

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN
COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD**



TEMA:

**“MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015
PARA LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PARROQUIALES
RURALES DEL CANTÓN ANTONIO ANTE, PROVINCIA IMBABURA”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN
COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

AUTORA:

ING. ROSA MERCEDES PINEDA MORALES

DIRECTORA:

DRA. BERTHA SORAYA RHEA GONZÁLEZ

IBARRA-ECUADOR

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, a mis padres, hermanas/os, sobrinos y a mi compañero de vida.

A Dios por estar a mi lado en cada momento de mi vida guiando mis pasos, por el coraje, la sabiduría y la fuerza para realizar mis sueños y dándome la fuerza para alcanzar mis metas y proyectos cada día. Gracias Dios por tu amor y bondad infinita.

A mis padres (María y Juan) por su amor y apoyo incondicional que me permite enfrentar y superar todos los desafíos de la vida, gracias por estar siempre ahí para mí, por sus bendiciones que me acompañan cada día y donde quiera que vaya; sus sacrificios, educación, trabajo arduo y dedicación me han hecho quien soy hoy.

A mis hermanas (María y Margarita) y hermanos (Pablo y Gabriel) por estar a mi lado en cada momento de mi vida, son los mejores y los únicos, gracias por apoyarme en cada decisión; el que estén a mi lado, hace mucho más fácil superar todos los obstáculos.

A mis sobrinos (Juan Diego y Gabriel), que con su inocencia hacen de mi vida más feliz y llevadera.

A Antonio por su amor incondicional y apoyo en cada decisión que he tomado, por estar ahí para mí en mis malos y buenos momentos, por su perseverancia, admiración y motivación.

¡Agradezco a Dios y a la vida por esta nueva victoria!

Rosa Mercedes Pineda Morales

AGRADECIMIENTOS

Estoy eternamente agradecida con Dios, quien ha bendecido mi vida con un amor infinito, acompañándome y guiándome en cada una de mis decisiones, por la oportunidad de enfrentar nuevos desafíos con sabiduría y fortaleza, lo cual es un don invaluable.

Gracias a mis padres que son el principal motor detrás de cada decisión que tomo, a mi padre Juan por su paciencia, amor, encanto y su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida a mi madre María, que es una presencia única y gentil en el mundo, por estar ahí para mí en los buenos y malos momentos. por su amor, atención y ternura.

A mis hermanas (María y Margarita) y hermanos (Pablo y Gabriel) brillantes, carismáticos y únicos gracias por todo y tanto. Gracias a mis sobrinos (Juan Diego y Gabriel) por estar a mi lado y llenar mi vida de felicidad y a Antonio por su amor incondicional.

Muchas gracias a los Presidentes de los Gobiernos Autónomos Desconcentrados Parroquiales Rurales de Antonio Ante y al personal técnico por la confianza depositada en mí; así como por brindarme todas las facilidades necesarias para la realización de esta investigación dándome la oportunidad de crecer profesionalmente.

Gracias a mis profesores del MBA a quienes tuve la oportunidad de conocer, quienes me brindaron su conocimiento y experiencia. De manera especial agradezco a mi Directora y Asesor MSc. Soraya Rhea González y MSc. Santiago Marcelo Vacas Palacios, respectivamente, por su determinación y profesionalismo reflejados en este trabajo de grado.

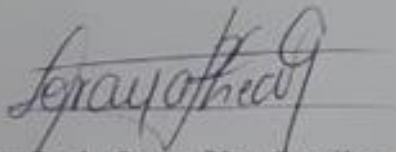
Rosa Mercedes Pineda Morales

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En calidad de Director de Trabajo de Titulación con el Tema "MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PARROQUIALES RURALES DEL CANTÓN ANTONIO ANTE, PROVINCIA IMBABURA", de autoría de Rosa Mercedes Pineda Morales, con número de cédula 1003679501 para obtener el título de Magister en Administración de Empresas con Mención en Competitividad Gestión de la Calidad, doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador.

En la ciudad de Ibarra, a los 14 días del mes de abril de 2023



Dra. Bertha Soraya Rhea González

DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|---------------------|--|----------------|------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD | 1003679501 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES | PINEDA MORALES ROSA MERCEDES | | |
| DIRECCIÓN | COMUNIDAD LA ESPERANZA | | |
| EMAIL | rmpinedam@utn.edu.ec | | |
| TELÉFONO FIJO | 062900014 | TELÉFONO MOVIL | 0990260033 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|------------------------|---|
| TÍTULO | “MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PARROQUIALES RURALES DEL CANTÓN ANTONIO ANTE, PROVINCIA IMBABURA”. |
| AUTOR (ES) | PINEDA MORALES ROSA MERCEDES |
| FECHA | 14/03/2023 |
| PROGRAMA DE POSTGRADO | MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD |
| PROGRAMA | <input type="checkbox"/> PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA | MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. |
| ASESOR/DIRECTOR | MSC. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS DRA. SORAYA RHEA GONZÁLEZ |

1.1. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 03 días del mes de julio del año 2023

EL AUTOR:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rosa Mercedes Pineda Morales', written over a horizontal line.

Rosa Mercedes Pineda Morales

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----------|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTOS | 3 |
| ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR | 4 |
| AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD | |
| TÉCNICA DEL NORTE | 5 |
| 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA | 5 |
| 1.1. CONSTANCIAS..... | 6 |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | 7 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 11 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 14 |
| RESUMEN | 16 |
| ABSTRACT | 17 |
| CAPÍTULO I EL PROBLEMA | 18 |
| 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. | 18 |
| 1.3. ANTECEDENTES | 19 |
| 1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN. | 21 |
| 1.4.1. Objetivo General | 21 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos | 21 |
| 1.5. JUSTIFICACIÓN | 21 |
| CAPITULO II MARCO REFERENCIAL | 23 |
| 2.1. MARCO TEORICO | 23 |
| 2.1.1. La Administración..... | 23 |
| 2.1.2. La Administración Pública | 23 |
| 2.1.3. Modelo de gestión | 24 |
| 2.1.4. Norma..... | 25 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.1.5. | Norma ISO 9000:2015 | 27 |
| 2.1.6. | Norma ISO 9001 | 28 |
| 2.1.7. | Calidad | 32 |
| 2.1.8. | Modelo de Gestión de Calidad. | 32 |
| 2.1.9. | Importancia de la Calidad..... | 33 |
| 2.1.10. | Principios de la calidad | 34 |
| 2.1.11. | Procesos | 36 |
| 2.1.12. | Mapa de procesos..... | 38 |
| 2.2. | MARCO LEGAL..... | 39 |
| 2.2.1. | Variables | 40 |
| CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO. | | 41 |
| 3.1. | DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO | 41 |
| 3.2. | ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 43 |
| 3.3. | TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 44 |
| 3.4. | IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 45 |
| 3.4.1. | Población..... | 45 |
| 3.4.2. | Muestra..... | 46 |
| 3.5. | CONSIDERACIONES BIOÉTICAS | 47 |
| CAPÍTULO IV | | 49 |
| RESULTADOS Y DISCUSION..... | | 49 |
| 4.1. | DIAGNÓSTICO SITUACIONAL..... | 49 |
| 4.1.1. | Análisis situacional interno | 49 |
| 4.1.2. | Análisis externo..... | 63 |
| 4.1.3. | Matriz FODA | 64 |
| CAPÍTULO V..... | | 65 |
| MARCO PROPOSITIVO | | 65 |
| 5.1. | INTRODUCCIÓN | 65 |
| 5.2. | INFORMACIÓN GENERAL | 65 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 5.3. | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN..... | 66 |
| 5.3.1. | Misión | 66 |
| 5.3.2. | Visión | 66 |
| 5.4. | ORGANIGRAMA FUNCIONAL PROPUESTO..... | 66 |
| 5.5. | MAPA DE PROCESOS..... | 67 |
| 5.6. | CADENA DE VALOR | 68 |
| 5.7. | PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES..... | 69 |
| 5.7.1. | Principios..... | 70 |
| 5.7.2. | Valores | 71 |
| 5.8. | EJES ESTRATÉGICOS | 71 |
| 5.9. | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS..... | 71 |
| 5.9.1. | Gestión de Direccionamiento Estratégico y Operativo..... | 72 |
| 5.9.2. | Gestión Biofísica | 72 |
| 5.9.3. | Gestión económica productiva | 73 |
| 5.9.4. | Gestión sociocultural | 74 |
| 5.9.5. | Gestión Asentamientos Humanos..... | 76 |
| 5.9.6. | Gestión política institucional..... | 77 |
| 5.9.7. | Gestión administrativa y financiera contable | 78 |
| 5.10. | CICLO DE DEMING O DE MEJORA CONTINÚA | 79 |
| 5.10.1. | Planear..... | 79 |
| 5.10.2. | Hacer | 97 |
| 5.10.3. | Verificar | 100 |
| 5.10.4. | Actuar..... | 102 |
| 5.11. | INDICADORES DE GESTIÓN | 102 |
| 5.11.5. | Codificación de indicadores | 102 |
| 5.11.6. | Fichas de los indicadores..... | 103 |
| 5.12. | SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD DE LOS GADPR DEL CANTÓN ANTONIO ANTE..... | 108 |
| 6. | CONCLUSIONES | 110 |
| 7. | RECOMENDACIONES | 111 |

| | |
|--------------------------|------------|
| BIBLIOGRAFÍA..... | 112 |
| LINKOGRAFÍA..... | 115 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Familia de normas ISO 9000 | 26 |
| Tabla 2. Estructura de la Norma ISO 9001:2015 | 28 |
| Tabla 3. Información general de los GADPR del cantón Antonio Ante | 41 |
| Tabla 4. Barrios y comunidades rurales del cantón Antonio Ante | 42 |
| Tabla 5. Servidores de los GADPR del cantón Antonio Ante | 45 |
| Tabla 6. Muestra | 46 |
| Tabla 7 Conocimiento de la misión, visión y objetivos del GADPR..... | 53 |
| Tabla 8 Conocimiento de la estructura orgánica y funcional del GADPR..... | 54 |
| Tabla 9. Eficiencia de las labores ejecutadas por cada funcionario | 55 |
| Tabla 10. Cumplimiento de los objetivos y metas del GADPR | 56 |
| Tabla 11. Frecuencia de capacitación de los servidores | 57 |
| Tabla 12. Conocimiento de la existencia de un modelo de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en el GADPR..... | 58 |
| Tabla 13. La mejora continua en los procesos..... | 59 |
| Tabla 14. Existencia de procesos en el GADPR | 60 |
| Tabla 15. Incidencia del Modelo Gestión por Procesos basado en las Normas ISO 9001:2015 | 61 |
| Tabla 16. Importancia de que el GADPR cuente con un Modelo de Gestión por Procesos basado en las Norma ISO 9001:2015 | 62 |
| Tabla 17. Análisis Externo | 63 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 18. Matriz FODA | 64 |
| Tabla 19. Macroprocesos GADPR | 67 |
| Tabla 20. Mapa de Procesos del GADPR del cantón Antonio Ante | 68 |
| Tabla 21. Gestión de Direccionamiento Estratégico y Operativo | 72 |
| Tabla 22. Gestión Biofísica | 72 |
| Tabla 23. Gestión económica productiva | 73 |
| Tabla 24. Gestión sociocultural | 74 |
| Tabla 25. Gestión Asentamientos Humanos..... | 76 |
| Tabla 26. Gestión política institucional..... | 77 |
| Tabla 27. Gestión administrativa y financiera contable | 78 |
| Tabla 28. Análisis de las partes interesadas | 80 |
| Tabla 29. Tabla de Referencias | 89 |
| Tabla 30. Acciones para mitigar los riesgos..... | 90 |
| Tabla 31. Evaluación del desempeño del modelo de Gestión de la Calidad | 100 |
| Tabla 32. Ficha de Indicador - Direccionamiento Estratégico | 103 |
| Tabla 33. Ficha de Indicador – Direccionamiento Operativo | 104 |
| Tabla 34. Ficha de Indicador - Gestión Biofísica..... | 105 |
| Tabla 35. Ficha de Indicador - Gestión Económica Productiva..... | 105 |
| Tabla 36. Ficha de Indicador – Sociocultural..... | 106 |
| Tabla 37. Ficha de Indicador – Gestión de Asentamientos Humanos..... | 107 |
| Tabla 38. Ficha de Indicador – Gestión Política Institucional | 107 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 39. Ficha de Indicador – Gestión Administrativa y financiera contable | 108 |
| Tabla 40. Rango de Gestión de los indicadores..... | 109 |
| Tabla 41. Indicadores de carácter de fortalecimiento..... | 109 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----------|
| Figura 1. Mapa de procesos | 39 |
| Figura 2. Mapa Referencial de las parroquias rurales del cantón Antonio Ante | 41 |
| Figura 3. Conocimiento de la misión, visión y objetivos del GADPR..... | 53 |
| Figura 4. . Conocimiento de la estructura orgánica y funcional del GADPR ... | 54 |
| Figura 5. Eficiencia de las labores ejecutadas por cada funcionario | 55 |
| Figura 6. Cumplimiento de todos los objetivos y metas del GADPR | 56 |
| Figura 7. Frecuencia de capacitación de los servidores..... | 57 |
| Figura 8. Conocimiento de la existencia de un modelo de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en el GADPR..... | 58 |
| Figura 9. La mejora continua en los procesos | 59 |
| Figura 10. Existencia de procesos en el GADPR | 60 |
| Figura 11. Incidencia del Modelo de Gestión por Procesos basado en las Normas ISO 9001:2015..... | 61 |
| Figura 12. Importancia de que el GADPR cuente con un Modelo de Gestión por Procesos basado en las Norma ISO 9001:2015 | 62 |
| Figura 13. Organigrama propuesto | 67 |
| Figura 14. Mapa de procesos | 68 |
| Figura 15. Cadena de valor..... | 69 |
| Figura 16. Cumplimiento de requisitos | 79 |
| Figura 17. Proceso de Comunicación Interna de los GADPRP | 93 |

| | |
|--|-----------|
| Figura 18. Proceso de Comunicación Externa de los GADPRP | 95 |
| Figura 19. Proceso de Capacitación Interna | 96 |
| Figura 20. Control operacional | 98 |
| Figura 21. Flujograma de procesos..... | 98 |
| Figura 22. Procedimientos | 99 |
| Figura 23. Auditoria interna | 101 |
| Figura 24. Codificación del Indicador | 103 |

**“MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015
PARA LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS
PARROQUIALES RURALES DEL CANTÓN ANTONIO ANTE, PROVINCIA
IMBABURA”.**

RESUMEN

Autor: Ing. Rosa Mercedes Pineda Morales

Tutor: Msc. Soraya Rhea González.

El presente trabajo tiene como objetivo establecer un Modelo de Gestión de Calidad para los Gobiernos Descentralizados Parroquiales Rurales del cantón Antonio Antes de la Provincia de Imbabura según la norma ISO 9001:2015 para garantizar la calidad de los servicios prestados y mejorar la gestión. Mediante el uso adecuado de diversas herramientas de gestión y promoviendo la mejora continua de los procesos.

La propuesta se sustenta en la aplicación de métodos y herramientas de investigación, como entrevistas al presidente y estudios de los técnicos del GADPR, como resultado de la investigación se necesita un Modelo de Gestión de Calidad que permita incrementar la eficiencia y eficacia en los procedimientos administrativos de los GADPR. Estos procesos se presentan de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, la cual es una herramienta fundamental para garantizar el aumento de la calidad de los procesos institucionales mediante la identificación anticipada del orgánico funcional, diagramas de flujo y cadenas de valor como factor clave para la ejecución y parametrización de los procesos.

Palabras clave: Modelo de Gestión, Calidad, Procesos y Mejora continua.

**“QUALITY MANAGEMENT MODEL UNDER ISO 9001:2015 STANDARD
FOR RURAL PARISH DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENTS
OF ANTONIO ANTE CANTON, IMBABURA PROVINCE.”**

ABSTRACT

Author: Ing. Rosa Mercedes Pineda Morales

Tutor: Soraya Rhea González MSc.

The objective of this titling work is to design a Quality Management Model under the ISO 9001:2015 standard, for the Rural Parochial Decentralized Autonomous Governments of the Antonio Ante canton, Imbabura province, to guarantee the quality of the services offered and improve management. institutional through proper use of different management tools and promoting continuous improvement in processes. The proposal was supported by the application of research techniques and instruments, such as the interview with the presidents and the survey of the GADPR servers, giving as a result of the research the need to have a Quality Management Model, which allows to improve the efficiency and effectiveness of administrative procedures. The processes were raised in accordance with the requirements of the ISO 9001:2015 standard, a necessary tool that guarantees the improvement of quality in the processes of the institution, for which the functional organization chart, the process map and the supply chain were previously determined. value as key factors for the execution and parameterization of the processes.

Keywords: Management Model, Quality, Processes and Continuous Improvement.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

Entre las reformas más recientes, la Constitución de la República del Ecuador expedida en el año 1998, incluyó por primera vez a las Juntas Parroquiales Rurales, con personería jurídica equivalente a la que tienen los municipios y consejos provinciales, que de acuerdo al pasar de los años se han constituido y fortalecido a través del establecimiento de normas generales y específicas que regulen su legitimidad, competencias, atribuciones y facultades.

Por otro lado, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización de Ecuador de 2010, también conocido como COOTAD, establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales son personas jurídicas de derecho público con autonomía política, administrativa y financiera. De acuerdo con el artículo 63 del COOTAD, estos gobiernos estarán compuestos por los órganos previstos en el Código, los cuales se encargarán de ejercer las competencias correspondientes. Por lo tanto, los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales tienen la capacidad de definir políticas públicas que contribuyan al desarrollo local, regional y nacional, de acuerdo con sus competencias y facultades.

De acuerdo a la información proporcionada por el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador, CONAGOPARE, en la provincia de Imbabura existen 36 Gobiernos Autónomos Descentralizados Rurales, distribuidos de la siguiente manera: siete en el cantón Ibarra, nueve en el cantón Otavalo, ocho en el cantón Cotacachi, tres en el cantón Pimampiro, cinco en el cantón Urcuqui y cuatro en el cantón Antonio Ante (motivo de análisis) siendo estas: San Roque, San José de Chaltura, Natabuela, Imbaya, con sus propias características sociales y culturales.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del cantón Antonio Ante, como entidades públicas cumplen un rol social, en el marco de una distribución equitativa de los recursos mediante la generación de proyectos participativos y la regulación de políticas internas relacionados con el fomento productivo, seguridad ciudadana, infraestructura física, medio ambiente y servicios públicos.

Actualmente los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del cantón Antonio Ante, carecen de procedimientos internos debidamente estructurados, factores determinantes que dificultan la mejora continua y la generación de valor agregado en los entregables (productos y servicios), traduciéndose en reclamos y quejas de los usuarios; incidiendo de forma negativa en la gestión institucional ya que está directamente relacionada a la eficiencia y eficacia del desempeño del personal administrativo interno y por ende la insatisfacción de la población.

Bajo este contexto, se concluye que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del cantón Antonio Ante, no cuentan con estructura adecuada ni con procedimientos internos debidamente estructurados y definidos, por lo que no responden a las necesidades de la población, incidiendo directamente en la insatisfacción de la misma.

1.3.ANTECEDENTES

La Constitución de la República del Ecuador confiere autonomía política, administrativa y financiera a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en consonancia con los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. Esta medida tiene como objetivo principal reducir los índices de pobreza extrema en los sectores más vulnerables del país, mediante la ejecución de políticas públicas que fomenten el desarrollo local.

En el cantón Antonio Ante la población total asciende a 43.518 de los cuales 22.449 son mujeres y 21.069 son hombres, (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

El indicador de pobreza por necesidades Básicas insatisfechas a nivel nacional asciende a un 33, 15%, de los cuales el 57.0% corresponden al nivel rural, factor determinante para los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del cantón Antonio Ante ya que son concebidas como primera instancia entre Gobierno y población, por ello deben enfocar sus políticas en beneficio de la ciudadanía con transparencia, equidad y calidad. (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2021).

El Modelo de Gestión de la Calidad para los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del Cantón Antonio Ante, responde a una política pública encaminada a generar y prestar servicios más eficientes y eficaces a la ciudadanía; a través del establecimiento y definición de procesos internos, mejora continua a fin de atender y dar respuesta a los requerimientos y exigencias de la población, como lo expone el artículo relacionado “El capital humano en la atención al cliente” (Godoy, 2011)

Por otra parte, la mejora continua de la calidad en los procesos de la investigación de (Manuel García, 2003), considera que el enfoque de procesos está directamente relacionada a una gestión de calidad, es por ello la importancia de establecer y definir procesos que permitan identificar las unidades relacionadas, la importancia y la trazabilidad de los mismos para lograr un objetivo determinado.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1. Objetivo General

Desarrollar un Modelo de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos para los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del Cantón Antonio Ante, provincia Imbabura.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación relativa a la gestión de la calidad en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del Cantón Antonio Ante.
- Estructurar los procesos internos para los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del Cantón Antonio Ante.
- Desarrollar los procesos de las áreas relevantes de conformidad con la estructura del Modelo de Gestión de la Calidad para los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del cantón Antonio Ante.

1.5. JUSTIFICACIÓN

La investigación que se presenta tiene como título "Modelo de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del cantón Antonio Ante". Su planteamiento se basa en los artículos 64 y 65 del "Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización de Ecuador", y se rige por los criterios y principios establecidos en la normativa legal vigente.

Esta investigación se enmarca en el "Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025", específicamente en el Eje Social y en el objetivo estratégico Nro. 8, que busca fomentar una sociedad participativa y generar oportunidades y bienestar en las zonas rurales. Esta política pública se alinea con la Constitución de la República del Ecuador y

el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), y tiene como objetivo impulsar la gestión de competencias, la sostenibilidad financiera y la prestación de servicios públicos de calidad y calidez, enmarcados en la autonomía política, administrativa y financiera del Estado.

Para lograr el desarrollo integral de los GADPR del cantón Antonio Ante, es esencial contar con una herramienta de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015. Esta herramienta está diseñada para mejorar significativamente la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios mediante la evaluación y el establecimiento de procesos administrativos que cumplan con los estándares de calidad.

Para llevar a cabo esta investigación, se analizó información relevante, incluyendo entrevistas, revistas, libros, sitios web y encuestas. Esta información sustenta y evidencia la importancia y viabilidad de la investigación, y ayudó a comprobar la hipótesis planteada. Como resultado, se espera que esta investigación tenga un impacto positivo en la percepción y satisfacción de la ciudadanía.

Por último, esta investigación contribuye al fortalecimiento del Estado en todos los niveles de gobierno, basándose en el principio de subsidiaridad. Al contar con una institución capaz de generar valor agregado en sus productos y servicios, se puede demostrar calidad, profesionalismo, ética y transparencia como componentes claves de una administración pública orientada hacia la ciudadanía. En lugar de ser simples usuarios o clientes del Estado, la ciudadanía es vista como sujetos de derechos y deberes con altos estándares de calidad. Esto permite un mayor acceso y satisfacción por parte de la ciudadanía.

CAPITULO II MARCO REFERENCIAL

2.1.MARCO TEORICO

2.1.1. La Administración

La administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, liderazgo, dirección y control; gracias a la administración las organizaciones son capaces alcanzar sus metas de forma eficaz y eficiente. (Amaru, 2009).

2.1.2. La Administración Pública

Según (Negrete, 2001), refiere: “por su índole esencialmente instrumental la administración pública tiene como único fin o razón de ser el realizar o alcanzar los fines políticos del gobierno. Si gobernar es fijar metas, propósitos o políticas, administrar es disponer los medios para la realización concreta o la conquista de tales objetivos”.

Por su parte, la Constitución de la Republica del Ecuador en su artículo. 227 refiere: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

Una vez analizado los dos conceptos la administración pública comprende un sistema de gobierno que permite poner en contacto directo a la ciudadanía con el Estado mediante las instituciones públicas locales y regionales y estas a la vez puedan satisfacer los intereses colectivos a través de una adecuada administración de los recursos estatales y el establecimiento de planes, objetivos y metas.

2.1.3. **Modelo de gestión**

(Amaru, 2009), afirma que un modelo de gestión (o de administración) es un conjunto de doctrinas y técnicas del proceso administrativo. Muchas veces, el modelo se asocia a una base cultural: el modelo japonés de administración.

2.1.3.1. **Gestión por procesos**

La Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional, asignando "propietarios" a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades. (Maldonado, 2011).

Hoy en día, el modelo de gestión por procesos es ampliamente utilizado y con excelentes resultados; es así que la implementación del mismo ha demostrado ser una de las herramientas más efectivas para mejorar la gestión tanto en instituciones públicas y privadas. Por ello las instituciones deben enfocarse en crear valor a los clientes identificando y gestionando adecuadamente los procesos operativos, de apoyo, gestión y de dirección.

2.1.3.2. **Importancia de un modelo de gestión de procesos**

Los autores (Sanz, Calvo, Pérez, Zapata, & Panchon, 2016) mencionan que los modelos o normas (ISO 9001) promueven la adopción de un enfoque basado en procesos en el sistema de gestión como principio básico para la obtención de manera eficiente de resultados relativos a la satisfacción del cliente y de las restantes partes interesadas.

Si el flujo de trabajo se planifica, mejora y controla, mejorará la capacidad y el rendimiento de la organización. Además, es necesario preguntar continuamente al cliente sobre la calidad percibida y las oportunidades de mejora del servicio recibido. Todas las actividades en una organización, desde la planificación de compras hasta la atención de requerimientos, pueden y deben ser vistas como procesos. Para que las organizaciones operen de manera efectiva, deben identificar y administrar muchos procesos interrelacionados e interactivos.

Si se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Pero, además, es necesario indagar con cierta regularidad sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe.

Cada actividad que se realiza dentro los GADPR, desde la planificación de las compras hasta la atención de reclamos, puede y debe ser considerada como un proceso. Para operar de manera efectiva, los GADPR tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados que interactúan entre sí.

2.1.4. Norma

(Carro Paz & González Gómez, Normalización. Serie normas ISO 9000, 2012) definen a la norma como un documento ordenador de cierta actividad, elaborada voluntariamente y con el consenso de las partes interesadas, que conteniendo especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y los avances de la tecnología (para hacer posible su utilización), es de conocimiento público y que, en razón de su conveniencia o necesidad de aplicación extensiva, puede estar aprobada por un organismo acreditado al efecto. Estas mismas características de consenso voluntario y difusión pública la diferencian de un reglamento técnico.

2.1.4.1. **International Organization for Standardization (iso)**

Según (SPG Sistemas y Procesos de Gestión, Certificación , 2018), ISO son las siglas en Inglés International Organization for Standardization. Se trata de la Organización Internacional de Normalización o Estandarización, y se dedica a la creación de normas o estándares para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios. Son llamadas ISO.

La Organización Internacional de Normalización actualmente está presente en 193 países y es una organización no gubernamental e independiente. Actualmente hay redactadas más de 22.000 normas ISO que abarcan todas las industrias, desde tecnología y seguridad alimentaria, hasta agricultura y salud.

2.1.4.2. **Norma ISO 9000**

(Carro Paz & González Gómez, Normalización. Serie normas ISO 9000, 2012) considera que la ISO 9000 es la norma para los sistemas de calidad que abarca la cuestión de cómo se fabrica el producto o servicio más que saber qué es lo que se produce.

2.1.4.3. **Familia de normas ISO 9000**

Familia de normas ISO 9000

Tabla 1 Familia de normas ISO 9000

| NORMA | DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| ISO 9000:2000 <i>Quality management systems - Fundamentals and vocabulary (Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario)</i> | <i>Esta norma describe los conceptos de un sistema de Gestión de Calidad (SGC) y define los términos fundamentales usados en la familia ISO 9000. La norma también incluye los ocho principios de gestión de la calidad que se usaron para desarrollar la ISO 9001 y la ISO 9004. Esta norma reemplaza a la ISO 8402:1994 y a la ISO 9000-1:1994.</i> <i>Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000 que se necesitan para evitar malentendidos.</i> |

| | |
|--|--|
| <p><i>ISO 9001:2000, Quality management systems - Requirements (Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos)</i></p> | <p><i>Esta norma especifica los requisitos de un SGC con el cual una organización busca evaluar y demostrar su capacidad para suministrar productos que cumplan con los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables, y con ello aumentar la satisfacción de sus clientes. Esta norma reemplaza a la ISO 9001:1994, la ISO 9002:1994 y la ISO 9003:1994.</i></p> |
| <p><i>ISO 9004:2000, Quality management systems - Guidelines for performance improvements (Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora del desempeño)</i></p> | <p><i>Esta norma proporciona orientación para la mejora continua y se la puede usar para mejorar el desempeño de una organización. Mientras que la ISO 9001 busca brindar aseguramiento de la calidad a los procesos de fabricación de productos y aumentar la satisfacción de los clientes, la ISO 9004 asume una perspectiva más amplia de gestión de la calidad y brinda orientación para mejoras futuras. Esta norma reemplaza a la ISO 9004:1994.</i></p> <p><i>Las directrices para autoevaluación se han incluido en el Anexo A de la ISO 9004:2000. Este anexo brinda un enfoque sencillo y de fácil uso para determinar el grado relativo de madurez del SGC de una organización e identificar las principales áreas de mejora.</i></p> |
| <p><i>ISO 19011:2002 Guidelines on quality and/or environmental management systems auditing (Directrices sobre auditorías de sistemas de gestión de calidad y/o ambiental)</i></p> | <p><i>Esta norma internacional brinda orientación sobre la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y/o ambientales, internas o externas, para verificar la capacidad de un sistema para cumplir objetivos definidos. Esta norma reemplaza tres directrices sobre auditorías de sistemas de gestión de calidad (ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 1011-3) y tres directrices para auditorías de sistemas de gestión ambiental (ISO 14010, ISO 14011 e ISO 14012)</i></p> |

Fuente: (Carro Paz & González Gómez, 2012)

2.1.5. Norma ISO 9000:2015

“En la norma ISO 9000:2015, se define el sistema de gestión de la calidad como el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, y procesos de calidad para alcanzar dichos objetivos de calidad”. (Medina, Díaz, & Cardenas, 2017).

2.1.6. Norma ISO 9001

(Palma, Sierra, & Arbelaez, 2015), “Esta norma es un referente universal que tiene por objeto, implantar un sistema de gestión al interior de las organizaciones, donde la producción de bienes o servicios este enfocada a satisfacer unos requisitos del cliente y trabajar por la satisfacción de los mismos. Esta satisfacción se logra, gracias a unas dinámicas de mejora continua y eficacia que se incorporan a todos los procesos”.

2.1.6.1. Norma ISO 9001-2015:

“La Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorarla eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del Cliente”. (Martínez, 2018).

2.1.6.2. Estructura de la Norma ISO 9001:2015

Tabla 2. Estructura de la Norma ISO 9001:2015

| <i>0</i> | <i>Introducción</i> | <i>Detalle</i> |
|--------------|--|--|
| <i>0.1</i> | <i>Generalidades</i> | <i>La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”.</i> |
| <i>0.2</i> | <i>Principios de la Gestión de la Calidad</i> | <i>“Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización.</i> |
| <i>0.3</i> | <i>Enfoque de Procesos</i> | <i>Implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización.</i> |
| <i>0.3.1</i> | <i>Generalidades</i> | <i>Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado 4.4 se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos.</i> |
| <i>0.3.2</i> | <i>Ciclo Planificar-hacer Verificar-Actuar</i> | <i>El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo.</i> |

| | | |
|-------|--|---|
| 0.3.3 | Pensamiento basado en riesgos | <i>El pensamiento basado en riesgos (véase el Capítulo A. 4) es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.</i> |
| 0.4 | Relación con otras normas de sistemas de gestión | <i>Esta Norma Internacional permite a una Organización utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar sus sistemas de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión.</i> |
| 1 | Objetivo y Campo de aplicación | <i>Especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad</i> |
| 2 | Referencias Normativas | <i>Refiere al documento indispensable para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015.</i> |
| 3 | Términos y Definiciones | <i>Refiere a los términos y definiciones al documento incluidos en la Norma ISO 9001:2015.</i> |
| 4 | Contexto de la Organización | <i>Especifica los requisitos para que la organización debe determinar si los interesadas y requisitos de las partes interesadas son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.</i> |
| 4.1 | Comprensión de la organización y de su contexto | <i>La organización debe establecer las cuestiones tanto externas como internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad.</i> |
| 4.2 | Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. | <i>Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables</i> |
| 4.3 | Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. | <i>La organización debe determinar tanto los límites como la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad para establecer su alcance.</i> |
| 4.4 | Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos | <i>La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.</i> |
| 5 | Liderazgo | <i>El liderazgo en la gestión de la calidad es la base de cualquier estrategia de mejora. Los líderes establecen metas consistentes mientras marcan la dirección de la organización.</i> |
| 5.1 | Liderazgo y compromiso | <i>El liderazgo proporciona una acción concertada y promueve el logro de los objetivos de calidad de la organización. El compromiso implica involucrar a las personas en la organización y capacitarlas para recibir su contribución activa para lograr los objetivos anteriores.</i> |
| 5.1.1 | Generalidades | <i>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.</i> |
| 5.1.2 | Enfoque al cliente | <i>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.</i> |
| 5.2 | Política | <i>Consiste en un marco normativo que contiene las directrices generales, las intenciones y los objetivos de calidad de la organización.</i> |
| 5.2.1 | Establecimiento de la Política de la Calidad | <i>La alta dirección es la que debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad.</i> |
| 5.2.2 | Comunicación de la política de la calidad | <i>Refiere a las condiciones de comunicación de una política de calidad.</i> |

| | | |
|---------|--|---|
| 5.3 | <i>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</i> | <i>La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.</i> |
| 6 | <i>Planificación</i> | <i>Serie de actividades encaminadas a crear la estructura del sistema de gestión de la calidad, identificando procesos, gestionando personas, recursos, riesgos, puntos de control, que se interconectan para alcanzar los objetivos de la calidad.</i> |
| 6.1 | <i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i> | <i>La organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1, los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades.</i> |
| 6.2 | <i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</i> | <i>La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles correspondientes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.</i> |
| 6.3 | <i>Planificación de los cambios</i> | <i>Cuando la organización determine que es necesario realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios deben ejecutarse de manera planificada</i> |
| 7 | <i>Apoyo</i> | <i>Refiere a una mejor comprensión del modelado y la implementación de la producción</i> |
| 7.1 | <i>Recursos</i> | <i>Indica los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.</i> |
| 7.1.1 | <i>Generalidades</i> | <i>La organización debe estipular y proporcionar los recursos necesarios para poder establecer, implementar, mantener y mejorar de un modo continuo el Sistema de Gestión de la Calidad.</i> |
| 7.1.2 | <i>Personas</i> | <i>La Organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.</i> |
| 7.1.3 | <i>Infraestructura</i> | <i>La Organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.</i> |
| 7.1.4 | <i>Ambiente para la operación de los procesos</i> | <i>La Organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.</i> |
| 7.1.5 | <i>Recursos de seguimiento y medición</i> | <i>El seguimiento es el estado de sistemas, procesos, productos, servicios o actividades a través de observación directa, lupa, cámara, etc. Y medición se centraliza en las propiedades o parámetros de medición, escala, administrador, software, calibración, etc.</i> |
| 7.1.5.1 | <i>Generalidades</i> | <i>La Organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.</i> |
| 7.1.5.2 | <i>Trazabilidad de las mediciones</i> | <i>Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito o es considerada por la Organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición o el equipo de medición.</i> |
| 7.1.6 | <i>Conocimientos de la organización</i> | <i>La Organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.</i> |
| 7.2 | <i>Competencia</i> | <i>Establecer la competencia de las personas que llevan a cabo un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.</i> |
| 7.3 | <i>Toma de conciencia</i> | <i>La Organización se debe asegurar de que las personas que llevan a cabo un trabajo bajo el control de la Organización tomen conciencia de la política de la calidad.</i> |
| 7.4 | <i>Comunicación</i> | <i>La Organización tiene que establecer las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad.</i> |
| 7.5 | <i>Información documentada</i> | <i>Consiste en saber controlar y mantener la información de la organización (físico, electrónico, etc.)</i> |

| | | |
|-------|---|---|
| 7.5.1 | Generalidades | La extensión de la información documentada para un Sistema de Gestión de la Calidad puede variar de una Organización a otra. |
| 7.5.2 | Creación y actualización | Al crear y actualizar la información documentada, la Organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: |
| 7.5.3 | Control de la información documentada | La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse |
| 8 | Operación | Incluye compras, entrega de servicios, posventa, conversión de materiales y actividades de almacenamiento, envío y distribución. |
| 8.1 | Planificación y control operacional | La organización debe llevar una planificación, implantación y control de todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos que establece la provisión de servicios y productos. |
| 8.2 | Requisitos para los productos y servicios | Refiere a los cumplimientos de requisitos durante todo el proceso productivo de la misma |
| 8.2.1 | Comunicación con el Cliente | En la comunicación que se realiza con los clientes se tiene que incluir toda la información que concierne a los productos y a los servicios. |
| 8.2.2 | Determinación de los requisitos para los productos y servicios | Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la Organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios. |
| 8.2.3 | Revisión de los requisitos para los productos y servicios. | La Organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La Organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable |
| 8.2.4 | Cambios en los requisitos para los productos y servicios | La Organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados |
| 8.3 | Diseño y desarrollo de los productos y servicios | Se define como un proceso de transformación basado en requisitos de productos y servicios, tales como especificaciones, reglas y requisitos implícitos en las características del producto o servicio especificadas por el cliente. |
| 8.3.1 | Generalidades | La Organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios. |
| 8.3.2 | Planificación del diseño y desarrollo | La Organización debe determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo |
| 8.3.3 | Entradas para el diseño y desarrollo | La Organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar |
| 8.3.4 | Controles del diseño y desarrollo | La Organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de los resultados a lograr. |
| 8.3.5 | Salidas del diseño y desarrollo | La Organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo. |
| 8.3.6 | Cambios del diseño y desarrollo | La Organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. |
| 8.4 | Control de los procesos, producto y servicio suministrados externamente | La Organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la Organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes |

| | | |
|-----|--|---|
| 8.5 | <i>Producción y provisión del servicio</i> | <i>La Organización tiene que implementar la producción y la provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas. La Organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.</i> |
| 8.6 | <i>Liberación de los productos y servicios</i> | <i>La Organización tiene que implantar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, verificando que se cumplan todos los requisitos de los servicios y productos.</i> |
| 8.7 | <i>Control de las salidas no conformes.</i> | <i>La Organización tiene que asegurarse de que las salidas que no estén conformes con los requisitos que se identifican y se controlan previniendo la utilización no intencionada.</i> |
| 9 | <i>Evaluación del desempeño.</i> | <i>Indica los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.</i> |
| 9.1 | <i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</i> | <i>La Organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La Organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</i> |
| 9.2 | <i>Auditoría Interna</i> | <i>La Organización debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la Organización y los resultados de las auditorías previas</i> |
| 9.3 | <i>Revisión por la dirección</i> | <i>La dirección tiene que revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización a intervalos planificados, ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica de la Organización.</i> |

Fuente: Martínez (2018)

2.1.7. Calidad

(Carro Paz & González Gómez, Administración de la Calidad Total, 2008) en concordancia con la norma internacional ISO9000 indica que calidad es “la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas”

2.1.8. Modelo de Gestión de Calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 permite que las diferentes unidades productivas, desarrollen habilidades y capacidades administrativas que gestionen los procesos de mejora continua, haciendo énfasis en la calidad de los productos y servicios que estas ofertan en el mercado (Toro, 2021)

Las diferentes empresas que han implementado estándares de calidad han mejorado significativamente los procesos organizativos. “La norma ISO 9001 ayuda a

realizar la mejora de los Sistemas de Gestión de la Calidad además de los procesos organizativos con los que cuenta la organización, incrementado la calidad de los productos y los servicios, además de cumplir con las exigencias comerciales y sociales de los clientes y de las personas interesadas” (Toro, 2021)

Si bien es cierto la norma manda lo que se debe hacer, pero no dice como, esto da apertura para elegir de qué manera diseñar y ejecutar diferentes procesos, de igual forma brinda la oportunidad de dar exclusiones, la norma ayuda y facilita los procesos en la organización. Además, en el contexto de la calidad se “indica que la administración de la calidad es una forma sistemática de llevar a cabo cualquier operación o función de la empresa de forma práctica y no técnica, que hacer calidad no es fácil pero tampoco es difícil, se necesita mucho tiempo y paciencia para que las cosas funcionen como deseamos” (Crosby, 1998)

2.1.9. Importancia de la Calidad

Según (Carro Paz & González Gómez, Administración de la Calidad Total, 2008), mencionan que particularmente, la calidad afecta a una empresa o institución de cuatro maneras:

1. **Costos y participación del mercado:** las mejoras en calidad llevan a una mayor el mercado y ahorros en los costos de disminución de fallas, reproceso 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 conlleva grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el fracaso de las organizaciones enteras.

4. Implicaciones internacionales: 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.

2.1.10. Principios de la calidad

La Norma Internacional (ISO 9001-2015) menciona: los principios de la gestión de la calidad son:

1. Enfoque al cliente;
 2. Liderazgo;
 3. Compromiso de las personas;
 4. Enfoque a procesos;
 5. Mejora;
 6. Toma de decisiones basada en la evidencia;
 7. Gestión de las relaciones
- 1) Enfoque al cliente: La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:
 - a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
 - c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

- 2) Liderazgo: La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; asegurándose que se cumplan los requisitos a través de la implementación de políticas y objetivos de la calidad mismos que deben estar alineados a la dirección estratégica de las instituciones promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- 3) Participación del Personal: La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.
- 4) Enfoque Basado en Procesos: permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones e implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización.
- 5) Enfoque del Sistema para la Gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.
- 6) Mejora Continua: La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Éstas deben incluir:

- a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
 - b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
 - c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- 7) Enfoque Basado en Hechos para la toma de Decisiones: La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito y que cumplan las funciones de la

naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; y los resultados de cualquier acción correctiva.

Se puede afirmar que, para asegurar la mejora continua de una empresa o institución, es fundamental contar con estándares que garanticen la satisfacción del cliente. Estos estándares deben ser los pilares fundamentales de los principios de calidad, y se logran a través de la implementación de procesos eficientes, el seguimiento constante de los mismos, la capacitación del personal y la participación activa de todos los trabajadores en la gestión de la calidad.

El concepto propuesto es correcto. Un sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos interrelacionados utilizados para dirigir y controlar una entidad. Estos elementos incluyen políticas, objetivos, procedimientos, procesos y recursos para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente y las regulaciones aplicables. Un sistema de gestión de calidad proporciona un marco estructurado para garantizar que todas las actividades y operaciones de la organización se realicen de manera eficiente, cumpliendo con altos estándares de calidad y buscando siempre la mejora continua.

2.1.11. Procesos

(Palma, Sierra, & Arbelaez, 2015) considera que los procesos se definen como las diversas actividades que se requieren para generar un resultado, dichas actividades se alimentan de varios componentes (proveedores, insumos, servicios, etc.) que agregan valor al resultado final.

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas en una secuencia específica que permite obtener un producto o salida a partir de un insumo o material de entrada. Estos procesos pueden ser industriales (entrada y salida de materiales) o gerenciales (entrada y salida de información). Los procesos existen en toda organización,

aunque nunca se identifiquen o definan: un proceso es lo que hacemos y cómo lo hacemos.

2.1.11.1. Elementos de un Proceso

Según (Coello, 2017) los elementos básicos que forman la estructura del proceso son:

1. Las entradas al proceso, esto es, aquello que va a ser transformado por las actividades que se desarrollan en el proceso. En los servicios, las entradas son las personas que reciben en el servicio.
2. La unidad de flujo, esto es, lo que va a ser transformado por las actividades.
3. Los recursos que se emplean para llevar a cabo las actividades
4. La red de actividades, esto es, la secuencia de actividades que se llevan a cabo para cada unidad de flujo. Esta secuencia se representa mediante diagramas de flujo, en donde se deben diferenciar las diversas actividades y los puntos en los que la unidad de flujo debe esperar hasta que pueda ser transformado por las distintas actividades.
5. La estructura de la información, esto es, la información que va ser necesitada para la gestión del proceso y que debe estar disponible cuando se precisa.
6. Las salidas del proceso, esto es, el resultado que se obtiene sobre la unidad de flujo.

2.1.11.2. Clasificación de los procesos

(Asturias Corporación Universitaria, 2017) No todos los procesos de una organización tienen la misma incidencia en los resultados del negocio, en la satisfacción de los clientes, en la estrategia y objetivos, en los costes, en la imagen corporativa o en la satisfacción del personal. Además, algunos están más enfocados a atender la visión de la empresa (lo que la empresa quiere ser) y otros a la misión (lo que la empresa quiere hacer).

(Vega, y otros, 2011) para lograr un gerenciamiento óptimo de los procesos, en la administración por calidad por lo general estos se clasifican de la siguiente manera:

Según su alcance:

Procesos personales: actividades y tareas que desempeña cada miembro de la organización para el logro de los procesos funcionales.

Procesos funcionales o intradepartamentales: actividades interdependientes que se realizan en el interior de un departamento o área de la organización.

Procesos interfuncionales, interdepartamentales u organizacionales: actividades que involucran a todos o a muchos departamentos, lo cual implica trabajo en equipo para el logro de los objetivos organizacionales.

Según la misión y visión de la organización:

Procesos estratégicos, corporativos o gerenciales: orientan a toda la organización hacia el cumplimiento de su estrategia. Son esenciales para el éxito de la organización.

Procesos misionales, operativos, clave o vitales: suministran algo que el cliente aprecia. Son indispensables para satisfacer las necesidades del cliente externo. También se denominan procesos esenciales por estar relacionados con la naturaleza íntima, con el objeto del negocio.

Procesos de apoyo: permiten el desarrollo de los procesos operativos, pero no aportan directamente al cliente. Como lo señala su nombre, tienen la función de apoyar a uno o más de los procesos clave.

2.1.12. Mapa de procesos

Según (Coello, 2017) El mapa de procesos permite tener una visión global de la organización, ya que expresa gráficamente la relación entre la organización y las partes interesadas, y permite obtener una primera idea sobre las operaciones, las funciones y los

procesos que se desarrollan en la misma. Los mapas de procesos deben representar, además, las relaciones e interrelaciones dentro de la organización, y las de ésta con los clientes externos, los proveedores y las partes interesadas.

Por otra parte, (Vega, y otros, 2011) El mapa de procesos es “la herramienta por excelencia que permite a las organizaciones asegurar la integración sistémica de los procesos para garantizar la satisfacción de los clientes y de la sociedad en general”



Figura 1. Mapa de procesos

Fuente: Vega, y otros, 2011)

2.2.MARCO LEGAL

“Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana”. Artículo 238. (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008).

En la actualidad, las Juntas Parroquiales tienen el derecho y la capacidad de gestionar una parte importante de los asuntos públicos en el marco de la Ley, bajo su propia responsabilidad y en beneficio de sus habitantes, con la misma efectividad que las entidades locales. Esta autonomía implica principalmente la no interferencia de autoridades externas en los siguientes aspectos:

- La Administración Local

- La ejecución de normas locales (ordenanzas)
- La imposibilidad de tomar rentas, bienes muebles o inmuebles, o reducir tributos que pertenecen a los gobiernos seccionales.
- La suspensión de los miembros de los entes locales.

El (Reglamento a La Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales, 2001), regula el accionar de las Juntas Parroquiales Rurales, determinando sus competencias y atribuciones dentro de su jurisdicción. Estas juntas gozan de autonomía económica y tienen la capacidad de administrar, destinar recursos, adquirir bienes, contratar servicios y obligaciones dentro del marco de sus competencias y normativa legal aplicada para el efecto. Además, se establece que la junta parroquial debe promover y coordinar la participación social en obras de interés comunitario. Siendo el Consejo Parroquial el máximo órgano de consulta y control de la junta ante las organizaciones y habitantes de la parroquia.

Por su parte el (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización de Ecuador, 2010), establece: “la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio: el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial”.

2.2.1. Variables

- Gestión por Procesos
- Servicios
- Normas de Calidad

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.

3.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

El cantón Antonio Ante, perteneciente a la provincia de Imbabura limita al Oeste: Cantones Cotacachi y Urcuquí; al Norte: Cantón Ibarra; al Sur: Cantón Otavalo y al Este: Cerro Imbabura, cuenta con las parroquias urbanas: Atuntaqui y Andrade Marín y **rurales: San Roque, Chaltura, Natabuela, Imbaya**, la población es de idioma español y Kichwa y sus grupos étnicos son mestizo e indígena.

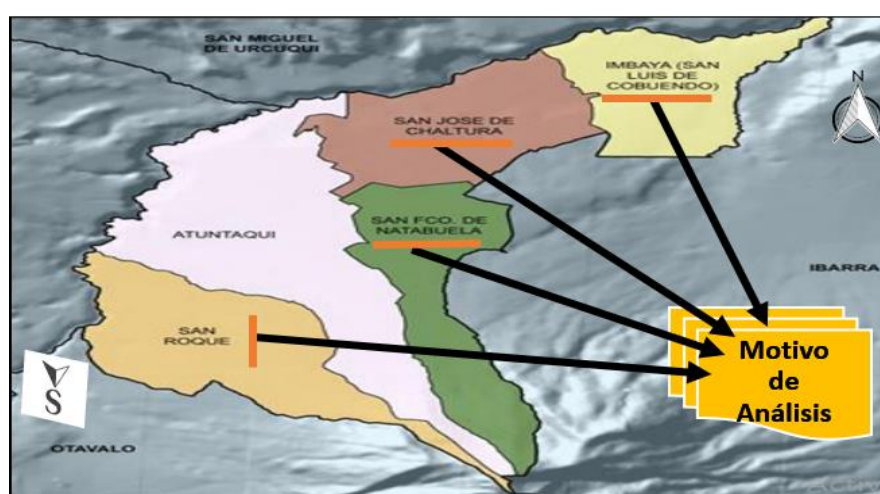


Figura 2. Mapa Referencial de las parroquias rurales del cantón Antonio Ante

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Antonio Ante

Es así que la presente investigación se desarrolló en los GADPR del cantón Antonio Ante, que a continuación describo su información principal:

Tabla 3. Información general de los GADPR del cantón Antonio Ante

| Parroquias Rurales | Población (Censo 2010) | Ubicación | Características |
|--------------------|------------------------|--|--|
| San Roque | 10379 habitantes. | Ubicada a 4.00 km de la capital Cantonal y a 18 km de la capital Provincial. Limita al Norte y Este con la delimitación territorial de la cabecera cantonal de Antonio Ante; al Sur con las parroquia San Juan de Ilumán y San Pablo del cantón Otavalo; al Oeste con la delimitación territorial de la cabecera cantonal de Cotacachi y con la Parroquia San Juan de Ilumán del cantón Otavalo. | Esta parroquia es un importante tesoro cultural debido a su población indígena mayoritaria y sus habilidades artesanales únicas. En particular, destaca la producción de piezas de cerámica, textiles de cabuya y telares que son utilizados para la creación de ponchos, tapices, chalinas y sacos. |

| | | | |
|-----------------------------------|------------------|---|---|
| San José de Chaltura | 3429 habitantes. | La ubicación de esta parroquia es estratégica, ya que se encuentra a solo 3.5 km de la ciudad de Atuntaqui, a 12 km de la capital provincial y a 128 km de la capital ecuatoriana. Limita: al Norte con la parroquia de Urcuquí y en parte con la parroquia de Imbaya, al Este con la parroquia de Imbaya y con San Antonio del cantón Ibarra, al Sur con la parroquia de San Francisco de Natabuela; y al Oeste con la parroquia de Atuntaqui. | Su gastronomía tradicional (cuyes) y su tierra es prodigiosa, fértil, productiva, de grandes praderas y huertos, pero ahora está en auge el campo artesanal, agroindustrial, industrial, comercial, artístico como actividad turística. |
| San Francisco de Natabuela | 5174 habitantes. | Ubicada a 2,50 km de la capital provincial y a 174 km de la capital ecuatoriana. Limita: al norte con la parroquia de San José de Chaltura del Cantón Antonio Ante, al oeste con la delimitación territorial de la cabecera cantonal de Antonio Ante, al este con la parroquia de San Antonio del cantón Ibarra y al sur con las parroquias del Cantón Otavalo, principalmente San Pablo. | Las costumbres y tradiciones trasciende en múltiples expresiones, en la preparación de los alimentos, en la vestimenta, los juegos, en la agricultura y al trabajo cotidiano del pueblo indígena y mestizo que permiten ir fortaleciendo las relaciones inter-étnicas y facilitando la interculturalidad a favor del desarrollo de los pueblos. |
| Imbaya | 1340 habitantes. | Ubicada a 5 km de la capital provincial y a 9 km de la cabecera cantonal, ubicada en el extremo noroeste del cantón. Límite al norte con la delimitación territorial de la cabecera cantonal de Urcuquí, al sur con la parroquia de San Antonio del Cantón Ibarra, al este con la delimitación territorial de la cabecera cantonal de Ibarra y al oeste con la parroquia de San José de Chaltura del Cantón Antonio Ante. | Se caracteriza por su diversidad agrícola. La tradicional molienda y su trapiche de caña (fábrica casera de producción de panela) es un atractivo turístico relevante del sector ya que su ambiente es acogedor y muy singular. |

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Antonio Ante

El cantón Antonio Ante cuenta con barrios y comunidades rurales que se encuentran distribuidos en seis parroquias conformadas de la siguiente manera:

Tabla 4. Barrios y comunidades rurales del cantón Antonio Ante

| Barrios y comunidades de las parroquias Rurales del cantón Antonio Ante | | | | |
|---|------------------------|----------------|---------------------|-------------------------|
| Nro. | San Roque | Natabuela | Chaltura | Imbaya |
| 1 | Agualongo | Jerusalén | Loma de Ramirez | Barrio Central |
| 2 | Agualongo de Paredes | Central | Cobuendo | San Antonio |
| 3 | Esperanza de San Roque | La Tola | El Carmen | Cooperativa la Graciela |
| 4 | Hatun Rumi | Catabamba | El Incario | La Dolorosa |
| 5 | Pucara Alto | El Coco | El Rosario (comuna) | Las acacias |
| 6 | Pucara Centro | Cutzburo | La Violeta | San José de Monjas |
| 7 | Pucara Bajo | Palto | La Pradera | |
| 8 | San José de Cerotal | Flores Vásquez | Barrio Central | |
| 9 | Yana Loma | La Dolorosa | San Vicente | |

| | | | | |
|----|----------------|------------|------------------|--|
| 10 | La Esperanza | Los Óvalos | Santiago del Rey | |
| 11 | La Merced | | | |
| 12 | La Delicia | | | |
| 13 | San Agustín | | | |
| 14 | San Miguel | | | |
| 15 | Santa Bertha | | | |
| 16 | Santa Rosa | | | |
| 17 | Barrio Central | | | |

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Antonio Ante

3.2. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Dado que el proyecto requiere de un enfoque multidisciplinario que aproveche las fortalezas de cada método (cualitativo y cuantitativo), se adoptó un enfoque de investigación mixta, que tiene como objetivo determinar la pertinencia de la aplicación de un Modelo de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9000:2015 para los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del Cantón Antonio Ante.

Para lograr este objetivo, se utilizaron herramientas de recopilación de datos estadísticos y verificables, lo que permite diagnosticar, establecer y delimitar los componentes y elementos del problema planteado. Posteriormente, se proponen alternativas de solución a través de la medición, interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

(Rivero, 2008, pág. 20), define que, “la investigación documental se apoya en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística”.

Se consideró la investigación documental, por cuanto aporta a la obtención de información verídica y actualizada, contenida en normas internas y externas vigentes dentro del marco de instituciones de carácter público que permita encauzar la propuesta

motivo de estudio dentro de sus competencias y facultades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales.

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación exploratoria (Rivero, 2008, pág. 21), “tiene como propósito destacar aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior”.

En el contexto del proyecto, se aplicó una investigación exploratoria a fin de identificar aspectos fundamentales relacionados con la propuesta del Modelo de Gestión de la Calidad para los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del Cantón Antonio Ante. De esta manera, se busca diseñar y determinar técnicamente los procesos operativos para una institución pública y dar respuesta al problema planteado.

La investigación descriptiva según (Rivero, 2008, pág. 21), el objetivo es describir la estructura de los fenómenos y su dinámica, identificar aspectos relevantes de la realidad. Se pueden utilizar técnicas cuantitativas (test, encuesta...) o cualitativas (estudios etnográficos...).

Se aplicó la investigación descriptiva, que permitió recabar información que; a partir del análisis y valoración podremos determinar variables o características de la situación actual de la Institución, a fin de delimitar los elementos necesarios que debe contener el Modelo de Gestión de la Calidad, encaminados a lograr la eficiencia en la gestión institucional a través del establecimiento y documentación de procesos internos.

Es por ello se desarrolló una encuesta tanto para los conforman los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del Cantón Antonio Ante (Tesoreros/as, técnicos y personal de servicios), así como también para la ciudadanía a

fin de determinar la funcionalidad de las gestiones institucionales y la percepción de la ciudadanía frente a los servicios que brinda los GADPR.

La **investigación de campo** según (Rivero, 2008, pág. 21), “se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones”.

Se aplicó la investigación de campo ya que permitió a través del análisis de datos identificar y categorizar temas similares del problema de estudio para evidenciar los causales que direccionaran en enfoque estratégico a la búsqueda de las soluciones del problema planteado. Se utilizó como herramientas encuestas, fichas de observación, focus group y entrevistas (presidente y secretaria) de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del Cantón Antonio Ante.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población objeto de estudio está distribuida en las cuatro parroquias rurales del cantón Antonio Ante, las cuales se conforman de la siguiente manera:

Tabla 5. Servidores de los GADPR del cantón Antonio Ante

| Actores | PARROQUIAS RURALES | | | | TOTAL GENERAL |
|--------------------------------------|--------------------|----------------------------|----------------------|----------|---------------|
| | San Roque | San Francisco de Natabuela | San José de Chaltura | Imbaya | |
| Presidente | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Vocal | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Secretaria | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Apoyo Financiero | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Trabajadores de Campo | 6 | 4 | 2 | 2 | 14 |
| Chofer | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Conserje/Personal de Limpieza | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 14 | 11 | 8 | 7 | 40 |

Fuente: Investigación propia

Como se puede observar que la población comprende un número de 40 servidores de los cuatro (4) GADPR del cantón Antonio Ante. Es decir, cada GADPR cuenta con un presidente, máximo tres vocales de los cuales uno cumple las funciones de vicepresidente, una secretaria, personal de apoyo financiero administrativo, técnicos y promotores de proyectos (grupos vulnerables), trabajadores de campo como máximo, un chofer y un conserje/Personal de Limpieza.

3.4.2. Muestra

Se consideró como tamaño de la muestra 36 servidores exceptuando los presidentes ya que se aplicará otro tipo de instrumento, esto permitió aplicar una muestra probabilística a fin de seleccionar los datos de una manera aleatorio sistemático y por conglomerados y su probabilidad sea más coherente, como lo define (Otzen & Manterola, 2017).

Tabla 6. Muestra

| Formula: | Descripción: | Calculo: |
|--|--|---|
| $n = \frac{Z^2 pq N}{e^2(N-1) + (Z)^2 pq}$ | <p>n= Tamaño de la muestra</p> <p>e = Margen de error (Máximo recomendado 5%)</p> <p>n = Tamaño de la Población (36)</p> <p>p = Posibilidad que ocurra el suceso (0.85)</p> <p>q = Posibilidad que no ocurra el evento (0.15)</p> <p>Z = Nivel de confianza deseado. 1,96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)</p> | $n = \frac{(1,96)^2 0,85 * 0,15 * 42}{(0,05)^2 (42 - 1) + (1,96)^2 0,85 * 0,15}$ <p style="text-align: center;">n = 30</p> |

Fuente: Investigación propia

Para determinar el valor Z corresponde al 95% de confianza que se consideró una vez que la curva normal (1,96), expresando en desviaciones típicas, porcentaje de expectativa general al igual que el error estándar se estimó al 5%, considerado dentro de los parámetros normales ya que la diferencia entre la media muestral y la media de la población acepta el nivel de confianza estimado anteriormente

Con el apoyo de expertos que permitieron dar fiabilidad a cada instrumento se aplicó a los presidentes de los GADPR una entrevista conformada con 9 preguntas abiertas donde se abordó y se obtuvo suficiente información para contrastar, analizar e identificar de forma directa los datos de las falencias detectadas para el caso de estudio

Otro instrumento que se aplicó son las encuestas con 10 preguntas cerradas dirigidas a las secretarías, personal de apoyo financiero administrativo, técnicos y promotores de proyectos (grupos vulnerables), trabajadores de campo, choferes y conserjes/personal de Limpieza que permitió valorar los datos obtenidos.

Una vez recabada la información se clasificó, sistematizó y analizó los resultados de las encuestas a fin de determinar el nivel de conocimiento respecto a los procesos internos y sobre la aplicabilidad de la Norma ISO 9001:2015 en la generación de sus productos. Elementos que permitieron definir posibles escenarios sobre la aplicabilidad del Modelo de Gestión por Procesos en base a la Norma ISO 9001:2015 en los GADPR, donde se identifique los procedimientos, los niveles estratégicos, la trazabilidad con las unidades, tiempos de cumplimiento.

Como metodología se utilizó el ciclo de Deming instrumento que representa un proceso integral, sistemático y continuo que a través del establecimiento de indicadores que permita tomar decisiones acertadas sin perjuicio de la generación de valor agregado factores definitivos el éxito.

3.5. CONSIDERACIONES BIOÉTICAS

La presente investigación involucra análisis e interpretación de datos informativos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del Cantón Antonio Ante, obtenidos mediante revisión documental interna e investigación de campo, por cuanto es necesario aplicar los principios bioéticos de beneficencia, justicia y autonomía,

enmarcados dentro de un código de ética que faculte la confidencialidad, objetividad y legitimidad de los mismos, respetando las instrucciones y restricciones del accionar de las autoridades de conformidad a sus facultades. Y con relación al estudio de las personas o grupos de personas se respetará los derechos constitucionales y éticos en un enfoque amplio, ya que el presente estudio es de carácter investigativo y no experimental.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

El análisis del diagnóstico situacional de los GADPR del cantón Antonio Ante se realizó desde dos enfoques por una parte la situación interna que se lo determinó a través de entrevistas aplicadas a los presidentes, vicepresidentes y secretaria – tesorera y mediante encuestas dirigidas a servidores y trabajadores. Por otra parte, el diagnóstico situacional externo se usó la herramienta PEST, que permitió realizar un análisis de la dimensión política legal, económica, social y tecnológica asimismo se utilizó el enfoque de la matriz de las cinco fuerzas competitivas de Michael Porter, para determinar su competitividad.

4.1.1. Análisis situacional interno

4.1.1.1. Análisis de la entrevista

La entrevista se direccionó a los presidentes de los GADPR del cantón Antonio Ante dando como resultado la siguiente información:

- 1. ¿El GAD Parroquial Rural al cual representa cuenta con una estructura orgánica y funcional que determine claramente responsabilidades en cargo y sus funciones?**

Todos los presidentes coinciden en la forma como está estructurada cada uno de los GAD's así como sus competencias de su gestión institucional enmarcados dentro del marco legal ya que hacen mención al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). No obstante, no cuentan con una estructura orgánica ni funcional interna que permita delimitar sus actuaciones como servidores públicos y poder

determinar una planificación basada en resultados e indicadores de cumplimiento, por cuanto es ambiguo la evaluación de los mismos.

Por otra parte, al no tener una estructura orgánica ni funcional definida no se puede realizar una trazabilidad de los procesos existentes (proceso- servidor), que permita generar valor agregado o retroalimentación en los procedimientos logrando resultados (servicios) más eficientes y de calidad para ser entregados a la ciudadanía.

2. ¿Los GADP Rurales del Cantón Antonio Ante trabajan de manera conjunta a fin de responder las necesidades de la ciudadanía?

Los presidentes coinciden que siempre buscan trabajar de manera mancomunada en beneficio de la ciudadanía, lo que les ha permitido coordinar y concretar acciones tal es el caso de que en todos los GAD's Rurales existen proyectos enfocados a grupos vulnerables y por otra parte ordenamiento territorial, mismos que se han llegado a consolidar mediante convenios marcos y específicos de cooperación interinstitucional entre las instituciones símiles.

No obstante, mencionan la existencia de actividades pendientes por concretar debido a desacuerdos, el trabajo individualizado de cada uno y el presupuesto siendo los más perjudicados la ciudadanía.

3. ¿Desde el ingreso de la solicitud cuanto es el tiempo estimado de respuestas a la ciudadanía?

Los presidentes de los GADs Rurales mencionan que no reciben peticiones frecuentes de la ciudadanía ni cuentan con un portafolio de servicios. En su lugar, se enfocan en cumplir con las competencias establecidas en el artículo 67 de la COOTAD, las cuales se relacionan con la expedición de acuerdos,

resoluciones, normativa y políticas. Sin embargo, en cuanto a la administración de servicios públicos, el literal e) del artículo 65 de la COOTAD establece que los GADs Rurales tienen la responsabilidad de gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que les sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno. Cabe destacar que, con la excepción del servicio de agua potable en las comunidades, que es administrado por las Juntas de Agua, los servicios públicos son administrados por el GAD cantonal.

Como peticiones por parte de la ciudadanía ingresan solicitudes de certificación de honorabilidad, iniciativas para la participación del fomento de la producción, la seguridad ciudadana, cultura y deporte, peticiones de promoción y coordinación de planes de desarrollo barriales y comunales.

4. ¿Cómo se lleva la gestión administrativo, financiero y operativo del GAD Parroquial Rural?

Los presidentes coinciden que la gestión administrativo, financiero y operativo se enmarcan en las establecidas por las entidades de control correspondientes de acuerdo al siguiente detalle:

Se da estricto cumplimiento a lo establecido en las normas generales y específicas y de conformidad al presupuesto asignado para cada GAD's se prioriza las necesidades básicas y se prioriza actividades prioritarias que se encuentren detalladas en el PDOT y contenidas en el POA y PAC.

En los aspectos operativos los presidentes mencionan no tener un modelo de gestión que permita de una manera adecuada definir el conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de la gestión interna de los GAD's Rurales que permitan conseguir resultados más eficientes y de calidad.

5. ¿Cómo mide los resultados de la gestión institucional del GAD Parroquial Rural?

Los presidentes mencionan que los resultados como institución lo miden a través de los proyectos desarrollados, ejecución presupuestaria y la percepción de la ciudadanía, consideran que la aceptación de la ciudadanía no es un 100% ya que existen desconformidades por sectores específicos que por diferentes situaciones se ha dificultado realizar obras. No obstante, se ocupan de toda la población a través de la generación de proyectos de desarrollo, fomento de la cultura y turismo comunitario.

6. ¿Las funciones de los servidores y trabajadores de los GADP Rural, están debidamente determinadas y sustentadas en manuales?

En uno de los cuatro GAD's Rurales existen en Reglamento de Orgánico, en el cual define cual es la estructura, pero no identifica las funciones específicas de cada unidad. Los demás presidentes mencionan no tener el instrumento ni legal ni técnico donde se determine las actividades de cada uno, más bien que se basan en las atribuciones establecidas en las normas generales y específicas, pero a nivel de agregadores de valor no lo disponen,

7. ¿Los funcionarios del GAD Parroquial Rural, con qué frecuencia son capacitados y orientados a los objetivos que persigue a institución?

Dentro de la planificación anual de capacitación se proyectan un número específico de acuerdo a las funciones que realizan y requieren actualizar información. Sin embargo, existe un aproximado de este año 2022, aún no han sido capacitados en temas técnicos.

8. ¿Cree que la percepción de los funcionarios del GAD Parroquial Rural, sobre la implementación de un modelo de gestión de calidad sea acogida de manera favorable?

Los presidentes coinciden al existir pocos servidores sería más manejable y el personal está siempre predispuesto a aprender, en este sentido consideran la implementación será acogida de manera favorable.

9. ¿Considera importante que el GAD Parroquial Rural, cuente con el modelo de gestión de calidad?

Todos los presidentes recalcan la importancia de que los GAD's Rurales cuenten con un modelo de gestión de la calidad más aun con enfoque en la norma ISO 9001:2015,

4.1.1.2. Análisis de la encuesta

Fue importante aplicar este instrumento a los servidores del GADPR del cantón Antonio Ante resultados que se muestran a continuación.

1. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos del GADPR?

Tabla 7 Conocimiento de la misión, visión y objetivos del GADPR

| ITEM | Frecuencia Relativa |
|-------|---------------------|
| SI | 10 |
| NO | 20 |
| TOTAL | 30 |

Fuente: Investigación propia

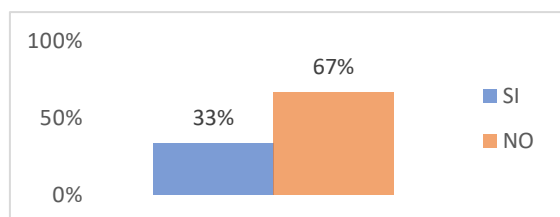


Figura 3. Conocimiento de la misión, visión y objetivos del GADPR

Fuente: Investigación propia

Análisis e Interpretación. - De acuerdo al análisis producto de la recopilación de información se puede identificar que la mayoría de la población desconoce el contenido de la misión, visión y objetivos de la institución provocando que las actividades cotidianas no se encuentren alineadas a la planificación estratégica institucional.

Por cuanto se ve la necesidad de formular y organizar la planificación estratégica y sus elementos, en los GAD's Rurales del cantón Antonio Ante que estén enfocados a una gestión institucional más eficiente logrando de esta manera que los servidores se sientan más comprometidos con sus actividades, consiguiendo mayor productividad y calidad en la generación de proyectos de desarrollo local, obras y servicios para la ciudadanía.

2. ¿Conoce usted la estructura orgánica y funcional del GDPR?

Tabla 8 Conocimiento de la estructura orgánica y funcional del GADPR

| ITEM | Frecuencia Relativa |
|-------|---------------------|
| SI | 9 |
| NO | 21 |
| TOTAL | 30 |

Fuente: Investigación propia

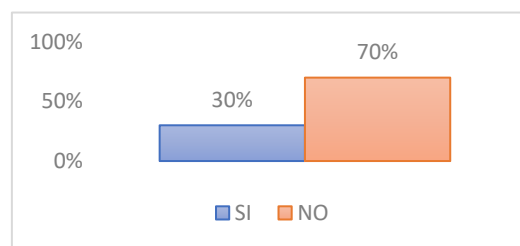


Figura 4. . Conocimiento de la estructura orgánica y funcional del GADPR

Fuente: Investigación propia

Análisis e Interpretación. - Se puede evidenciar que en gran parte de encuestados (70%) no tienen claro de la estructura funcional de la institución, provocando que los funcionarios desconozcan a detalle sobre los roles de cada uno debe desempeñar; por ello es necesario reforzar actividades de inducción

sobre las diferentes funciones enmarcadas dentro de sus competencias y habilidades.

El tener una estructura orgánica y funcional definida y puesta en conocimiento de los funcionarios de los GAD's Rurales del cantón Antonio Ante, evita duplicidad de funciones; ya que la misma define específicamente las responsabilidades y tareas de cada unidad, de tal manera que los flujos de comunicación y autoridad son claros (actividad-cargo) logrando la coordinación y orientación al cumplimiento de los objetivos.

3. ¿Desde su punto de vista cree que las labores ejecutadas por cada funcionario son realizadas de forma eficiente?

Tabla 9. Eficiencia de las labores ejecutadas por cada funcionario

| ITEM | Frecuencia Relativa |
|-------|---------------------|
| SI | 8 |
| NO | 22 |
| TOTAL | 30 |

Fuente: Investigación propia

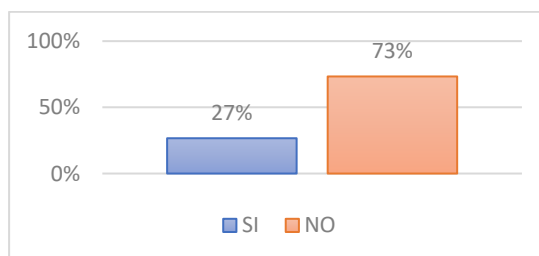


Figura 5. Eficiencia de las labores ejecutadas por cada funcionario

Fuente: Investigación propia

Análisis e Interpretación. - El 73% de los encuestados determinan que sus labores no son ejecutadas de forma eficiente, comprobando la existencia de un gran desconocimiento en la ejecución de las labores de cada funcionario de los GAD's Rurales del cantón Antonio Ante y en muchos casos se evidencia una deficiente relación interpersonal entre funcionarios.

La eficiencia y efectividad de los funcionarios radica en el flujo de comunicación entre autoridad y servidor misma que debe ser de forma adecuada, conocimiento pleno de sus actividades asignadas y objetivos y metas a conseguir.

4. ¿Considera que el GADPR cumple con todos los objetivos y metas?

Tabla 10. Cumplimiento de los objetivos y metas del GADPR

| ITEM | Frecuencia Relativa |
|-------|---------------------|
| SI | 15 |
| NO | 15 |
| TOTAL | 30 |

Fuente: Investigación propia

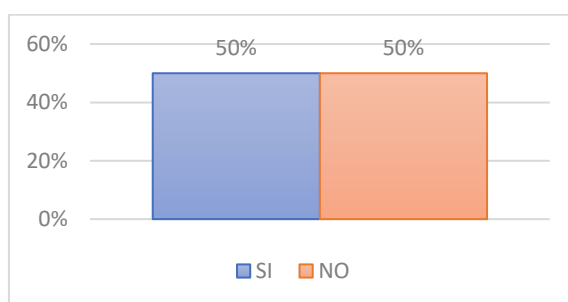


Figura 6. Cumplimiento de todos los objetivos y metas del GADPR

Fuente: Investigación propia

Análisis e Interpretación. - Los resultados son equitativos, es decir refleja un 50% tanto para el cumplimiento o no de los objetivos y metas institucionales por cuanto no se puede tener un pronunciamiento objetivo sobre este indicador, sobrevalorando que su cumplimiento es parcial.

El nivel de cumplimiento en todas las Instituciones es llegar a un 100% tratando de mitigar los factores externos que pudieran afectar su desempeño normal, es por ello la importancia de revisar, monitorear y medir los indicadores propuestos y su política establecida para el efecto, así poder determinar de manera descriptiva las metas alcanzadas.

5. ¿Continuadamente participan de capacitaciones?

Tabla 11. Frecuencia de capacitación de los servidores

| ITEM | Frecuencia Relativa |
|--------------|---------------------|
| SI | 13 |
| NO | 17 |
| TOTAL | 30 |

Fuente: Investigación propia

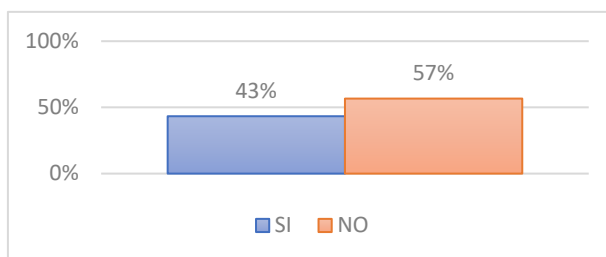


Figura 7. Frecuencia de capacitación de los servidores

Fuente: Investigación propia

Análisis e Interpretación. – La mayoría de los encuestados indica que no reciben capacitación, lo cual se considera un factor determinante para la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, aspecto relevante abordado en la presente investigación.

La capacitación desde cualquier enfoque es vital y necesaria para adquirir los conocimientos teóricos y prácticos y por ende aumentar el desempeño en las actividades de cada colaborador en la institución. Por ello es importante que los GAD's Rurales del cantón Antonio Ante encuentren mecanismos para incrementar la productividad, calidad en el trabajo generando en sus colaboradores habilidades y actitudes necesarias para conseguir un desempeño óptimo en sus actividades.

6. ¿Conoce usted si el GADPR mantiene un modelo de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015?

Tabla 12. Conocimiento de la existencia de un modelo de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en el GADPR

| ITEM | Frecuencia Relativa |
|-------|---------------------|
| SI | 0 |
| NO | 30 |
| TOTAL | 30 |

Fuente: Investigación propia

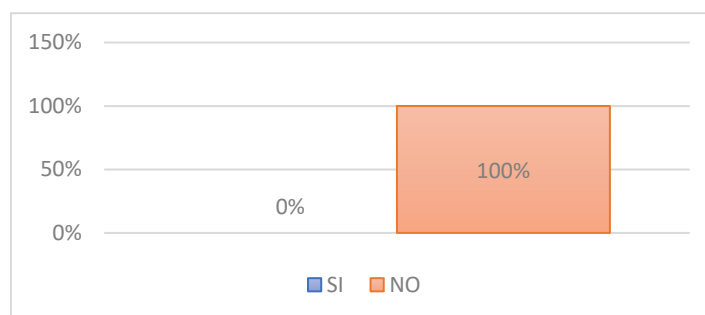


Figura 8. Conocimiento de la existencia de un modelo de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en el GADPR

Fuente: Investigación propia

Análisis e Interpretación. - El 100% de los encuestados ratifican la no existencia de un Modelo de Gestión por Procesos basado en la Norma ISO 9001:2015, lo que confirman la necesidad de plantearlo e implementarlo en cada GADRP del cantón Antonio Ante, mismo que garantice mejorar los procesos internos de las instituciones.

Con la implementación del mencionado MGP los GADPR Rurales estarán en la capacidad de prestar servicios de conformidad a los requisitos que requiere la Norma ISO 9001:2015 eficaces y de calidad, ya que al adoptar la norma un enfoque basado en procesos se enfoca en ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Hacer, Comprobar, Actuar), lo que permitirá dar respuesta a las

necesidades propias de la institución de manera oportuna por ende incrementa la satisfacción de los usuarios.

7. ¿Cree usted que la mejora continua, contribuye a la eficiencia de los procesos?

Tabla 13. La mejora continua en los procesos

| ITEM | Frecuencia Relativa |
|-------|---------------------|
| SI | 13 |
| NO | 7 |
| TOTAL | 30 |

Fuente: Investigación propia

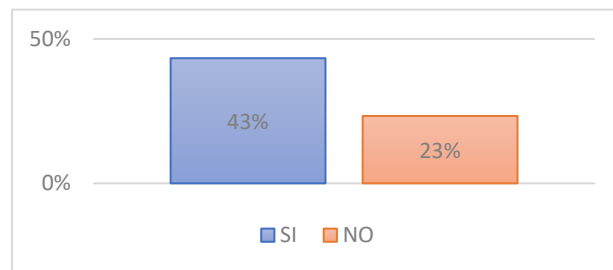


Figura 9. La mejora continua en los procesos

Fuente: Investigación propia

Análisis e Interpretación. - De los encuestados el 43% coinciden que la mejora continua contribuye a la eficiencia de los procesos, evidenciando la necesidad y por otra parte el claro conocimiento de la incidencia del mismo en la generación de sus productos y por ende prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.

Está comprobado si el personal trabaja de manera organizada reduce tiempos en cada actividad ya que garantiza el uso adecuado de los recursos, disminuye tiempos y en gran medida errores durante las operaciones; pues en si ese es el objetivo central de la mejora de procesos, saber detectar oportunamente los causales de ineficiencia, cuellos de botella y métodos obsoletos y estos a su vez convirtiéndoles mucho más simples y eficaces generando resultados de calidad.

8. ¿Conoce usted si el GADPR mantiene procesos definidos para cada actividad que se ejecuta?

Tabla 14. Existencia de procesos en el GADPR

| ITEM | Frecuencia Relativa |
|-------|---------------------|
| SI | 9 |
| NO | 21 |
| TOTAL | 30 |

Fuente: Investigación propia

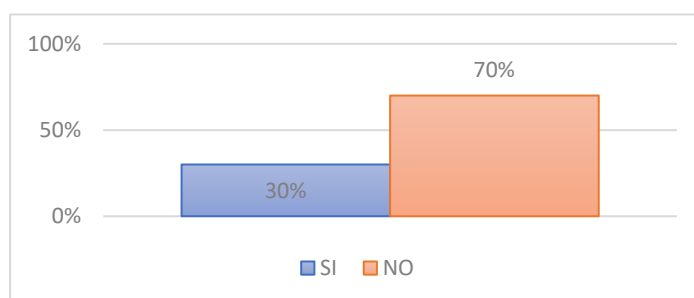


Figura 10. Existencia de procesos en el GADPR

Fuente: Investigación propia

Análisis e Interpretación. – Se puede observar que la mayoría de los encuestados mencionan que no conocen de los procesos de la Institución, denotándose la necesidad de un Modelo de Gestión por Procesos basado en las Normas ISO 9001:2015, que permita definir procesos con en cumplimiento de los estándares de calidad.

Al definir los procesos nos permite articular las actividades de manera coordinada, que a través de los mecanismos como seguimiento, evaluación y optimización se puede dar respuesta ágil y eficaz en el caso de detectar irregularidades que afecten a la calidad, por ello los procesos deben estar estructurados y definidos encaminados a obtener el mayor rendimiento de todos los elementos implícitos en el mismo.

9. ¿Cree usted que un Modelo de Gestión por Procesos basado en las Normas ISO 9001:2015 mejore la productividad del GADPR?

Tabla 15. Incidencia del Modelo Gestión por Procesos basado en las Normas ISO 9001:2015

| ITEM | Frecuencia Relativa |
|--------------|----------------------------|
| SI | 22 |
| NO | 8 |
| TOTAL | 30 |

Fuente: Investigación propia

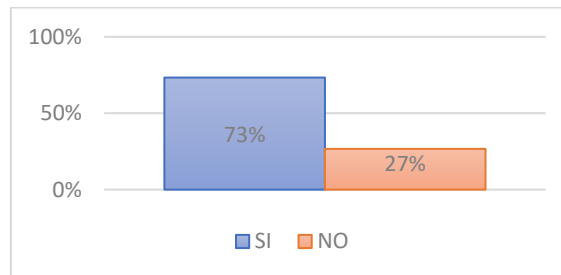


Figura 11. Incidencia del Modelo de Gestión por Procesos basado en las Normas ISO 9001:2015

Fuente: Investigación propia

Análisis e Interpretación. – De los encuestados el 84% confirman que un Modelo de Gestión por Procesos basado en las Normas ISO 9001:2015 mejorará la productividad de la institución, ya que permitirá una mejor organización y lleven a efecto de manera ordenada la planificación, ejecución, liderazgo, monitorea y evaluación de los niveles de desempeño tanto de las actividades como de las habilidades y destrezas de los funcionarios de cada GAD Rural del cantón Antonio Ante.

La productividad se mide por la capacidad de desarrollar más tareas en menor tiempo sin que esto implique la reducción de la calidad de los servicios entregados para lograr el objetivo es importante que los funcionarios deben tener claro las metas, estructura y sus responsabilidades así lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales, desde la perspectiva de orientación al servicio.

10. ¿Cree usted importante el GADPR cuente con un Modelo de Gestión por Procesos basado en las Norma ISO 9001:2015?

Tabla 16. Importancia de que el GADPR cuente con un Modelo de Gestión por Procesos basado en las Norma ISO 9001:2015

| ITEM | Frecuencia Relativa |
|--------------|----------------------------|
| SI | 30 |
| NO | 0 |
| TOTAL | 30 |

Fuente: Investigación propia

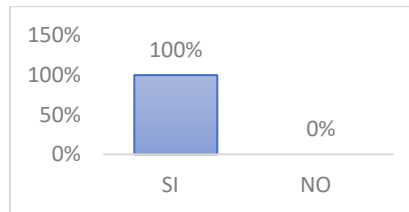


Figura 12. Importancia de que el GADPR cuente con un Modelo de Gestión por Procesos basado en las Norma ISO 9001:2015

Fuente: Investigación propia

Análisis e Interpretación. – La totalidad de los encuestados ratifican la importancia de contar con un Modelo de Gestión por Procesos basado en las Norma ISO 9001:2015 en los GAD´s Rurales del cantón Antonio Ante, que genere mayor productividad no solo en cada actividad, sino que también a nivel institucional.

Una adecuada aplicación del Modelo de Gestión por Procesos basado en las Norma ISO 9001:2015, permitirá aumentar satisfacción de los usuarios a través del cumplimiento de todos los objetivos institucionales donde se encuentran implícitas las necesidades de la sociedad en general, ya que todo esfuerzo realizado por cada servidor será encaminado a generar servicios que cumplan las normas legales y los requisitos establecidos en la ISO minimizando las improvisaciones debido a una excelente trazabilidad de todos los procesos, facultando actuar en situaciones adversas detectadas durante su aplicación identificados durante el seguimiento, control y la mejora continua de cada

proceso, traduciéndose en la generación de una alta productividad de cada GAD's Rural.

4.1.2. Análisis externo

La presente investigación se utilizó la técnica PESTEL (político, económico, social, tecnológico, ambientales y jurídicos) considerada como instrumento de planificación estratégica que nos permitió describir el entorno externo a través de los diferentes factores que pudieran influir en las GAD's Rurales.

Tabla 17. Análisis Externo

| | |
|-----------------|--|
| Político | Plan Nacional de Desarrollo Nacional |
| | Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) |
| | Políticas de gobierno central y sectorial |
| | Implementación de proyectos que promuevan el desarrollo de los GADPR |
| Económico | Decremento del PIB |
| | Inversión pública |
| | Deuda externa |
| | Riego país |
| | Reducción de presupuesto |
| Socioculturales | Calidad de vida |
| | Discriminación racial |
| | Nivel de empleo |
| | Imagen Institucional/servicio a la comunidad |
| | Oportunidades de empleo |
| Tecnológicas | Desarrollo tecnológico |
| | Tecnologías alternativas para el sector productivo. |
| | Facilidad de acceso tecnológico. |
| | Legislación asociada a la tecnología. |
| Ecológicas. | Cambio climático. |
| | Reciclaje |
| | Políticas Ambientales. |
| | Conciencia social ecológica. |
| Legales. | Constitución de la república del Ecuador. |
| | Código Orgánico de Organico Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). |
| | Código orgánico de planificación y finanzas públicas. |
| | Ley de las juntas parroquiales |

Fuente: Investigación propia

4.1.3. Matriz FODA

Posterior del análisis interno y externo de los GAD's Rurales del cantón Antonio Ante, se cuenta con todo el sustento para formular y estructurar la matriz FODA, mismo que de acuerdo a los criterios identificados se procedió a definir si las mismas son consideradas como fortalezas y debilidades que se enfocan en las capacidades internas de la institución u oportunidades y amenazas dentro de un ambiente externo.

Tabla 18. Matriz FODA

| Análisis Interno | D | Debilidades | F | Fortalezas |
|------------------|---|--|---|--|
| | 1 | No cuentan con un Modelo de Gestión por Procesos basado en las Norma ISO 9001:2015 | 1 | Los procesos administrativos y contables son coherentes y confiables. |
| | 2 | Inexistencia de un organigrama funcional. | 2 | Cuentan con un Plan de Desarrollo y ordenamiento territorial (PDyOT) debidamente actualizado. |
| | 3 | Escasa capacitación a los funcionarios | 3 | Disponen de un infocentro para servicio de la comunidad. |
| | 4 | Poca participación por parte de los moradores en las reuniones informativas. | 4 | Cuentan con Autonomía en la toma de decisiones. |
| | 5 | Inexistencia de un manual de funciones | 5 | Existen convenios interinstitucionales vigentes con Instituciones Públicas(Gobierno Provincial, Municipio de Antonio Ante, Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Ministerio de Economía de Inclusión y Económica Social), para obras y proyectos sociales. |
| | 6 | Deficiencias en la comunicación interna de los GAD's | 6 | Servidores comprometidos y abiertos al cambio |
| | 7 | Gestión no orientada a procesos | 7 | Conocimiento amplio de las atribuciones, funciones, competencias de la COOTAD. |
| Análisis Externo | A | Amenazas | O | Oportunidades |
| | 1 | Reducción de la asignación presupuestaria por parte del estado . | 1 | Excelente coyuntura política de todos los GAD's Rurales para un trabajo mancomunado |
| | 2 | Políticas de Austeridad del presupuesto | 2 | Existe predisposición de la comunidad para desarrollar proyectos |
| | 3 | Inconformidad de la ciudadanía a la gestión administrativa. | 3 | Articular y gestionar recursos en ONGs internacionales |
| | 4 | Situación económica del país. | 4 | Articulación acciones con otros GAD's |
| | 5 | Tasa de desempleo | 5 | Articular acciones con Instituciones de Educación Superior para el manejo de procesos. |
| | 6 | Limitado apoyo de las nuevas autoridades gubernamentales | 6 | Impacto Social de la gestión institucional |
| | 7 | Formulación o creación de nueva normativa legal | 7 | Apoyo del Consejo Nacional De Gobiernos Parroquiales Rurales Del Ecuador (CONAGOPARE) |

Fuente: Investigación propia

CAPÍTULO V

MARCO PROPOSITIVO

“MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PARROQUIALES RURALES DEL CANTÓN ANTONIO ANTE, PROVINCIA IMBABURA”.

5.1. INTRODUCCIÓN

El diseño del Modelo de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 se alinea con la normativa que regula la organización, competencias, facultades y funcionamiento de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Esto permitirá una articulación eficiente en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos a corto, mediano y largo plazo, mediante la distribución adecuada de los presupuestos asignados por el Estado. De esta manera, se podrán ofrecer a la ciudadanía proyectos sociales y servicios más eficientes, contribuyendo al desarrollo local y mejora la calidad de vida.

La gestión administrativa financiera institucional estará articulada en forma directa con las unidades que son parte del proceso, a través de una estructura orgánica y funcional adecuada que establezca funciones, procesos, procedimientos ordenados y coordinados, logrando así una trazabilidad coherente ya que genera seguridad a la hora de tomar de decisiones estratégicas y a la vez logra mejorar los niveles de productividad mediante la optimización de recursos humanos y financieros.

5.2. INFORMACIÓN GENERAL

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del cantón Antonio Ante, como organismos públicos que tienen como finalidad mejorar y fortalecer el desarrollo de las parroquias, desde sus enfoques de recreación, fomento económico, sociocultural y deportivo, proyectos de viabilidad y la gestión de los servicios públicos en coordinación con el GAD Municipal y las otras entidades de Gobierno.

5.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN

5.3.1. Misión

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del cantón Antonio Ante, son entidades de carácter público, encargadas de garantizar los derechos de la ciudadanía, mediante la prestación de servicios públicos ágiles y accesibles a través de una planificación eficiente, la implementación de políticas públicas y la optimización de los recursos disponibles con enfoque basado en procesos y estándares de calidad; promoviendo el desarrollo económico y sociocultural de la localidad.

5.3.2. Visión

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del cantón Antonio Ante, serán organismos públicos altamente competitivos y líderes en el desarrollo integral de sus territorios, con una cultura de gestión de la calidad para contribuir al fomento del desarrollo económico y sociocultural de su jurisdicción.

5.4. ORGANIGRAMA FUNCIONAL PROPUESTO

El artículo 66 de la COOTAD establece: *“La junta parroquial rural es el órgano de gobierno de la parroquia rural. Estará integrado por los vocales elegidos por votación popular, de entre los cuales el más votado lo presidirá, con voto dirimente, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia electoral. Para la elección del vicepresidente o vicepresidenta se observarán los principios de equidad y paridad de género”*.

Durante la visita in situ y mediante la aplicación de entrevistas, se identificó que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Rurales del cantón Antonio Ante han implementado una distribución de su Talento Humano acorde con lo establecido en el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización y de

conformidad con los perfiles profesionales necesarios para el pleno desarrollo de las actividades relevantes de cada área. En este contexto se propone:

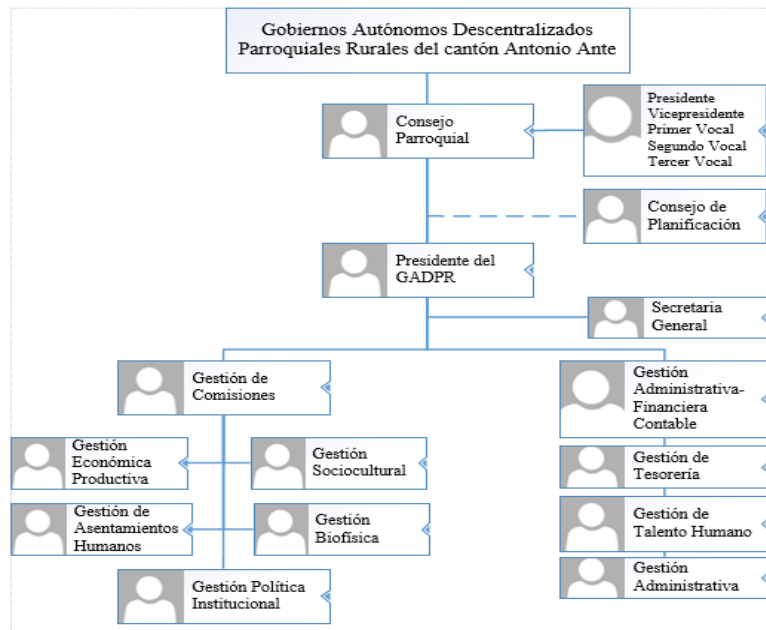


Figura 13. Organigrama propuesto

Fuente: Investigación propia

5.5.MAPA DE PROCESOS

Los GADPR del cantón Antonio Ante se encuentran enmarcados en los siguientes macroprocesos:

Tabla 19. Macroprocesos GADPR

| No. | UNIDAD A LA QUE PERTENECE | PUESTO INSTITUCIONAL |
|------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| PROCESOS GOBERNANTES | | |
| 1 | Ejecutivo | Presidente |
| 2 | Legislativo | Vicepresidente |
| 3 | Legislativo | Vocal |
| 4 | Legislativo | Vocal |
| 5 | Legislativo | Vocal |
| PROCESOS AGREGADOS DE VALOR | | |
| 6 | Comisiones Permanentes | Delegación de funciones |
| 7 | Comisiones Ocasionales | Delegación de funciones |
| PROCESOS DE APOYO | | |
| 8 | Administrativa | Secretaria General |
| 9 | Administrativa | Tesorera |
| 10 | Administrativo | Analista de Talento Humano |
| 11 | Operativo | Trabajador de Campo |
| 12 | Operativo | Chofer |
| 13 | Operativo | Conserje/Personal de Limpieza |

Fuente: Investigación propia

Al identificar la ausencia de un mapa de procesos el GADPR del cantón Antonio Ante, se propone la misma de conformidad al organigrama estructural propuesto, mismo que está constituido por:

Tabla 20. Mapa de Procesos del GADPR del cantón Antonio Ante

| Procesos Gobernantes | Procesos Agregados de Valor | Procesos de Apoyo |
|--|--|--|
| Direccionamiento estratégico Direccionamiento Operativo | Gestión Biofísica Gestión Económica Productiva Gestión de Asentamientos Humanos Gestión Sociocultural Gestión Política Institucional | Gestión administrativa y financiera contable |

Fuente: Investigación propia

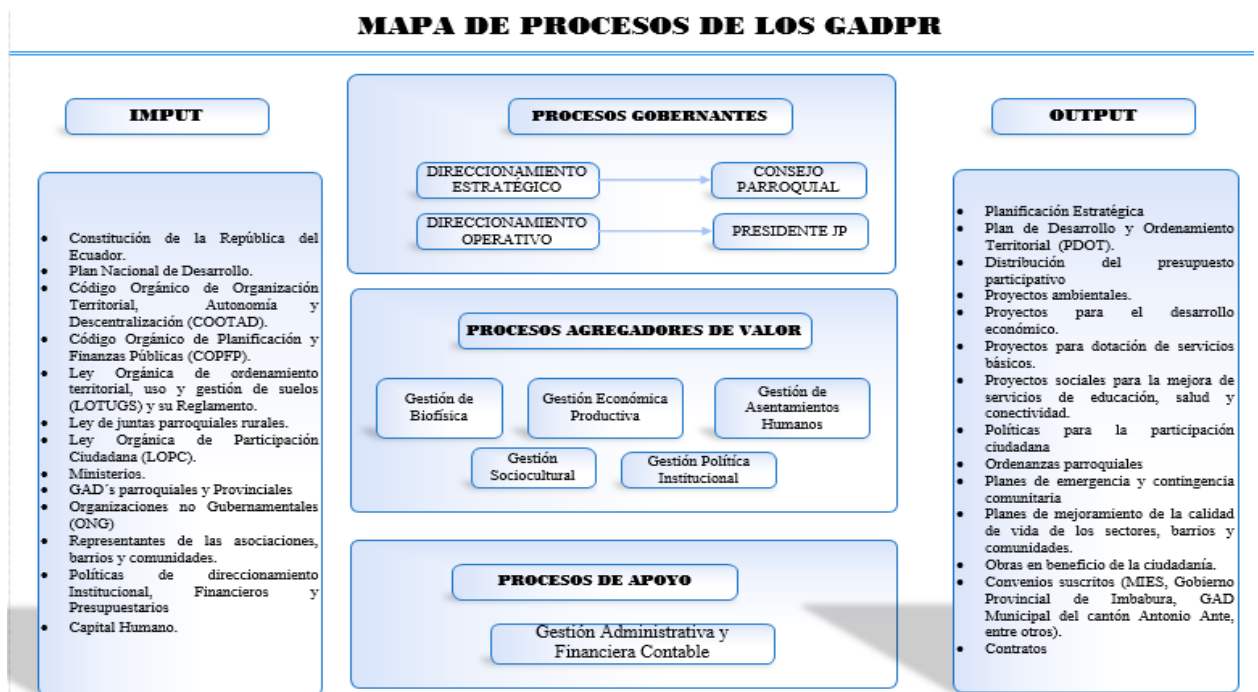


Figura 14. Mapa de procesos

Fuente: Investigación propia

5.6. CADENA DE VALOR

La (Norma Técnica para la Elaboración de los Instrumentos de Gestión Institucional de las Entidades de la Función Ejecutiva, 2021) define:

Artículo. 17.- De la Cadena de Valor. - Es el conjunto de procesos involucrados en la entrega de valor a los usuarios.

Describe lógicamente cómo se desarrollan los procesos de un sector o institución, buscando añadir en cada eslabón de la cadena un concepto de valor. La cadena de valor será definida en concordancia con las competencias, facultades y atribuciones para ella establecidas dentro del marco de los instrumentos creados para el efecto y bajo el enfoque de la política sectorial establecida.

En este sentido la cadena de valor se encuentra definido por cada uno de los macroprocesos de los GADPR que por un lado permiten definir las ventajas competitivas a la institución y por el otro sustentar las actividades que conlleven al cumplimiento de los estándares de calidad de los productos y servicios mismo que está constituido de la siguiente manera:

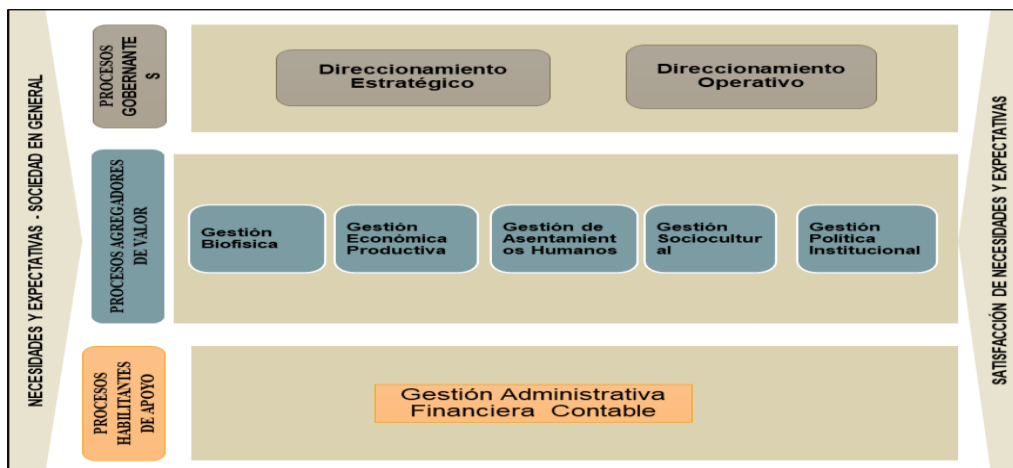


Figura 15. Cadena de valor

Fuente: Investigación propia

5.7. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

De acuerdo con lo establecido en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, y en concordancia con la Constitución de la República del Ecuador, se definen los siguientes principios y valores:

5.7.1. Principios

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) en su Artículo 3.- señala: **“Principios.** - *El ejercicio de la autoridad y las potestades públicas de los gobiernos autónomos descentralizados se regirán por los siguientes principios”*:

- a) **Unidad.** - *Los distintos niveles de gobierno tienen la obligación de observar la unidad del ordenamiento jurídico, la unidad territorial, la unidad económica y la unidad en la igualdad de trato, como expresión de la soberanía del pueblo ecuatoriano.*
- b) **Solidaridad.** - *Todos los niveles de gobierno tienen como obligación compartida la construcción del desarrollo justo, equilibrado y equitativo de las distintas circunscripciones territoriales, en el marco del respeto de la diversidad y el ejercicio pleno de los derechos individuales y colectivos.*
- c) **Coordinación y corresponsabilidad.** - *Todos los niveles de gobierno tienen responsabilidad compartida con el ejercicio y disfrute de los derechos de la ciudadanía, el buen vivir y el desarrollo de las diferentes circunscripciones territoriales, en el marco de las competencias exclusivas y concurrentes de cada uno de ellos.*
- d) **Subsidiariedad.** - *La subsidiariedad supone privilegiar la gestión de los servicios, competencias y políticas públicas por parte de los niveles de gobierno más cercanos a la población, con el fin de mejorar su calidad y eficacia y alcanzar una mayor democratización y control social de los mismos.*
- e) **Complementariedad.** - *Los gobiernos autónomos descentralizados tienen la obligación compartida de articular sus planes de desarrollo territorial al Plan Nacional de Desarrollo y gestionar sus competencias de manera complementaria para hacer efectivos los derechos de la ciudadanía y el régimen del buen vivir y contribuir así al mejoramiento de los impactos de las políticas públicas promovidas por el Estado ecuatoriano.*

- f) **Equidad interterritorial.** - *La organización territorial del Estado y la asignación de competencias y recursos garantizarán el desarrollo equilibrado de todos los territorios, la igualdad de oportunidades y el acceso a los servicios públicos.*
- g) **Participación ciudadana.** - *La participación es un derecho cuya titularidad y ejercicio corresponde a la ciudadanía.*
- h) **Sustentabilidad del desarrollo.** - *Los gobiernos autónomos descentralizados priorizarán las potencialidades, capacidades y vocaciones de sus circunscripciones territoriales para impulsar el desarrollo y mejorar el bienestar de la población, e impulsarán el desarrollo territorial centrado en sus habitantes, su identidad cultural y valores comunitarios”.*

5.7.2. Valores

- | | |
|--------------------|----------------------|
| a) Integridad | e) Legalidad |
| b) Honestidad | f) Transparencia |
| c) Compromiso | g) Trabajo en equipo |
| d) Responsabilidad | h) Respeto |

5.8. EJES ESTRATÉGICOS

- Gestión de Direccionamiento estratégico
- Gestión Direccionamiento Operativo
- Gestión Biofísica
- Gestión Económica Productiva
- Gestión de Asentamientos Humanos
- Gestión Sociocultural
- Gestión Política Institucional
- Gestión administrativa y financiera contable

5.9.OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Con base en el análisis FODA de los GADPR, se ha definido los objetivos estratégicos y estrategias con el fin de cumplir las metas y resultados esperados mediante la implementación del Modelo de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

5.9.1. Gestión de Direccionamiento Estratégico y Operativo

Tabla 21. Gestión de Direccionamiento Estratégico y Operativo

| OBJETIVOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO | COMPETENCIAS | EJE | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | ESTRATÉGIAS | METAS |
|---|---|---|---|--|---|
| OBJETIVO 14. Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control, con independencia y autonomía. POL 14.2: Potenciar las capacidades de los distintos niveles de gobierno para el cumplimiento de los objetivos nacionales y la prestación de servicios con calidad. | COOTAD Art. 64 j) Prestar los servicios públicos que les sean expresamente delegados o descentralizados con criterios de calidad, eficacia y eficiencia; y observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad previstos en la Constitución Art. 65 e) Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno | Gestión de Direccionamiento Estratégico y Operativo | Cumplir con los estándares de calidad en la gestión institucional que contribuya a la eficiencia y eficacia de los procesos de los GADPR del cantón Antonio Ante. | Fortalecer los convenios interinstitucionales o alianzas estratégicas (entidades, empresas, y asociaciones), para el desarrollo local. | Cumplir el 90 % de los objetivos planteados al año. |
| | | | | Implementar el Modelo de Gestión de la Calidad a fin de coordinar, dirigir, supervisar y controlar las actividades de los funcionarios del GADPR | |
| | | | | Establecer indicadores de eficiencia que permitan medir y evaluar de la planificación estratégica del GADPR | |
| | | | | Establecer mecanismos de capacitación para el personal de los GADPR. | |

Fuente: Investigación propia

5.9.2. Gestión Biofísica

Tabla 22. Gestión Biofísica

| OBJETIVOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO | COMPETENCIAS | EJE | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | ESTRATÉGIAS | METAS |
|---|--|-------------------|--|---|--|
| OBJETIVO 11. Conservar, restaurar, proteger y hacer un uso sostenible de los recursos naturales. POL 11.2: Implementar | COOTAD Art. 64 a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial parroquial, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de | Gestión Biofísica | Garantizar la conservación de la Biodiversidad natural con enfoque sostenible y sustentable en el marco de sus competencias. | Ejecutar proyectos de recuperación de áreas degradadas, de manejo y protección de ríos y quebradas. | Estudio de catastro aprobado por el consejo parroquial y comunicado oficialmente |
| | | | | Generar programas de monitoreo y gestión ambiental que permitan el tratamiento de aguas | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|-------------------|
| mejores prácticas ambientales con responsabilidad social y económica, que fomenten la concientización, producción y consumo sostenible, desde la investigación, innovación y transferencia de tecnología. | políticas públicas parroquiales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales; Art. 65 d) Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias, la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente: | | | residuales, conservación ambiental y gestión de desechos sólidos con el apoyo de las organizaciones e instituciones educativas | e a la ciudadanía |
| | | | | Establecer políticas que regulen las actividades de explotación y realización de un estudio de catastro que identifique áreas geológicas e hidrológicas mismos que sean comunicados a través de los canales de comunicación hacia las comunidades. | |
| | | | | Establecer campañas masivas sobre la importancia de la vida en todas sus formas. | |
| | | | | Incentivar a la ciudadanía al desarrollo investigativo-científico de las fuentes de agua que permita mitigar los efectos de la contaminación. | |

Fuente: Investigación propia

5.9.3. Gestión económica productiva

Tabla 23. Gestión económica productiva

| OBJETIVOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO | COMPETENCIAS | EJE | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | ESTRATEGIAS | METAS |
|---|---|-------------------|---|--|---|
| OBJETIVO 3. Fomentar la productividad y competitividad en los sectores agrícola, industrial, acuícola y pesquero, bajo el enfoque de la | COOTAD Art. 64 f) Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y propiciar la organización de la ciudadanía en la parroquia; | Gestión económica | Establecer una gestión institucional eficiente y eficaz mediante la optimización de los recursos, formación | Impulsar la política cero papeles en las instituciones promoviendo el uso de las herramientas tecnológicas en los procesos internos y externos agilizando tiempos de respuesta y optimizando recursos. | Definir espacios de comercialización de los productores |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| <p>economía circular.</p> <p>POL 3.2: Impulsar la soberanía y seguridad alimentaria para satisfacer la demanda nacional.</p> <p>POL 3.3. Fomentar la asociatividad productiva que estimule la participación de los ciudadanos, en los espacios de producción y comercialización.</p> <p>OBJETIVO 4. Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente.</p> <p>POL 4.1 Priorizar el gasto público para la atención en salud, educación, seguridad, con enfoque en los derechos humanos.</p> | <p>h) Articular a los actores de la economía popular y solidaria a la provisión de bienes y servicios públicos;</p> <p>k) Promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución, en el marco de sus competencias;</p> <p>Art. 65 f) Promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y demás asentamientos rurales, con el carácter de organizaciones territoriales de base;</p> <p>h) Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos.</p> | | <p>constante, tecnificación de los procesos, el desarrollo económico de todos los sectores productivos y con servicios internos y externos de calidad.</p> | <p>Fortalecer y promover la asociatividad de todos los sectores a fin de garantizar espacios para la producción y comercialización de sus productos y servicios de manera justa y sostenible.</p> | |
| | | | | <p>Impulsar el desarrollo de emprendimientos productivos y promover la diversificación de cultivos para la mejora de la economía de los habitantes</p> | |
| | | | | <p>Fomentar el turismo responsable y comunitario que permita aportar a la economía local y al fomento productivo.</p> | |
| | | | | <p>Establecer alianzas estratégicas y procesos para el asesoramiento técnico de todos los sectores de la Economía Popular y Solidaria y los emprendimientos e impulsar programas que permitan fortalecer las cadenas de producción sostenible.</p> | |
| | | | | <p>Impulsar programas de educación financiera para fomentar acciones de emprendimiento e inversión</p> | |

Fuente: Investigación propia

5.9.4. Gestión sociocultural

Tabla 24. Gestión sociocultural

| OBJETIVOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO | COMPETENCIAS | EJE | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | ESTRATEGIAS | METAS |
|--|---|-----------------------|--|---|---|
| <p>OBJETIVO 5. Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la</p> | <p>COOTAD Art. 64 b) Diseñar e impulsar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus</p> | Gestión sociocultural | Fomentar e impulsar las capacidades, conocimientos y saberes ancestrales de la población a fin de involucrarse en el desarrollo de su territorio y | Fortalecer alianzas estratégicas para garantizar el acceso adecuado de los servicios a la sociedad con énfasis en los grupos de | Definición de espacio público o instalaciones para uso público para fines educativos y culturales |

| | | | | |
|--|---|--|---|--|
| <p>inclusión social..</p> <p>POL 5.1: Promover el ejercicio de derechos y la erradicación de la pobreza con énfasis en las personas y grupos de atención prioritaria.</p> <p>OBJETIVO 8. Generar nuevas oportunidades y bienestar para las zonas rurales, con énfasis en pueblos y nacionalidades</p> <p>POL 8.1 Erradicar la pobreza y garantizar el acceso universal a servicios básicos y la conectividad en las áreas rurales, con pertinencia territorial.</p> <p>POL 8.3. Desarrollar el sector turístico rural y comunitario a través de la revalorización de las culturas, saberes ancestrales y la conservación del patrimonio natural.</p> | <p>competencias constitucionales y legales;</p> <p>i) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad;</p> <p>Implementar planes y programas destinados a la prevención integral del fenómeno socioeconómico de las drogas, conforme con las disposiciones legales sobre esta materia y en el marco de la política nacional;</p> <p>Art. 65</p> <p>f) Promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y demás asentamientos rurales, con el carácter de organizaciones territoriales de base;</p> <p>g) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias;</p> <p>y,</p> <p>h) Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos.</p> | <p>lograr el acceso a una atención integral de los grupos de atención prioritaria.</p> | <p>atención prioritaria.</p> | |
| | | | <p>Articular con las instituciones de Gobierno un adecuado manejo, distribución y control de la prestación de servicios y la atención a grupos de atención prioritaria.</p> | |
| | | | <p>Impulsar la creación de espacios o infraestructura de uso público para fines educativos y culturales para fomentar el desarrollo del territorio.</p> | |
| | | | <p>Impulsar campañas en coordinación con instituciones aliadas a fin de garantizar la salud sexual y reproductiva y la prevención del consumo de drogas generando un cambio de pensamiento cultural y social en la comunidad.</p> | |
| | | | <p>Fomentar cursos/ talleres de conocimiento técnico para mejorar los conocimientos y contribuir al desarrollo de la localidad.</p> | |
| | | | <p>Fomentar programas de identidad cultural a fin de revalorizar las culturas y saberes</p> | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | ancestrales como pilar fundamental para el impulso del turismo y conservación de las fuentes de ríos y quebradas fomentando la responsabilidad social. | |
|--|--|--|--|--|--|

Fuente: Investigación propia

5.9.5. Gestión Asentamientos Humanos

Tabla 25. Gestión Asentamientos Humanos

| OBJETIVOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO | COMPETENCIAS | EJE | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | ESTRATÉGIAS | METAS |
|---|--|--------------------------------------|---|--|--|
| <p>OBJETIVO 5. 5 Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social. POL 5.4: Promover el acceso al hábitat seguro, saludable y a una vivienda adecuada y digna.</p> | <p>COOTAD Art. 64 d) Elaborar el plan parroquial rural de desarrollo; el de ordenamiento territorial y las políticas públicas: ejecutar las acciones de ámbito parroquial que se deriven de sus competencias, de manera coordinada con la planificación cantonal y provincial: y, realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas; Art. 65 a) Planificar junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad el desarrollo parroquial y su</p> | <p>Gestión Asentamientos Humanos</p> | <p>Fomentar e impulsar las capacidades, conocimientos y saberes ancestrales de la población a fin de involucrarse en el desarrollo de su territorio y lograr el acceso a una atención integral de los grupos de atención prioritaria.</p> | <p>Garantizar la dotación de los servicios básicos a fin de mejorar su calidad de vida de forma planificada, ordenada y salvaguardando la seguridad integral de los mismos.</p> | <p>Establecer una política de ordenamiento territorial</p> |
| | | | | <p>Fortalecer las mingas comunitarias y barriales para la ornamentación de las parroquias y apoyar el mantenimiento de aceras, acequias, estadios, parques y caminos vecinales.</p> | |
| | | | | <p>Establecer políticas de ordenamiento territorial para el uso de espacios públicos para el expendio de alimentos procesados y no para mejorar el orden y limpieza de la parroquia a la vez contribuir al desarrollo de la localidad.</p> | |
| | | | | <p>Fortalecer obras de mantenimiento y mejoramiento de las vías secundarias y alternas.</p> | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad; | | | Establecer campañas de concientización e importancia del manejo de desechos a fin de generar conocimientos e iniciativas de nuevos emprendimientos | |
|--|---|--|--|--|--|

Fuente: Investigación propia

5.9.6. Gestión política institucional

Tabla 26. Gestión política institucional

| OBJETIVOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO | COMPETENCIAS | EJE | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | ESTRATEGIAS | METAS |
|---|---|--------------------------------|--|--|--|
| OBJETIVO 14. Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control, con independencia y autonomía. POL 14.2: Potenciar las capacidades de los distintos niveles de gobierno para el cumplimiento de los objetivos nacionales y la prestación de servicios con calidad. OBJETIVO 15. Fomentar la ética pública, la transparencia y la lucha contra la corrupción. POL 15.2 Impulsar el gobierno abierto | COOTAD Art. 64 d) Elaborar el plan parroquial rural de desarrollo; el de ordenamiento territorial y las políticas públicas: ejecutar las acciones de ámbito parroquial que se deriven de sus competencias, de manera coordinada con la planificación cantonal y provincial: y, realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas; e) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley; Art. 65 b) Planificar, | Gestión Política Institucional | Fomentar la participación de las organizaciones sociales y la ciudadanía en la construcción de las políticas públicas de los GADPR | Fortalecer alianzas estratégicas con instituciones similares, con organizaciones sociales y los dirigentes de las comunidades aledañas para garantizar la participación ciudadana. | Implementación del Modelo de Gestión de la Calidad |
| | | | | Fortalecer la institución a través de la planificación y distribución de la inversión pública económicamente sostenible y socialmente incluyente. | |
| | | | | Fortalecer la asociatividad y capacitación para la mejora continua de procesos de los GADPR. | |
| | | | | Fomentar el principio de calidad articulando el apoyo técnico y administrativo | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| que propicie la transparencia y el acceso de información oportuna y cercana a la ciudadanía. | construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales; | | | para reforzar la cadena de valor y la capacidad de gestión de los GADPR. Articular la suscripción de nuevos convenios y contratos interinstitucionales | |
|--|---|--|--|---|--|

Fuente: Investigación propia

5.9.7. Gestión administrativa y financiera contable

Tabla 27. Gestión administrativa y financiera contable

| OBJETIVOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO | COMPETENCIAS | EJE | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | ESTRATEGIAS | METAS |
|---|--|--|--|--|---------------------------------------|
| <p>OBJETIVO 4. Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente.</p> <p>POL 4.1: Priorizar el gasto público para la atención en salud, educación, seguridad, con enfoque en los derechos humanos.</p> | <p>Constitución de la República del Ecuador. Artículo 211. La Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.</p> <p>Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Artículo 1. Establecer y mantener, bajo la dirección de la Contraloría General del Estado, el Sistema de Control, Fiscalización y</p> | Gestión administrativa y financiera contable | Definir la estructura orgánica y funcional (funciones y niveles), que permita identificar acciones correctivas y preventivas de los procesos a través de una trazabilidad adecuada e identificación de la cadena de valor. | <p>Homologar y estandarizar los procesos administrativos para aumentar la transparencia, seguimiento y control de la ejecución presupuestaria y procedimientos operativos.</p> <p>Fomentar la capacitación con énfasis en la mejora continua a fin de adaptarse a cambios estructurales, procedimentales y reformas normativas sobre la regulación, competencias y control interno de los GADPR.</p> <p>Implementar políticas para regular y controlar el desarrollo organizacional de los GADPR</p> | Procesos homologados y estandarizados |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | Auditoría del Estado, y regular su funcionamiento, con la finalidad de examinar, verificar y evaluar el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de las instituciones del Estado y la utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos | | para viabilizar la gestión financiera, contable y el direccionamiento o estratégico | |
| | | | Implementar y actualizar las páginas web oficiales de los GADPR que promueva la transparencia y la participación ciudadana en los diferentes procesos sustantivos de los mismos. | |

Fuente: Investigación propia

5.10. CICLO DE DEMING O DE MEJORA CONTINUA

Se ha considerado determinar aspectos claves dentro del cumplimiento de los requisitos de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015:



Figura 16. Cumplimiento de requisitos

Fuente: Investigación propia

5.10.1. Planear

5.10.1.1. Organización y contexto

Análisis de las partes interesadas

Una vez analizado el contexto, es necesario identificar y definir las necesidades y expectativas de los stakeholders que influyen en el entorno de los Gobiernos Autónomos

Descentralizados Rurales del cantón Antonio Ante, estableciéndose de la siguiente manera:

Tabla 28. Análisis de las partes interesadas

| No. | GRUPO | PARTE INTERESADA | PROCESOS | REQUISITOS |
|-----|------------------------|--------------------------------------|---|--|
| 1 | Clientes | Usuarios-Sociedad | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portafolio de Servicios. ✓ Capacidad de respuesta a los requerimientos. ✓ Difusión de proyectos y programas ✓ Empatía -Satisfacción del usuario. ✓ Desarrollo de la comunidad (salud, educación, recreación). | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofrecer servicios de calidad con calidez a la ciudadanía. ✓ Cumplir con todos los requerimientos presentados en forma oportuna. ✓ Asesoría, asistencia técnica y fortalecimiento de las capacidades. ✓ Ejecutar programas de micro emprendimientos. ✓ Realizar ferias inclusivas. ✓ Implementar sistemas de seguridad ciudadana |
| 2 | Empleados | Servidores y Trabajadores | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación continua y adiestramiento adecuado. ✓ Responsabilidad Compromiso con la institución. ✓ Estabilidad laboral. ✓ Cultura organizacional | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutar los planes de capacitación al personal. ✓ Establecer una trazabilidad adecuada que relacione las tareas y las personas. ✓ Gestionar la utilización de nuevas tecnologías de la información. ✓ Promover el desarrollo del personal interno de acuerdo a sus capacidades y profesión. |
| 3 | Proveedor | Proveedores de servicios y productos | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transparencia en los procesos Igualdad de oportunidades Priorizar producción local | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofertar la adquisición bienes, servicios, obras y/o consultoría. ✓ Gestionar la conformidad de los términos contractuales. |
| 4 | Accionistas | Consejo Parroquial | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estricto cumplimiento de las competencias y atribuciones. Gestión Transparente. Ética | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir y asumir con eficiencia y eficacia las competencias y atribuciones que le corresponden por mandato legal |
| 5 | Competencia | Presidente GADPR | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo Comunicación Asertiva Dirigencia Profesional | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirigir el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. ✓ Gestionar el seguimiento de los planes y aporte para la mejora continua de los procesos. |
| 6 | Administración Pública | Entidades Gubernamentales | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de las normas específicas y generales (leyes, reglamentos, estatutos, etc.) en el ámbito de sus competencias. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser una organización eficiente con el cumplimiento de leyes, reglamentos, acuerdos, estatutos. |

Fuente: Investigación propia

5.10.1.2. Alcance Modelo de Gestión de la Calidad

El Modelo de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, está dirigido a todos los directivos, servidores y toda persona relacionada con el GADPR.

5.10.1.3. Liderazgo

Responsabilidades y competencias

Cargo: Presidente

El Artículo 70 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización define las atribuciones del presidente o presidenta de la junta parroquial de acuerdo al siguiente detalle:

- a) El ejercicio de la representación legal, y judicial del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;
- b) Ejercer la facultad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;
- 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;
- 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 rural;
- 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 traspasos de partidas 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 traspasos 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 traspasos 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.

Cargo: Vicepresidente

Artículo 71.- Reemplazo. - En caso de ausencia temporal mayor a tres días o definitiva de la presidenta o del presidente de la junta parroquial rural, será reemplazado por la vicepresidenta o vicepresidente; en caso de ausencia o impedimento de aquella o

aquel, le subrogará quien le siga en votación observando los principios de paridad y equidad de género.

- a) Asumir la representación legal, funciones y competencias del presidente de la Junta Parroquial en el caso de ausencia temporal o definitiva del titular.
- b) Participar en las delegaciones que le sean designadas por el Directorio.
- c) Coordinar y proponer proyectos al Directorio para su aprobación.
- d) Las demás que señale la máxima Autoridad, de acuerdo a la Ley y reglamentos.

Cargo: Secretario/a

Artículo 357.- Secretaria o Secretario:

“En el caso de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales, la secretaria o secretario o de ser el caso la secretaria-tesorera o el secretario-tesorero, será un profesional en el área relacionada con el cargo a desempeñar, designado por el ejecutivo; sin perjuicio de nombrar un secretario ad-hoc de entre sus vocales, si la situación financiera no le permite proceder con la respectiva contratación”.

- a) Asistir a las sesiones del Pleno del Consejo Parroquial y levantar las actas, acuerdos y resoluciones de las sesiones ordinarias y extraordinarias correspondientes con voz, pero sin voto.
- b) Constatar quorum, votación y proclamar resultados de las sesiones del Pleno del Consejo Parroquial, por disposición del Presidente o quien haga sus veces.
- c) Entregar a los miembros del Pleno del Consejo Parroquial, el orden del día con la documentación correspondiente sobre los asuntos a tratarse en las sesiones ordinarias con al menos con cuarenta y ocho horas de anticipación y 24 horas tratándose de sesiones extraordinarias, para su revisión.

- d) Custodiar, manejar y responsabilizarse del archivo (documentos, audios y/o videos) del Pleno del Consejo Parroquial y de la Junta Parroquial.
- e) Certificar los actos expedidos por el Pleno del Consejo Parroquial, así como las copias certificadas que sean legales y correctamente solicitadas, previa autorización del presidente.
- f) Por disposición del presidente coordinar y difundir por medios de comunicación local la convocatoria a Asambleas Parroquiales.
- g) Mantener actualizada la base de datos de las organizaciones sociales, directivas barriales-comunales y la agenda de reuniones de trabajo territorial entre dirigentes barriales, comunales, organizacionales y servidores del GAD Parroquial Rural según sus prioridades.
- h) Receptar, gestionar, atender y despachar las solicitudes provenientes de la comunidad, servidores internos e instituciones públicas y privadas con celeridad según el tipo de trámite o petitorio de forma cordial, oportuna y eficiente en sus diferentes modalidades; es decir de forma personalizada (directa) o a través de los medios de comunicación (teléfono, e-mail, entre otros);
- i) Comunicar y brindar soporte operativo a las gestiones del GADPR en el ámbito de sus competencias.
- j) Custodiar los bienes de la institución.

Cargo: Tesorero/a

Determinado en el Artículo 357 inciso segundo:

- a) Responsable del manejo, control y seguimiento del sistema financiero, contable y del portal de compras públicas del GADPR en estricto

cumplimiento a las normativas y lineamientos establecidos por las instancias competentes;

- b) Procesar pagos a proveedores y funcionarios del GADPR; previo al cumplimiento de los documentos habilitantes establecidos (actas de entrega parcial o definitiva; informes mensuales).
- c) Coordinar y supervisar al personal de servicios generales.
- d) Responsable del respaldo del archivo físico y magnético de los documentos e información financiera, contable, de secretaría y del portal de compras públicas del GADPR;
- e) Gestionar las obligaciones bancarias y el SRI; para lo cual registrará su firma conjuntamente con el presidente de la Junta Parroquial en las instancias correspondientes que les faculte suscribir todo documento habilitante en el marco de sus competencias.
- f) Realizar transferencias por sistemas de pagos interbancarios.
- g) Custodio y manejo de caja Chica.
- h) Emisión y control de salvo conductos.
- i) Elaborar el Plan Operativo Anual.
- j) Elaborar y presentar estados e informes financieros para la toma de decisiones del Pleno del Consejo Parroquial.
- k) Responsable de la revisión de todos los egresos previa la autorización del Presidente del GADPR;
- l) Fomentar y contribuir a un buen ambiente laboral entre todos quienes conforman la institución.
- m) Las demás que le asignen el presidente del GADPR.

Cargo: Vocales

Artículo 68.- Atribuciones de los vocales de la junta parroquial rural. - Los vocales de la junta parroquial rural tienen las siguientes atribuciones:

- a) Intervenir con voz y voto en las sesiones y deliberaciones de la junta parroquial rural;
- b) La presentación de proyectos de acuerdos y resoluciones, en el ámbito de competencias del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;
- 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;
- d) Fiscalizar las acciones del ejecutivo parroquial de acuerdo con el COOTAD y la Ley; y,
- e) Cumplir aquellas funciones que le sean expresamente encomendadas por la junta parroquial rural.

Cargo: Gestión Administrativa, financiera y contable.

Es responsable de supervisar y gestionar las áreas administrativas, financieras y contables de los GADPR, como se detalla:

- a) **Planificación financiera:** Desarrollar planes financieros a corto y largo plazo, estableciendo metas y estrategias financieras para el crecimiento y la sostenibilidad de la organización. Realizar análisis y proyecciones financieras para respaldar la toma de decisiones.
- b) **Gestión de tesorería:** Administrar los flujos de efectivo y los recursos financieros de la organización. Supervisar la gestión de cuentas bancarias, realizar previsiones de tesorería, controlar los saldos de efectivo y asegurar

que haya suficientes fondos disponibles para cubrir las obligaciones financieras.

- c) **Contabilidad y reporte financiero:** Supervisar y garantizar la adecuada gestión contable de la organización, asegurando el cumplimiento de las normas contables y los principios contables generalmente aceptados. Preparar y presentar informes financieros, estados financieros y reportes para la dirección y partes interesadas.
- d) **Control interno y auditoría:** Implementar y mantener un sistema de control interno efectivo para salvaguardar los activos de los GADPR y garantizar la integridad de los registros financieros. Coordinar auditorías internas y externas para evaluar y mejorar los procesos y procedimientos financieros.
- e) **Gestión de adquisiciones:** Coordinar los procesos de compras y contrataciones de los GADPR, asegurando la transparencia, eficiencia y cumplimiento de las normativas establecidas.
- f) **Supervisión de la gestión administrativa:** Supervisar las actividades administrativas de los GADPR, incluyendo recursos humanos, tecnología de la información, logística y servicios generales. Asegurar la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos y el cumplimiento de las políticas y regulaciones internas.

5.10.1.4. **Planificación**

Referencias normativas

ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad -Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2015- Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

5.10.1.5. **Tabla de referencias**

Tabla 29. Tabla de Referencias

| CONTENIDO | REFERENCIA |
|---------------------------------|-------------------|
| Información General | IG |
| Modelo de Gestión de la Calidad | MGC |
| Referencias Normativa | RN |
| Términos y Definiciones | TD |
| Política de Calidad | PC |
| Objetivos de Calidad | OC |
| Planificación | PL |
| Apoyo | AP |
| Operación | OP |
| Evaluación de Desempeño | ED |

Fuente: Investigación propia

5.10.1.6. **Términos y definiciones**

- **Eficiencia:** Nivel de cumplimiento entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.
- **Eficacia:** Nivel de cumplimiento de las actividades y logros planificados
- **Liderazgo:** Conjunto de habilidades que conllevan a influir sobre el individuo o grupos mediante una guía, orientación y comunicación asertiva al logro de una meta específica.
- **Modelo de gestión de la calidad:** Documento que contiene de técnicas y directrices de gestión que conlleven a la mejora continua de los GADPR.
- **Manual de procedimientos:** contiene información detallada, ordenada, sistemática e integral que describe todas las responsabilidades e instrucciones en cuanto a políticas, funciones, sistemas y procedimientos necesarios para la ejecución eficiente de las operaciones y actividades de los GADPR.

- **Objetivos de calidad:** Definición de acciones específicas y medibles que se deben ejecutar para alcanzar y determinar el grado de cumplimiento de la política de calidad y metas propuestas.
- **Políticas de calidad:** Documento que establece la ideología y compromiso que la organización asume para que los productos o servicios cuenten con criterios de calidad.

5.10.1.7. Identificación de los procesos

La identificación de los procesos partió de la delimitación de los macro procesos con sus respectivos procesos de gestión, agregadores de valor y de apoyo establecidos en concordancia con el organigrama estructural y de acuerdo a la Norma Técnica para la Elaboración de los Instrumentos de Gestión Institucional de las Entidades de la Función Ejecutiva se planteó la cadena de valor de los GADPR.

5.10.1.8. Acciones para mitigar los riesgos

Una vez identificado y entendido los problemas que pudieran surgir en todas las actividades operativas, a fin de tomar acciones preventivas y correctivas para reducir el impacto que pudieran provocar y afectar la satisfacción de las partes interesadas a través de sus productos finales, por lo que ha sido necesario plantear una matriz de riesgos.

Tabla 30. Acciones para mitigar los riesgos

| OBJETIVO DE CALIDAD | ACTIVIDAD | CONSECUENCIAS | TIPIFICACIÓN DEL RIESGO | GESTIÓN DEL RIESGO | RESPONSABLE |
|--|--|-------------------------------|-------------------------|---|------------------|
| Incrementar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación de servicios de forma ágil, oportuna y eficiente. | <ul style="list-style-type: none"> • Activar y actualizar la página web de los GADPR. • Habilitar plataforma tecnológica para trámites online. • Promover la política cero papeles a través del cumplimiento del Decreto Presidencial Nro. 981 - Del Gobierno Electrónico. • Implementar buenas prácticas en la administración con enfoque en calidad. | Inconformidad en los usuarios | Estratégico | Preventivo: Difundir información relevante en las páginas oficiales de los GADPP y generar respuestas de sus requerimientos con el uso de las TIC's para una | Presidente GADPR |

| | | | | | |
|---|--|---|-------------|--|--------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Implementar buzones de sugerencias. | | | atención más eficiente. | |
| Promover espacios de participación ciudadana para garantizar una respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios. | <ul style="list-style-type: none"> • Definir espacios de audiencia pública. • Fortalecer las asambleas ciudadanas. • Promover los mecanismos de participación ciudadana de conformidad a la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (LOPC). | Falta de atención y respuesta a los requerimientos críticos de la ciudadanía ya que el accionar del GADPR están mal direccionados | Estratégico | Preventivo: Trabajo en territorio a través de la formación de equipos de trabajo con cada organización, barrio o comunidad. | Presidente GADPR |
| Fomentar y ejecutar capacitaciones para la formación integral de los servidores y trabajadores de los GADPR. | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar capacitaciones orientadas a la consecución de los objetivos, funcionamiento, normas y políticas institucionales. • Ejecutar capacitaciones técnicas a fin de fortalecer los conocimientos y desarrollar habilidades de los puestos específicos. • Proporcionar un clima laboral satisfactorio y motivando para lograr que la supervisión y acciones de gestión sean más receptivas y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo. | No cumplimiento del Plan de Capacitación por ende desmotivación de los servidores y trabajadores de los GADPR | Operativo | Preventivo: Planificar sesiones de Focus Group para identificar las necesidades y pertenencia de los servidores y trabajadores hacia la Institución y a la vez identificar coach que permitan liderar grupos de trabajo, transmitiendo conocimiento. | Responsable de la Unidad |
| Implementar el Manual de Calidad, para garantizar la satisfacción de las partes interesadas a través del cumplimiento de los requisitos de los procesos establecidos. | <ul style="list-style-type: none"> • Definir un calendario de implementación del Manual de Calidad, en el que incluya responsables y tiempos. • Capacitar a los servidores sobre el manual, macro procesos, políticas y procedimientos de las actividades claves de la institución y específicas de cada unidad. • Presentar un Informe Técnico de Implementación para medir los resultados e impacto y a la vez establecer acciones de mejora continua definidos por la cadena de valor para alcanzar los objetivos institucionales. • Realizar retroalimentación de los procesos, políticas y procedimientos optimizados y ajustados a la mejora continua. | Inexistencia de indicadores de evaluación de la calidad del servicio | Estratégico | Correctivo: Compromiso del Consejo Parroquial en restaurar los procesos internos enfocados en una gestión de calidad | Consejo Parroquial |
| Dotar oportunamente a los servidores y trabajadores los materiales e instrumentos necesarios para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas institucionales y a la vez garantizar la calidad del servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una planificación mensual y anual de mantenimientos de espacios públicos que pidieran ser cubiertos con personal (trabajadores) de la institución. • Capacitar y crear recursos informáticos para el desarrollo de sus actividades, evitando tareas tediosas y desgastantes que no generan valor agregado. • Mejorar la productividad de los servidores y trabajadores dotándoles condiciones laborales óptimas (ubicación, iluminación, comodidad y | Incumplimiento en los objetivos y metas institucionales | Operativo | Correctivo: Crear una herramienta de gestión que permita evaluar de forma permanente las actividades realizadas | Responsable de la Unidad |

| | | | | | |
|---|---|--|-------------|---|------------------|
| | seguridad) en cumplimiento al Art. 228 del Reglamento LOSEP y un buen clima laboral que sea favorable para el desarrollo de la creatividad y la iniciativa. | | | | |
| Formular estrategias de mejora continua en los procesos para garantizar la calidad del servicio y por ende la satisfacción del usuario. | <ul style="list-style-type: none"> Definir una trazabilidad adecuada que tenga relación con su cargo y actividades a desarrollar como parte importante de las actividades para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Difundir internamente a todos los servidores de los GADPR el Manual de Calidad mediante circulares para su cumplimiento en el ámbito de sus competencias. En lugares estratégicos de los GADPR colocar información estratégica del Manual de calidad para conocimiento de todos los involucrados directa e indirectamente con la institución. Sistematizar y automatizar las actividades de la Institución evitando fricción entre compañeros de trabajo ya que estaría limitadas las funciones de cada uno. | Inexistencia de sinergia entre las personas, actividades y cargos. | Estratégico | Correctivo: Establecer lineamientos para establecer los cargos para cada uno de los puestos de trabajo, de conformidad a la norma legal vigente. | Presidente GADPR |

Fuente: Investigación propia

5.10.1.9. Apoyo

- Recursos**

Entendiéndose como recursos a todos los elementos que se necesiten para el logro de los objetivos para los GADPR se han centralizado y especificado los siguientes:

- Humanos:** Contar con personal calificado, idóneo para cada puesto de trabajo a fin de que las actividades se desarrollen con eficacia y eficiencia, propositivos, críticos y generadores de valor.
- Presupuestario:** Gestionar recursos por Autogestión que incremente el presupuesto y poder atender las necesidades urgentes de la ciudadanía, ya que la asignación es muy escasa.

- Infraestructura tecnológica: Implementar el uso de las TIC's, para agilizar las tareas operativas internas y entregar de los requerimientos de manera ágil y oportuna.

A fin de articular todas las acciones es importante que se fomente en los GADPR un ambiente laboral óptimo con las mejores condiciones, enfocados en una cultura organizacional con enfoque en calidad, que permita desarrollar su trabajo de calidad y todos contribuyan al cumpliendo los mismos objetivos y metas institucionales.

5.10.1.10. Comunicación

Los resultados de la comunicación tanto interna como externa al ser bien direccionada provee indicadores favorables para la gestión de la institución, por ello la necesidad de contar con un Plan Comunicacional donde establezcan lineamientos y directrices para lograr una comunicación fluida y eficiente con los siguientes elementos:

- Interrogantes: Que, cuando, a quien, como comunicar y el responsable.
- Medir: Valoración de los resultados y acciones de mejora

5.10.1.11. Proceso de Comunicación Interna de los GADPRP

Al respecto se presenta el proceso de una comunicación interna eficiente:

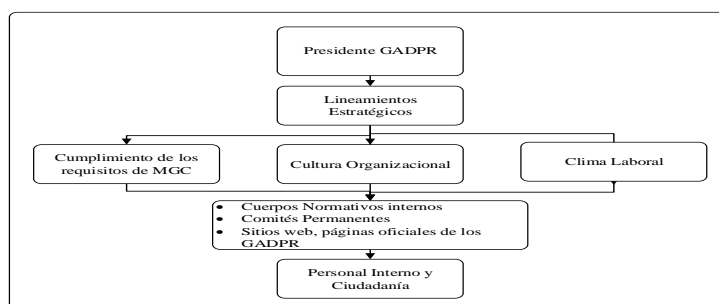


Figura 17. Proceso de Comunicación Interna de los GADPRP

Fuente: Investigación propia

Interpretación del proceso de Comunicación Interna de los GADPRP.

Una de las principales herramientas de la gestión institucional es la comunicación interna, por cuanto se busca encausar los canales adecuados de flujo de información que facilite y fortalezca la misma de manera oportuna, eficiente y eficaz, para mantener la correlación con todos los servidores.

El proceso de comunicación inicia con los lineamientos y directrices emitidas por el Presidente de los GADPR, alineadas al direccionamiento estratégico (visión, misión, valores, políticas, principios, etc.), cumplimiento de los requisitos del Modelo de Gestión de la calidad y tomando en cuenta la cultura organizacional y el clima laboral, factores indispensables para un adecuado funcionamiento de las actividades diarias realizadas por parte de los servidores sobre un contexto general de la institución en alcanzar un objetivo y/o meta específica, mismos que deben estar sustentados en documentos normativos estructurados con los aportes de todos quienes conforman la institución y difundidos o puestos en conocimiento para su cumplimiento.

Este flujo de información en cascada permitirá generar sentido de pertenencia y reconocimiento de los servidores internos de la institución, debido a que existirá confianza y un clima laboral idóneo, así asegurar la percepción y recepción de la comunicación por parte de los servidores. Por otra parte; se garantiza el intercambio de conocimientos a través de feedback logrando un trabajo coordinado entre todos sus miembros minimizando en gran medida, desinformación o retrasos en los procesos ya que guarden armonía con sus actividades.

5.10.1.12. Proceso de Comunicación Externa de los GADPRP

Al respecto se presenta el proceso de una comunicación externa eficiente:

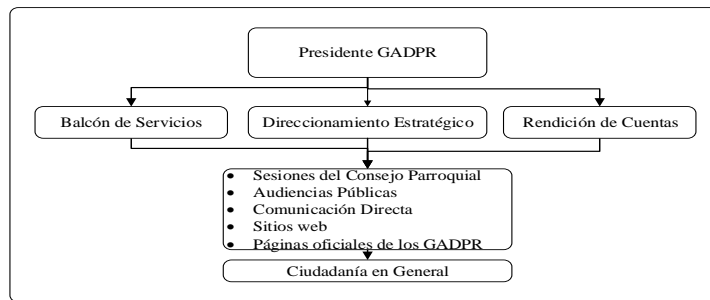


Figura 18. Proceso de Comunicación Externa de los GADPRP

Fuente: Investigación propia

Interpretación del proceso de Comunicación Externa de los GADPRP.

La comunicación externa como herramienta de gestión permite mantener o mejorar las relaciones con todas las partes interesadas que forman parte de la institución, ya que es considerada como un proceso comunicativo que puede ser formal o informal, directo o mediático, por ello la importancia de que la misma deba estar bien coordinada, direccionada y difundida para lograr un retorno armónico, eficiente y eficaz como sea posible, para crear un ambiente favorable para las relaciones públicas.

Basado en este criterio la comunicación externa inicia con el presidente del GADPR, quien desarrolla una estrategia efectiva para transmitir la información a compartir al público, misma que debe estar a través de los siguientes componentes: balcón de servicios, direccionamiento estratégico y rendición de cuentas, en el que trasmita la información actualizada, confiable, uniforme y estandarizada, aprovechando el entorno digital como los sitios web o redes sociales que abrieron una ventana al exterior mediante una difusión planificada, clara y oportuna esta articulación también se puede dar de manera directa, audiencias públicas y sesiones de consejo.

La importancia de implementar una comunicación externa efectiva es que se convierte en un medio que permite mantener comunicada e informado a la ciudadanía de la gestión institucional y a la vez se puede monitorear y valorar el impacto del mismo. Es necesario destacar que dentro del Plan Comunicacional se considere procedimientos del

manejo adecuado de comunicaciones en crisis que pudieran suscitarse o presentarse como un retorno de las difusiones realizadas (acusaciones o denuncias, accidentes, conflictos laborales, hechos ilícitos, rumores, conflictos), para una respuesta oportuna y eficaz.

5.10.1.13. Proceso de Capacitación Interna

La capacitación del personal interno tiene como objetivo actualizar y perfeccionar los conocimientos específicos o generales de los servidores por ende contribuye directamente a mejorar el desempeño laboral mismos que se encuentran reflejados en la entrega de los productos y servicios logrando así la calidad y eficiencia institucional.

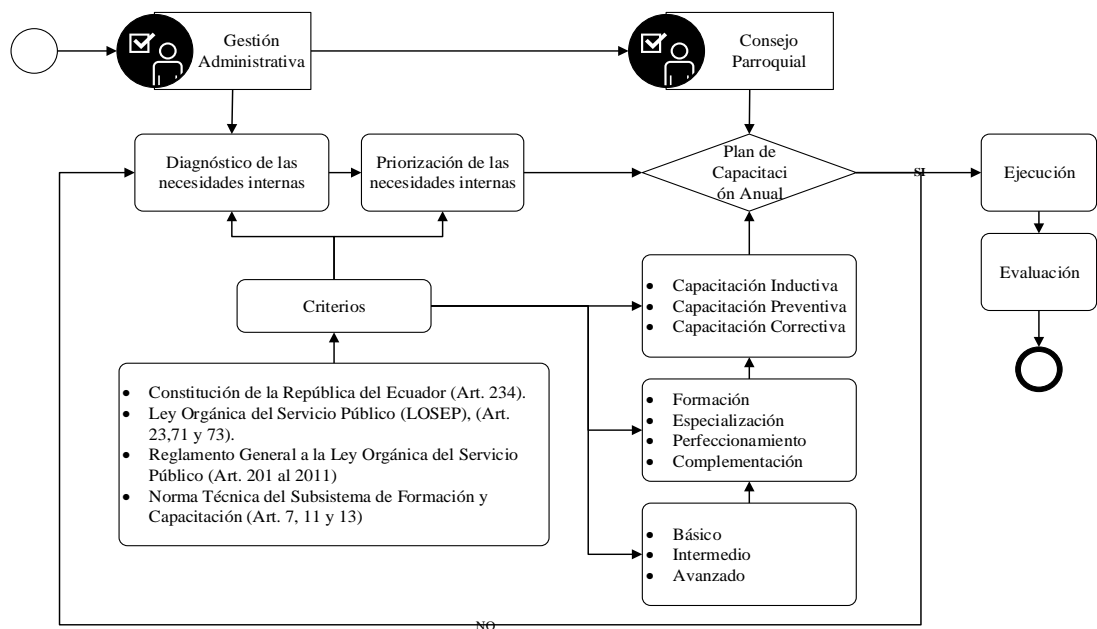


Figura 19. Proceso de Capacitación Interna

Fuente: Investigación propia

Interpretación del proceso de Capacitación Interna de los GADPRP.

El proceso inicia con el levantamiento de necesidades de capacitación de cada unidad administrativa considerando aspectos importantes tales como: áreas de mejora identificados en la evaluación y autoevaluación de desempeño, mejoras en la ejecución de procesos y nuevos proyectos que requerirán del fortalecimiento de capacidades, consolidándose en un diagnóstico institucional.

Partiendo del diagnóstico institucional, se procede a identificar y priorizar los temarios propuestos de acuerdo al nivel de impacto sobre las funciones esenciales de los GADPR, los objetivos y metas corporativas; donde se debe establecer el tipo de capacitación sea esta inductiva, preventiva o correctiva resultado de estas propuestas y mejoras en los procesos; así asegurar la calidad en sus actividades más aun cuando el servidor se mantiene al día con los avances tecnológicos ya que genera resultados más eficaces. Una vez aprobado el Plan se procede a ejecutar lo planificado de acuerdo a los lineamientos establecidos, cumplida la capacitación se procede a valorar y evaluar los resultados a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos en sus tareas diarias y puedan ser difundidos internamente.

5.10.2. Hacer

5.10.2.1. Operación

- **Control operacional**

Una vez identificado y definido el mapa de procesos de los GADPR es necesario una descripción metódica, ordenada y estructurada de todos los procesos a fin lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales. Es así que se procede a la caracterización de los procesos a fin de que nos facilite la descripción, gestión y control de los mismos a través de la identificación de los elementos esenciales resultantes del mapeo de procesos y registrados en la ficha correspondiente.

La caracterización permite una comprensión integral del objetivo de cada proceso e identifica los aspectos clave de cómo debe ejecutarse y poder establecer mecanismos de control, es por ello que en cumplimiento a lo que establece la norma 9001:2015 se procedió a la codificación de los procesos, procedimientos y manuales, con la

participación de las partes interesadas, así afianzar el compromiso y orientación a resultados de quienes ejecutan el proceso resultando lo siguiente:

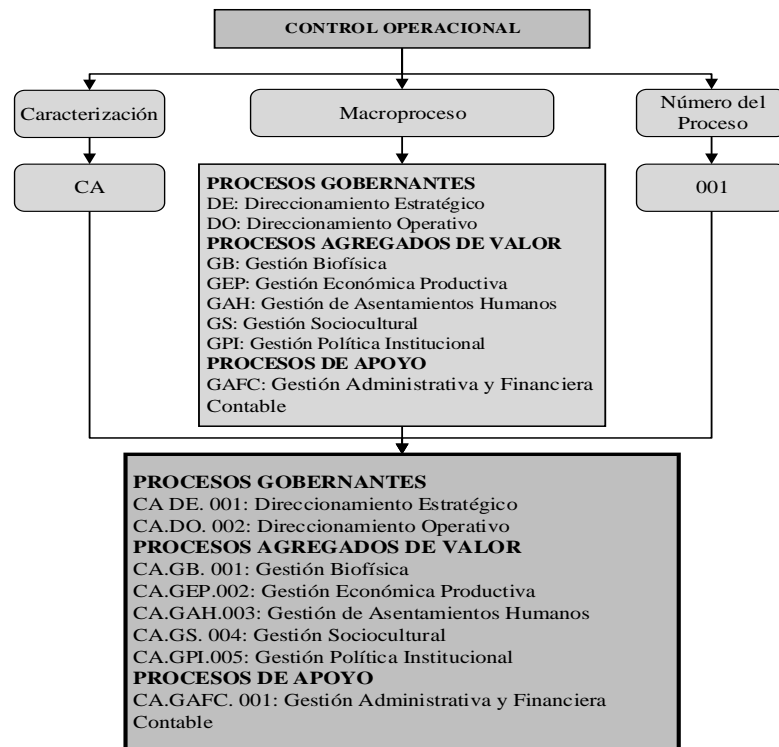


Figura 20. Control operacional
 Fuente: Investigación propia

5.10.2.2. Proceso

Un proceso es un conjunto de actividades parten de las «entradas», se transforman a través de actividades específicas, y generan las «salidas» tomando en cuenta la generación de valor en toda su cadena. Por ello el enfoque de procesos analiza la correcta ejecución de las tareas, para ello se debe identificar exactamente las entradas y requisitos que tiene cada uno y para poder alcanzar el resultado o salida esperado, por consiguiente, el manejo eficiente de cada uno de las etapas tendrá como resultado la satisfacción del usuario.



Figura 21. Flujograma de procesos

Fuente: Investigación propia

5.10.2.3. Procedimientos

Una vez identificado el proceso de cada gestión es procedente centrarnos en lo particular, es decir con la revisión e identificación de cada uno de los procedimientos que debe contener los siguientes apartados: Objetivo, alcance, responsable del documento, términos y definiciones, abreviaturas, detalle de actividades donde se generan documentos, formatos y registros, normativa base, histórico de cambios y anexos.

La codificación para los procedimientos es similar a la de la caracterización, con la modificación del tipo de documento, como se muestra:

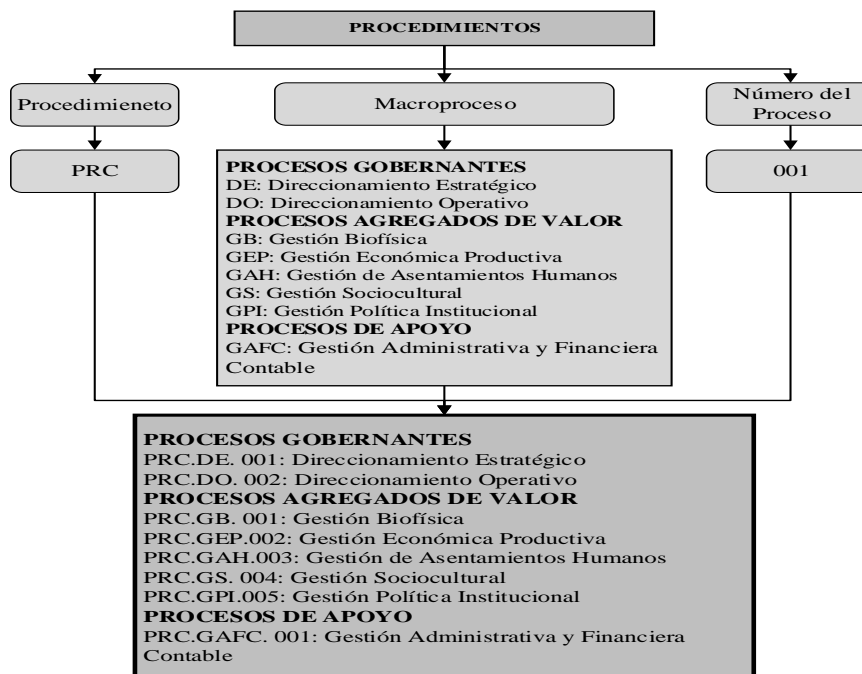


Figura 22. Procedimientos

Fuente: Investigación propia

Los procedimientos a largo del tiempo son susceptibles a mejorar por ello la especificación del responsable del documento y el historio de cambios esto permitirá un control adecuado de la documentación.

5.10.3. Verificar

5.10.3.1. Seguimiento, medición y evaluación del desempeño

- **Seguimiento y medición**

El seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos internos se miden a través de indicadores de gestión. En consecuencia, el establecimiento de los parámetros a medir, métodos de seguimiento, análisis y evaluación le corresponde al responsable de calidad conjuntamente con el Presidente del GADPR, resultados que deben conservarse como información documentada para asegurar que los mismos sean válidos y verificables, es así que se ha definido los siguientes aspectos:

5.10.3.2. Satisfacción al usuario Externo

De conformidad al Acuerdo No. MDT-2018-0041- Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, en cumplimiento al artículo 15 de los niveles de satisfacción de usuarios externos, se procederá por lo menos cada semestre del año a realizar encuestas de satisfacción sobre la calidad de los productos y/o servicios recibidos por parte de los usuarios externos, una vez consolidados serán revisados por el Consejo Parroquial y el responsable de la calidad a fin de tomar acciones correctivas o preventivas mismas que deben estar plasmado en los Planes de mejora de la gestión que serán analizados de forma anual.

Por otro lado, se implementará un buzón de sugerencias y reclamos en las instalaciones de los GADPR para identificar falencias de la gestión institucional.

5.10.3.3. Evaluación del desempeño del modelo de Gestión de la Calidad

Tabla 31. Evaluación del desempeño del modelo de Gestión de la Calidad

| EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL | Dimensión | Definición conceptual | Indicadores |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--|--|
| | 1. Alineación con el plan estratégico | La definición de las metas del talento humano debe estar alineada con la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad | Grado de alineación con la misión, visión y objetivos estratégicos |

| | | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD | 2. Apego con el modelo de competencias de la entidad | El instrumento de evaluación está relacionado con el modelo de competencias organizacionales y funciones. | Nivel de coherencia con las competencias del modelo |
| | 3. Instrumento de evaluación | Formato que servirá de instrumento para la recolección de la información para la evaluación de desempeño | Nivel de calidad del instrumento |

Fuente: Investigación propia

5.10.3.4. Auditoría Interna

Se propone realizar auditorías internas trimestrales para verificar que la información esté documentada y conducida correctamente; cada auditoría estará presidido por el Presidente del GADPR o su delegado y dos funcionarios responsables de calidad quienes tendrán la facultad de emitir informe de cumplimiento, de no conformidades detectadas y planes de mejora.

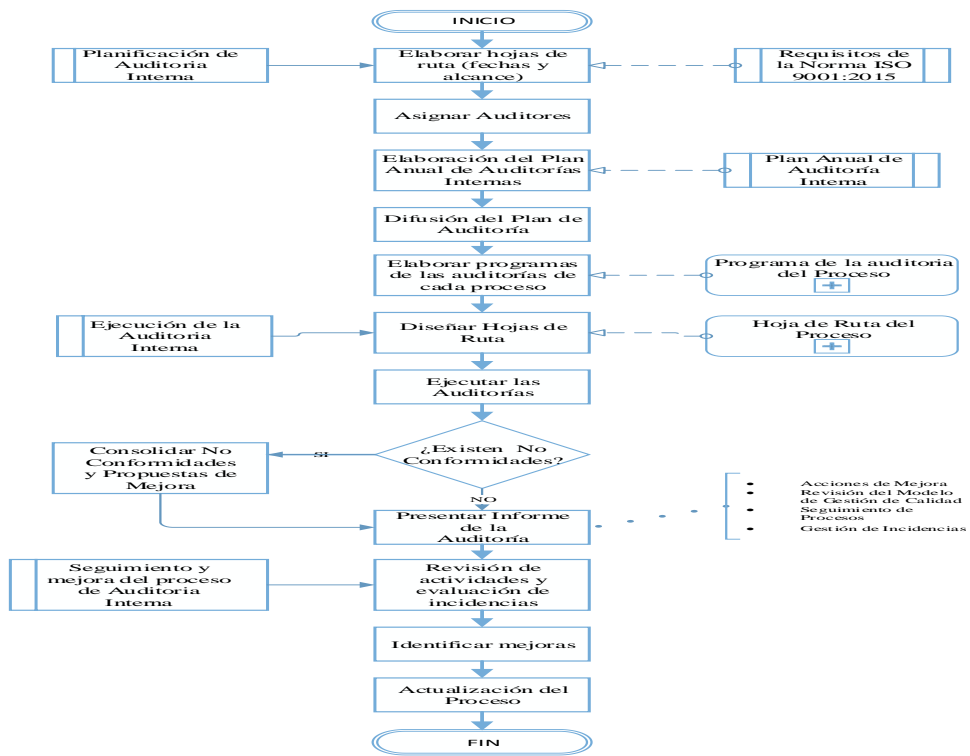


Figura 23. Auditoría interna

Fuente: Investigación propia

5.10.4. Actuar

5.10.4.1. Mejora continua

Los GADPR se regirán por un enfoque de mejora continua mediante la eficacia del sistema de gestión de la calidad, lo cual se logrará mediante la aplicación de un diagnóstico institucional permanente y objetivo. Esto permitirá que los procesos sean más efectivos, eficientes y cumplan con las necesidades institucionales. Por lo tanto, es importante realizar evaluaciones permanentes de los servicios y/o procesos internos para asegurar su mejora continua y la satisfacción de los usuarios, utilizando la optimización de procesos como herramienta clave para realizar cambios una vez que se hayan identificado oportunidades de mejora.

Asimismo, es importante establecer canales de comunicación directa con las Unidades con el fin de obtener retroalimentación o conocer las oportunidades de mejora ya que una vez identificadas se puedan ejecutarlas, mismas que deben incluir:

- Cumplimiento de los requisitos para mejorar los servicios, basados en las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Prevenir o reducir las no conformidades

5.11. INDICADORES DE GESTIÓN

5.11.5. Codificación de indicadores

Se plantea una codificación de los indicadores de gestión para una mejor comprensión, registro y documentación de acuerdo al siguiente detalle:

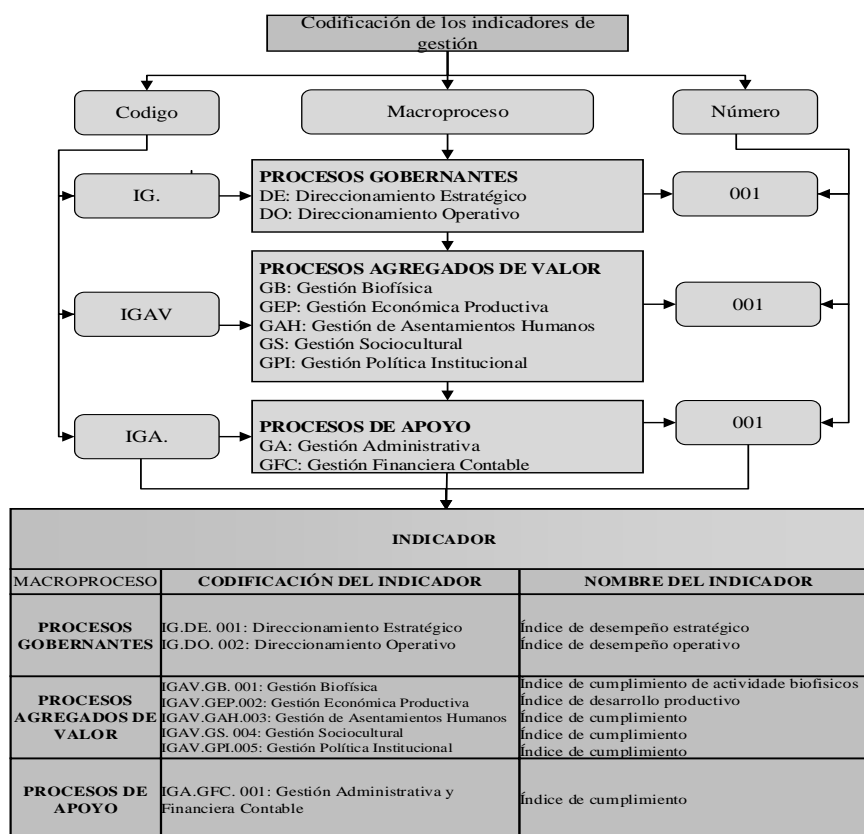


Figura 24. Codificación del Indicador

Fuente: Investigación propia

5.11.6. Fichas de los indicadores

Como instrumentos de evaluación y medición se plantea las fichas de indicadores para cada uno de los macroprocesos, que permitirán valorar el cumplimiento de los objetivos institucionales de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales del cantón Antonio Ante y coadyuvarán al informe anual de rendición de cuentas:

Ficha de Indicador - Dirección Estratégico

Tabla 32. Ficha de Indicador - Dirección Estratégico

| Logo Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural del cantón Antonio Ante FICHA DE INDICADOR - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|-----------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| Tipo de Proceso: | Estratégico: | <input checked="" type="checkbox"/> | Misional: | <input type="checkbox"/> | Apoyo: | <input type="checkbox"/> |
| Nombre del Proceso: | Dirección Estratégico | | | | Versión: | 1.0 |
| Indicador | Índice de desempeño estratégico | | | | Código: | IND. DE. 001 |
| Objetivo: | Medir el nivel de gestión en el desempeño estratégico del GADPR en función de sus competencias a fin de incrementar la efectividad en sus procesos institucionales | | | | Fecha de Emisión: | 26/3/2023 |
| Definición: | Corresponden a la ejecución y cumplimiento de los objetivos estratégicos, estrategias y tácticas planificadas dentro de la gestión estratégica institucional | | | | | |
| Metodología de Cálculo | Se calcula realizando la división del numerador (número de objetivos cumplidos) para el denominador (número de objetivos propuestos) | | | | | |

| | | | | |
|--|------------------------------------|----------------------|--|---|
| Fórmula de cálculo: | $IDE = \frac{NOC}{NOP} \times 100$ | | Donde: | IDE= Índice de desempeño estratégico NOC= Número de Objetivos Cumplidos NOP= Número de Objetivos Propuestos |
| Limitaciones Técnicas | Unidad de medida | Porcentual | Fuente de Datos | GAD Parroquial Rural |
| | Frecuencia de medición | Anual | Interpretación del Indicador | Determinar el nivel de cumplimiento de la meta planteada |
| | Disponibilidad de los datos | 2020-2023 | Responsable | Consejo parroquial |
| Nivel de degradación | Geográfico | GAD Parroquial Rural | General | Provincia de Imbabura/ Cantón Antonio Ante |
| Relación Instrumentos de Planificación Nacional | | | Plan Nacional de Desarrollo (ejes y objetivos) | |
| Elaborado por: | Revisado por: | | Aprobado por: | |

Fuente: Investigación propia

Ficha de Indicador – Direccionamiento Operativo


Tabla 33. Ficha de Indicador – Direccionamiento Operativo

| | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------|--|---|--------------------------|--------------------------|-----------------|-----|
|  Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural del cantón Antonio Ante FICHA DE INDICADOR – DIRECCIONAMIENTO OPERATIVO | | | | | | | | |
| Tipo de Proceso: | Estratégico: | <input type="checkbox"/> | Misional: | <input checked="" type="checkbox"/> | Apoyo: | <input type="checkbox"/> | Versión: | 1.0 |
| Nombre del Proceso: | Direccionamiento Operativo | | | | Código: | IND. DO. 001 | | |
| Indicador | Índice de desempeño operativo | | | | Fecha de Emisión: | 26/3/2023 | | |
| Objetivo: | Medir el índice de desempeño operativo del GADPR, mediante la evaluación de los procesos operativos, actividades y los resultados a fin para incrementar la efectividad en el ámbito de sus competencias | | | | | | | |
| Definición: | Corresponden a la ejecución y cumplimiento de las actividades planificadas establecidas en el marco de sus competencias y su nivel de gestión. | | | | | | | |
| Metodología de Cálculo | Se calcula realizando la división del numerador (número de actividades cumplidos) para el denominador (número de actividades propuestos) | | | | | | | |
| Fórmula de cálculo: | $IDO = \frac{NAC}{NAP} \times 100$ | | Donde: | IDO= Índice de desempeño operativo NAC= Número de actividades Cumplidos NAP= Número de actividades Propuestas | | | | |
| Limitaciones Técnicas | Unidad de medida | Porcentual | Fuente de Datos | GAD Parroquial Rural | | | | |
| | Frecuencia de medición | Anual | Interpretación del Indicador | Determina el nivel de cumplimiento de la meta planteada | | | | |
| | Disponibilidad de los datos | 2020-2023 | Responsable | Consejo parroquial | | | | |
| Nivel de degradación | Geográfico | GAD Parroquial Rural | General | Provincia de Imbabura/ Cantón Antonio Ante | | | | |
| Relación Instrumentos de Planificación Nacional | | | Plan Nacional de Desarrollo (ejes y objetivos) | | | | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | | | | Aprobado por: | | | |

Fuente: Investigación propia

Ficha de Indicador - Gestión Biofísica


Tabla 34. Ficha de Indicador - Gestión Biofísica

|  Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural del cantón Antonio Ante FICHA DE INDICADOR - GESTIÓN BIOFÍSICA | | | | | | |
|--|--|--|-------------------------------------|--|-----------------|-----|
| Tipo de Proceso: | Estratégico: | Misional: | Apoyo: | X | Versión: | 1.0 |
| Nombre del Proceso: | Gestión Biofísica | | | Código: | IND. BIOF. 001 | |
| Indicador | Índice de cumplimiento de actividades biofísicas | | | Fecha de Emisión: | 26/3/2023 | |
| Objetivo: | Medir el índice de cumplimiento de las actividades de la gestión biofísica a fin de incrementar las zonas de influencia | | | | | |
| Definición: | Corresponden a la ejecución y cumplimiento de las actividades planificadas por la Comisión Biofísica del GADPR. | | | | | |
| Metodología de Cálculo | Se calcula realizando la división del numerador (número de actividades cumplidos) para el denominador (número de actividades propuestos) | | | | | |
| Fórmula de cálculo: | $ICAB = \frac{NAC}{NAP} \times 100$ | | Donde: | ICAB= Índice de cumplimiento de actividades biofísicas NAC= Número de actividades Cumplidos NAP= Número de actividades Propuestos | | |
| Limitaciones Técnicas | Unidad de medida | Porcentual | Fuente de Datos | GAD Parroquial Rural | | |
| | Frecuencia de medición | Anual | Interpretación del Indicador | Determina el nivel de cumplimiento de la meta planteada | | |
| | Disponibilidad de los datos | 2020-2023 | Responsable | Consejo parroquial | | |
| Nivel de degradación | Geográfico | GAD Parroquial Rural | General | Provincia de Imbabura/ Cantón Antonio Ante | | |
| Relación Instrumentos de Planificación Nacional | | Plan Nacional de Desarrollo (ejes y objetivos) | | | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | | | Aprobado por: | | |

Fuente: Investigación propia

Ficha de Indicador - Gestión Económica Productiva

Tabla 35. Ficha de Indicador - Gestión Económica Productiva


|  Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural del cantón Antonio Ante FICHA DE INDICADOR - GESTIÓN ECONÓMICA PRODUCTIVA | | | | | | |
|---|---|------------------|---------------|---|-----------------|-----|
| Tipo de Proceso: | Estratégico: | Misional: | Apoyo: | X | Versión: | 1.0 |
| Nombre del Proceso: | Gestión Económica Productiva | | | Código: | IND. GEP. 001 | |
| Indicador | Índice de desarrollo productivo | | | Fecha de Emisión: | 26/3/2023 | |
| Objetivo: | Medir el índice de cumplimiento de las actividades de la gestión económica productiva a fin de incrementar el desarrollo local. | | | | | |
| Definición: | Corresponden a las actividades económicas de los pobladores, que requieren capacitación técnica y financiera para mejorar los procesos productivos y eficientes | | | | | |
| Metodología de Cálculo | Se calcula realizando la división del numerador (número de Proyectos Económicos cumplidos) para el denominador (número de Proyectos Económicos propuestos) | | | | | |
| Fórmula de cálculo: | $IDP = \frac{NPEE}{NPEP} \times 100$ | | Donde: | IDP= Índice de desarrollo productivo NPEE= Número de Proyectos Económicos ejecutados | | |

| | | | | |
|---|-----------------------------|--|---|---|
| | | | NPEP= Número de Proyectos Económicos Propuestos | |
| Limitaciones Técnicas | Unidad de medida | Porcentual | Fuente de Datos | GAD Parroquial Rural |
| | Frecuencia de medición | Anual | Interpretación del Indicador | Determina el nivel de cumplimiento de la meta planteada |
| | Disponibilidad de los datos | 2020-2023 | Responsable | Consejo parroquial |
| Nivel de degradación | Geográfico | GAD Parroquial Rural | General | Provincia de Imbabura/ Cantón Antonio Ante |
| Relación Instrumentos de Planificación Nacional | | Plan Nacional de Desarrollo (ejes y objetivos) | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | | Aprobado por: | |
| | | | | |

Fuente: Investigación propia

Ficha de Indicador – Sociocultural


Tabla 36. Ficha de Indicador – Sociocultural

| | | | | | | |
|---|--|--|---|---|------------------|-----|
|  Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural del cantón Antonio Ante FICHA DE INDICADOR - GESTIÓN SOCIOCULTURAL | | | | | | |
| Tipo de Proceso: | Estratégico: | Misional: | Apoyo: | X | Versión: | 1.0 |
| Nombre del Proceso: | Gestión Sociocultural | | | Código: | IND. GSC. 001 | |
| Indicador | Índice de cumplimiento | | | Fecha de Emisión: | 26/3/2023 | |
| Objetivo: | Medir el índice de cumplimiento de las actividades de la Comisión de Gestión Sociocultural en relación a los habitantes beneficiados | | | | | |
| Definición: | Corresponden a las actividades sociales desarrolladas en beneficio de la ciudadanía respecto a los servicios que le corresponden en el ámbito de sus competencias. | | | | | |
| Metodología de Cálculo | Se calcula realizando la división del numerador (número de personas beneficiadas con programas o proyectos) para el denominador (número total de población) | | | | | |
| Fórmula de cálculo: | $IC = \frac{NPB}{NTP} \times 100$ | Donde: | IC= Índice de cumplimiento NPB= Número de personas beneficiarias con programas o proyectos NTP= Número de Total de la población | | | |
| Limitaciones Técnicas | Unidad de medida | Porcentual | Fuente de Datos | GAD Parroquial Rural | | |
| | Frecuencia de medición | Anual | Interpretación del Indicador | Determina el nivel de cumplimiento de la meta planteada | | |
| | Disponibilidad de los datos | 2020-2023 | Responsable | Consejo parroquial | | |
| Nivel de degradación | Geográfico | GAD Parroquial Rural | General | Provincia de Imbabura/ Cantón Antonio Ante | | |
| Relación Instrumentos de Planificación Nacional | | Plan Nacional de Desarrollo (ejes y objetivos) | | | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | | | Aprobado por: | | |
| | | | | | | |

Fuente: Investigación propia

Ficha de Indicador – Gestión de Asentamientos Humanos


Tabla 37. Ficha de Indicador – Gestión de Asentamientos Humanos

|  Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural del cantón Antonio Ante FICHA DE INDICADOR - GESTIÓN DE ASENTAMIENTOS HUMANOS | | | | | | |
|---|--|--|---|---|---------------|--|
| Tipo de Proceso: | Estratégico: <input type="checkbox"/> | Misional: <input type="checkbox"/> | Apoyo: <input checked="" type="checkbox"/> | Versión: | 1.0 | |
| Nombre del Proceso: | Gestión de Asentamientos Humanos | | | Código: | IND. GAH. 001 | |
| Indicador | Índice de cumplimiento | | | Fecha de Emisión: | 26/3/2023 | |
| Objetivo: | Medir el índice de cumplimiento de las actividades de la Comisión de Asentamientos humanos para cumplir el objetivo estratégico. | | | | | |
| Definición: | Corresponde a las acciones ejecutadas de una eficiente planificación operativa respecto a los asentamientos humanos, movilidad, conectividad y energía en la parroquia | | | | | |
| Metodología de Cálculo | Se calcula realizando la división del numerador (número de personas beneficiadas con programas o proyectos) para el denominador (número total de población) | | | | | |
| Fórmula de cálculo: | $IC = \frac{NHAS}{NTP} \times 100$ | Donde: | IC= Índice de cumplimiento NHAS= Número de habitantes con acceso a servicios NTP= Número de Total de la población | | | |
| Limitaciones Técnicas | Unidad de medida | Porcentual | Fuente de Datos | GAD Parroquial Rural | | |
| | Frecuencia de medición | Anual | Interpretación del Indicador | Determina el nivel de cumplimiento de la meta planteada | | |
| | Disponibilidad de los datos | 2020-2023 | Responsable | Consejo parroquial | | |
| Nivel de degradación | Geográfico | GAD Parroquial Rural | General | Provincia de Imbabura/ Cantón Antonio Ante | | |
| Relación Instrumentos de Planificación Nacional | | Plan Nacional de Desarrollo (ejes y objetivos) | | | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | | | Aprobado por: | | |

Fuente: Investigación propia

Ficha de Indicador – Gestión Política Institucional

Tabla 38. Ficha de Indicador – Gestión Política Institucional


|  Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural del cantón Antonio Ante FICHA DE INDICADOR - GESTIÓN POLÍTICO INSTITUCIONAL | | | | | | |
|---|---|---|---|--------------------------|---------------|--|
| Tipo de Proceso: | Estratégico: <input type="checkbox"/> | Misional: <input type="checkbox"/> | Apoyo: <input checked="" type="checkbox"/> | Versión: | 1.0 | |
| Nombre del Proceso: | Gestión Política Institucional | | | Código: | IND. GPI. 001 | |
| Indicador | Índice de cumplimiento | | | Fecha de Emisión: | 26/3/2023 | |
| Objetivo: | Medir el índice de cumplimiento de las actividades de la Comisión de Gestión Político Institucional del GADPR | | | | | |
| Definición: | Corresponde al número de alianzas estratégicas suscritas y ejecutadas sean estos convenios y contratos efectuados por el GADPR | | | | | |
| Metodología de Cálculo | Se calcula realizando la división del numerador (número de convenios y contratos ejecutados) para el denominador (número de contratos ejecutados suscritos) | | | | | |
| Fórmula de cálculo: | $IC = \frac{NCCE}{NCCS} \times 100$ | Donde: | IC= Índice de cumplimiento NCCE= Número de convenios y contratos ejecutados NCCS= Número de convenios y contratos suscritos | | | |
| Limitaciones Técnicas | Unidad de medida | Porcentual | Fuente de Datos | GAD Parroquial Rural | | |

| | | | | |
|--|------------------------------------|--|-------------------------------------|---|
| | Frecuencia de medición | Anual | Interpretación del Indicador | Determina el nivel de cumplimiento de la meta planteada |
| | Disponibilidad de los datos | 2020-2023 | Responsable | Consejo parroquial |
| Nivel de degradación | Geográfico | GAD Parroquial Rural | General | Provincia de Imbabura/ Cantón Antonio Ante |
| Relación Instrumentos de Planificación Nacional | | Plan Nacional de Desarrollo (ejes y objetivos) | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | | Aprobado por: | |
| | | | | |

Fuente: Investigación propia

Ficha de Indicador – Gestión Administrativa y financiera contable

Tabla 39. Ficha de Indicador – Gestión Administrativa y financiera contable

| | | | | | | |
|---|---|--|-------------------------------------|--|--------------------------|----------------|
|  Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural del cantón Antonio Ante | | | | | | |
| FICHA DE INDICADOR - GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA CONTABLE | | | | | | |
| Tipo de Proceso: | Estratégico: | Misional: | Apoyo: | <input checked="" type="checkbox"/> | Versión: | 1.0 |
| Nombre del Proceso: | Gestión Administrativa y financiera contable | | | | Código: | IND. GAFC. 001 |
| Indicador | Índice de cumplimiento | | | | Fecha de Emisión: | 26/3/2023 |
| Objetivo: | Evaluar los índices de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales en el ámbito de sus competencias desde el enfoque de direccionamiento y gestión administrativa, financiera y contable. | | | | | |
| Definición: | Corresponde al número de ejecución de programas y proyectos efectuados por el GADPR e incrementar la satisfacción de los usuarios. | | | | | |
| Metodología de Cálculo | Se calcula realizando la división del numerador (número de convenios y contratos ejecutados) para el denominador (número de contratos ejecutados suscritos) | | | | | |
| Fórmula de cálculo: | $IC = \frac{NQ}{NTP} \times 100$ | | Donde: | IC= Índice de cumplimiento NQ= Número de quejas NTP= Número total de la población | | |
| Limitaciones Técnicas | Unidad de medida | Porcentual | Fuente de Datos | GAD Parroquial Rural | | |
| | Frecuencia de medición | Anual | Interpretación del Indicador | Determina el nivel de cumplimiento de la meta planteada | | |
| | Disponibilidad de los datos | 2020-2023 | Responsable | Consejo parroquial | | |
| Nivel de degradación | Geográfico | GAD Parroquial Rural | General | Provincia de Imbabura/ Cantón Antonio Ante | | |
| Relación Instrumentos de Planificación Nacional | | Plan Nacional de Desarrollo (ejes y objetivos) | | | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | | | Aprobado por: | | |
| | | | | | | |

Fuente: Investigación propia

5.12. SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD DE LOS GADPR DEL CANTÓN ANTONIO ANTE

Para poder determinar los indicadores y realizar el seguimiento de los objetivos de calidad se ha determinado un rango de gestión:

Tabla 40. Rango de Gestión de los indicadores

| Valoración | Rango de Gestión |
|------------|------------------|
| Deficiente | 0-70% |
| Aceptable | 71- 95 |
| Excelente | 96- 100% |

Fuente: Investigación propia

Para el efecto se ha planteado en su conjunto indicadores de carácter de Fortalecimiento Institucional:

Tabla 41. Indicadores de carácter de fortalecimiento

| No. | OBJETIVO DE CALIDAD | OBJETIVO DEL INDICADOR | FORMULA | TIPO DE INDICADOR | META | FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN |
|-----|---|---|--|-------------------|------|---------------------------|
| 1 | Incrementar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación de servicios de forma ágil, oportuna y eficiente. | Determinar el grado de satisfacción de los usuarios | Nro. de quejas resueltas /Nro. de quejas recibidas | eficacia | 95% | Semestral |
| 2 | Promover espacios de participación ciudadana para garantizar una respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios. | Determinar el nivel de participación ciudadana de la población | Nro. de solicitudes aceptadas /Nro. de solicitudes recibidas | eficacia | 95% | Semestral |
| 3 | Fomentar y ejecutar capacitaciones para la formación integral de los servidores y trabajadores de los GADPR. | Determinar el nivel de conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de los servidores y trabajadores de los GADPR. | Nro. de servidores y trabajadores capacitados /Nro. total de servidores y trabajadores del GADPR | eficacia | 95% | Anual |
| 4 | Implementar el Manual de Calidad, para garantizar la satisfacción de las partes interesadas a través del cumplimiento de los requisitos de los procesos establecidos. | Determinar el nivel de Implementación y resultados alcanzados | Modelo de calidad ejecutado/ Modelo de calidad aprobado | eficacia | 95% | Semestral |
| 5 | Dotar oportunamente a los servidores y trabajadores los materiales e instrumentos necesarios para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas institucionales y a la vez garantizar la calidad del servicio | Determinar el grado de cumplimiento de los estándares de calidad y cumplimiento de la misión, visión y objetivos | N.º de metas cumplidas/Nº metas planificados | eficacia | 95% | Anual |

| | | | | | | |
|---|---|---|--|------------|-----|------------|
| 6 | Formular estrategias de mejora continua en los procesos para garantizar la calidad del servicio y por ende la satisfacción del usuario. | Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos | N.º de propuestas ejecutados/Nº de propuestas planificadas | eficiencia | 95% | Trimestral |
|---|---|---|--|------------|-----|------------|

Fuente: Investigación propia

6. Conclusiones

El desarrollo de la investigación se basó en la recopilación de información a través de instrumentos que permitieron identificar el problema de los GAD Parroquiales Rurales del cantón Antonio Ante y determinar la necesidad de elaborar un Modelo de Gestión por procesos que dé respuesta al planteamiento formulado.

Por otra parte, la investigación teórica, permitió sustentar metodológicamente (legal y teórica), el desarrollo del presente trabajo, que a través del análisis y aplicación de conceptos se formuló el Modelo de Gestión por Procesos de los GAD Parroquiales Rurales del cantón Antonio Ante acorde a las necesidades institucionales.

Con respecto a la valoración del entorno (interno y externo), resultó que los GAD Parroquiales Rurales del cantón Antonio Ante, presentan deficiencias en sus procesos internos ya que de las cuatro parroquias no cuentan con una estructura funcional definida y no cuentan con un plan estratégico institucional.

La propuesta del Modelo de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para los GADPR del cantón Antonio Ante, engloba una estructura funcional, cadena de valor, mapa de procesos, valores, principios, diagramas de flujos, fichas técnicas de procesos, indicador para que la gestión por procesos sea evaluada periódicamente y se genere retroalimentación como base de la mejora continua de la organización.

7. Recomendaciones

Se recomienda que el GADRP mantenga constante actualización de la información, normativa legal y metodologías de planificación, para la construcción de planes y programas por ser un aspecto de vital importancia que permitirá tener una línea base sobre la cuál trabajar y avizorar los objetivos a conseguir

Se recomienda Implementar el Modelo de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, para asegurar la mejora continua y la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas mediante un sistema de gestión eficaz. Ya que la norma ISO 9001:2015 promueve una cultura de mejora continua, lo que implica identificar oportunidades de mejora en los servicios que se ofrecen a los ciudadanos. Y por otra parte el modelo de gestión de la calidad se centra en entender las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Es importante destacar que la implementación del Modelo de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 requiere un proceso de planificación, ejecución y seguimiento. Se recomienda contar con el apoyo de expertos en sistemas de gestión de la calidad para asegurar una implementación exitosa y obtener todos los beneficios que esta puede brindar a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del cantón Antonio Ante.

BIBLIOGRAFÍA

- Amaru, A. C. (2009). *Fundamentos de la Administración Teoría general y Proceso Administrativo*. México: Person Education.
- Asturias Corporación Universitaria. (2017). *Gestión por Procesos*. Obtenido de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2008). *Administración de la Calidad Total*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2012). *NORMALIZACIÓN. SERIE NORMAS ISO 9000*. Argentina: Universidad Nacional del Mar del Plata.
- Ceballos, K. I. (2019). *PROPUESTA DE UN REGLAMENTO ORGANIZACIONAL* .
- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización de Ecuador, C. (2010). Obtenido de <https://www.cpcas.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf> pag. 4-7.
- Coello, A. A. (2017). *La gestión de los procesos*. Obtenido de <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Constitución de la Republica del Ecuador. (julio de 2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Crosby, P. B. (1998). *QUALITY IS FREE. THE ART OF MAKING QUALITY CERTAIN*. MEXICO: McGRAW HILL BOOK COMPANY.
- Godoy, J. N. (2011). El capital humano en la atención al cliente. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*, 6/e. McGraw-Hill Interamericana.

ISO. (15 de 09 de 2015). NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015. Vernier, Geneva, Switzerland.

ISO 9001-2015. (s.f.). *Sistemas de Gesion de la Calidad - Requisitos*. Obtenido de http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf

Jaramillo, M. J. (2018). *Repositorio digital ESPOCH*.

Koneggi. (18 de Febrero de 2020). *Koneggi.com.ec*. Obtenido de <https://koneggi.com.ec/blog-iso/solo-859-empresas-tienen-certificacion-iso-9001-1>

LASSO, G. (2020). PLAN DE GOBIERNO 2021-2025. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Maldonado, J. A. (2011). *GESTIÓN DE PROCESOS*. Obtenido de file:///C:/Users/rpineda/Downloads/05_Gestion_de_procesos_o_por_procesos.pdf

Manuel García, P. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*.

Medina, F. L., Díaz, A. d., & Cardenas, C. R. (2017). SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001-2015: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INGENIERÍA DE CALIDAD PARA SU IMPLEMENTACIÓN. *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, Vol. 17 (1), Enero-Junio 2017, 63.

Ministerio del INTERIOR . (2019). *Reporte de Empresas de Seguridad Privadas COSP*. Quito: MI.

Ministerio del Interior. (2019). *Reporte de Empresas de Seguridad Privadas COSP*. Quito: MI.

Molina Ramírez, N. (2013). La bioética: sus principios y propósitos, para un mundo tecnocientífico, multicultural y diverso. *Revista Colombiana de Bioética*, 18-37.

Negrete, A. N. (2001). *Derecho Administrativo*. México: INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS.

Norma Técnica para la Elaboración de los Instrumentos de Gestión Institucional de las Entidades de la Función Ejecutiva, M. (8 de 09 de 2021). *Ministerio de Trabajo-ACUERDO No. MDT-2021-223*. Obtenido de Lexis

Palma, H. G., Sierra, D. M., & Arbelaez, D. C. (2015). *ENFOQUE BASADO EN PROCESOS COMO ESTRATEGIAS DE DIRECCIÓN PARA LAS EMPRESAS DE TRANSFORMACIÓN*. Cartegena: Universidad Libre.

Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Ediciones Shalom.

Vega, L. A., Builes, M. P., Torres, C. A., Becerra, M. I., Uribe, Ó. D., Soler, C. E., & Cortés, A. V. (2011). *Administración por Calidad*. Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.

LINKOGRAFÍA

- A. (04 de 09 de 2018). *isotools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- Asturias Corporación Universitaria. (2017). *Gestión por Procesos*. Obtenido de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf
- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización de Ecuador, C. (2010). Obtenido de <https://www.cpcas.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf> pag. 4-7.
- Coello, A. A. (2017). *La gestión de los procesos*. Obtenido de <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Constitución de la Republica del Ecuador. (julio de 2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Censos, I. (2010). Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos, I. (2021). Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- ISO 9001-2015. (s.f.). *Sistemas de Gesion de la Calidad - Requisitos*. Obtenido de http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf
- Koneggi. (18 de Febrero de 2020). *Koneggi.com.ec*. Obtenido de <https://koneggi.com.ec/blog-iso/solo-859-empresas-tienen-certificacion-iso-9001-1>

Martínez, I. N. (2018). *ISO 9001:2015*. Obtenido de https://www.academia.edu/39906555/ISO_9001_2015_Estudio

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

PEÑA, J. A. (2012). *repository.unilibre.edu.co/*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reglamento a La Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales. (s.f.). 2001. Obtenido de <https://pilalo.gob.ec/cotopaxi/wp-content/uploads/2020/03/REGLAMENTO-A-LEY-ORGANICA-DE-JUNTAS-PARROQUIALES.pdf>

Reglamento a La Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales. (s.f.). 2001. Obtenido de <https://pilalo.gob.ec/cotopaxi/wp-content/uploads/2020/03/REGLAMENTO-A-LEY-ORGANICA-DE-JUNTAS-PARROQUIALES.pdf>

Roger G. Schroeder, S. M. (2011). *Administración de Operaciones*. Obtenido de https://intercovamex.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion_de_operaciones-1.pdf

Sanz, J. B., Calvo, M. A., Pérez, R. C., Zapata, M. A., & Panchon, F. T. (09 de 2016). *GUÍA PARA UNA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS*. Obtenido de <https://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guiageestionprocesos.pdf>

Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (5 de Mayo de 2018). *normalizacion.gob.ec*. Obtenido de <https://www.normalizacion.gob.ec/mipymes-y-organizaciones-de-economia-popular-y-solidaria-son-una-pieza-clave-para-la-economia-del->

