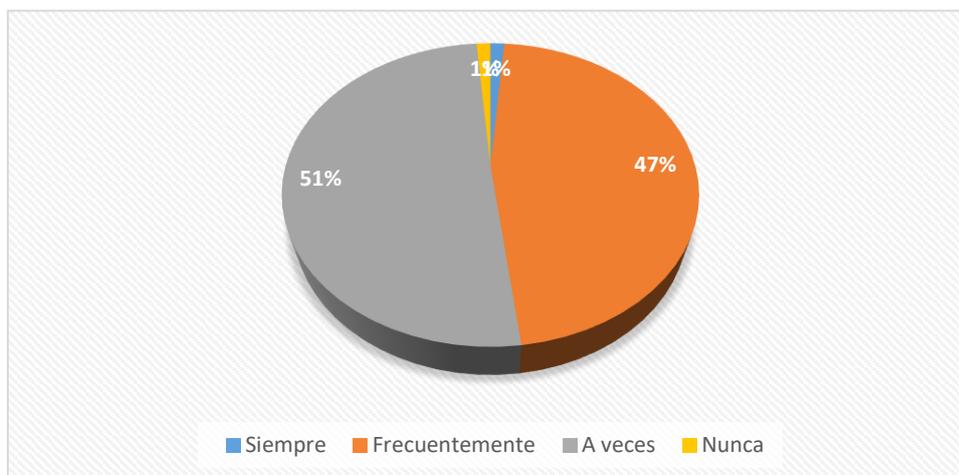
Tabla 5: Entrega de información rápida y oportuna

Respuestas	Número	Porcentaje
Siempre	1	1%
Frecuentemente	36	47%
A veces	39	51%
Nunca	1	1%
Total	77	100,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Pillajo, M.

Gráfico 10: Entrega de información rápida y oportuna



Fuente: Tabla N° 5

Elaborado por: Pillajo, M.

Análisis: La gráfica refleja que el 51% responde que a veces el GAD Parroquial le entregan información de manera rápida y oportuna; el 47% frecuentemente; el 36%; el 1% mencionan que nunca; y el 1% que siempre se les entrega información rápida y oportuna.

Interpretación: La mayoría manifiesta que el Gobierno Parroquial a veces les entrega información de manera rápida y oportuna, ante esto podemos decir que la atención a la ciudadanía no es la adecuada y que hay que mejorar la gestión administrativa-financiera para que el servicio sea eficiente. Por lo que es necesario realizar un sistema de gestión administrativa-financiera, para mejorar esta situación.

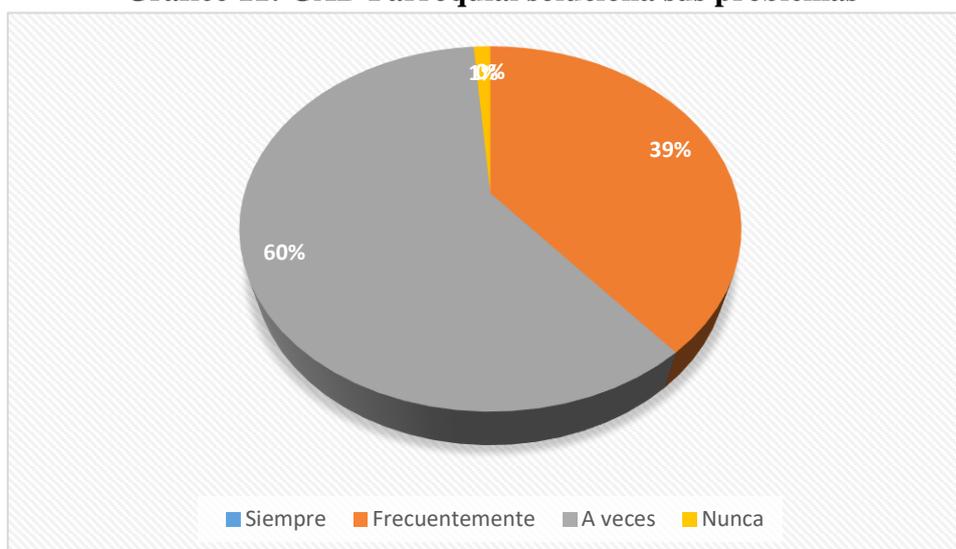
Tabla 6: GAD Parroquial soluciona sus problemas

Respuestas	Número	Porcentaje
Siempre	0	0%
Frecuentemente	30	39%
A veces	46	60%
Nunca	1	1%
Total	77	100,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Pillajo, M.

Gráfico 11: GAD Parroquial soluciona sus problemas



Fuente: Tabla N° 6

Elaborado por: Pillajo, M

Análisis: La gráfica refleja que el 60% responde que a veces el GAD Parroquial da alternativas de solución a sus problemas; el 39% frecuentemente; el 1% mencionan que nunca; y ninguna persona responde que siempre.

Interpretación: La mayoría manifiesta que el Gobierno Parroquial a veces da alternativas de solución a sus problemas, esto da notar que no existe suficiente preocupación por el bienestar de la población y por la tanto que no existe una buena gestión desde la institución. Por lo que es necesario que exista un sistema de gestión administrativa-financiera para mejorar los procesos de atención al cliente.

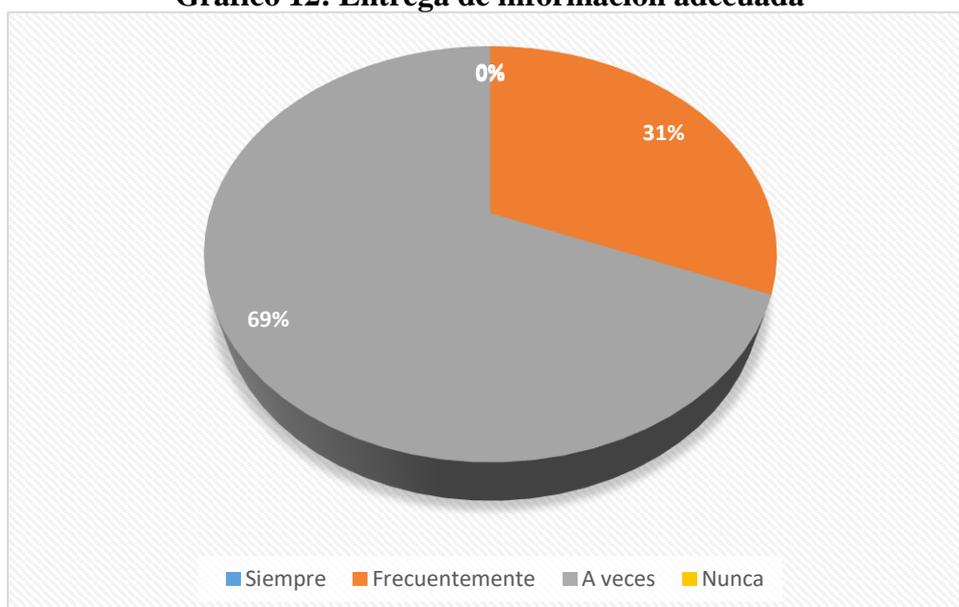
Tabla 7: Entrega de información adecuada

Respuestas	Número	Porcentaje
Siempre	0	0%
Frecuentemente	24	31%
A veces	53	69%
Nunca	0	0%
Total	77	100,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Pillajo, M.

Gráfico 12: Entrega de información adecuada



Fuente: Tabla N° 7

Elaborado por: Pillajo, M.

Análisis: La gráfica representa que el 69% responde que a veces el GAD Parroquial entrega información adecuada; el 31% menciona que frecuentemente; ninguna persona que siempre y de igual manera que nunca.

Interpretación: La mayoría manifiesta que el GAD Parroquial a veces se entrega información adecuada a la ciudadanía; es decir no hay una buena gestión administrativa financiera en el que puedan respaldar sus procesos de planificación, organización y control de actividades, por lo que se debe implementar un sistema de gestión administrativa financiera para optimizar lo que la ciudadanía demanda.

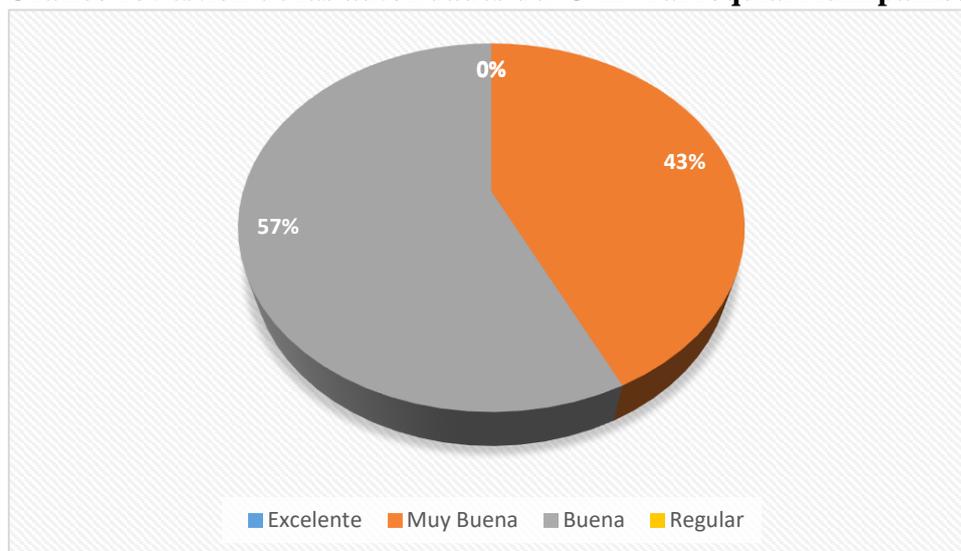
Tabla 8: Gestión de las autoridades del GAD Parroquial Rumipamba

Respuestas	Número	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	33	43%
Buena	44	57%
Regular	0	0%
Total	77	100,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Pillajo, M.

Gráfico 13: Gestión de las autoridades del GAD Parroquial Rumipamba



Fuente: Tabla N° 8

Elaborado por: Pillajo, M

Análisis: La gráfica refleja que el 57% responde que la gestión de las autoridades del GAD Parroquial es buena; el 43% menciona que es muy buena; ninguna contesta que sea excelente o regular.

Interpretación: La gestión de las autoridades en el Gobierno Parroquial Rumipamba, la mayoría responde que es buena; esto se debe a que no hay una buena gestión administrativa financiera que les permita cumplir y desarrollar oportunamente las actividades planificadas y priorizadas por la ciudadanía de la Parroquia, que pueda garantizar la calidad del servicio.

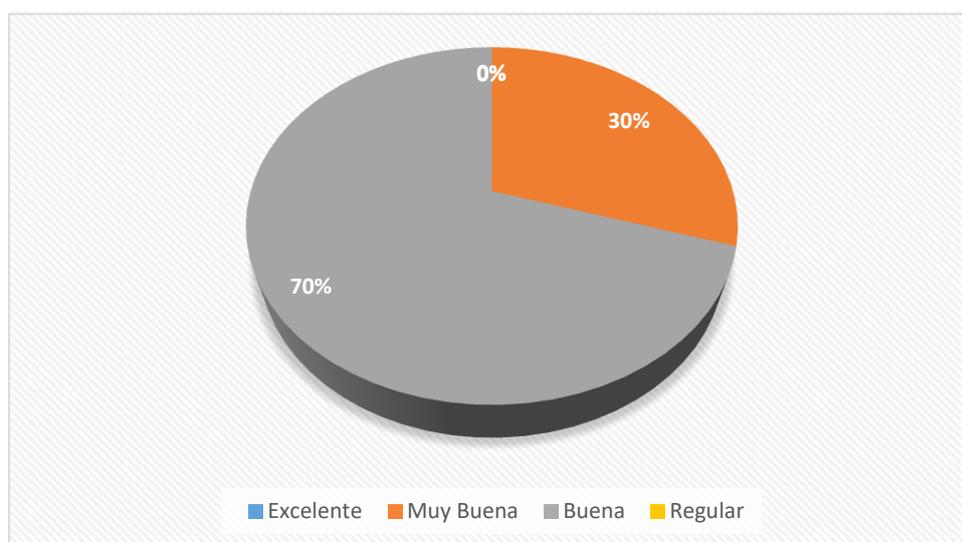
Tabla 9: Atención del personal administrativo

Respuestas	Número	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	23	30%
Buena	54	70%
Regular	0	0%
Total	77	77,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Pillajo, M.

Gráfico 14: Atención del personal administrativo



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Pillajo, M

Análisis: La gráfica refleja que el 70% responde que el servicio del personal administrativo al momento de atender sus necesidades es buena; el 30% menciona que muy buena y ninguna persona contesta que sea excelente o regular la atención del personal administrativo.

Interpretación: El servicio que ofrece el personal administrativo al momento de atender las necesidades de la ciudadanía en el Gobierno Parroquial Rumipamba, la mayoría responde que es buena; esto se debe a que no hay una gestión administrativa-financiera adecuada para manejar los recursos materiales, tecnológicos y humanos y dar respuesta oportunamente y con calidad a la ciudadanía.

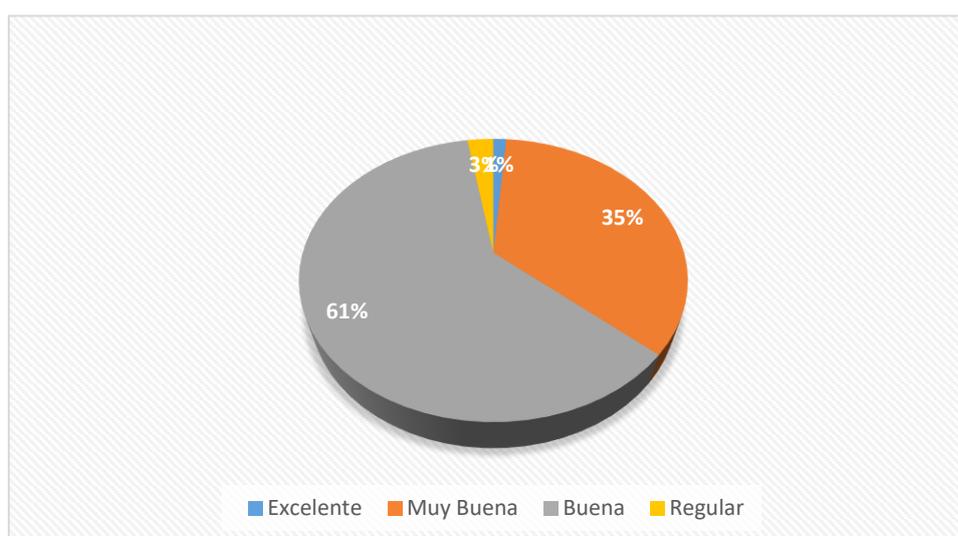
Tabla 10: Atención a los usuarios en el GAD Parroquial

Respuestas	Número	Porcentaje
Excelente	1	1%
Muy Buena	27	35%
Buena	47	61%
Regular	2	3%
Total	77	100,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Pillajo, M.

Gráfico 15: Atención a los usuarios en el GAD Parroquial



Fuente: Tabla N° 10

Elaborado por: Pillajo, M

Análisis: La gráfica representa que el 61% responde que es buena la atención a los usuarios de la Junta Parroquial; el 35% muy buena; el 3% menciona que es regular; el 1% que es excelente.

Interpretación: La atención a los usuarios de la Junta Parroquial Rumipamba, la mayoría de los encuestados responde que es buena; esto se debe a que no hay un sistema de gestión administrativa-financiera que pueda dar respuestas inmediatas a los pedidos que exige la ciudadanía, que además la atención no solamente sea oportuna sino un servicio de calidad.

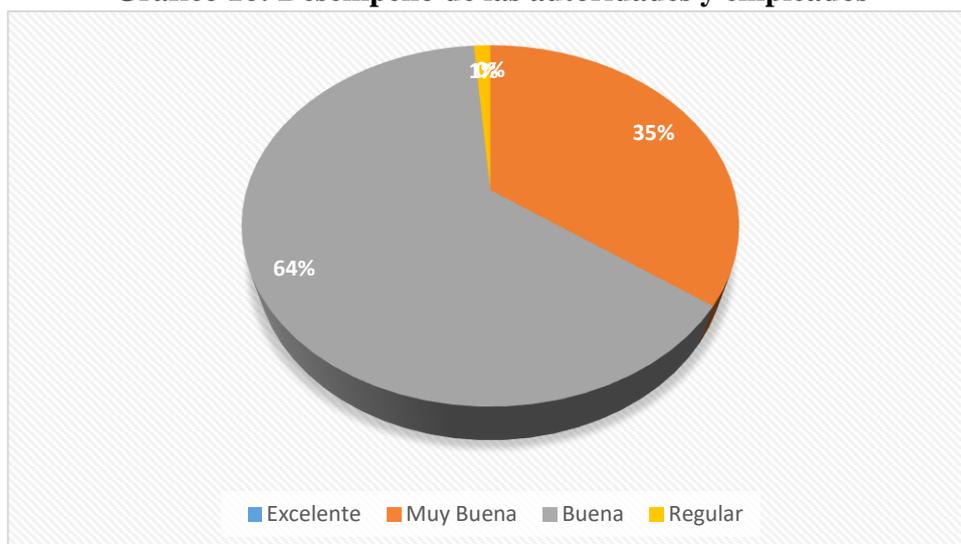
Tabla 11: Desempeño de las autoridades y empleados

Respuestas	Número	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	27	35%
Buena	49	64%
Regular	1	1%
Total	77	100,00

Fuente: : Investigación de campo

Elaborado por: Pillajo, M.

Gráfico 16: Desempeño de las autoridades y empleados



Fuente: Tabla N° 11

Elaborado por: Pillajo, M.

Análisis: La gráfica representa que el 64% responde que el desempeño de las autoridades y empleados del GAD Parroquial es buena; el 35% menciona que muy buena; el 1% que regular y ninguna persona que el desempeño de las autoridades y empleados sea excelente.

Interpretación: La mayoría menciona que el desempeño de las autoridades y empleados del Gobierno Parroquial es buena. Esto va relacionado con la falta de cumplimiento de la planificación anual que hace notar nuevamente que se debe implementar un sistema de gestión administrativa-financiera, que permita a la institución cumplir con sus funciones de acuerdo a lo establecido en la Ley.

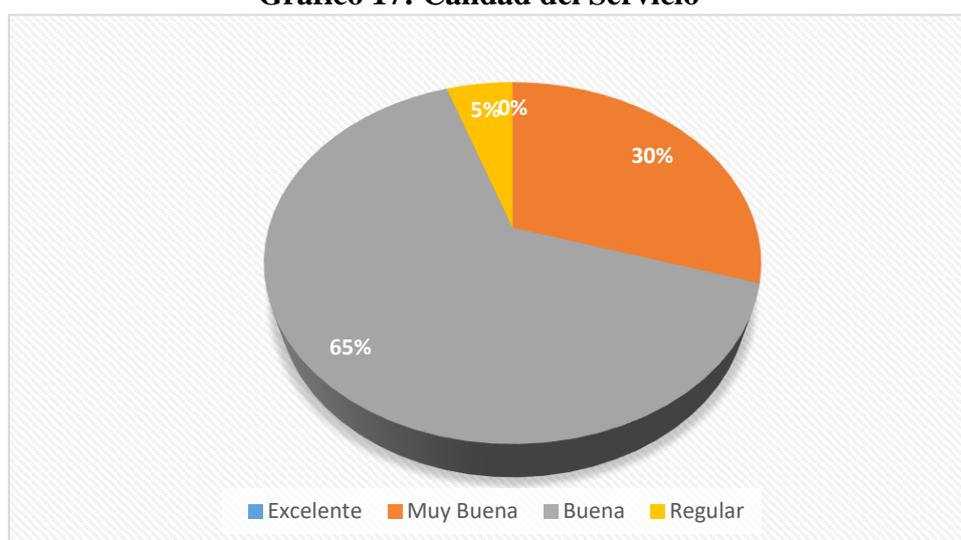
Tabla 12: Calidad del Servicio

Respuestas	Número	Porcentaje
Excelente	0	0
Muy Buena	23	30%
Buena	50	65%
Regular	4	5
Total	77	100,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Pillajo, M.

Gráfico 17: Calidad del Servicio



Fuente: Tabla N° 12

Elaborado por: Pillajo, M

Análisis: La gráfica refleja que la satisfacción en cuanto a la calidad del servicio el 65% responde que es buena; el 30% menciona que muy buena; el 5% que regular y ninguna persona menciona que se excelente la satisfacción en cuanto a la calidad del servicio.

Interpretación: La mayoría responde que la satisfacción de la calidad del servicio es buena lo que llegamos a concluir nuevamente que por la falta de un sistema de gestión administrativa-financiera no existe una calidad en los servicios que la institución ofrece a la ciudadanía, por lo que es importante su implementación para mejorar los procesos administrativos y financieros en la institución.

Tabla 13: Resultado de la entrevista

N°	Cargo	Pregunta	Respuesta
1	Presidente	1.¿Al realizar un sistema de gestión administrativa-financiera que decisiones puede tomar para el mejoramiento del Gobierno Parroquial Rumipamba?	Pienso que sería más fácil llevar el control de la planificación para mejorar la parte administrativa y financiera.
		2.¿Considera que los funcionarios cumplen con sus responsabilidades de acuerdo al organigrama estructural y funcional?	En parte, porque en el caso de la persona que lleva la parte administrativa y financiera es manejada por una sola persona de acuerdo a lo que establece la Ley y a veces no alcanza a concluir sus responsabilidades.
		3.¿Considera usted que la atención a los usuarios de la Junta Parroquial es eficiente y eficaz?	Sí, porque se les ayuda en todo lo que está al alcance de la Junta.
		4.¿El Consejo Parroquial vigila para que las actividades planificadas se cumplan?	El Consejo Parroquial realiza dos reuniones mensuales para informar de las actividades que ejecutan los vocales y personal administrativo.
		5. ¿Cómo considera usted el servicio que la Junta Parroquial brinda a la ciudadanía?	Que es bueno, de acuerdo a las necesidades se les atiende en las diferentes demandas de la ciudadanía que están al alcance de la Junta.
		6. ¿Qué mejoras cree usted que debería realizar en la Junta Parroquial para dar un mejor servicio a los Usuarios?	Tener una adecuada planificación con el manejo de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para que estén disponibles y a tiempo para sus requerimientos.

2.	Vocal	1.¿Al realizar un sistema de gestión administrativa-financiera que decisiones puede tomar para el mejoramiento del Gobierno Parroquial Rumipamba?	Es importante que exista un sistema de gestión administrativa financiera, porque de esta manera podemos pedir información oportuna del manejo económico y del personal.
		2.¿Considera que los funcionarios cumplen con sus responsabilidades de acuerdo al organigrama estructural y funcional?	En mi caso particular sí, porque nuestras funciones son específicas de acuerdo a la Ley.
		3.¿Considera usted que la atención a los usuarios de la Junta Parroquial es eficiente y eficaz?	Cuando la ciudadanía acude a la Junta se le trata de resolver su problema de la mejor manera.
		4.¿El Consejo Parroquial vigila para que las actividades planificadas se cumplan?	Si, por medio de las reuniones que se tiene mensualmente.
		5. ¿Cómo considera usted el servicio que la Junta Parroquial brinda a la ciudadanía?	Aceptable dentro de lo que está a nuestro alcance
		6. ¿Qué mejoras cree usted que debería realizar en la Junta Parroquial para dar un mejor servicio a los Usuarios?	Con los pocos recursos que llegan a la Junta se debe trabajar en el fortalecimiento institucional y en actividades sociales con los grupos prioritarios.
3.	Servicios Generales	1.¿Al realizar un sistema de gestión administrativa-financiera que decisiones puede tomar para el mejoramiento del Gobierno Parroquial Rumipamba?	Me parece que se puede mejorar el manejo de los recursos.

		2.¿Considera que los funcionarios cumplen con sus responsabilidades de acuerdo al organigrama estructural y funcional?	La mayoría de actividades si se realiza.
		3.¿Considera usted que la atención a los usuarios de la Junta Parroquial es eficiente y eficaz?	Se le da todas las facilidades a la ciudadanía, cuando requieren de los servicios del Auditorio, amplificación y sillas de la Junta.
		4.¿El Consejo Parroquial vigila para que las actividades planificadas se cumplan?	He visto que se reúnen, pero no se exactamente lo que hacen, porque no participo de esas reuniones.
		5. ¿Cómo considera usted el servicio que la Junta Parroquial brinda a la ciudadanía?	Bueno, porque la Junta les facilita todo lo que está a su alcance.
		6. ¿Qué mejoras cree usted que debería realizar en la Junta Parroquial para dar un mejor servicio a los Usuarios?	Coordinar mejor las planificaciones, para que no se crucen las actividades
4.	Secretaria/Tesorera	1.¿Al realizar un sistema de gestión administrativa-financiera que decisiones puede tomar para el mejoramiento del Gobierno Parroquial Rumipamba?	Si un sistema de gestión administrativa-financiera me facilita la realización de actividades en mi área, puedo agilizar los procesos institucionales.
		2.¿Considera que los funcionarios cumplen con sus responsabilidades de acuerdo al organigrama estructural y funcional?	Sí, porque cada uno tiene sus actividades.
		3.¿Considera usted que la atención a los usuarios de la Junta Parroquial es eficiente y eficaz?	Es buena, porque muchas veces depende de la disponibilidad de los recursos económicos que no son

			transferidos a tiempo, para darles la atención a los usuarios.
		4.¿El Consejo Parroquial vigila para que las actividades planificadas se cumplan?	Si, en las reuniones mensuales, ahí se presenta un informe de avance de actividades de acuerdo al POA
		5. ¿Cómo considera usted el servicio que la Junta Parroquial brinda a la ciudadanía?	El trabajo que se realiza es más interno, por lo que no se tiene un acercamiento directo con la población.
		6. ¿Qué mejoras cree usted que debería realizar en la Junta Parroquial para dar un mejor servicio a los Usuarios?	Se mejoraría llevando un registro y control de las actividades planificadas

3.7 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

H0: hipótesis alternativa

H1: hipótesis Nula

H0. El Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa - Financiera, se relaciona con la calidad de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, Cantón Joyas de los Sachas, Provincia de Orellana, año 2016.

H1. El Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa - Financiera, no se relaciona con la calidad de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, Cantón Joyas de los Sachas, Provincia de Orellana, año 2016.

3.7.1 Método utilizado

Con el fin de comprobar la hipótesis planteada en la presente investigación se utiliza la prueba de Chi-cuadrado, el cual es un método útil para determinar si dos variables están relacionadas o no.

3.7.2 Determinación del grado de libertad

Tabla 14: Cálculo del Grado de libertad

DETERMINACIÓN DEL GRADO DE LIBERTAD	
FÓRMULA	CÁLCULO
$Gl = (f-1) (c-1)$, donde:	$Gl = (F-1) (C-1)$
Gl = Grado de libertad	$Gl = (2-1) (4-1)$
F = Filas	$Gl = 3$
C = Columnas	

3.7.3 Chi- Cuadrado según la Tabla

Grado de libertad=3

Nivel de confianza =0.05

$X^2 t = 7.81$

Tabla 15: Grados de libertad - Chi Cuadrado

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75

Elaborado por: Pillajo, M. (2017)

3.8.4 Cálculo del Chi-cuadrado

- Variable dependiente: calidad del servicio
- Variable independiente: Gestión administrativa-financiera

Tabla 16: Frecuencia Observada

Frecuencia Observada					
Alternativas	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Total
Gestión de autoridades del GAD Parroquial	0	33	44	0	77
Calidad del Servicio	0	23	50	4	77
Total	0	56	94	4	154

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pillajo, M. (2017)

3.7.5 Calculo de la Frecuencia esperada

$$Fe = \frac{(ni)(mj)}{n}$$

$$n = \frac{(33)(56)}{154}$$

$$n = 12$$

Tabla 17: Frecuencia Esperada

Frecuencia Esperada					
Alternativas	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Total
Gestión de autoridades del GAD Parroquial	0	12	26,86	0,0	38,86
Calidad del Servicio	0	8,36	30,52	0,1	38,88
Total	0	20,36	57,38	0,1	77,74

Tabla 18: Frecuencia observada y esperada

Frecuencia Observada				
Alternativas	Fo	Fe	Fo-Fe	$x^2 = \sum(Fo - Fe)^2/Fe$
Gestión de autoridades	0	0,0	0,0	0,0
Calidad del Servicio	0	0,0	0,0	0,0
Gestión de autoridades	33	12	21	36,75
Calidad del Servicio	23	8,36	14,64	25,64
Gestión de autoridades	44	26,86	17,14	10,94
Calidad del Servicio	50	30,52	19,48	12,43
Gestión de autoridades	0	0,0	0,0	0,00
Calidad del Servicio	4	0,1	3,9	152,10
TOTAL				237,86

Elaborado por: Pillajo, M. (2016)

3.7.6 Resultado del Chi-cuadrado

Chi-Cuadrado calculado = **237,86**

$X^2 c = 237,86 > X^2 t = 7,81$

Análisis

De acuerdo a este resultado se obtuvo que **X^2 calculado 237,86 > X^2 de la tabla 7,81**, lo cual nos lleva a aceptar la hipótesis de investigación, es decir: “El Diseño de un Sistema

de Gestión Administrativa - Financiera, se relaciona con la calidad de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, Cantón Joyas de los Sachas, Provincia de Orellana, año 2016. “y rechazar la hipótesis nula.

Cálculo de X^2 Tabulado

GL= 3

$\alpha= 0.05$

Nivel de confianza= 95%

3.8 REGLA DE DECISIÓN

Rechace la H_0 si $X^2 c > X^2 t$

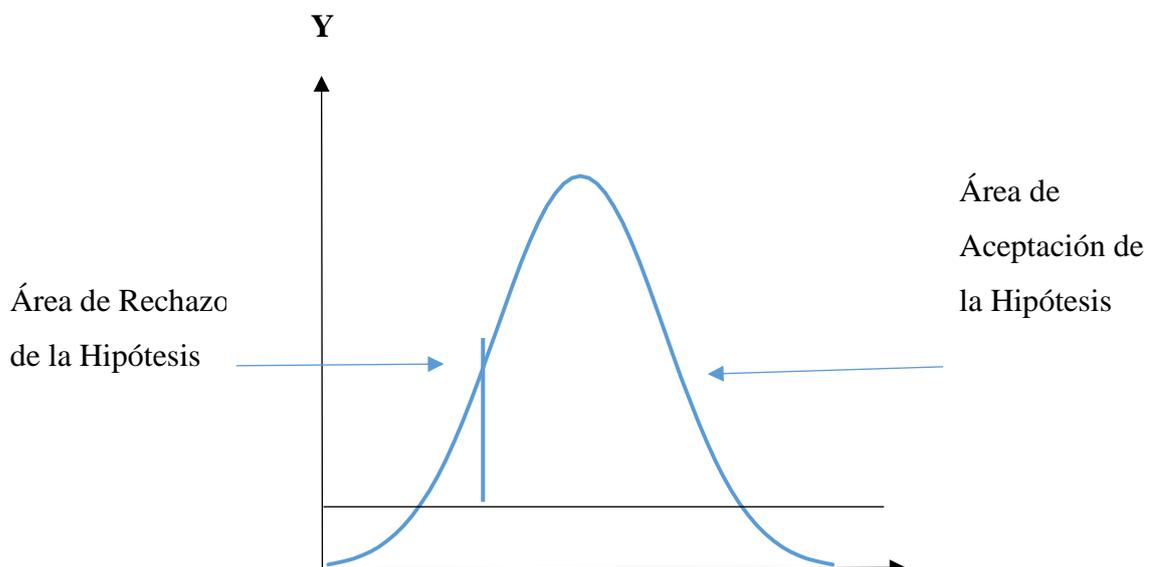
$X^2 c = 237,86$

$X^2 t = 7,81$

$X^2 c > X^2 t$

$237,86 > X^2 t = 7,81$

Gráfico N°. 18: Chi Cuadrado



CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa – Financiera para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, Cantón Joya de los Sachas, Provincia de Orellana.

4.2 INTRODUCCIÓN

El Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa – Financiera describe un conjunto de procesos interrelacionados que facilitan el trabajo y que de acuerdo a las necesidades de la institución pueden ser representaciones gráficas o esquema que se realiza, y que pueden ser visualizadas con facilidad, para obtener un producto acorde a los requerimientos de la entidad.

A los Gobiernos Parroquiales se los define como un ente Autónomo Descentralizado cuya finalidad es velar por el bienestar de sus habitantes a través de las leyes, que le permitirá dictaminar resoluciones administrativas y con ello direccionar su gestión al reparto equitativo de los recursos públicos y trabajar en beneficio de la colectividad, satisfaciendo sus necesidades y brindando un servicio adecuado, cumpliendo con las leyes, reglamentos y normas vigentes que se establezcan para facilitar y mejorar el desarrollo local.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba es una entidad que cuenta con manuales de funciones establecidos para cada una de las actividades y operaciones que efectúa dentro de sus competencias, pero cabe indicar que no existe los debidos diagramas de flujo que resumen y facilitan los procedimientos a efectuar, lo que contribuiría significativamente a mejorar la calidad de servicios públicos que se brinda y a mejorar la imagen de la institución que maneja fondos públicos.

Entre sus debilidades se tiene que no existe un sistema de gestión administrativa-financiera, su infraestructura no es suficiente para abastecer las funciones que se asignan al talento humano, así como que no se han evaluado los factores internos y externos para

tomar los correctivos necesarios en búsqueda de mejorar la cobertura de los servicios, hacia sectores a los que no se ha podido llegar, debido a su ubicación geográfica.

4.2.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión Administrativa – Financiera, para mejorar la calidad de servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba

4.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

4.3.1 Información institucional

El cantón Joya de Los Sachas está conformado por 9 parroquias, 8 de las cuales son rurales y una, la cabecera cantonal es urbana. La parroquia urbana es La Joya de Los Sachas, mientras que las rurales son: San Sebastián del Coca, Pompeya, Enokanqui, San Carlos, Unión Milagreña, Lago San Pedro, Rumipamba y Tres de Noviembre.

La Parroquia Rumipamba se encuentra ubicada al Nororiente de la Región Amazónica Ecuatoriana (RAE) entre las coordenadas de latitud sur 0°03'32'', 0°08'43'' y longitud oeste 76°53'36'' y 77°01'08' en la Provincia de Orellana, Cantón Joya de los Sachas, en la Zona de Planificación 2. Fue creada el 30 de julio de 1998 según el Registro Oficial No. 372 de la misma fecha. Cuenta con una extensión territorial de 73.22 km².

Se encuentra en el límite norte del Cantón Joya de los Sachas y limita al norte con la Parroquia El Eno de la Provincia de Sucumbíos, al este con las Parroquias San Pedro de los Cofanes y Tres de Noviembre, al oeste con la Parroquia San Sebastián del Coca y al sur con la Parroquia Tres de Noviembre.

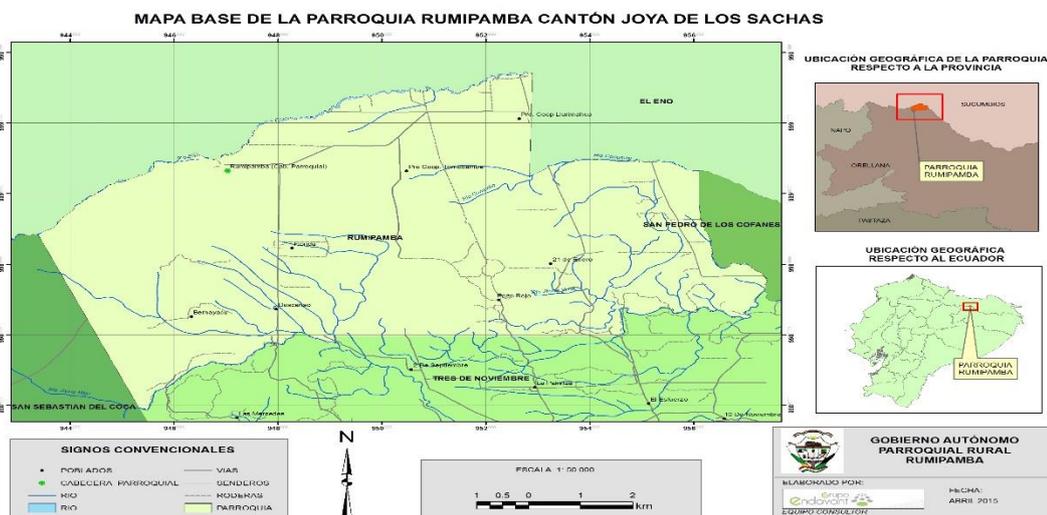
La Parroquia Rumipamba es una de las ocho Parroquias rurales del Cantón La Joya de los Sachas de la Provincia de Orellana, cuenta con una población de 1.993 habitantes, equivalente al 5,3% de la población total del Cantón, con un total de 1.102 hombres y 891 mujeres, según el último Censo poblacional y vivienda 2010.

En la Parroquia existe mayoritariamente una población mestiza con 1.380 casos que se identifican como tal esto correspondiente al 69% de la población, el siguiente grupo importante para la composición de la Parroquia son los Indígenas, con 493 casos en total equivalente al 25% de la población.

La Parroquia Rumipamba presenta una alta incidencia de pobreza por necesidades básicas insatisfechas. De la población censada en el 2010 en esta Parroquia, 1922 personas que representan 97,5% aún no han cubierto sus necesidades básicas. Un porcentaje considerablemente superior a los registros del Cantón Joya de los Sachas y al de la Provincia de Orellana que son de 88,1% y 85%, respectivamente; más grande aún es la distancia con el registro nacional que es de 60,1%. Esto evidencia la necesidad de concentrar esfuerzos y acciones a mejorar la calidad de vida de los habitantes en este aspecto.

Cuenta con un clima con húmedo tropical, con una nubosidad media de 6 octavos; tiene precipitaciones que van de 2.650 a 4.500 mm anuales, siendo la media anual 3360 mm. Su temperatura mínima es de 18°C, la normal de 25.6°C y la máxima de 42°.

Gráfico 19: Ubicación de la Parroquia Rumipamba



Fuente: IGM, GAD Cantonal. **Elaboración:** Equipo técnico Endavant, 2015

4.3.2 Misión

La Parroquia Rumipamba tiene como misión la gestión de diversos proyectos productivos, de desarrollo y la potenciación de la infraestructura local mediante procesos consensuados, democráticos y sostenibles en una visión estratégica formulada de manera técnica enfocada al desarrollo de sus pobladores cuyos objetivos se centran en la superación de factores de pobreza y mejoramiento de las condiciones de vida en la localidad.

4.3.3 Visión

Para el año 2019, Rumipamba es una Parroquia con una fuerte organización social incluyente e intercultural que aporta en el crecimiento productivo y la conservación de los recursos naturales; el territorio se proyecta como un espacio en que se mejoran los servicios públicos y se garantiza la armonía entre el ambiente y el nivel de vida de sus habitantes.

4.3.4 Principios

- Servicio. - desarrollar relaciones duraderas, escuchando con interés y respeto a cada uno de los usuarios que acuden a la institución y compañeros de trabajo.
- Cordialidad. - brindar a cada persona un buen trato, con cortesía, amabilidad y consideración.
- Puntualidad. - cumplir con responsabilidad los acuerdos y reglamentos establecidos con esmero y regularidad.
- Colaboración. - actuar con espíritu de servicio a la colectividad generando un ambiente de armonía, apoyo y solidaridad.

4.3.5 Valores

- Responsabilidad compartida. - lograr el engranaje de los procesos, trabajando de manera conjunta, asumiendo roles y responsabilidades que generan valor agregado reflejado en la satisfacción de los habitantes.

- Lealtad. - actuar en términos que honren a las personas, la institución y la Parroquia.
- Respeto. - es valorarme como persona, así como a los demás, y a mi entorno, es aceptar como son los demás, dando reconocimiento del valor inherente y de los derechos esenciales de los individuos y de la sociedad.
- Honestidad. - consiste en actuar con integridad, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace. honestidad significa que no hay contradicciones ni discrepancias entre los diferentes pensamientos, palabras o acciones. ser siempre sinceros, tener un comportamiento integral.

4.3.6 Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas
- Código de Trabajo
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
- Ley de Presupuesto del Sector Público
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público
- Normativa de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Finanzas
- Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos
- Ley Orgánica de Transparencia a la Administración de la Información Pública
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social

4.3.7 Estructura Organizacional

4.3.7.1 Organigrama por procesos

La Resolución No. SENRES-PROC-2006-0000046, expide la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos,

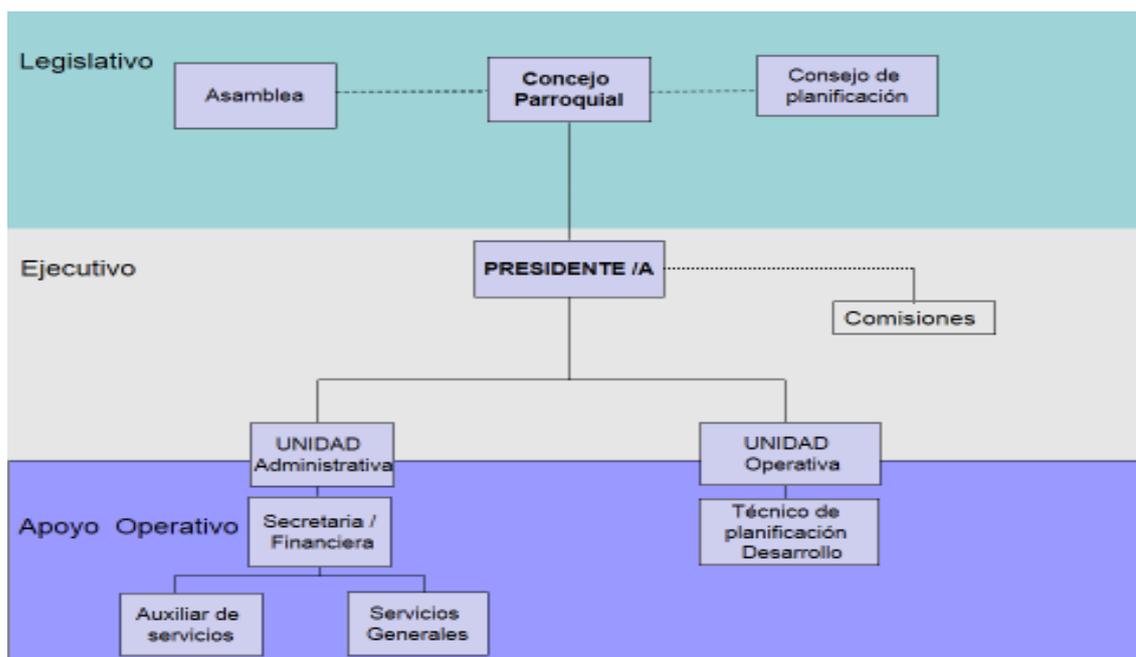
Publicado en el Registro Oficial No.251 de 17 de abril del 2006, donde establece lo siguiente:

El artículo. 4.-Objeto.-Establecer los procesos técnicos de diseño organizacional, con el propósito de dotar a las instituciones señaladas en el ámbito de ésta norma de: políticas, normas e instrumentos técnicos, que permitan mejorar la calidad, productividad y competitividad de los servicios públicos, para optimizar y aprovechar los recursos del Estado.

De la misma manera el **artículo. 5.-De los responsables de las unidades o procesos institucionales.**- Los responsables de las unidades o procesos institucionales, motivarán y se involucrarán con la autoridad nominadora para el diseño organizacional o reestructuración de unidades, áreas, o procesos, sobre la base de la normativa legal, planificación estratégica y operativa, convenios nacionales e internacionales.

La administración de la Parroquia lo realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, quien suministra bienes y servicios públicos, para hacer frente a las necesidades que demandan las comunidades. El Gobierno Parroquial, es una institución con personería jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera (art. 63 del COOTAD), establece su estructura administrativa de la siguiente manera:

Gráfico 20: Estructura Organizacional



Fuente: GADPRR

4.3.8 Principales funcionarios

Cuadro 2: Principales Funcionarios

Item	Funcionarios	Cargo
1	Palmenides Meneses	Presidente
2	Mauricio Villa	Vicepresidente
3	Telmo Pérez	Vocal
4	Alonso Segura	Vocal
5	Galo Riascos	Vocal
6	Dina Morocho	Secretaria/Tesorera
7	José Luis Grefa	Servicios Generales
8	Rocío Paredes	Técnica

Fuente: GADPRR

4.3.8.1 Procesos Gobernantes

- **Nivel legislativo. Misión.-** Determinar políticas públicas para el cumplimiento de acciones de acuerdo a sus fines de la administración, procurando el bien común a través del desarrollo socio económico de la Parroquia.

Vocales	Artículo 68.- Atribuciones de los vocales de la Junta Parroquial Rural.-
Los vocales de la junta parroquial rural tienen las siguientes atribuciones:	
<p>a) Intervenir con voz y voto en las sesiones y deliberaciones de la Junta Parroquial Rural;</p> <p>b) La presentación de proyectos de acuerdos y resoluciones, en el ámbito de competencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural;</p> <p>c) La intervención en la Asamblea Parroquial y en las comisiones, delegaciones y representaciones que designe la Junta Parroquial Rural, y en todas las instancias de participación;</p> <p>d) Fiscalizar las acciones del ejecutivo parroquial de acuerdo con este Código y la ley; y,</p> <p>e) Cumplir aquellas funciones que le sean expresamente encomendadas por la Junta Parroquial Rural.</p>	

- **Nivel ejecutivo. Misión.-** Crear espacios para que las comunidades participen activamente en la planificación, ejecución, generación, distribución y uso de los servicios que hacen posible la realización de sus aspiraciones sociales.

COOTAD	
Presidente:	Artículo 69.- Presidente o presidenta de la Junta Parroquial Rural.-El presidente o presidenta es la primera autoridad del ejecutivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, elegido de acuerdo con los requisitos y regulaciones previstas en la ley de la materia electoral.
Artículo 70.- Atribuciones del presidente o presidenta de la Junta Parroquial Rural.	
<p>a) El ejercicio de la representación legal, y judicial del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural;</p> <p>b) Ejercer la facultad ejecutiva del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural</p> <p>c) Convocar y presidir con voz y voto las sesiones de la Junta Parroquial Rural, para lo cual deberá proponer el orden del día de manera previa. El ejecutivo tendrá voto dirimente en caso de empate en las votaciones del órgano legislativo y de fiscalización;</p>	

- d) Presentar a la Junta Parroquial proyectos de acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria, de acuerdo a las materias que son de competencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural;
- e) Dirigir la elaboración del Plan Parroquial de Desarrollo y el de Ordenamiento Territorial, en concordancia con el Plan Cantonal y Provincial de desarrollo, en el marco de la plurinacionalidad, interculturalidad y respeto a la diversidad, con la participación ciudadana y de otros actores del sector público y la sociedad; para lo cual presidirá las sesiones del consejo parroquial de planificación y promoverá la constitución de las instancias de participación ciudadana establecidas en la Constitución y la ley;
- f) Elaborar participativamente el plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional conforme al plan parroquial rural de desarrollo y de ordenamiento territorial, observando los procedimientos participativos señalados en este Código. La proforma del presupuesto institucional deberá someterla a consideración de la Junta Parroquial para su aprobación;
- g) Decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el Plan Parroquial Rural de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial;
- h) Expedir el Orgánico Funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural;
- i) Distribuir los asuntos que deban pasar a las Comisiones del Gobierno Autónomo Parroquial y señalar el plazo en que deben ser presentados los informes correspondientes;
- j) Sugerir la conformación de comisiones ocasionales que se requieran para el funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural;
- k) Designar a sus representantes institucionales en entidades, empresas u organismos colegiados donde tenga participación el Gobierno Parroquial Rural; así como delegar atribuciones y deberes al vicepresidente o vicepresidenta, Vocales de la Junta y funcionarios, dentro del ámbito de sus competencias;
- l) Suscribir contratos, convenios e instrumentos que comprometan al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, de acuerdo con la ley. Los convenios de crédito o aquellos que comprometan el patrimonio institucional requerirán autorización de la junta parroquial;
- m) En caso de emergencia declarada requerir la cooperación de la Policía Nacional, Fuerzas Armadas y servicios de auxilio y emergencias, siguiendo los canales legales establecidos;
- n) Coordinar un plan de seguridad ciudadana, acorde con la realidad de cada Parroquia Rural y en armonía con el Plan Cantonal y Nacional de seguridad ciudadana, articulando, para tal efecto, el Gobierno Parroquial Rural, el Gobierno Central a través del organismo correspondiente, la ciudadanía y la Policía Nacional;
- o) Designar a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, mediante procesos de selección por méritos y oposición, considerando criterios de

interculturalidad y paridad de género; y removerlos siguiendo el debido proceso. Para el cargo de secretario y tesorero, la designación la realizará sin necesidad de dichos procesos de selección;

p) En caso de fuerza mayor, dictar y ejecutar medidas transitorias, sobre las que generalmente se requiere autorización de la Junta Parroquial, que tendrán un carácter emergente, sobre las que deberá informar a la Asamblea y Junta Parroquial;

q) Delegar funciones y representaciones a los vocales de la Junta Parroquial Rural;

r) La aprobación, bajo su responsabilidad civil, penal y administrativa, de los trasposos departidas presupuestarias, suplementos y reducciones de crédito, en casos especiales originados en asignaciones extraordinarias o para financiar casos de emergencia legalmente declarada, manteniendo la necesaria relación entre los programas y subprogramas, para que dichos trasposos no afecten la ejecución de obras públicas ni la prestación de servicios públicos. El presidente o la presidenta deberá informar a la Junta Parroquial sobre dichos tras-pasos y las razones de los mismos;

s) Conceder permisos y autorizaciones para el uso eventual de espacios públicos, de acuerdo a las ordenanzas metropolitanas o municipales, y a las resoluciones que la Junta Parroquial Rural dicte para el efecto;

t) Suscribir las actas de las sesiones de la Junta Parroquial Rural;

u) Dirigir y supervisar las actividades del Gobierno Parroquial Rural, coordinando y controlando el trabajo de los funcionarios del gobierno parroquial rural;

v) Presentar a la Junta Parroquial Rural y a la ciudadanía en general un informe anual escrito, para su evaluación a través del sistema de rendición de cuentas y control social, acerca de la gestión administrativa realizada, destacando el cumplimiento e impacto de sus competencias exclusivas y concurrentes, así como de los planes y programas aprobadas por la Junta Parroquial, y los costos unitarios y totales que ello hubiera representado; y,

w) Las demás que prevea la ley.

4.3.8.2 Procesos Agregadores de Valor

4.3.8.2.1 Unidad Operativa

Misión.- Dirigir, controlar y evaluar los procesos de planificación, programación y formulación de proyectos institucionales.

Funciones Técnico de Planificación y Desarrollo

- Realiza investigaciones y análisis estadístico sobre áreas de desarrollo económico, cultural y técnico.
- Analiza encuestas relacionadas con aspectos socioeconómicos.
- Elabora planes, programas y proyectos, aplicando la metodología vigente.
- Realiza estudios investigativos para la detección de necesidades de planificación institucional.
- Realizar el diagnóstico de las necesidades básicas insatisfechas y las potencialidades de la parroquia, en coordinación con las representaciones locales del Gobierno Cantonal, Consejo Provincial, y otros organismos públicos y privados de la parroquia.
- Mantener actualizado el Plan de Desarrollo Parroquial y Ordenamiento territorial para promover su desarrollo social, económico y físico de la parroquia, considerando como ejes prioritarios la equidad de género, la diversidad étnica y cultural.
- Coordinar con las comunidades y demás organismos del Estado, la planificación, presupuesto y ejecución de políticas, programas y proyectos de desarrollo parroquial.
- Establecer políticas de desarrollo sustentable y preservación ecológica y ambiental.
- Asesora al presidente y en temas de convenios nacionales e internacionales.
- Realiza el seguimiento de los objetivos de los convenios suscritos con el GAD parroquial en coordinación con Asesoría Jurídica.
- Monitorear periódicamente las metas propuestas en los planes y realiza la evaluación correspondiente en coordinación con los demás departamentos y unidades.
- Elaborar, mantener y evaluar el Plan estratégico Institucional en base a los Planes Operativos Anuales que permita organizar adecuadamente las actividades de la entidad, de acuerdo a la misión y visión institucional.
- Establecer los mecanismos de vinculación de las estrategias con los objetivos globales de la entidad.
- Interactuar con otras organizaciones públicas y privadas que orientan sus esfuerzos al desarrollo parroquial.
- Elaborar conjuntamente con la Unidad Financiera el proyecto definitivo de presupuesto institucional y presentar ante el órgano ejecutivo dentro del plazo establecido.

- Establecer una base de datos confiable y útil con información relevante en los temas de turismo, comercialización, mercados, producción, servicios, terminales de transporte y otras relevantes para el crecimiento económico parroquial.
- Las demás que determine la Ley y las asignadas por el señor Presidente.

4.3.8.2.2. Unidad Administrativa, Financiera y de Talento Humano

Misión: Implementar procesos financieros para registro, cobros, pagos, control y validación de las transacciones financieras de la Institución y emitir información financiera calificada para la toma de decisiones. Aplicar normas y procedimientos para dotación y desarrollo de los recursos humanos calificados para la institución y en la prestación de los servicios sociales al personal.

- **Secretaria/Tesorera**

Funciones del Área Administrativa:

Compras públicas

- Elaboración e Implementación del Plan Anual de Compras de la Parroquia.
- Registro, análisis y validación de ofertas documentadas o pliegos.
- Registro y atención de características relacionadas a ofertas en el sistema.
- Ejecución de procesos de contratación pública según requerimientos establecidos en el plan y presupuesto anual de compras de la Parroquia y las normas legales definidas.
- Actas y validación de propuestas y calificación de ofertas.
- Resoluciones de publicación.
- Custodia y archivo documentación de respaldo.
- Certificaciones del proceso de compras públicas.

Bodega

- Servicio de bodega de muebles, equipos, materiales, repuestos, insumos y suministros de oficina.

- Inventario y codificación de bienes muebles.
- Informes sobre toma física, dada de baja de los bienes, remates, transferencias y donaciones de activos fijos e inventarios.
- Registros de bodega, Kardex, sistema de custodia y microfilmación.

Funciones del Área Financiera:

Presupuesto

- Instrumentos técnicos para la formulación y consolidación presupuestaria.
- Consolidación del presupuesto anual institucional.
- Partidas codificadas del presupuesto institucional aprobado.
- Certificados de disponibilidad de fondos de partidas presupuestarias.
- Propuestas de reformas presupuestarias.
- Liquidación presupuestaria anual.
- Registros de transacciones presupuestarias en el sistema.
- Informes al Ministerio de Finanzas después de 30 días de aprobación presupuestaria.

Contabilidad

- Controles previos de documentación y justificativos de las transacciones y operaciones contables.
- Contabilizaciones y registros de las transacciones financieras del GAD parroquial en el sistema e-SIGEF, FENIX, SITAC.
- Registros de obligaciones de pago del GAD parroquial.
- Registros contables de ingresos y egresos permanentes y no-permanentes.
- Registros de garantías en cuentas de orden.
- Conciliación de saldos de cuentas.
- Estados y balances financieros, anexos contables y notas aclaratorias.
- Informes financieros sobre créditos otorgados a la institución.
- Publicación de estados financieros y reportes a entes de control.
- Archivos y custodia de la documentación de las transacciones del GAD parroquial.
- Informes de rendición de cuentas de los servicios otorgados.

Tesorería

- Pagos o transferencias.
- Transferencia de fondos a cuentas propias y de terceros.
- Custodia de documentos valorados, títulos de crédito, pólizas de garantías por contratos de obra, consultorías, garantías técnicas, y tramites de renovación o liquidación.
- Retención de impuestos en transacciones financieras.
- Coactiva por cobro a terceros de obligaciones del GAD parroquial.
- Informes de recaudación, recuperación, transferencia, pago y custodia de valores.

- **Auxiliar de Servicio**

Misión.- Se responsabiliza por la ayuda ágil, efectiva y oportuna brindada a la Presidencia y el Gobierno Parroquial y el manejo del Sistema de documentación, archivo y relaciones públicas.

Funciones:

- Notifica a los miembros del cuerpo colegiado a las sesiones.
- Organiza y supervisa las labores de la Secretaría General de la institución.
- Registrar el ingreso y egreso de correspondencia.
- Redactar oficios, certificaciones, memorandos, actas e informes de las actividades realizadas.
- Distribuir correspondencia sumillada por el responsable de la Unidad.
- Organiza y archiva la documentación.
- Atender y realizar llamadas telefónicas.
- Apoya en las actividades diarias de la oficina.
- Responsable de la custodia y confidencialidad del archivo.
- Realiza la entrega de comunicaciones en barrios y comunidades de la parroquia.
- Proporciona el apoyo logístico para el desarrollo de actividades.
- Coordina en las actividades de socialización y capacitación en los diferentes sectores de la parroquia.

- Responsable del archivo y la confidencialidad de la información.
- Certifica bajo su responsabilidad la documentación que le soliciten.
- Y las demás actividades encomendadas por su inmediato superior a fines a su cargo.

- **Servicios Generales**

Funciones:

- Efectuar tareas de limpieza de las oficinas, edificaciones, entre otras las áreas que disponga la autoridad competente.
- Será responsable del cuidado y buena presentación de las oficinas, locales, pasillos, entre otros bienes inmuebles.
- Realizar labores de embalaje, carga y descarga de materiales.
- Realizar labores de mensajería, entrega de correspondencia y más documentos de conformidad con el Reglamento Interno y disposiciones de sus superiores.
- Ejercer actividades de mejoramiento de trabajo en función de los avances y cambios, fruto de los efectos de la modernización.
- Atender los requerimientos del cliente con predisposición y oportunidad, precautelando la imagen de la Institución.
- Las demás actividades que le asigne el jefe de área

4.4 PLANTEAMIENTO DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA

Los procedimientos institucionales se relacionan con todos los aspectos internos y externos, de allí que podemos definir un sistema como el conjunto de elementos interrelacionados en una organización, que nos conlleva a un adecuado desempeño del talento humano y por consiguiente al logro de un objetivo común.

Para realizar el modelo de gestión administrativa-financiera es necesario partir del análisis situacional o FODA

4.4.1 Análisis situacional

4.4.1.1 Diagnóstico de la situación actual

Es un análisis del entorno en que se desenvuelve la institución y también una reflexión sobre la organización y las mejoras que debe realizar para alcanzar su visión; además nos permite visualizar algunos aspectos acerca de las proyecciones en los próximos años de la institución.

Este diagnóstico situacional se lo realiza con el objetivo de obtener información de la institución que se va analizar. Por ello se trata de la recopilación y análisis de la información de diferentes aspectos como:

- Aspectos externos (oportunidades y amenazas)
- Aspectos internos (fortalezas y debilidades)

1. Clientes Externos

Los clientes externos son todas las personas, instituciones, asociaciones, comunidades o sectores importantes para la institución. Sus puntos de vista, expectativas y demandas deberán tomarse en consideración para posteriormente decidir si pueden ser atendidos de acuerdo a las competencias de la institución pública.

Los pronunciamientos de las demandas de los pobladores de la Parroquia permitirán a la institución disponer con información para establecer y elaborar estrategias que conlleven a ofrecer un servicio de calidad que satisfagan sus necesidades.

2. Clientes Internos

Son todas las personas que son parte de un área o departamento de la institución que diariamente y en forma continua están vinculados con la gestión de la entidad, se denominan clientes internos.

De acuerdo a la satisfacción de las necesidades del personal de la institución se logrará un mayor grado de motivación y responsabilidad, que será importante para lograr la eficiencia y eficacia de la institución.

3. Análisis de los factores Externos (OPORTUNIDADES - AMENAZAS)

Se identifican los aspectos externos, de la Organización, que establecen el desenvolvimiento, tanto de los aspectos positivos (oportunidades), como de los factores negativos (amenazas).

- Los cambios culturales, sociales y demográficos
- Avances científicos
- Las políticas públicas y prioridades del sector
- Factores naturales
- El mercado
- Las normativas
- Avances tecnológicos

Este análisis se orienta hacia la identificación de las amenazas y oportunidades que el ambiente externo genera para el funcionamiento y operación de la organización.

4. Análisis de Evaluación (FORTALEZAS - DEBILIDADES)

Las fortalezas (factores internos) son factores que contribuyen positivamente en los procesos de gestión de la institución, y las debilidades (factores internos) en cambio, son los problemas que impiden a la institución un adecuado desempeño. Comprende aspectos tales como:

- Recursos materiales
- Organización del Talento Humano
- Tecnología de la Información y Comunicación
- Estructura formal
- Sistema Institucional

- Capacidad financiera, otros.

El análisis de evaluación de la organización permite identificar las fortalezas para impulsarlas y las debilidades para eliminarlas o corregirlas.

4.4.1.2 Análisis FODA

El FODA es un método de análisis institucional, que permite determinar si la organización está en capacidad de desempeñarse en el medio, los diferentes datos de la organización, su contexto y entorno permite examinar la situación de una entidad, su posición, su estado interno y luego definir y planear su rol y acción en el medio. Con la información que se obtiene se pueden tomar decisiones, y formular la misión de la institución, sus estrategias, objetivos y políticas de la institución.

- **Fortalezas**

Son factores internos positivos que la organización observa que tiene y que constituyen elementos necesarios e importantes para alcanzar los objetivos de la institución. Se refieren a las características internas institucionales como la infraestructura, materiales, medios tecnológicos y personales que son parte de la institución para aprovechar las oportunidades o que la protegen de las amenazas.

- **Debilidades**

Son los diferentes elementos como: recursos, destrezas, condiciones técnicas que el personales de la institución sienten que la entidad no tiene y que se convierten en barreras para lograr los objetivos de la institución.

A semejanza de las fortalezas se describen a todos los componentes de productos de bienes y servicios que no favorecen al correcto funcionamiento de la institución para hacer uso de las oportunidades o que no la protegen de las amenazas.

- **Oportunidades**

Son aquellos componentes que los integrantes de la institución observan que pueden aprovechar o utilizar para hacer posible el logro de los objetivos.

Es cualquier elemento o factor externo que, a pesar de no estar bajo el control directo de la institución, pueden constituirse en un aporte para alguna de sus actividades importantes. Los factores de las oportunidades deben ser conocidas para ser aprovechadas estratégicamente.

- **Amenazas**

Se describe a los factores ambientales externos que el personal de la institución sienten que les puede afectar negativamente los cuales pueden ser de tipo social, político, económico, tecnológico. Son todos aquellos elementos externos de la institución que se encuentran en el medio ambiente. Se las conoce como los fenómenos naturales que están ocurriendo o pueden ocurrir en el futuro, que dificultan el logro de los objetivos de la institución, por el riesgo que implican.

Tabla 19: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1 Existencia de marco legal vigente para la gestión del Gobierno Parroquial 2 Existencia de la estructura administrativa para la gestión institucional. 3 Tiene presupuestos asignados y adicionales.	1 Desembolsos del Gobierno Central Oportuno. 2 La ubicación geográfica de la Parroquia, genera interés de organizaciones internacionales. 3 Existencia de un modelo de gestión participativa Parroquial.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>1 Insuficiencia de instrumentos y uso de inadecuado de los existentes para la toma de decisiones.</p> <p>2 Atraso de los trámites administrativos en la gestión institucional.</p> <p>3 Limitados espacios físico para el talento humano</p> <p>4 No existe un sistema de gestión administrativa-financiera</p> <p>5 Desconocimiento de las funciones por parte de las autoridades.</p>	<p>1 Falta de claridad en las competencias concurrentes entre instituciones.</p> <p>2 Descoordinación entre instituciones públicas presentes en la Parroquia.</p> <p>3 Explotación de recursos renovables y no renovables.</p> <p>4 Inestabilidad política y económica.</p>

Elaborado por: Pillajo M.

Tabla 20: Análisis del FODA

<p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORE INTERNOS</p>	Fortalezas	Debilidades
		<p>1 Existencia de marco legal vigente para la gestión del Gobierno Parroquial.</p> <p>2 Existencia de la estructura administrativa para la gestión institucional.</p> <p>3 Tienen presupuestos asignados y adicionales</p>
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p>1 Desembolsos del Gobierno Central Oportuno.</p> <p>2 La ubicación geográfica de la Parroquia, genera interés de organizaciones internacionales.</p> <p>3 Existencia de un modelo de gestión participativa Parroquial.</p>	<p style="text-align: center;">Fortaleza - Oportunidad</p> <p>1 Realizar la planificación operativa conforme al cronograma de desembolso establecido por el Gobierno Central.</p> <p>2 Crear comisión técnica que permita gestionar proyectos de desarrollo socio productivo, con fondos no reembolsables.</p> <p>3 Crear espacio de concertación ciudadana, en</p>	<p style="text-align: center;">Debilidades - Oportunidad</p> <p>1 Crear herramientas de planificación que permitan realizar la inversión de los recursos económicos proveniente del Gobierno Central.</p> <p>2 Establecer un sistema de tramitación en línea, mediante el internet que facilite recibir y entrega la información de manera oportuna.</p>

	donde se prioricen las obras por ejecutarse.	<p>3. Construir infraestructura, que permita albergar a los actores sociales de la Parroquia.</p> <p>4 Diseñar un sistema de gestión administrativa-financiera para mejorar la calidad del servicio y el cumplimiento de funciones.</p>
<p>Amenazas</p> <p>1 Falta de claridad en las competencias concurrentes entre instituciones.</p> <p>2 Descoordinación entre instituciones públicas presentes en la Parroquia.</p> <p>3 Explotación de recursos renovables y no renovables.</p>	<p>Fortalezas - Amenazas</p> <p>1. Crear espacios de articulación entre las instituciones y organizaciones sociales.</p> <p>2. Provocar espacios de concertación para mejorar la cooperación entre instituciones</p> <p>3 Implementar proyectos sustentable que ayuden a mejorar el nivel de vida de la población, mediante manejo sustentable</p>	<p>Debilidades - Amenazas</p> <p>1. Crear normativas Parroquiales que permitan facilitar la gestión de competencias concurrentes.</p> <p>2. Solicitar capacitaciones a las entidades de control para mejora la administración y la calidad del servicio.</p> <p>3. Diversificar las parcelas productivas de los agricultores, mediante la implementación de sistemas agroforestales.</p>

4.4.2 Proceso administrativo

El proceso administrativo en una organización se debe integrar mutuamente con los diferentes aspectos de la gestión.

En la Junta Parroquial la Área Administrativa es un espacio de apoyo para las demás áreas que conforman la institución, se le ha encargado, la administración de los recursos financieros, materiales, tecnológicos y de talento humano. Además, planifica, ejecuta, evalúa y controla la adquisición de bienes y servicios.

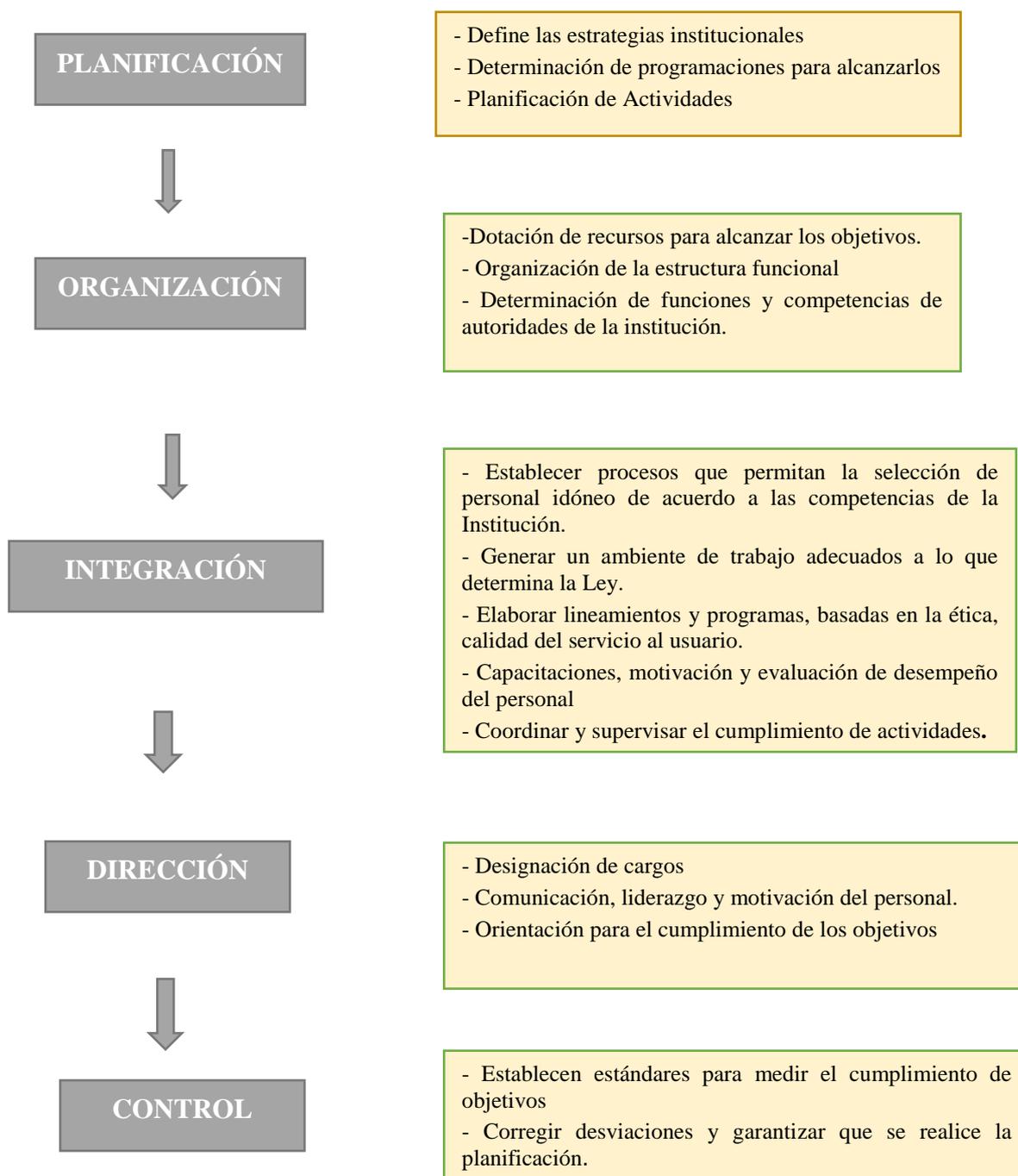
4.4.2.1 Objetivos

- Otorgar de espacio físico adecuado, equipos, tecnologías, recursos materiales, recursos humanos, para que pueda la institución brindar un servicio de calidad a los usuarios.
- Crear un sistema de control interno que permita hacer uso eficiente de los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos para satisfacer las necesidades de los usuarios.

4.4.2.2 Funciones

- Controla la realización de todas las actividades administrativas relacionados con el desarrollo de la institución.
- Verificar que todas las dependencias de la institución tengan los recursos materiales, humanos y económicos necesarios para el desenvolvimiento de todas sus actividades.
- Su objetivo es que se mantenga una correcta planificación, dirección, organización y control para facilitar a la máxima autoridad la toma de decisiones oportunas.

Gráfico 21: Proceso Administrativo



Fuente: Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (2010)

Elaborado por: Pillajo M.

4.4.3 Proceso financiero

Es la realización correcta del manejo económico, a través de un análisis de los estados financieros básicos y toda la información financiera complementaria, de manera que todo ello pueda ser utilizado para la toma de decisiones de la autoridad, en cuanto al manejo actual o futuro de los recursos financieros de la institución. Aquí no solo se precisa determinar que fuentes de ingresos utilizar en el corto, mediano y largo plazo, sino también se debe establecer la correcta distribución de las cuentas por pagar con terceros ya que es uno de los parámetros que indican un buen manejo del recurso económico y presupuestario de la institución.

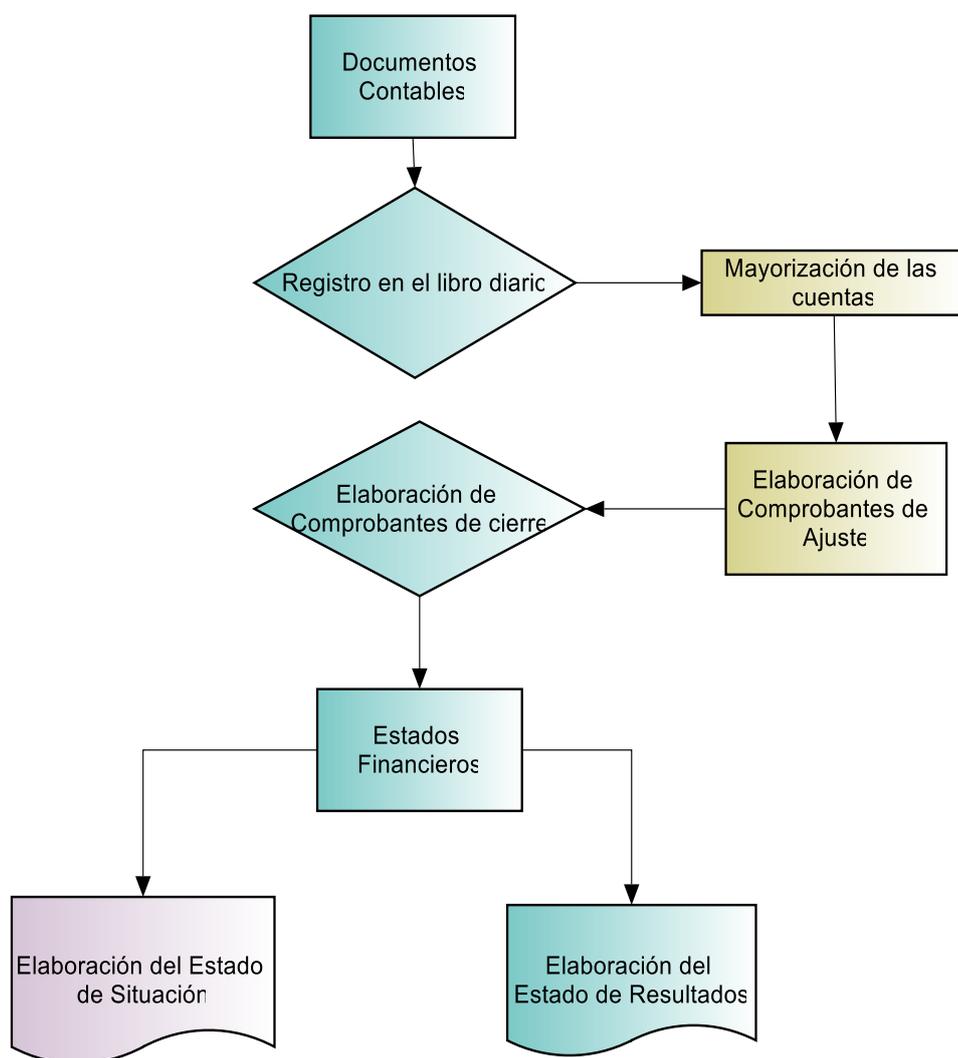
Es el proceso a través del cual las actividades de una institución son registradas cronológicamente y resumidas para la elaboración de estados financieros.

- Planifica, programa, presupuesta, aprueba, ejecuta, clausura, liquida y controla, es decir, se encarga de llevar acabo todas las fases del ciclo presupuestario en la contabilidad gubernamental de la institución.
- Lleva la planificación de todos los procesos económicos financieros, a fin de viabilizar las demandas de los clientes externos e internos, para que su aplicación sea de la forma más óptima posible, además de buscar otras fuentes de financiamiento cuando la institución lo requiera, para no solo depender de los ingresos del Estado.

4.4.3.1 Objetivos

- Gestionar los recursos financieros que la institución necesita para desarrollar su planificación.
- Determinar la organización financiera más conveniente para la institución.
- Priorizar los diferentes tipos de inversiones necesarias para llevar a cabo las actividades y que sean productivas.
- Contribución al desarrollo local y económico de la Parroquia.

Gráfico 22: Función financiera



Elaborado por: Pillajo M.

4.4.3.2 Presupuesto

El Presupuesto es el instrumento técnico, responde a una planificación y articulación con la parte financiera en el cual constan los valores de ingresos a ser transferidas, así como de los gastos que podrán realizarse en función de las transferencias del Estado.

Es el principal instrumento con que cuenta las instituciones públicas para ejecutar su plan operativo anual, el cual tiene que ser claro, conciso y preciso, es decir la gestión de los ingresos y egresos deben estar acorde a las políticas estatales.

4.4.3.3 Características

El Presupuesto debe contar con las siguientes características para un adecuado manejo:

- Debe estar respaldado en la planificación y en la programación de acciones debidamente priorizadas de acuerdo a lo establecido en las normativas vigentes el Presupuesto es una parte importante de la Planificación.
- Debe estar fundamentado con todas las previsiones de ingresos y gastos sin excepción y estar debidamente equilibrado; es decir, los ingresos deben ser siempre iguales a los gastos, nunca mayores, caso contrario se estaría generado un déficit a la institución y un inadecuado manejo.

4.4.4 Mapa de Procesos del GAD Parroquial Rural Rumipamba

Gráfico 21: Mapa de Procesos del GADPRR

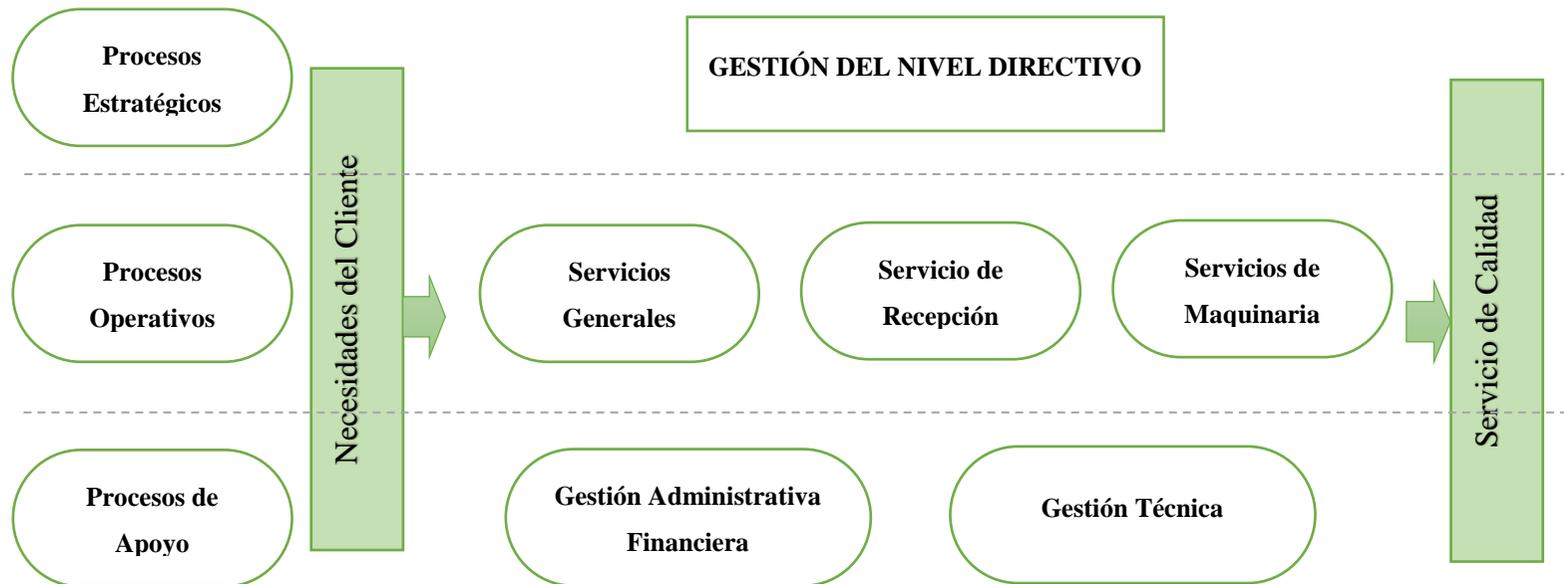
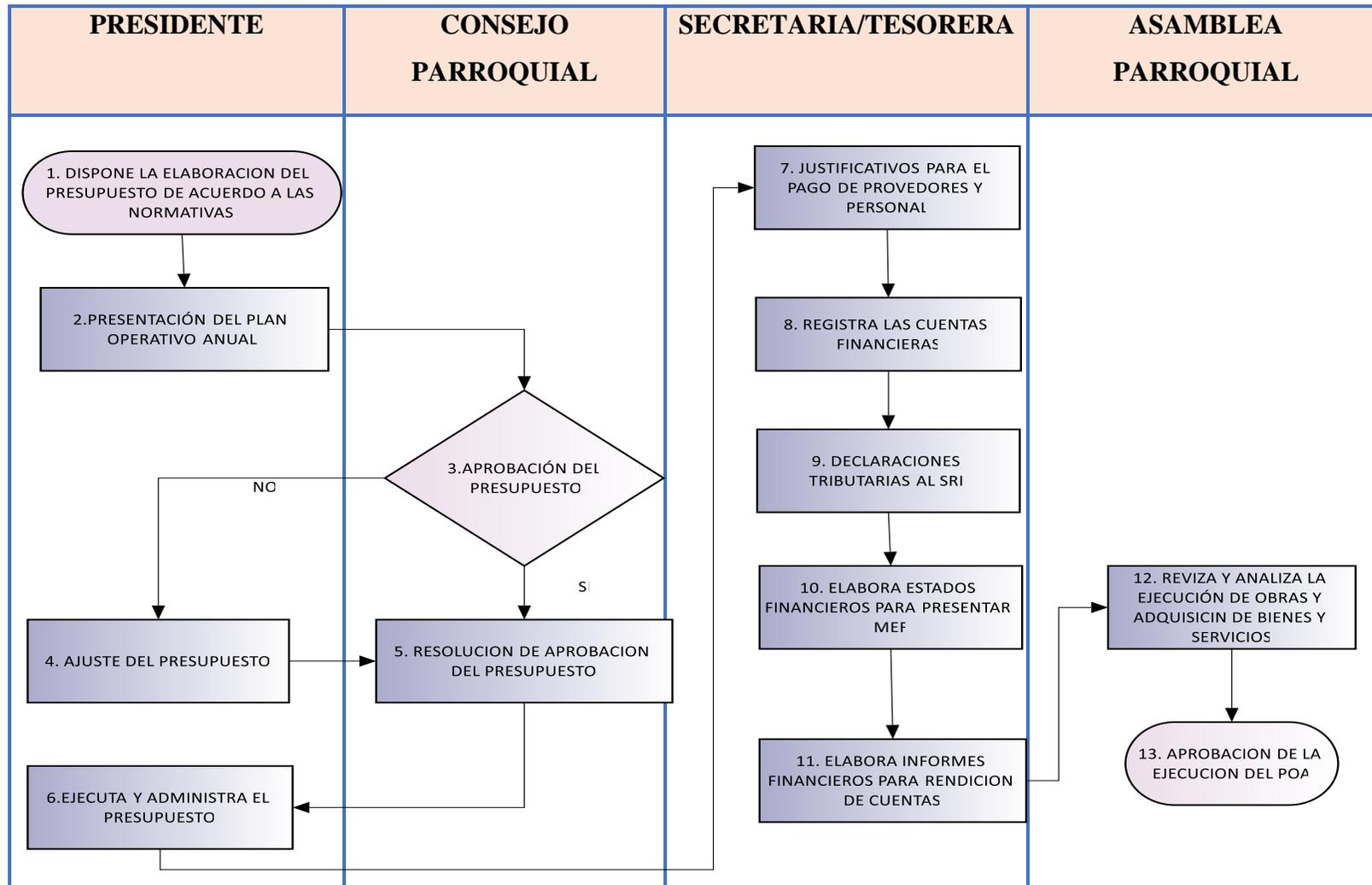


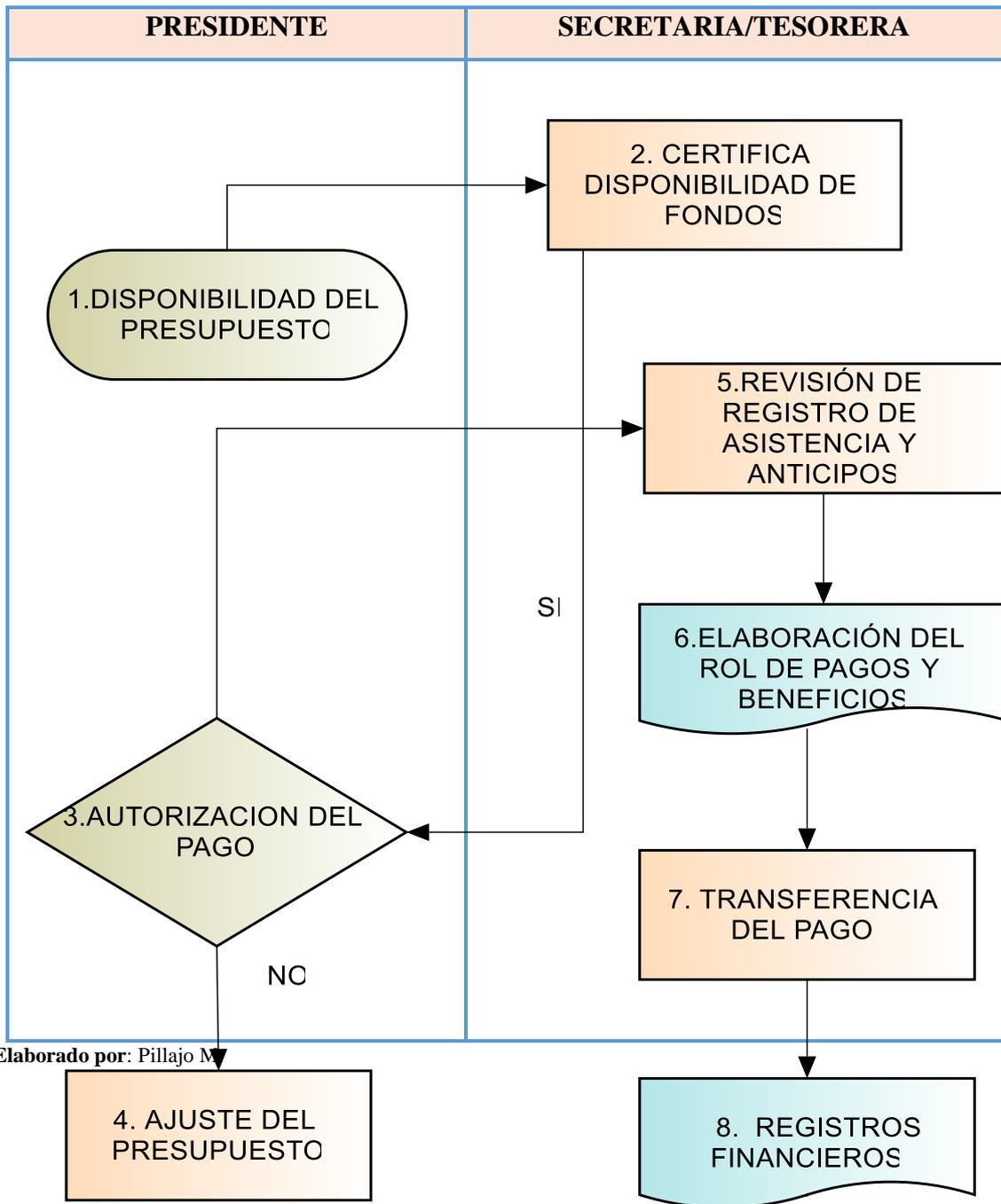
Gráfico 22: Diagrama de Flujo de la Gestión Financiera del GADPRR



Elaborado por: Pillajo M.

HOJA DEL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA		
OBJETO: Planificar, dirigir, organizar, ejecutar y controlar el manejo eficiente de los recursos económicos.	ALCANCE: Esta hoja aplica para todo el proceso del manejo de los recursos económicos desde la planificación y ejecución del presupuesto, hasta la presentación de los informes a la ciudadanía.	PAG. 1/1
DESCRIPCION		
<p>1. La máxima autoridad de la institución dispone la elaboración del presupuesto de acuerdo a las normativas vigentes y al presupuesto asignado desde el Estado.</p> <p>2. Se elabora el proyecto del Plan Operativo Anual considerando las actividades a ejecutarse, las mismas que deben estar articuladas con Plan el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia.</p> <p>3. El Consejo Parroquial una vez analizado el presupuesto lo aprueba.</p> <p>4. En el caso que no se ajuste a los requerimientos del POA se realizan los ajustes.</p> <p>5. El Consejo Parroquial lo aprueba bajo resolución.</p> <p>6. El presidente como el máximo representante legal de la Parroquia lo ejecuta y administra los recursos económicos.</p> <p>7. La secretaria tesorera se encarga de realizar los pagos a los proveedores y personal que respaldados con los justificativos (proyecto, certificación presupuestaria, autorizaciones).</p> <p>8. Se registran cronológicamente las cuentas financieras</p> <p>9. Realiza las declaraciones tributarias</p> <p>10. Elaboración de los estados financieros para presentar a las autoridades de control.</p> <p>11. Elaboración de los informes financieros para rendición de cuentas</p> <p>12. Revisión y análisis de la ejecución de obras y de bienes y servicios que realizo.</p> <p>13. Aprobación de la ejecución del POA por la Asamblea Parroquial.</p>		
EMITE: El Presidente	REVISAS: Consejo Parroquial	APRUEBA: Consejo Parroquial

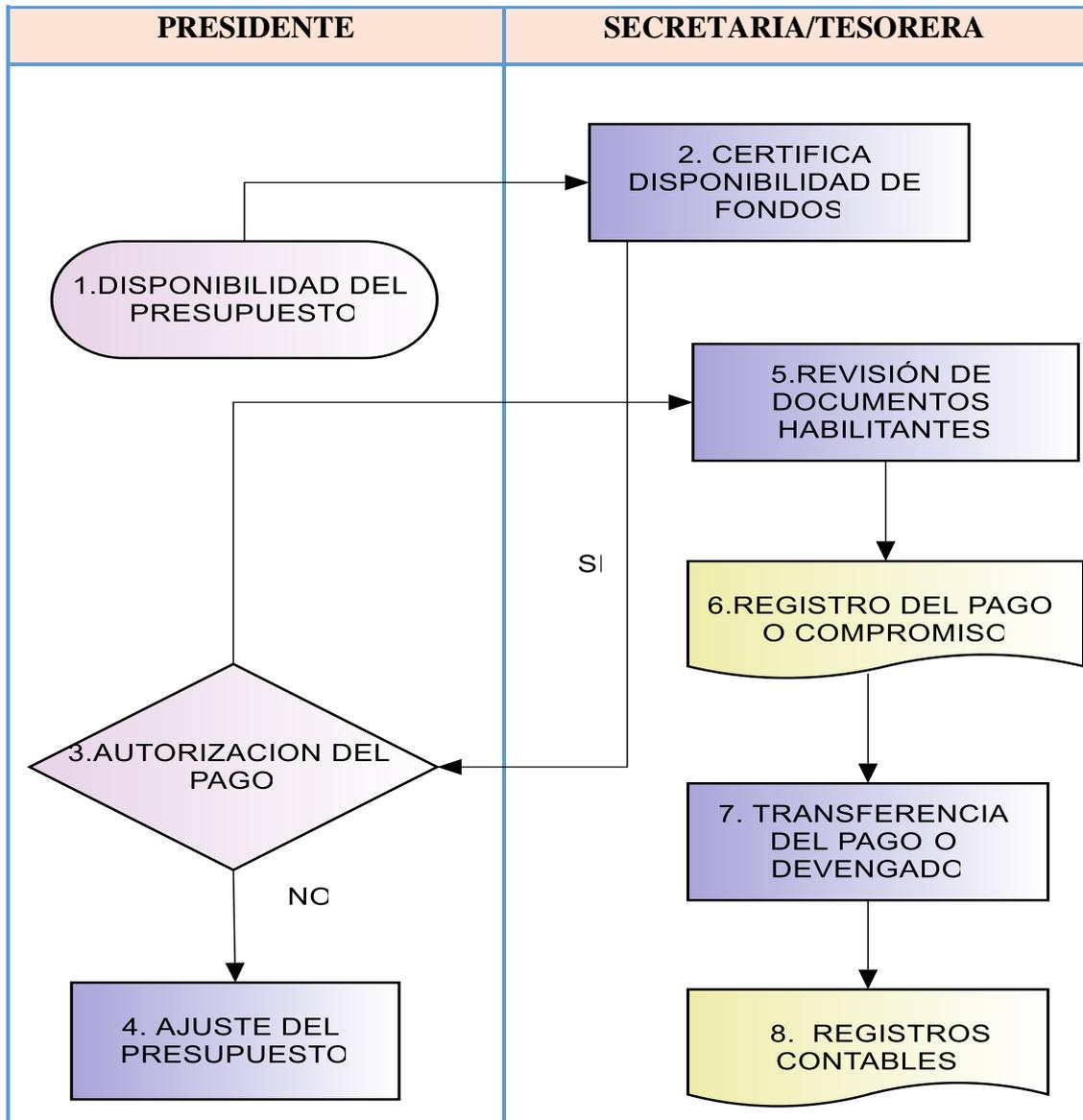
Gráfico 23: Diagrama de Flujo del Pago de Remuneraciones del GADPRR



HOJA DEL PROCESO DE PAGO DE REMUNERACIONES

<p>OBJETO: Planificar, organizar y controlar que los pagos se realicen acorde a las leyes vigentes.</p>	<p>ALCANCE: Esta hoja aplica para todo el proceso del manejo de los recursos económicos a nivel del ejecutivo y personal administrativo</p>	<p>PAG. 1/1</p>
<p align="center">DESCRIPCION</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La máxima autoridad de la institución pide verificar si existe el presupuesto para el pago de remuneraciones. 2. Se certifica la disponibilidad de fondos. 3. El presidente autoriza los pagos 4. En el caso que no exista presupuesto se realizan los ajustes. 5. Se revisa los registros de asistencia, licencias, permisos y anticipos 6. Se elabora el Rol de Pagos con sus respectivos beneficios 7. La secretaria tesorera se encarga de realizar la transferencia de los pagos 8. Se realiza los registros financieros. 		
<p>EMITE: El Presidente</p>	<p>REVISAR: Secretaría/tesorera</p>	<p>APRUEBA: Presidente</p>

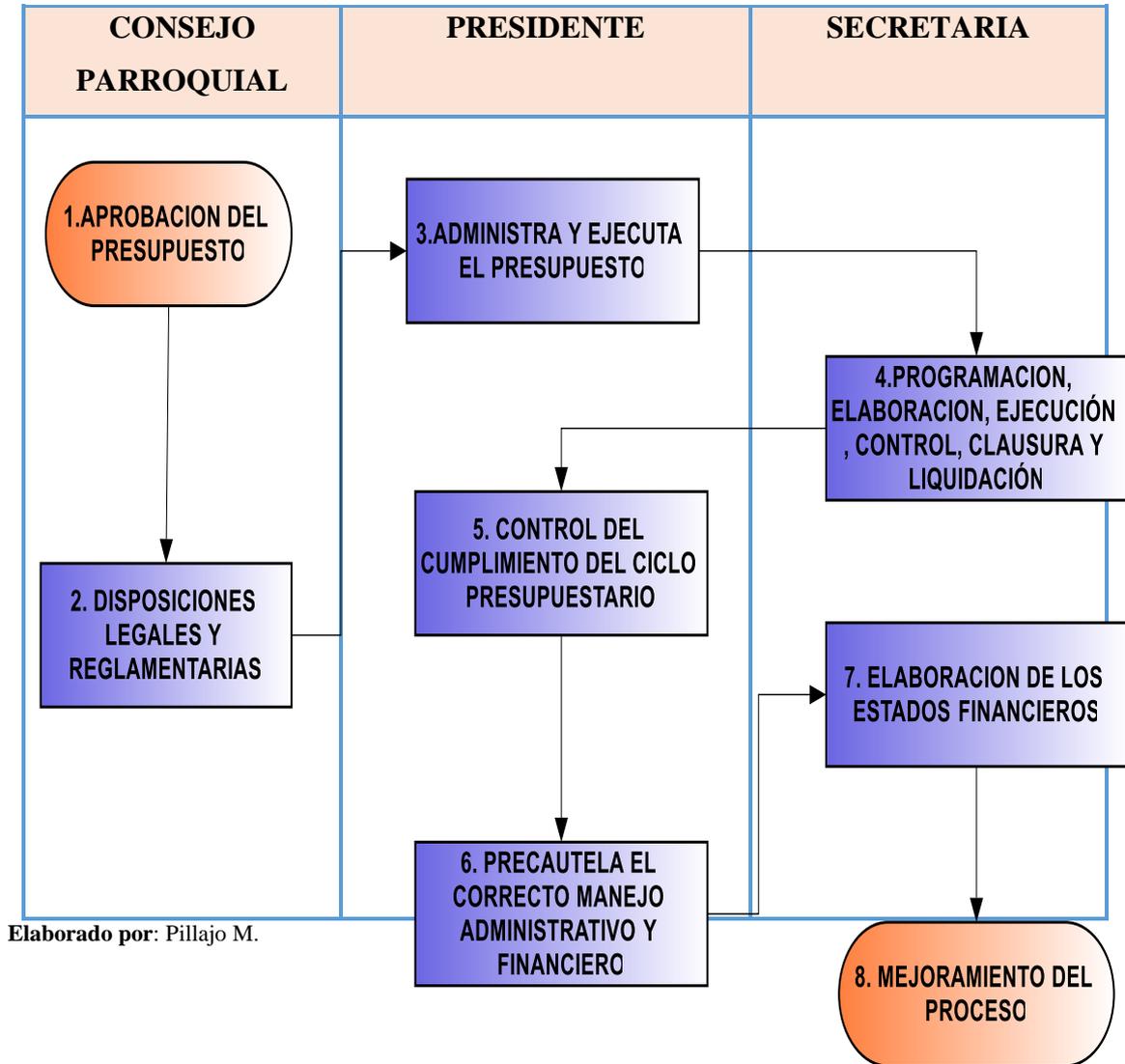
Gráfico 24: Diagrama de Flujo del Pago de Proveedores de Bienes y Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba



Elaborado por: Pillajo M.

HOJA DEL PROCESO PARA EL PAGO DE PROVEEDORES		
OBJETO: Planificar, organizar y controlar que los pagos se realicen acorde a las leyes vigentes.	ALCANCE: Esta hoja aplica para todo el proceso del manejo de los recursos económicos a nivel del ejecutivo y personal administrativo	PAG. 1/1
DESCRIPCION		
<ol style="list-style-type: none"> 1. La máxima autoridad de la institución pide verificar si existe el presupuesto para el pago de proveedores de bienes y servicios. 2. Se certifica la disponibilidad de fondos. 3. El presidente autoriza los pagos 4. En el caso que no exista presupuesto se realizan los ajustes. 5. Se revisan los documentos habilitantes de acuerdo a los procesos de contratación pública (proyecto, proformas, facturas, RUC, RUP, documentos personales, certificaciones bancarias) 6. Se elabora el Registro de Pago o Compromiso 7. La secretaria tesorera realiza la transferencia del pago o devengado 8. Se realiza los registros financieros. 9. Se realizan los informes financieros 		
EMITE: El Presidente	REVISAR: Secretaría/tesorera	APRUEBA: Presidente

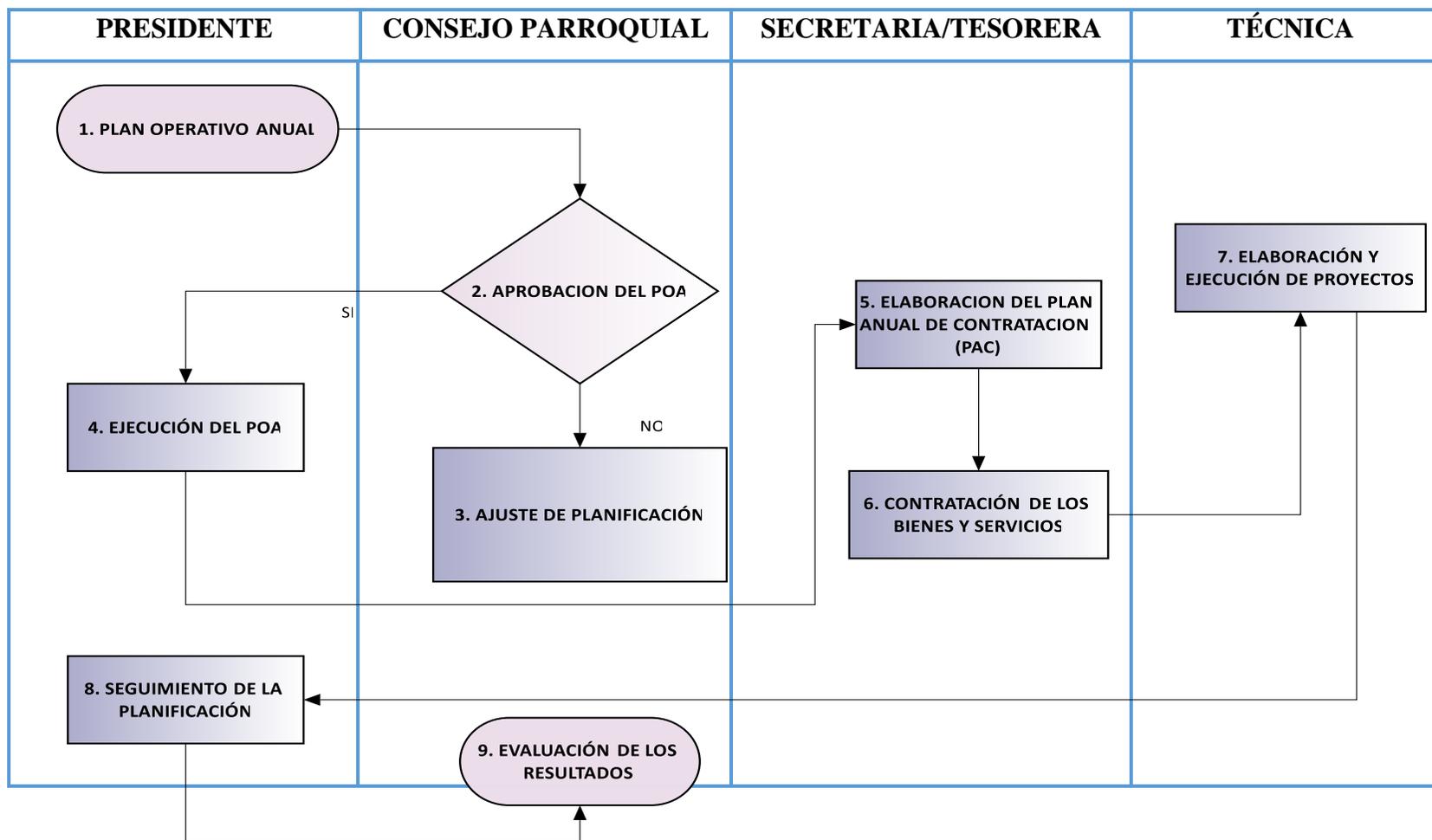
Gráfico 25: Diagrama de Flujo Para el control del Manejo Presupuestario de Bienes y Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba.



HOJA DEL PROCESO PARA EL CONTROL DEL MANEJO PRESUPUESTARIO

OBJETO: Planificar, organizar, ejecutar y controlar que recursos financieros sean utilizados correctamente.	ALCANCE: Esta hoja aplica para los responsables del control y manejo del presupuesto.	PAG. 1/1
DESCRIPCION		
<ol style="list-style-type: none">1. Aprobación del presupuesto por el Consejo Parroquial2. En base a las leyes y reglamentos vigentes3. El presidente ejecuta y administra el presupuesto.4. La encargada del manejo del presupuesto programa, elabora, ejecuta, controla, clausura y liquida los respectivos gastos.5. El presidente hace el control para que se cumpla el ciclo presupuestario.6. El presidente precautela que se haga un correcto manejo administrativo y financiero7. La secretaria elabora los estados financieros8. Mejoramiento del proceso		
EMITE: Consejo Parroquial	REvisa: Tesorera	APRUEBA: Consejo Parroquial

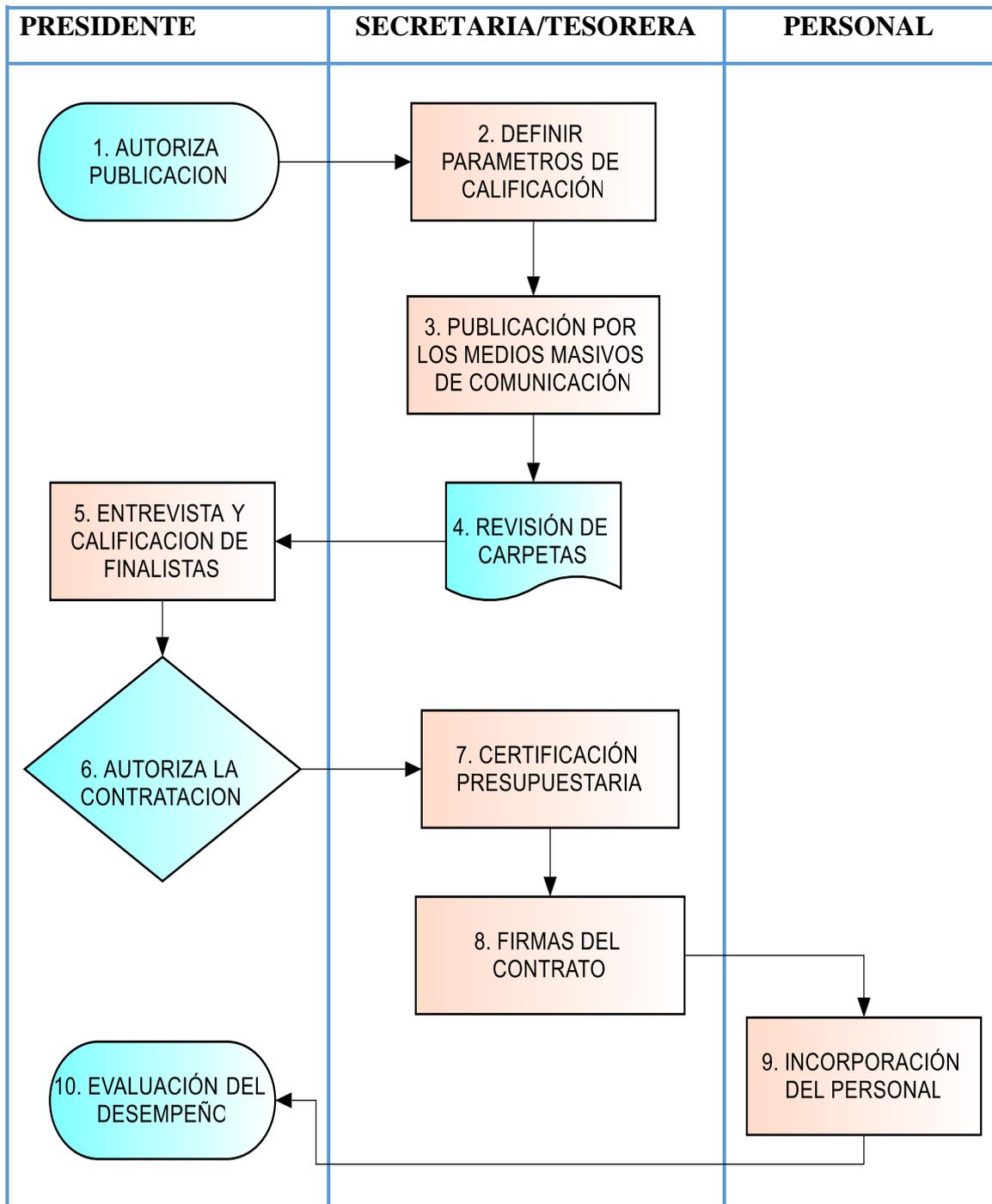
Gráfico 26: Diagrama de Flujo de la Gestión Administrativa del GAD Parroquial Rural Rumipamba



Elaborado por: Pillajo M.

HOJA DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
OBJETO: Planificar, ejecutar y controlar las actividades estratégicas y operativas para cada responsable	ALCANCE: Esta hoja aplica para los responsables del control administrativo	PAG. 1/1
DESCRIPCION		
<ol style="list-style-type: none"> 1. El presidente presenta el Plan Operativa Anual. 2. El Consejo Parroquial lo aprueba de acuerdo al PDOT de la Parroquia. 3. Si no se ajuste al Plan se hace las modificaciones. 4. Si se aprueba se realiza la ejecución del Plan Operativo. 5. Se realiza el Plan anual de contratación. 6. Se realiza la contratación de los bienes y servicios. 7. La técnica elabora y ejecuta los proyectos de acuerdo a las competencias de la Parroquia. 8. El presidente hace el seguimiento de la planificación. 9. El Consejo Parroquial evalúa los resultados de la Planificación. 		
EMITE: El Presidente	REVISIA: Consejo Parroquial	APRUEBA: Consejo Parroquial

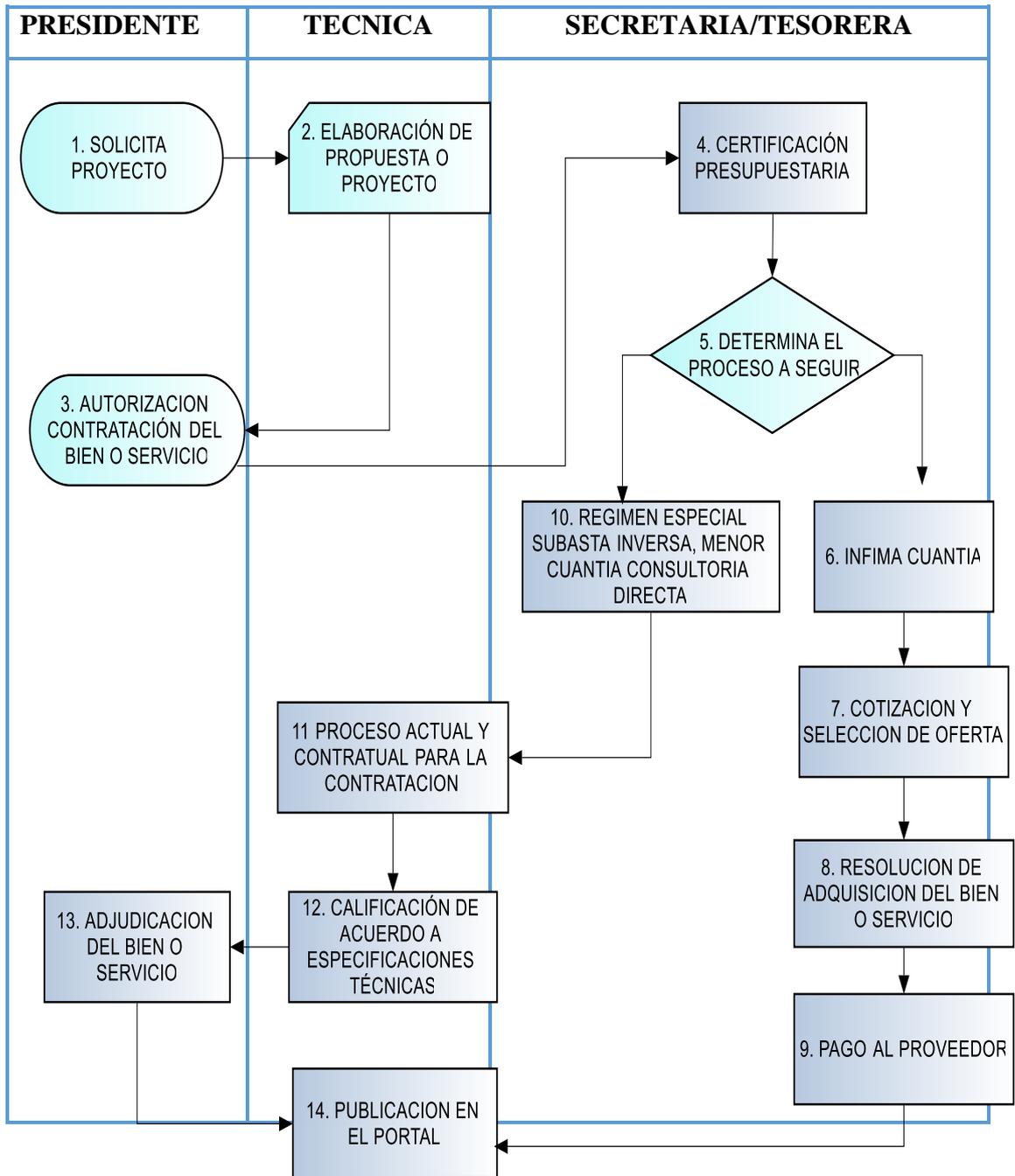
Gráfico 27: Diagrama de Flujo para la Contratación de Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba



Elaborado por: Pillajo M.

HOJA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL		
OBJETO: Optimizar la contratación del personal	ALCANCE: Esta hoja aplica para el nivel ejecutivo y la persona encargada del talento humano	PAG. 1/1
DESCRIPCION		
<ol style="list-style-type: none"> 1. El presidente autoriza la publicación para la contratación del personal. 2. La secretaría como la responsable del talento humano en la Junta Parroquial define los parámetros de calificación del aspirante. 3. Se pública por los medios masivos de comunicación. 4. Se revisa si las carpetas del personal cumplen con los requerimientos solicitados. 5. Se realiza la entrevista y la selección de los aspirantes. 6. Se autoriza la contratación de la persona seleccionada. 7. Se certifica la existencia del presupuesto para el puesto. 8. Firma del contrato por el representante legal y el/la contratado. 9. Se incorpora la persona para el puesto que fue contratado/a 10. Evaluación del desempeño. 		
EMITE: Secretaría	REVISA: Presidente	APRUEBA: Presidente

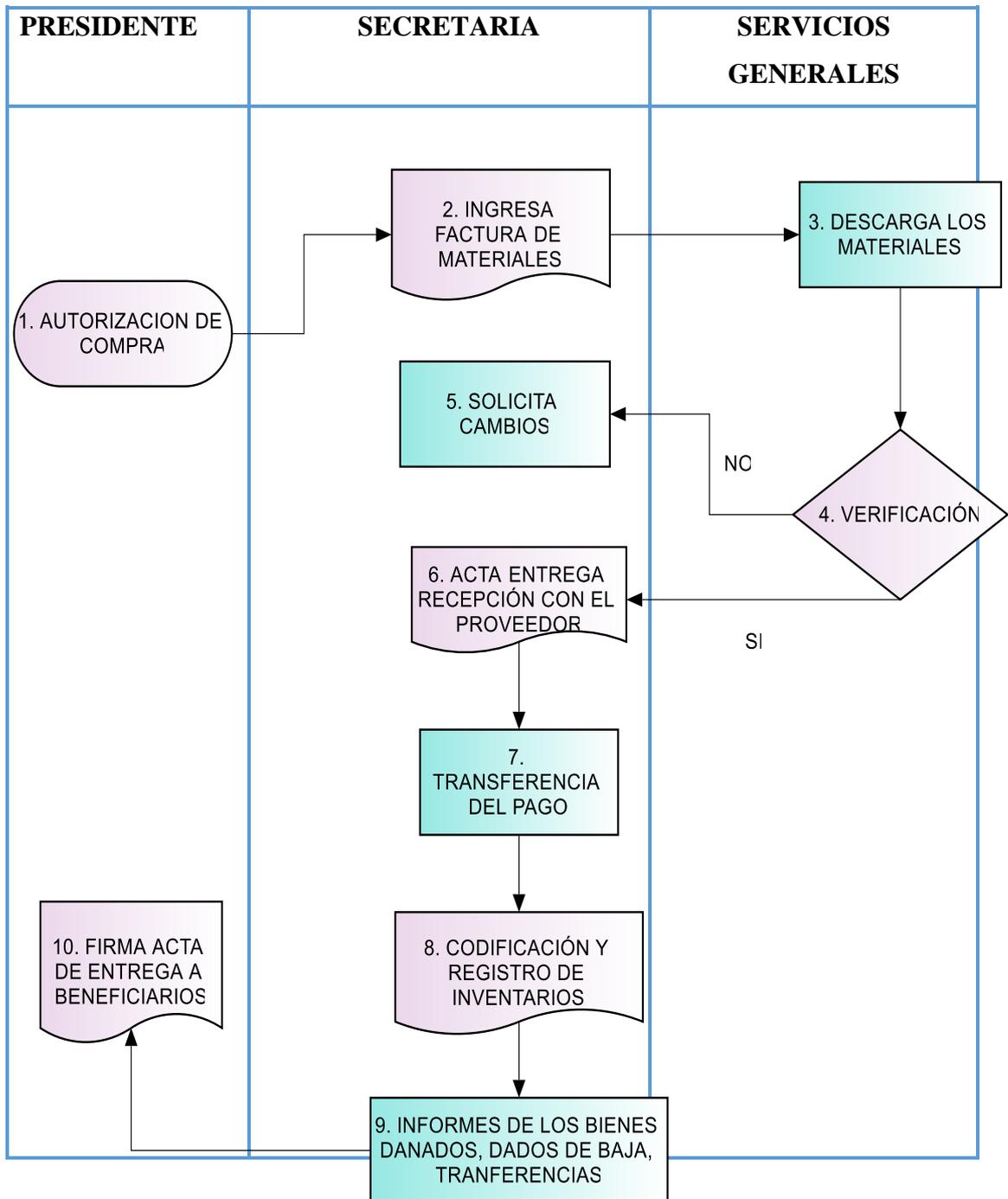
Gráfico 28: Diagrama de Flujo para la Contratación de los Bienes y Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba



Elaborado por: Pillajo M

HOJA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		
OBJETO: Planificar, ejecutar y controlar las adquisiciones de los bienes y servicios	ALCANCE: Esta hoja aplica para los responsables del manejo administrativo	PAG. 1/1
DESCRIPCION		
<ol style="list-style-type: none"> 1. El presidente solicita el proyecto o propuesta a la técnica 2. La técnica elabora el proyecto para justificar la necesidad del bien, servicio u obras. 3. El presidente autoriza la contratación del bien, servicio u obras 4. La secretaria emite la certificación presupuestaria para justificar la existencia de fondos. 5. La secretaria como la responsable de la administración determina el proceso a seguir 6. Si las adquisiciones no supera el valor determinado por la SERCOP y está dentro del reglamento para el tipo de compras se realizan por Ínfima Cuantía 7. Se realizan por lo menos tres cotizaciones y se selecciona al mejor proveedor en calidad y precio. 8. Se realiza la resolución de la adquisición del bien o servicio. 9. Se paga al proveedor 10. Si el valor de la contratación del bien o servicio pasa el valor establecido por la SERCOP se realiza por los otros procesos dinámicos. 11. La técnica realiza el proceso pre actual, actual y contractual para realizar la contratación. 12. Se califican las ofertas de acuerdo a las especificaciones técnicas especificadas en los pliegos. 13. el presidente adjudica la contratación del bien o servicio. 14. Se hace la publicación en el portal de compras públicas hasta finalizar cada paso y también se registran las compras de ínfima cuantía. 		
EMITE: Presidente	REVISAR: Técnica	APRUEBA: Presidente

Gráfico 29: Diagrama de Flujo para el registro y custodia de los bienes de larga duración del GAD Parroquial Rural Rumipamba



Elaborado por: Pillajo M

HOJA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS			
OBJETO: Planificar y controlar el correcto manejo de los bienes de larga duración.	ALCANCE: Esta hoja aplica para el responsable del manejo administrativo de los bienes.	PAG. 1/1	
DESCRIPCION			
<ol style="list-style-type: none"> 1. El presidente autoriza la compra 2. Ingresa la factura de compra donde la secretaria/Tesorera 3. Se hace la descarga de los bienes 4. Se verifica si están de acuerdo a las especificaciones solicitadas. 5. Si no cumplen con las especificaciones se solicita los cambios 6. Si esta correcto el pedido se hace la Acta de entrega Recepción con el Proveedor 7. Se realizan la transferencia de pago 8. Se codifica y se registra en los inventarios 9. Se realizan los informes de los bienes dados de baja, donados o transferencias. 10. El presidente firma las Actas de entrega de los bienes que se entreguen, donen o transfieran a los beneficiarios de la Parroquia. 			
EMITE: Presidente	REVISAS: Secretaría	APRUEBA: Presidente	

4.4.5 Análisis

Las instituciones públicas, al ejecutar sus actividades de acuerdo a sus funciones con presupuestos del Estado, requieren de instrumentos administrativos y financieros, con el propósito de mejorar la eficiencia en los servicios a los clientes externos, que es el objetivo de las entidades públicas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba, no dispone hasta el momento de un Sistema de Gestión Administrativa- Financiera que ayude a la optimizar el manejo de los recursos materiales, financieros y del personal, así como de los procesos y procedimientos administrativos y financieros que faciliten un correcto manejo de ingresos y gastos, producto de la ejecución del plan operativo anual que realiza la entidad en beneficio de la población.

La realización de la presente investigación, permite el cumplimiento de los objetivos planteados en el estudio, para el Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa- Financiera para la Junta Parroquial, herramientas que de manera ordenada y sencilla, permitirá llevar en forma planificada cada uno de los procesos como selección del personal, pago de remuneraciones, la cancelación de gastos, los procesos de adquisición de bienes y servicios, así como su custodia, necesarios para el normal desarrollo de las actividades que desarrolla la entidad.

Para la institución, el trabajo realizado constituye un aporte importante, en virtud que contribuye a la gestión institucional que realiza las autoridades y personal administrativo, de forma que se mejore la calidad de los servicios para la población.

4.4.6 Herramienta de Gestión Participativa GAD Parroquial Rural Rumipamba

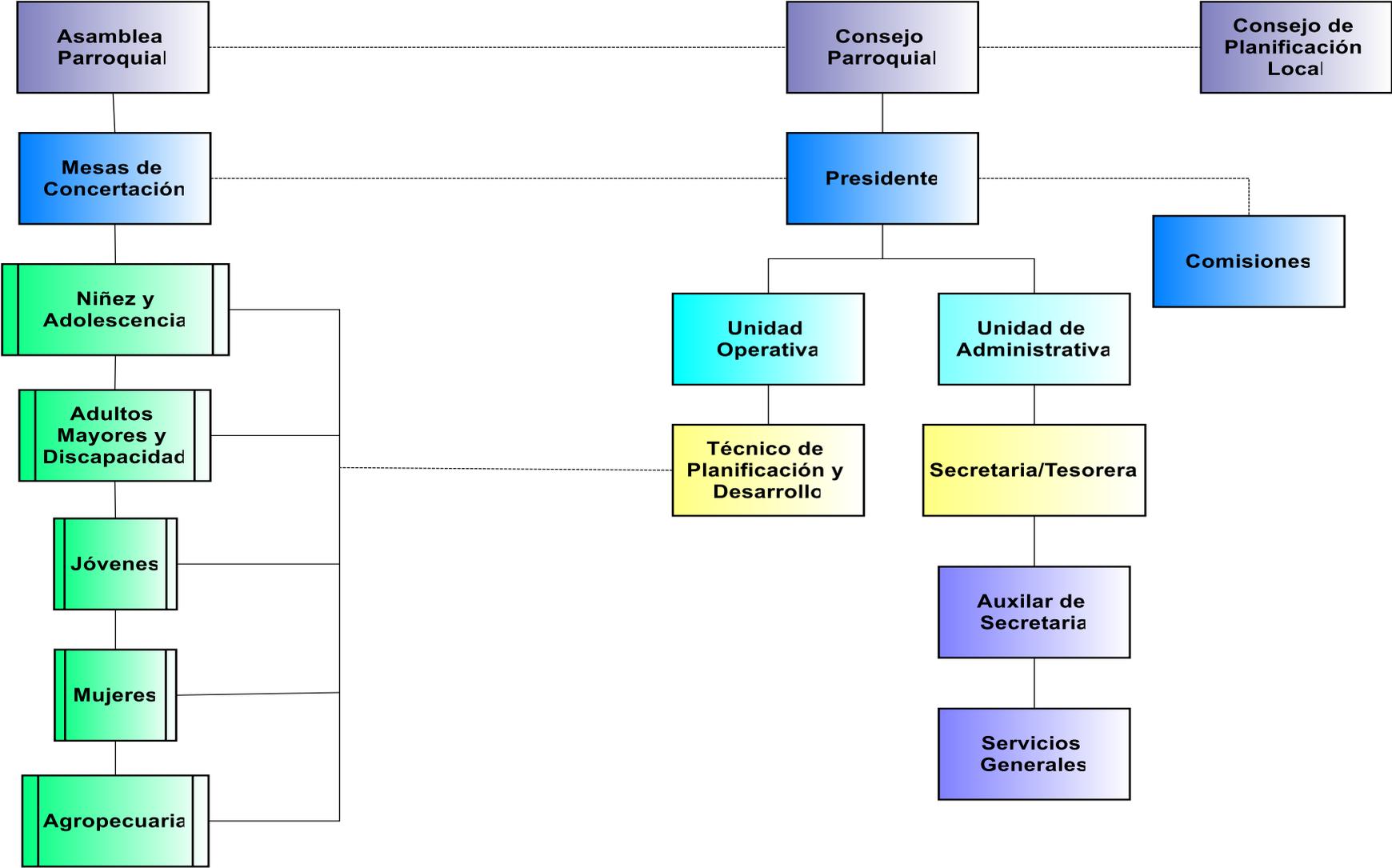
El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPFP) en su artículo 12 **Planificación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados** establece que: La planificación del desarrollo y el ordenamiento territorial es competencia de los gobiernos autónomos descentralizados en sus territorios. Se ejercerá a través de sus planes propios y demás instrumentos, en articulación y coordinación con los diferentes niveles de

gobierno, en el ámbito del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa.

En el artículo 14.- **Enfoques de igualdad** se menciona lo siguiente: En el ejercicio de la planificación y la política pública se establecerán espacios de coordinación, con el fin de incorporar los enfoques de género, étnico-culturales, generacionales, de discapacidad y movilidad. Asimismo, en la definición de las acciones públicas se incorporarán dichos enfoques para conseguir la reducción de brechas socio-económicas y la garantía de derechos.

Bajo este marco legal para optimizar la gestión administración-financiera y la calidad del servicio desde el Gobierno Parroquial se propone la siguiente estructura que permite articular con los diferentes grupos, organizaciones, asociaciones y ciudadanía en general, que se tome en cuenta la diversidad cultural, étnica y necesidades prioritarias de cada sector.

Gráfico 30: Gestión Participativa



4.4.6.1 Gestión

La gestión es el conjunto de actividades que se realizan para lograr un beneficio, servicio o producto. En este caso quién asume estas diligencias son las direcciones o las máximas autoridades, actividades para hacer que las cosas funcionen, con capacidad para generar procesos de cambio y optimización de los recursos.

4.4.6.2 Participación local

Es el espacio en el cual se produce un intercambio social, cultural, económico y político entre la ciudadanía que le dan identidad. Es el sitio territorial donde se produce un mayor contacto entre el Estado y la ciudadanía, razón por la cual se encuentran experiencias de participación real y efectiva de la gente en la gestión de su territorio.

4.4.6.3 Gestión participativa

En la gestión participativa es una forma de administrar y desarrolla relaciones coordinación, confianza, responsabilidad y compromiso con las metas de la institución. Los representantes designados tienen la responsabilidad de aportar e influir sobre la toma de decisiones y responder por ellas, pero los miembros de una organización a los que afectan estas decisiones toma parte activa haciendo observaciones, análisis, sugerencias y recomendaciones en el proceso de participación.

En la gestión participativa de lo público, la población debe intervenir en los distintos niveles de toma de decisiones de los asuntos que les afecten o les beneficien. En estas experiencias las autoridades y funcionarios (Parroquial) comparten el poder de decisión con la población, con el fin de involucrarles en el logro de los objetivos institucionales.

4.4.6.4 Instancias o Espacios de Participación Ciudadana

Uno de los resultados de la planificación participativa es la consolidación y el reconocimiento de la población de los espacios de participación ciudadana, para asegurar la intervención de la población organizada en el modelo de gestión participativa, estos espacios son:

1. La Asamblea Parroquial
2. Mesas de Concertación sectorial

4.4.6.5 Asamblea Parroquial

Es el máximo órgano de participación ciudadana en la Parroquia, es un espacio de expresión ciudadana para fraternizar, concertar y planificar democráticamente el futuro de la Parroquia. Sus decisiones se basan en los principios de respeto y solidaridad que reconocen la diversidad poblacional, pluricultural, multiétnica y el respeto a la naturaleza. Esta se debe reunir por lo menos dos veces al año o cuando las circunstancias lo ameriten.

4.4.6.6 Mesas de concertación

Son espacios intersectoriales de ejecución colectiva para la co-gestión de políticas, proyectos y actividades definidas por la asamblea Parroquial, expresadas en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Parroquial.

Una vez estructuradas las mesas de concertación, se debe proceder a analizar cada uno de los problemas identificados en el diagnóstico del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia.

- Mesa de concertación de mujeres
- Mesa de concertación de la niñez y adolescencia
- Mesa de concertación de Jóvenes
- Mesa de concertación de adultos mayores y personas con discapacidad
- Mesa de concertación agropecuaria

4.4.7.7 Estrategia de Seguimiento y Evaluación

El proceso de seguimiento comprende la recopilación y análisis de información que permita verificar y cuantificar los resultados de las acciones realizadas; además, el progreso en el cumplimiento de la meta propuesta para el año de análisis (meta anual).

Con este proceso se busca proporcionar alertas tempranas que permitan retroalimentar las políticas públicas en los territorios en base a los Programas, Proyectos y Actividades.

Programa: Es un instrumento que define la previsión de medios que se van a utilizar para poder lograr el cumplimiento de las políticas públicas planteadas en la fase de propuesta, y que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos de desarrollo de la parroquia, así como también al cumplimiento del Plan Nacional para el Buen Vivir.

Proyecto: Es la categoría programática que expresa la creación, ampliación o mejora de un bien y la formación, mejora o incremento del capital humano, que garantiza la provisión de bienes y servicios del programa tiene un principio y fin, no es permanente.

Actividad: Es la condición programática de menor nivel cuya producción puede ser terminal, en el caso que contribuya parcialmente a la producción y provisión del programa o proyecto.

CONCLUSIONES

1. Las autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Rumipamba no cumple con sus funciones, porque no existe un Sistema de Gestión administrativa-Financiera que permita facilitar la gestión de los procesos institucionales y por tanto mejorar la calidad del servicio al cliente.
2. En la Junta Parroquial de Rumipamba la calidad del servicio al cliente es limitado debido a la ausencia de un control administrativo financiero, que no permite optimizar el manejo de los recursos económicos.
3. El Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa-Financiera ayudará a resolver los problemas de la calidad del servicio al cliente, dificultades que se evidenciaron en los diferentes servicios que la institución ofrece a la población de la Parroquia.

RECOMENDACIONES

1. Las autoridades de la Junta Parroquial Rumipamba deben trabajar en la obtención de un Sistema de Gestión Administrativa-Financiera acorde a los avances de la ciencia y tecnología que les permita cumplir con las demandas de la ciudadanía.
2. El Consejo Directivo de la Junta Parroquial Rumipamba debe implementar estrategias y lineamientos de Gestión Administrativa y Financiera para mejorar la calidad del servicio a los clientes.
3. La Junta Parroquial debe aplicar inmediatamente el Sistema de Gestión Administrativa Financiera que permita a las autoridades y empleados tomar decisiones oportunas y eficientes para mejorar la calidad del servicio a los clientes

BIBLIOGRAFÍA

- Berry, Leonard y A. Parasuraman (1991). *Marketing en las empresas de servicio*. Grupo editorial Norma, México.
- Canela, J. (2004). *La gestión por la Calidad Total en la empresa moderna*. Madrid: RA-MA
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de calidad*. Madrid. Pearson Educación.
- Díaz, M., y Vázquez, N. (2013). *Normas Internacionales de Información Financiera*. Barcelona: Profit
- Estupiñán, R., y Estupiñán O.. (2006). *Análisis Financiero y de Gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones. (2ª Edición). Colombia.
- Horovitz, Jacques (1991). *La calidad del servicio*. McGraw-Hill. España.
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: McGraw-Hill. España.
- Isaza, A. (2012). *Control interno y sistema de gestión de calidad*. Bogotá: Ediciones de la U. (1era edición). Colombia.
- James, Evans., y Lindsay, William.. (2009). *Administración y control de la calidad*. México: Cosegraf. (7ma Edición).
- López, A. (2010). *Gestión Financiera*. Madrid: Ramón Areces
- LLoréns, F. y Fuentes, M. (2005). *Gestión de la calidad Empresarial*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Münch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México. Pearson Educación. (1era edición).
- Peresson, L. (2007). *Sistema de Gestión de la calidad con enfoque al cliente*. Conclave
- Setó, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid. ESIC EDITORIAL. (primera edición). España.
- Tanaka Nakosone, G. (2005). *Análisis de los Estados Financieros para la Toma de Decisiones*. Madrid: Rotapapel S.L. España.
- Van Horne, J.. (1997). *Administración Financiera*. México: Prentice-Hall, Inc. A Simón & Schuster Company. (décima edición)

- Zamorano, E. (2011). *Análisis financiero para la toma de decisiones*. México: Ecoe Ediciones

INTERNET

- Borrero A. y Ortiz O, (2016). *PYMES Implementación de Normas de Información Financiera Internacional*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9587416716>
- Carro, R. & González, D. (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Corona, Bejarano, González, (2015). *Análisis de Estados Financieros Individuales y Consolidados*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8436267907>
- Chávez, J. (2003). *Finanzas Teoría aplicada para empresas*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9978223053>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2000). *Guía para diseño, construcción e interpretación de indicadores*. Recuperado de www.dane.gov.co/.../Guia_construccion_interpretacion_indicadores.pdf
- Fernández, F. (2000). *Economía*. Recuperado de <https://books.google.com/books?isbn=8497713559>
- Fernández, R. (2006). *Sistemas de la gestión de calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales su integración*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8484545040>
- Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010). *La gestión de calidad en los servicios*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8469364812>
- Hernández G. (2006). *Diccionario de economía*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9588205808>
- Hitt, M. (2006). *Administración*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9702607604>
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9589831427>
- Larrea, P. (1991). *Calidad del Servicio*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8479780010>

- Montesinos, V. (2007). *Introducción a la contabilidad financiera*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8434445441>
- Ogalla, F. (2005). *Sistema de Gestión una Guía Práctica*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8479786957>
- Parada, R. (2012). *Concepto y fuentes del derecho administrativo*. Recuperado de <http://www.marcialpons.es/static/pdf/9788497689991.pdf>
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8473561023>
- Piedra, F. (2009) *Contabilidad Financiera*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8492453346>
- Reyes, A. (2004). *Administración moderna*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9681842146>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9702605555>
- Rojas, C. (2001). *Empresas Competitivas como Lograrlas*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9589703305>
- Torre, J. (2006). *Curso de formación profesional bancaria*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9803883046>
- Vélez, A. (2007). *Los Clásicos de la Gerencia*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9588298512>
- Ventura, B. y Delgado, S. (2006). *Gestión administrativa del personal*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8497325311>

ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Encuesta a los clientes del Gobierno Parroquial



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL “RUMIPAMBA”



OBJETIVO: MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

INSTRUCCIONES:
 Por favor, **Sírvase responder las siguientes preguntas de esta encuesta. La información que proporcione, será utilizada con fines académicos y es absolutamente anónima le ruego contestar sinceramente.**
Marca con una X la respuesta que exprese mejor su criterio, tomando en cuenta los siguientes parámetros:

1. Siempre	3. A veces
2. Frecuentemente	4. Nunca

DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL RUMIPAMBA.

PREGUNTAS	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca
1. ¿Usted conoce si al final del año la Junta Parroquial cumple con las actividades planificadas?				
2. ¿El presidente realiza las gestiones a tiempo en beneficio de la Parroquia?				
3. ¿Cuándo la Junta Parroquial toma una decisión importante, tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos?				
4. ¿Cuándo requiere de alguna información le entregan de manera rápida y oportuna?				
5. ¿El personal del GAD Parroquial le brinda alternativas en la solución de problemas?				
6. ¿La Junta Parroquial le proporciona información adecuada cuando lo solicita?				

Marca con una X la respuesta que exprese mejor su criterio, tomando en cuenta los siguientes parámetros:

1. Excelente	3. Buena
2. Muy Buena	4. Regular

PREGUNTAS	Excelente	Muy buena	Buena	Regular
7. ¿Cómo considera usted la gestión de las autoridades de la Junta Parroquial?				
8. ¿Cómo es el servicio del personal administrativo al momento de atender sus necesidades?				
9. ¿Califique como es la atención a los usuarios en la Junta Parroquial?				
10. ¿Qué opinión tiene acerca del desempeño de las autoridades y empleados del GAD Parroquial?				
11. ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio?				

Anexo 2: Análisis económico - financiero del Gobierno Parroquial

Análisis Económico de Ingresos del Gobierno Parroquial Rumipamba

Nombre Titulo	2015		2016		Análisis Horizontal	
	Recaudado	Análisis Vertical	Recaudado	Análisis Vertical	Diferencia	%
		%		%		
Total Ingreso Corriente	57.772,34	25,75	60.180,07	34,30	2.407,73	4,17
Total Ingreso Inversión y Capital	166.562,41	74,25	115.282,30	65,70	-51.280,11	-30,79
Total de Ingresos	224.334,75		175.462,37		-48.872,38	-26,62

Si hacemos una relación de los ingresos totales entre el año 2015 y 2016 podemos ver que los ingresos del último año son menores, existe una decrecimiento porcentual de -26.62%. Los ingresos corrientes entre el 2015 al 2016 se incrementan en términos relativos al 4,17%, para el 2016 los ingresos de inversión también disminuyen a -30,79%.

Análisis Económico de Egresos del Gobierno Parroquial Rumipamba

Nombre Titulo	2015		2016		Análisis Horizontal	
	Pagado	Análisis Vertical	Pagado	Análisis Vertical		
		%		%	Diferencia	%
Total Gasto Corriente	54.083,58	24,33	53.451,50	33,17	(632,08)	-1,17
Total Gasto de Inversión	158.280,95	71,21	97.953,44	60,78	(60.327,51)	-38,11
Total Gasto de Capital	-	-	5.359,08	3,33	5.359,08	0,00
Total Aplicación Financiamiento	9.921,34	4,46	4.376,71	2,72	(5.544,63)	-55,88
Total de Egresos	222.285,87		161.140,73		(61.145,14)	-6,16

Con referencia a los egresos totales; los gastos de inversión son los de mayor participación en el año 2015 alcanzando el 71,21%; seguido por los gastos corrientes con una participación del 24,33%; En el 2016 los gastos de inversión son también mayores alcanzando el 60,78%; seguido por los gastos corrientes con una participación del 33,17%; aunque en términos absolutos los gastos son menores al año anterior, esto se debe también a que hubo menores ingresos desde las transferencias del Estado.

La tendencia de los egresos totales entre el año 2015 y 2016 decreció en un -6,16%, aportado por las variaciones individuales de los gastos de inversión que disminuyó a un -38,11%, con relación a las variaciones de los gastos corrientes que también decrecieron a un -1,17%).

Indicadores Financieros

INDICADORES	RELACION
Solvencia Financiera	Ingresos Corrientes
	Gastos Corrientes x 100
Nivel de Participación	Ingresos de Capital
	Ingresos Totales x100
Egresos Percapital	Gasto Total
	Población Total
Grado de Cumplimiento	Gastos totales ejecutados
	Gastos totales presupuestados x 100
Grado de Participacion De Los Gastos de Personal	Gastos de personal
	Total de Gastos x 100

Aplicación y Análisis de los Indicadores Financieros

Solvencia Financiera

APLICACIÓN

$$\frac{\text{Ingresos Corrientes}}{\text{Gastos Corrientes}} * 100$$

$$\text{Indice} = \frac{60.180,07}{53.451,50} * 100$$

$$= 112,58 \%$$

ANÁLISIS: La solvencia financiera del GADPR Rumipamba, el índice indica que la institución percibe suficientes fondos para poder cubrir los gastos corrientes como: gastos de remuneraciones, movilización, servicios básicos, entre otros. En este periodo las transferencias del Gobierno Central cubren el 112,58% de los Gastos Corrientes.

Nivel de Participación

APLICACIÓN

$$\frac{\text{Ingresos Capital}}{\text{Ingresos Totales}} * 100$$

$$\begin{aligned} \text{Indice} &= \frac{115.282,30}{175.462,37} * 100 \\ &= 65,70 \% \end{aligned}$$

ANÁLISIS: En relación al Nivel de participación del GADPR Rumipamba, el índice indica que la institución tiene un ingreso de capital e inversión, para poder cubrir los gastos de inversión como: gastos en personal de inversión, obras públicas, maquinaria, entre otros. En este periodo las transferencias del Gobierno Central cubren el 65, 70% de los Gastos de inversión.

Egresos Per capital

APLICACIÓN

$$\frac{\text{Gasto total}}{\text{Población Total}} * 100$$

$$\begin{aligned} \text{Indice} &= \frac{161.140,73}{1993} \\ &= 80,85 \end{aligned}$$

ANÁLISIS: El gasto per capital del GADPR Rumipamba, el índice indica que la institución de su gasto total en relación al total de la población, se tendría un valor de 80,85 dólares por persona en este periodo.

Grado de Participación

APLICACIÓN

$$\frac{\text{Gastos totales ejecutados}}{\text{Gastos totales presupuestados}} * 100$$

$$\begin{aligned} \text{Indice} &= \frac{161.140,73}{175.462,37} * 100 \\ &= 91,84 \% \end{aligned}$$

ANÁLISIS: En relación al grado de cumplimiento del GADPR Rumipamba, el índice indica que la institución ejecuto el 91,84% de su gasto total presupuestado para este periodo.

Grado de Participación de los Gastos del Personal

APLICACIÓN

$$\frac{\text{Gasto de personal}}{\text{Total de Gasto}} * 100$$

$$\text{Indice} = \frac{53.451,50}{161.140,73} * 100$$

$$= 33,17 \%$$

ANÁLISIS: En relación al grado de participación de los gastos de personal del GADPR Rumipamba, el índice indica que la institución tiene egresos realizados en este periodo 2016 para sueldos y salarios de 33,17 en relación a los gastos totales.