



**Relación entre la Efectividad del Desempeño de los funcionarios del área de Presupuesto y Propuesta de una Arquitectura de Procesos, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi, año 2023.**

Bastidas Palma, Marlovi Mishell y Changoluisa Chicaiza, Tania Elizabeth

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Trabajo de unidad de integración curricular, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

Ph.D. Ing. Jiménez Silva, Erlinda Elisabeth. Msc

05 de marzo del 2024

Latacunga



## Plagiarism and AI Content Detection Report

TESIS BASTIDAS MARLOVI - TANIA CH...

### Scan details

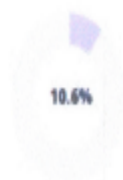
Scan time: March 7th, 2024 at 12:43 UTC      Total Pages: 148      Total Words: 36992

### Plagiarism Detection



Types of plagiarism		Words
Identical	4.5%	1656
Minor Changes	3.1%	1137
Paraphrased	1.4%	535
Omitted Words	0%	0

### AI Content Detection



Text coverage		Words
AI text	10.6%	3918
Human text	89.4%	33074

[Learn more](#)

Ph.D. Ing. Jiménez Silva, Erlinda Elisabeth. Msc

C. C.: 0501857106



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Certificación

Certifico que el trabajo de unidad de integración curricular: "Relación entre la Efectividad del Desempeño de los funcionarios del área de Presupuesto y Propuesta de una Arquitectura de Procesos, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi, año 2023" fue realizado por las señoritas Bastidas Palma, Marlovi Mishell y Changoluisa Chicalza, Tania Elizabeth, el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizada en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Latacunga, 05 de marzo del 2024

Ph.D. Ing. Jiménez Silva, Erlinda Elisabeth. Msc

C. C.: 0501857106



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

**Responsabilidad de Autoría**

Nosotras, Bastidas Palma, Marlovi Mishell y Changoluisa Chicalza, Tania Elizabeth, con cédulas de ciudadanía n° 0504192758 y 0503985764, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de unidad de integración curricular: **Título: Relación entre la Efectividad del Desempeño de los funcionarios del área de Presupuesto y Propuesta de una Arquitectura de Procesos, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi, año 2023,** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 05 de marzo del 2024

**Bastidas Palma, Marlovi Mishell**

C.C.: 0504192758

**Changoluisa Chicalza, Tania Elizabeth**

C.C.: 0503985764



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

### Autorización de Publicación

Nosotras Bastidas Palma, Marlovi Mishell y Changoluisa Chicaiza, Tania Elizabeth, con cédulas de ciudadanía n° 0504192758 y 0503985764, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de unidad de integración curricular: Título: Relación entre la Efectividad del Desempeño de los funcionarios del área de Presupuesto y Propuesta de una Arquitectura de Procesos, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi, año 2023, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra responsabilidad.

Latacunga, 05 de marzo del 2024

Bastidas Palma, Marlovi Mishell

C.C.: 0504192758

Changoluisa Chicaiza, Tania Elizabeth

C.C.: 0503985764

### **Dedicatoria**

Dedico este proyecto a Dios, por haberme llenado de bendiciones, amor, sabiduría y salud para lograr mis objetivos y culminar esta etapa en mi vida.

A mi abuelita Mamá Luchita, que ahora es una estrella brillante en el cielo y siempre está presente en mi corazón y mis sueños.

A mis padres Franklin Bastidas y Lourdes Palma quienes me han sabido guiar, aconsejar y motivar para alcanzar mis objetivos.

A la ñaña Jaque quien se ha preocupado, guiado, aconsejado y es mi segunda madre, quien me apoyado al 100% en todas mis decisiones, y a toda mi familia en general un agradecimiento profundo por lo bueno y lo malo, ya que ha contribuido para forjarme donde hoy estoy.

A mi esposo Sebastián Martínez, con quien empecé esta etapa universitaria, siendo jóvenes decidimos construir una familia y formar un hogar, él cual me dio a mis dos preciados hijos Nicolas y Jared, ustedes son mi vida y mi motor para progresar los amo a los tres.

Marlovi Mishell Bastidas Palma

## **Agradecimiento**

Mi profunda gratitud a la Universidad de las Fuerzas Armadas- ESPE extensión Latacunga, noble institución que me brindó la oportunidad de alcanzar mis sueños estudiantiles

A mi carrera de Contabilidad Auditoria, así como a cada uno de mis maestros quienes inculcaron en mí, el conocimiento y los valores para formarme en esta vida.

A nuestra tutora Ing. Elisabeth Jiménez, por guiarnos en la preparación del presente proyecto, además de los consejos y enseñanzas valiosas impartidas.

A mi querida amiga Tania Elizabeth Changoluisa Chicaiza, por haberme brindado su amistad, por compartir risas, lágrimas y consejos de vida y hoy ser mi compañera para alcanzar nuestro sueño anhelado.

Marlovi Mishell Bastidas Palma

### **Dedicatoria**

Mi investigación se la dedico en primer lugar a Dios que me ha brindado las fuerzas necesarias para seguir adelante y no rendirme durante todo el trascurso de mi carrera, por guiar mi camino, mis estudios, por brindarme sabiduría y permitirme obtener experiencias que me ayudaron a mejorar como persona.

A mis queridos padres que han sido el pilar fundamental en vida, quienes siempre me han apoyado, han estado ahí a mi lado en buenos y malos momentos, me han sabido aconsejar, brindarme amor, respeto e inculcarme valores, ellos que con su infinito amor siempre confiaron en mí y que con su esfuerzo me ayudaron a cumplir mis metas.

Y finalmente a mi hija que de manera inesperada llego a mi vida que todo lo que hoy me esfuerzo sea para darle una mejor vida que sepa que siempre estaré ahí y que día a día luchare por ser mejor que con la bendición de dios todo nos ira bien.

Tania Elizabeth Changoluisa Chicaiza



## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios y a mis padres por brindarme la vida, salud e inteligencia por su apoyo económico y moral que me ha ayudado a cumplir mi sueño de ser profesional.

Agradezco a mi madre María Elvia Chicaiza Jami quien ha sido fundamental en mi vida que me ha brindado ánimos, consejos, y amor cuando más lo necesitaba a ella, que con su amor de madre siempre ha estado para mí.

A mi tutora la Ph.D. Ing. Jiménez Silva, Erlinda Elisabeth. Msc, por su paciencia y por ser mi guía para poder desarrollar con éxito mi trabajo de integración curricular.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L, porque en ese lugar realicé mis estudios, conocí a grandes personas como las docentes de Educación, a mis compañeras en quienes se ha formado un bonita amistad y experiencias únicas. Finalmente, al “GAD Provincial de Cotopaxi” ubicado en la calle Quito y Tarqui por abrirme las puertas y poder allí realizar mi investigación.

Tania Elizabeth Changoluisa Chicaiza

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula .....	1
Reporte de Verificación de Contenido.....	2
Certificación .....	3
Responsabilidad de Autoría.....	4
Autorización de Publicación .....	5
Dedicatoria .....	6
Agradecimiento.....	7
Dedicatoria .....	8
Agradecimiento.....	9
Índice de contenido .....	10
Índice de tablas.....	19
Índice de figuras .....	23
Índice de ecuación.....	25
Resumen.....	26
Abstract.....	27
Capítulo I: Problemática .....	28
Antecedentes.....	28
Planteamiento del problema.....	29
<i>Macro</i> .....	30
<i>Meso</i> .....	32
<i>Micro</i> .....	34
Análisis causa-efecto.....	37
Justificación del problema. ....	38
Objetivos.....	40
<i>Objetivo general</i> .....	40

<i>Objetivo específico</i> .....	40
Hipótesis .....	41
<i>Hipótesis nula (Ho):</i> .....	41
<i>Hipótesis alternativa (Hi):</i> .....	41
Operacionalización de variables .....	42
Capítulo II: <u>Marco Teórico, Conceptual y Normativo</u> .....	47
Estado del arte.....	47
<i>Sistema de riego</i> .....	47
<i>Asfaltado de la vía El Corazón - El Empalme - Pinllopata</i> .....	48
<i>Adquisición de maquinaria para el GADPC</i> .....	49
<i>Construcción de muros sobre el río Manguila en La Maná.</i> .....	50
<i>Señalética para senderos turísticos de la provincia de Cotopaxi</i> .....	50
Base epistémica-teórica.....	53
<i>Teoría de efectividad de desempeños</i> .....	54
<i>Teoría de procesos</i> .....	54
Base conceptual.....	55
<i>Teoría de efectividad</i> .....	55
<i>Metas oficiales</i> .....	55
<i>Metas operativas</i> .....	56
<i>Teoría de desempeño</i> .....	56
<i>Teoría de evaluación de desempeño</i> .....	57
Conceptos.....	57
<i>Control</i> .....	57
<i>Diseño de procesos</i> .....	58
<i>Presupuestos</i> .....	59
Definiciones.....	59

<b><i>Presupuesto General del Estado</i></b> .....	<b>59</b>
<b><i>Fases de elaboración de los presupuestos del estado</i></b> .....	<b>59</b>
Preparación. El Gobierno, a través del ministerio competente (generalmente es el Ministerio de Economía y Hacienda), recogerá los informes de las entidades públicas y elaborará una previsión realista de las necesidades económicas del Estado. ....	<b>60</b>
<b><i>Discusión y aprobación</i></b> .....	<b>60</b>
Ejecución. Poner en práctica las medidas propuestas para recaudar ingresos y ejecutar los gastos planificados. ....	<b>60</b>
<b><i>Intervención y control</i></b> .....	<b>60</b>
<b><i>Déficit presupuestario y superávit presupuestario</i></b> .....	<b>60</b>
<b><i>Presupuesto de operación</i></b> .....	<b>60</b>
<b><i>Presupuesto financiero</i></b> .....	<b>61</b>
<b><i>Presupuesto de inversiones permanentes o presupuesto de capital</i></b> .....	<b>62</b>
<b><i>Presupuesto base cero</i></b> .....	<b>62</b>
<b><i>Integración del control presupuestal</i></b> .....	<b>62</b>
<b>Etapas del control presupuestal</b> .....	<b>63</b>
<b><i>Planeación</i></b> .....	<b>63</b>
<b><i>Formulación</i></b> .....	<b>63</b>
<b><i>Aprobación</i></b> .....	<b>63</b>
<b><i>Ejecución y coordinación</i></b> .....	<b>63</b>
<b><i>Control</i></b> .....	<b>64</b>
<b>Manual del Presupuesto</b> .....	<b>64</b>
<b>Marco Legal</b> .....	<b>64</b>
<b><i>Base Legal de Sustento de la Unidad Presupuesto</i></b> .....	<b>64</b>
<b>Normativa Del Sistema Nacional de Finanzas Publicas</b> .....	<b>66</b>

<i>Estructura Organizativa de la Gestión Financiera</i> .....	66
<b>Normativa de Componente de Presupuesto</b> .....	67
<i>Normas Generales</i> .....	67
<i>Objetivo</i> .....	67
<i>Ámbito de Aplicación</i> .....	67
<b>Principios Presupuestarios</b> .....	67
<i>Universalidad</i> .....	67
<i>Unidad</i> .....	67
<i>Programación</i> .....	67
<i>Equilibrio y Estabilidad</i> .....	68
<i>Plurianualidad</i> .....	68
<i>Eficiencia</i> .....	68
<i>Eficacia</i> .....	68
<i>Transparencia</i> .....	68
<i>Flexibilidad</i> .....	68
<i>Especificación</i> .....	68
<i>Legalidad</i> .....	69
<i>Integralidad</i> .....	69
<i>Sostenibilidad</i> .....	69
<b>Presupuesto como instrumento de política</b> .....	69
<b>Vínculo con el sistema nacional descentralizado de planificación participativa</b> ....	69
<b>Normas técnicas de presupuesto</b> .....	70
<b>De la programación presupuestaria</b> .....	70
<b>Catálogos y clasificaciones presupuestarias</b> .....	70
<i>Definición</i> .....	70
<i>Emisión y actualización</i> .....	71

Catálogos y clasificaciones del presupuesto general del Estado .....	71
<i>Clasificación institucional y de centros gestores</i> .....	71
<i>Catálogo del sector público (Sectorización Pública)</i> .....	71
<i>Catálogo sectorial (Sectoriales Económicos)</i> .....	71
<i>Catálogo de funciones del Estado</i> .....	72
<i>Catálogo de consejos o gabinetes sectoriales</i> .....	72
<i>Catálogo de modelo de gestión</i> .....	72
<i>Catálogo por naturaleza</i> .....	72
<i>Clasificación por ubicación geográfica</i> .....	72
<i>Clasificación funcional</i> .....	72
<b>Formulación presupuestaria de las entidades que conforman el Presupuesto</b>	
<b>General del Estado</b> .....	73
<i>Consistencia de las proformas presupuestarias</i> .....	73
<b>Instancias de la ejecución presupuestaria</b> .....	74
<b>Certificación presupuestaria</b> .....	74
<i>Definición</i> .....	74
<i>Presupuesto institucional 2017 asignaciones y proyectos</i> .....	74
<b>Capítulo III: Metodología</b> .....	78
<b>Enfoques de Investigación</b> .....	78
<i>Enfoque</i> .....	78
<i>Investigación</i> .....	78
<b>Tipo de Enfoque</b> .....	79
<i>Enfoque Cualitativo</i> .....	79
<i>Enfoque cuantitativo</i> .....	79
<i>Enfoque Mixto</i> .....	80
<i>Enfoque Pragmático</i> .....	80

<b>Modalidad de la Investigación .....</b>	<b>81</b>
<i>Investigación Documental.....</i>	<i>81</i>
<i>Investigación de campo .....</i>	<i>81</i>
<b>Tipo de investigación.....</b>	<b>82</b>
<i>Investigación descriptiva .....</i>	<i>82</i>
<i>Investigación etnográfica.....</i>	<i>82</i>
<i>Investigación deductiva .....</i>	<i>83</i>
<i>Investigación analítica.....</i>	<i>83</i>
<i>Investigación correlacional.....</i>	<i>84</i>
<i>Investigación experimental.....</i>	<i>84</i>
<i>Investigación no experimental.....</i>	<i>85</i>
<b>Según el Objeto de Estudio .....</b>	<b>85</b>
<i>Investigación Aplicada .....</i>	<i>85</i>
<i>Investigación Básica .....</i>	<i>85</i>
<b>Según la inferencia.....</b>	<b>86</b>
<i>Método Deductivo.....</i>	<i>86</i>
<i>Método Inductivo .....</i>	<i>87</i>
<i>Método Hipotético-Deductivo .....</i>	<i>87</i>
<b>Población .....</b>	<b>88</b>
<i>Población directa.....</i>	<i>90</i>
<i>Población complementaria.....</i>	<i>91</i>
<b>Muestra .....</b>	<b>92</b>
<b>Tipos de Muestra.....</b>	<b>92</b>
<i>Tamaño de muestra finita.....</i>	<i>93</i>
<i>Tamaño de muestra infinita.....</i>	<i>93</i>
<i>Muestreo estratificado.....</i>	<i>93</i>

Técnicas de recopilación de información.....	95
<i>Mapeo de procesos</i> .....	95
<i>Bizagi</i> .....	95
<i>Diagramas</i> .....	96
<i>Observación</i> .....	96
Encuesta .....	97
<i>Cuestionario de preguntas</i> .....	98
Tipos de encuesta según la forma de investigación.....	98
Tipos de encuesta según objetivos .....	98
Tipos de encuesta según el medio de captura.....	99
Tipos de encuesta según las preguntas.....	99
<i>Características de las preguntas</i> .....	99
Google forms.....	100
Validez.....	110
Confiabilidad.....	113
Fuentes y técnicas de recopilación de información y análisis de datos .....	115
<i>Fuentes primarias</i> .....	115
<i>Fuentes secundarias</i> .....	115
<i>Fuentes electrónicas (Internet)</i> .....	115
Método estadístico .....	116
<i>Prueba t de student</i> .....	116
Coeficiente de correlación de pearson .....	116
Chi cuadrado .....	117
Capítulo IV: <u>Análisis Variable Independiente</u> .....	118
Análisis situacional de los procesos actuales del área de presupuesto de GAD provincial Cotopaxi 2023. ....	118



<i>Descentralización</i> .....	118
<i>Participación ciudadana</i> .....	118
<i>Eficiencia administrativa</i> .....	118
<i>Desarrollo local</i> .....	118
<i>Planificación y gestión del territorio</i> .....	118
<i>Prestación de servicios básicos</i> .....	119
<i>Participación ciudadana</i> .....	119
<i>Fomento del desarrollo económico local</i> .....	119
<i>Gestión financiera</i> .....	119
<i>Regulación y control</i> .....	119
<b>Levantamiento y análisis de procesos cada sub área en base a los entregables</b> .....	120
<b>Análisis de la situación de procesos en base a las encuestas a los funcionarios</b> .....	123
<b>Discusión de los resultados</b> .....	133
<b>Capítulo V Análisis Variable Dependiente</b> .....	135
<b>Tabulación de los resultados</b> .....	136
<b>Discusión de los resultados de la encuesta</b> .....	166
<b>Comprobación de hipótesis</b> .....	171
<i>Hipótesis</i> .....	171
Hipótesis Nula (Ho). .....	171
Hipótesis Alternativa (Hi).....	171
<b>Comparación Lógica</b> .....	175
<i>Condición de aceptación</i> .....	175
<b>Chi cuadrado del SPSS</b> .....	177
<b>Argumento de hipótesis</b> .....	179

Matriz de determinación de FODA integral.....	180
Diagnóstico Informe final de evaluación .....	182
<b>Capítulo VI: Propuesta.....</b>	<b>184</b>
<b>Arquitectura de procesos- propuesta para el área de presupuesto del GAD</b>	
<b>Provincial de Cotopaxi 2023. ....</b>	<b>184</b>
<b>Descripción de la propuesta.....</b>	<b>185</b>
<b>Antecedentes de la Propuesta.....</b>	<b>206</b>
<b>Justificación de la Propuesta .....</b>	<b>207</b>
<b>Objetivos de la Propuesta.....</b>	<b>207</b>
<b>Arquitectura física y digital.....</b>	<b>208</b>
<b>Capítulo VII: Recomendaciones y Conclusiones.....</b>	<b>210</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>210</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>214</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>216</b>
<b>Anexos... ..</b>	<b>223</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	<i>Operacionalización de la variable independiente: Manual de procesos.....</i>	43
<b>Tabla 2</b>	<i>Operacionalización de la variable dependiente: Eficiencia en el desempeño .....</i>	46
<b>Tabla 3</b>	<i>Oferentes para obras .....</i>	47
<b>Tabla 4</b>	<i>Criterio de expertos. Validación del instrumento. ....</i>	111
<b>Tabla 5</b>	<i>Asignación de calificaciones .....</i>	111
<b>Tabla 6</b>	<i>Puntaje de los expertos.....</i>	111
<b>Tabla 7</b>	<i>Equivalencia – Nivel porcentual de concordancia significativa .....</i>	112
<b>Tabla 8</b>	<i>Resultados Alfa de Cronbach.....</i>	114
<b>Tabla 9</b>	<i>Estadísticos de fiabilidad.....</i>	114
<b>Tabla 10</b>	<i>Análisis FODA del departamento de presupuestos .....</i>	121
<b>Tabla 11</b>	<i>¿Qué tiempo viene desempeñándose en sus actuales funciones? .....</i>	123
<b>Tabla 12</b>	<i>¿La relación laboral que actualmente desempeña es bajo la modalidad?.....</i>	124
<b>Tabla 13</b>	<i>¿Los procesos facilitados a inicio de sus actividades laborales en la prefectura fueron completos y claros? .....</i>	125
<b>Tabla 14</b>	<i>¿Al asumir el cargo de sus actuales funciones le facilitaron manuales de procesos de todas sus actividades asignadas?.....</i>	127
<b>Tabla 15</b>	<i>¿Según su criterio profesional, considera que los actuales procesos empleados por el personal del área al que pertenece son suficientes para un desempeño altamente eficiente?.....</i>	127
<b>Tabla 16</b>	<i>¿En términos generales, considera que los actuales procesos contribuyen notablemente en el desempeño de sus actividades? .....</i>	129
<b>Tabla 17</b>	<i>¿Bajo su criterio, usted recomendaría actualizaciones semestrales a los procesos con la finalidad de ofrecer servicios altamente efectivos? .....</i>	130

<b>Tabla 18</b>	<i>¿Considera que la capacitación constante sobre las actividades, funciones, leyes, reglamentos y demás elemento necesarios para su desempeño laboral es primordial que se ejecute en una organización?.....</i>	131
<b>Tabla 19</b>	<i>¿En los últimos tres meses ha recibido capacitaciones sobre los procesos inherentes a su puesto de trabajo? .....</i>	131
<b>Tabla 20</b>	<i>Usted considera que la organización debería contar con una herramienta tecnológica en el que conste los procesos de cada área, flujogramas de cada proceso, normativa y formatos necesarios en el desempeño de sus funciones.....</i>	132
<b>Tabla 21</b>	<i>Análisis FODA del manual de procesos .....</i>	133
<b>Tabla 22</b>	<i>¿Según su percepción, ¿Cómo calificaría el ambiente comunicacional en las dependencias de la institución? .....</i>	136
<b>Tabla 23</b>	<i>¿Según su opinión, existe una alta coordinación entre todas las dependencias para un eficiente desempeño laboral de sus actividades?.....</i>	137
<b>Tabla 24</b>	<i>¿En base a su experiencia, considera que las actividades y resultados que ejecutan las dependencias con las que tienen relación directa su área son entregadas de manera oportuna y contribuyen altamente al desempeño de sus funciones? .....</i>	138
<b>Tabla 25</b>	<i>¿Cuál es su género?.....</i>	139
<b>Tabla 26</b>	<i>¿Cuál es su edad?.....</i>	140
<b>Tabla 27</b>	<i>¿Cuál es su nivel de estudios?.....</i>	142
<b>Tabla 28</b>	<i>¿Qué tipo de usuario es?.....</i>	142
<b>Tabla 29</b>	<i>¿Usted acude a esta oficina en calidad de Presupuestos? .....</i>	144
<b>Tabla 30</b>	<i>¿Indique cuál es el motivo de su visita a esta oficina? .....</i>	145
<b>Tabla 31</b>	<i>¿Con qué frecuencia visita usted esta oficina? .....</i>	147
<b>Tabla 32</b>	<i>¿Tuvo usted dificultad para obtener información o realizar su gestión en el área de Presupuestos? .....</i>	148

<b>Tabla 33</b>	<i>¿La atención que usted recibió o está recibiendo en el área de Presupuestos es eficiente y en el tiempo adecuado? .....</i>	150
<b>Tabla 34</b>	<i>¿Según su opinión, los funcionarios del área de Presupuestos, demuestran alto conocimiento sobre los procesos para la atención a su requerimiento? .....</i>	152
<b>Tabla 35</b>	<i>¿Según su experiencia, como califica usted el servicio recibido por los funcionarios del área de Presupuestos? .....</i>	154
<b>Tabla 36</b>	<i>¿En base a su percepción, considera que la comunicación que existe entre los funcionarios del GAD Provincial de Cotopaxi es? .....</i>	156
<b>Tabla 37</b>	<i>¿Según su experiencia como califica el tiempo de respuesta de los funcionarios del área de Presupuestos en la gestión de sus consultas o trámites requeridos por usted? .....</i>	157
<b>Tabla 38</b>	<i>¿Considera que su trámite o información solicitada a los funcionarios de esta área es muy buena? .....</i>	159
<b>Tabla 39</b>	<i>¿En base a su opinión, considera que la infraestructura de la entidad es muy buena para la atención de los servicios que se requieren? .....</i>	160
<b>Tabla 40</b>	<i>¿Considera usted que los procesos del área de Presupuestos cuentan con procesos altamente tecnológicos que facilitan procesos rápidos? .....</i>	162
<b>Tabla 41</b>	<i>Si tuviera que presentar un reclamo o sugerencia en mejora al servicio recibido por el funcionamiento del área de Presupuestos. ¿Sabría cómo hacerlo? .....</i>	163
<b>Tabla 42</b>	<i>En base a su experiencia, recomendaría capacitaciones a los funcionarios de esta entidad para una mejora en la atención a los usuarios. ....</i>	165
<b>Tabla 43</b>	<i>Análisis FODA de la eficiencia en el desempeño .....</i>	167
<b>Tabla 44</b>	<i>Resultados Reales .....</i>	171
<b>Tabla 45</b>	<i>Frecuencias esperadas .....</i>	172
<b>Tabla 46</b>	<i>Resumen del procesamiento de los casos .....</i>	177
<b>Tabla 47</b>	<i>Recuento .....</i>	178

**Tabla 48** *Pruebas de chi-cuadrado* ..... 178

**Tabla 49** *Matriz de determinación de FODA integral*..... 180

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	<i>Modelo gestión pública al servicio del ciudadano</i> .....	30
<b>Figura 2</b>	<i>Árbol de Problemas</i> .....	36
<b>Figura 3</b>	<i>VARIABLES de Investigación</i> .....	41
<b>Figura 4</b>	<i>Categorización de variables</i> .....	42
<b>Figura 5</b>	<i>Pirámide de Kelsen, base legal y normativa</i> .....	65
<b>Figura 6</b>	<i>Estructura Organizacional del GADPC</i> .....	89
<b>Figura 7</b>	<i>Estructura organizacional área de presupuestos</i> .....	90
<b>Figura 8</b>	<i>Levantamiento de información en investigación</i> .....	94
<b>Figura 9</b>	<i>Otras herramientas que nos fue muy útil es el Google forms</i> .....	109
<b>Figura 10</b>	<i>Presentación de la encuesta en línea</i> .....	109
<b>Figura 11</b>	<i>Qué tiempo viene desempeñándose en sus actuales funciones</i> .....	124
<b>Figura 12</b>	<i>La relación laboral que actualmente desempeña es bajo la modalidad</i> .....	125
<b>Figura 13</b>	<i>Los procesos facilitados a inicio de sus actividades laborales en la prefectura fueron completos y claros</i> .....	126
<b>Figura 14</b>	<i>Considera que los actuales procesos empleados por el personal del área al que pertenece son suficientes para un desempeño altamente eficiente</i> .....	128
<b>Figura 15</b>	<i>Los actuales procesos contribuyen notablemente en el desempeño de sus actividades</i> .....	129
<b>Figura 16</b>	<i>Las capacitaciones para su puesto de trabajo</i> .....	132
<b>Figura 17</b>	<i>Las actividades y resultados que ejecutan las dependencias con las que tienen relación directa</i> .....	138
<b>Figura 18</b>	<i>El género de los beneficiarios o usuarios</i> .....	140
<b>Figura 19</b>	<i>La edad que tienen los beneficiarios o usuarios</i> .....	141
<b>Figura 20</b>	<i>El tipo de usuario es</i> .....	143
<b>Figura 21</b>	<i>Usted acude a esta oficina en calidad beneficiario o usuario</i> .....	144

<b>Figura 22</b> <i>El motivo de su visita a esta oficina.....</i>	146
<b>Figura 23</b> <i>La frecuencia visita usted al departamento de presupuestos. ....</i>	147
<b>Figura 24</b> <i>Las dificultades para obtener información o realizar su gestión en el área de Presupuestos. ....</i>	149
<b>Figura 25</b> <i>La atención que usted recibió o está recibiendo en el área de Presupuestos es eficiente y en el tiempo adecuado.....</i>	151
<b>Figura 26</b> <i>Los funcionarios del área de Presupuestos, demuestran alto conocimiento sobre los procesos para la atención a su requerimiento .....</i>	153
<b>Figura 27</b> <i>La califica usted el servicio recibido por los funcionarios del área de compras públicas.....</i>	155
<b>Figura 28</b> <i>Comunicación existente entre los funcionarios del GAD Provincial de Cotopaxi. ...</i>	156
<b>Figura 29</b> <i>La califica el tiempo de respuesta de los funcionarios del área de Presupuestos en la gestión de sus consultas o trámites requeridos .....</i>	158
<b>Figura 30</b> <i>Los trámite o información solicitada a los funcionarios.....</i>	159
<b>Figura 31</b> <i>La infraestructura de la entidad es muy buena para la atención de los servicios....</i>	161
<b>Figura 32</b> <i>El área de Presupuestos cuenta con procesos altamente tecnológicos que facilitan procesos rápidos.....</i>	162
<b>Figura 33</b> <i>El reclamo o sugerencia en mejora al servicio recibido por el funcionamiento del área de Presupuestos. ....</i>	164
<b>Figura 34</b> <i>Las capacitaciones a los funcionarios de esta entidad para una mejora en la atención a los usuarios. ....</i>	165
<b>Figura 35</b> <i>Resultados obtenidos del Chi Cuadrado .....</i>	173
<b>Figura 36</b> <i>Chi cuadrado Encuesta interna .....</i>	176
<b>Figura 37</b> <i>Chi cuadrado externa.....</i>	177
<b>Figura 38</b> <i>Procedimientos para la obtención de Certificación presupuestario.....</i>	186



**ÍNDICE DE ECUACIÓN**

<b>Ecuación 1</b> <i>Cálculo de validez</i> .....	112
<b>Ecuación 2</b> <i>Ejecución de la ecuación</i> .....	112
<b>Ecuación 3</b> <i>Cálculo del Chi-cuadrado</i> .....	173
<b>Ecuación 4</b> <i>Ejecución de la tabulación</i> .....	175

## Resumen

El estudio se centra en satisfacer las necesidades de la ciudadanía al requerir obras y presentar sus demandas a las autoridades. Su objetivo principal es evaluar la relación entre la efectividad del desempeño de los funcionarios del área de presupuesto y los procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) provincial de Cotopaxi durante el año 2023. Para llevar a cabo esta investigación, se empleó una metodología cuantitativa, y se realizó una investigación de campo y documental, con un enfoque descriptivo. La recopilación de datos se realizó principalmente a través de fuentes primarias, como entrevistas directas a los funcionarios del área de presupuesto. Se examinó sus funciones, los procedimientos para la realización de entregables, y se evaluó si contaban con las herramientas necesarias para desempeñarse eficazmente, cumplir con los procedimientos y adaptarse a los cambios en las normativas y regulaciones vigentes. Además, se diseñó una encuesta para obtener una comprensión más profunda del desempeño de los funcionarios. Esta encuesta se aplicó tanto a los trabajadores del área de presupuesto como a todos los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi (GADPC), utilizando la plataforma Google Forms, paralelamente, se utilizó el programa Bizagi Modeler para crear flujogramas, los cuales serán fundamentales para estructurar un manual de procesos para el área de presupuesto dentro del GADPC. Este manual no solo beneficiará a los empleados individuales, sino que también tendrá un impacto significativo en el rendimiento general de la organización. Al mejorar y promover un entorno de trabajo más eficiente y productivo, se espera aumentar la satisfacción del personal y, en última instancia, la calidad de los servicios proporcionados a la ciudadanía. En resumen, este estudio no solo busca evaluar el desempeño de los funcionarios, sino también identificar áreas de mejora y proporcionar soluciones concretas para optimizar la eficiencia y la efectividad del GAD de Cotopaxi.

*Palabras clave:* Desempeño laboral, eficiencia y la efectividad, manual de procesos, presupuestos, herramientas digitales y optimización de recursos.

### **Abstract**

The study focuses on satisfying the needs of citizens by requiring works and presenting their demands to the authorities. Its main objective is to evaluate the relationship between the effectiveness of the performance of officials in the budget area and the processes in the Provincial Decentralized Autonomous Government (GAD) of Cotopaxi during the year 2023. To carry out this research, a quantitative methodology was used, and a field and documentary investigation was carried out, with a descriptive approach. Data collection was carried out mainly through primary sources, such as direct interviews with budget area officials. Their functions and procedures for completing deliverables were examined, and it was assessed whether they had the necessary tools to perform effectively, comply with procedures, and adapt to changes in current rules and regulations. Additionally, a survey was designed to gain a deeper understanding of officials' performance. This survey was applied to both budget area workers and all employees of the Decentralized Autonomous Government of Cotopaxi (GADPC), using the Google Forms platform. At the same time, the Bizagi Modeler program was used to create flowcharts, which will be essential to structure a process manual for the budget area within the GADPC. This manual will not only benefit individual employees, but will also have a significant impact on the overall performance of the organization. By improving and promoting a more efficient and productive work environment, it is hoped to increase staff satisfaction and, ultimately, the quality of services provided to citizens. In summary, this study not only seeks to evaluate the performance of officials, but also to identify areas of improvement and provide concrete solutions to optimize the efficiency and effectiveness of the Cotopaxi GAD.

*Keywords:* Work performance, efficiency and effectiveness, process manual, budgets, digital tools and resource optimization.

## **Capítulo I**

### **Problemática**

#### **Antecedentes**

Los procesos actuales y la efectividad en el desempeño de los funcionarios en las áreas de presupuesto de los GAD Provinciales.

Realizando una investigación bibliográfica observamos que, como antecedentes investigativos relacionados al tema planteado en el presente trabajo, se obtuvieron los siguientes resultados:

En la Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, vol. 5, núm. 10, pp. 774-805, 2020, se presenta una investigación con el tema “Transparencia y efectividad en la ejecución presupuestaria y contratación pública en los gobiernos cantonales” realizado por los estudiantes (Vaicilla, Narvaez, Erazo, & Torres, 2020), de la Universidad Católica de Cuenca, en la que la investigación tuvo por objetivo diseñar un plan de mejora de los procesos de contratación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de San José de Chimbo, para el mejoramiento de la transparencia y efectividad en la ejecución y control presupuestario.

En el repositorio de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), se publica en el año 2018 la investigación, “Metodología integral para medir y potenciar la articulación entre la planificación estratégica y operativa con el presupuesto en los GAD” realizado por los docentes (Aguirre, Cutiupala, & Oleas, 2018), este trabajo permitirá guiarse en la revisión documental y la planificación presupuestaria del GAD Cotopaxi.

En el repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo, se obtuvo la tesis de titulación de Riki (Tocto, 2022) con el tema “El sistema de control interno y su impacto en el proceso de ejecución presupuestaria del gobierno autónomo descentralizado del cantón Morona año 2020” cuyos objetivos del trabajo es diagnosticar los factores que impactan el sistema de control interno y la ejecución presupuestaria, identificar los procesos en la ejecución

presupuestaria, y determinar las acciones correctivas que se utilizan en los sistemas de control interno en el manejo de presupuesto.

En el repositorio Institucional Continental, se obtuvo el Trabajo de investigación de (Caisahuana & Gutierrez, 2021), con el tema “Propuesta para la Gestión de Programas Presupuestales por Resultados alineados al Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de gasto público en la Municipalidad Provincial de Tayacaja, Pampas, periodo 2019-2020”. Realizado por los estudiantes de la Universidad Continental, la investigación fue diseñada para resolver problemas existentes en la deficiente gestión en los programas presupuestales que no se orientan a lograr resultados concretos y tienen necesidades que urgen ser atendidas.

Otro antecedente investigativo relacionado al tema es el publicado en el repositorio de la Universidad Autónoma Regional de los Andes, sobre el tema “Gestión de manejo del presupuesto para cumplimiento de los proyectos de inversión en el Gad Municipal de Tisaleo”, realizado como trabajo de titulación por (Zurita, 2016).

Por lo que se puede deducir que no existe un trabajo específico como lo menciona el tema de investigación, se ha realizado análisis de la ejecución presupuestaria en varios GAD provinciales y ningún trabajo se ha desarrollado en la provincia de Cotopaxi que analice el desempeño y efectividad de los funcionarios encargados del presupuesto. Es así que el proyecto representa una oportunidad de investigación y poder aportar una mejora en los procesos del GAD Cotopaxi y ser un referente para futuras investigaciones.

### **Planteamiento del problema**

El presupuesto tiene el objeto de cubrir las necesidades por derecho de sus ciudadanos y forma parte del cumplimiento político de las autoridades de turno. Según el (BID, 2018) en América Latina y el Caribe el gasto publico existe “ineficiencias y malgasto que podrían llegar a costar hasta US\$220.000 millones de dólares al año, o el equivalente al 4,4 por ciento del PIB de la región” muchos de estos gastos se ven afectados por la corrupción que se vive en la actualidad, que dejan de perseguir el objeto social para lo cual fueron presupuestados.

## Macro

La percepción de la efectividad del servicio al público en América Latina puede variar según las experiencias individuales de las personas y las empresas específicas. No se puede generalizar completamente, ya que la región es diversa y cada país tiene sus propias características culturales, económicas y sociales, algunas empresas en América Latina han logrado ofrecer servicios al público que son bien recibidos y apreciados por la población.

Sin embargo, también hay casos en los que la población puede expresar insatisfacción con el servicio al público, ya sea debido a problemas de atención al cliente, falta de profesionalismo, demoras en la entrega de servicios o productos, o problemas relacionados con la infraestructura.

### Figura 1

*Modelo gestión pública al servicio del ciudadano*



*Nota.* El gráfico muestra la manera de trabajar en el gobierno colombiano. Tomado del Departamento Nacional de Planeación (2021).

En Colombia la ineficiencia del gasto público tiene impacto en las zonas pobres, donde su población es del 45% tiene carencia de ingresos y el 16% vive en la extrema pobreza, según

(Cano, 2013) “Colombia es un estado descentralizado en el cual la Nación transfiere recursos a las entidades territoriales (departamentos y municipios) para que financien sus competencias”, también describe que solo el 51% de los ingresos presupuestado se cumplen en cada periodo.

Además, la investigación de (Cano, 2013) presenta el índice de eficiencia promedio al 2009, de los municipios que fue del 78%, estos resultados son bajos muchos municipios presentaron niveles altos de ineficiencia revelando un desperdicio en el uso de recursos, lo cual puede constituir un riesgo de corrupción. (p. 139)

Por su parte la Revista de Economía Institucional de Colombia muestra que el “gasto del Estado como porcentaje del PIB se mantuvo prácticamente estable -alrededor del 24,3%- entre 2000 y 2018, con pequeñas variaciones en el periodo. Esa es la principal razón de que el gasto público no acompañara en forma suficiente el desarrollo del país”. (Espitia, y otros, 2018)

En Perú, en una revisión del Blog de Postgrados de la Universidad Continental, plantea que el Gobierno NO necesariamente recoge las necesidades de la población y, por ende, realiza planes que no están articulados con las brechas que debe cubrir. Por lo tanto, el planeamiento no termina siendo una herramienta efectiva de gestión y no se alinea con el presupuesto público” (Chanamé, 2017), además se comprende que las instituciones públicas no cuentan con recursos y la capacidad para optimizar sus procesos.

Argentina es el país latinoamericano con mayor ineficiencia en el gasto público, según un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el informe plantea ineficiencias potenciales en el gasto público equivalentes al 7,2% del PIB en los rubros compras públicas, remuneración a empleados y transferencias (programas sociales, pensiones y subsidios). (BID, 2018).

Un artículo publicado en la escuela de Negocios de la Universidad Austral, muestra que: En los últimos 11 años, el gasto considerado como “rígido” creció. En 2010, representaba el 83,4% de los expendios públicos. Ese índice llegó en 2021 al 90,2%. Los datos se desprenden de un estudio realizado por la Oficina de Presupuesto del Congreso (OPC), que analiza la

rigidez del gasto de acuerdo con dos criterios. Por un lado, el de su naturaleza, y por el otro, el de la fuente de financiamiento que tienen determinados gastos. Al relacionar ambos conceptos, se identifican aquellos gastos menos rígidos que son financiados con recursos de libre disponibilidad. Representaron el 9,8% del presupuesto el año pasado. Es una foto del presente, de cuánto margen habría para reasignar o disminuir en el corto plazo.

Los gastos rígidos están compuestos mayoritariamente por las jubilaciones y pensiones, las remuneraciones al personal del Estado, los intereses de la deuda y las asignaciones familiares, entre otros. De acuerdo con el análisis, implican alrededor de dos tercios de los gastos totales (66,9%), con máximos de 80,0% en 2019 y mínimos de 57,9% en 2014. (Fracchia, 2022)

Los gastos públicos en Argentina se centran principalmente en la contratación de personal al sector público, es decir en gasto corriente, que supera en sí la inversión en infraestructura, lo que hace que Argentina tenga la mayor ineficiencia en Latinoamérica en cuanto al gasto público.

### **Meso**

Como ciudadanos del Ecuador, hemos palpado la insatisfacción de los servicios públicos y que se generaliza por el descontento popular, a esto se suma los malos políticos que están inmersos en la corrupción, que aprovechando de sus poderes públicos han saboteado la efectividad de los recursos, y contrastando esta situación precaria en los presupuestos de las instituciones. Cada vez más se visualiza las denuncias de corrupción en medios de comunicación de consumo masivo, así como redes sociales populares.

En un artículo publicado por el diario (Primicias, 2024), menciona que la mayoría de los 152 gobiernos descentralizados considerados pequeños destina más recursos para el pago de nómina de funcionarios, algunos GADS gastan hasta más del 50% del presupuesto en personal, esto hace que no avancen las obras en sus respectivos cantones. Según el artículo 249 del Código Orgánico de Organización territorial, (COOTAD) el presupuesto de un



municipio, ya sea grande o pequeño, no puede ser aprobado si es que no destina y asigna el 10% de ingresos a programas sociales, pero esto, como se observa en el análisis de eficiencia, muchas veces no se cumple en las alcaldías pequeñas.

En el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato en una investigación de Corrales (2022) se publica el tema “Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos” donde se menciona que:

En las instituciones públicas del Ecuador el conocer la opinión del usuario es escasa en consideración de que no se ha realizado los estudios de satisfacción de la calidad del servicio y su satisfacción lo que ha producido en varias ocasiones el retraso, la demora y el descontento, debido a la falta de atención a los usuarios que han visto mermados sus recursos. Es por ello que resulta imperioso la necesidad de establecer instrumentos de medición de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios para poder conocer las fortalezas y sobre todo las debilidades para poder establecer planes de mejora continua y así poder cambiar la percepción del usuario y satisfacer de forma eficiente y eficaz el servicio que se brinda.

Varios estudios demuestran que la calidad del servicio tiene estrecha relación con la satisfacción del usuario con la metodología SERVQUAL permite proporcionar información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio mediante dimensiones formadas por constructos que ayudan a conocer las características que componen a la variable lo que permite conocer expectativas, discrepancias de un usuario lo que es ayuda a generar servicios de calidad se recomienda establecer evaluaciones periódicamente del nivel de satisfacción sobre el bien producto o servicio que se ofrece. Al tener la expectativa del cliente o usuario sobre el producto o bien adquirido se podrá conocer los puntos fuertes y débiles a la hora de atender la necesidad y lograr la fidelización

del cliente, que es un principal objetivo de toda empresa o institución. (Matsumoto Nishizawa, 2014)

Estas declaraciones contrastan el criterio planteado al inicio del análisis meso, en que se evidencia la insatisfacción popular por los servicios públicos.

La percepción de la efectividad del servicio al público en Ecuador, al igual que en cualquier país, puede variar según las experiencias individuales de las personas y las empresas específicas. En la actualidad no se tiene acceso a datos en tiempo real ni a encuestas específicas sobre este tema en Ecuador, pero de manera general se pueden visualizar algunas consideraciones generales, es así que en Ecuador como en muchos otros lugares hay una diversidad de empresas y sectores, lo que significa que la calidad del servicio puede variar considerablemente, según cada organización. Algunas empresas en este país se han destacado por ofrecer un servicio al cliente eficaz y satisfactorio, mientras que otras pueden enfrentar desafíos en este aspecto.

Otro estudio que se relaciona con la presente investigación es sobre "La administración pública en Pichincha", en este estudio se evidencia que la ejecución de principios se realiza analizando los fundamentos de ordenamiento jurídico sobre todo en materia de contratación pública, manteniendo una visión objetiva y transparente a la ejecución de la contratación y el manejo de los recursos, coadyuvando además a la lucha contra la corrupción.

### ***Micro***

Desde la perspectiva del micro entorno se enfoca en la provincia de Cotopaxi, sin dejar de lado que en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Ecuador existen una distribución entre las que se encuentra las direcciones departamentales las mismas se encuentran divididas en distintos departamentos y subdivididas en áreas, siendo el motor de cada GAD y las que deben cumplir con sus actividades, responsabilidades y gestiones encomendadas adecuadamente, las mismas que son encargadas que la gestión sea eficaz y

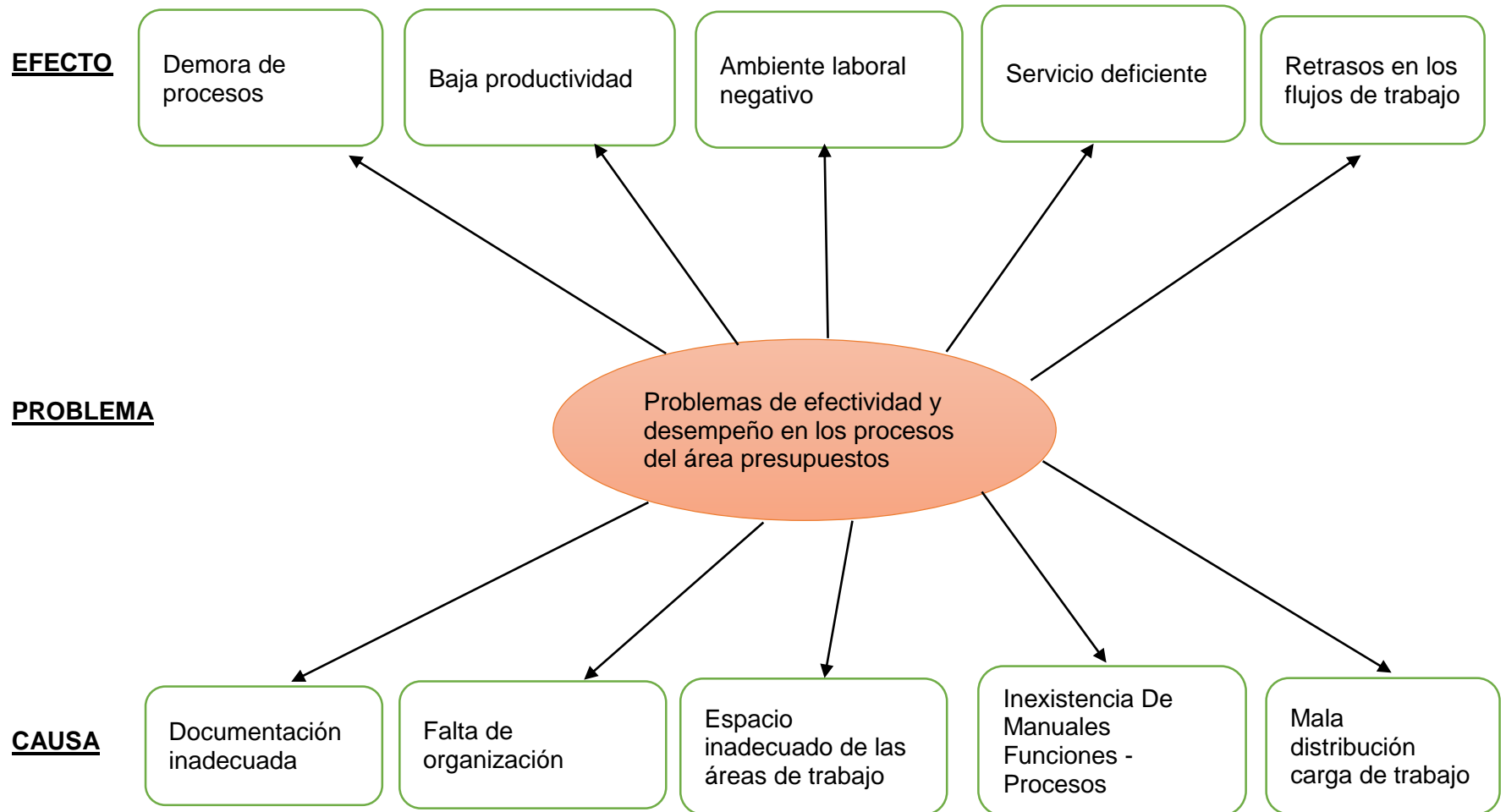
eficiente con la finalidad de que la colectividad se sienta satisfecha con los proyectos, servicios u obras que realice el mismo. (Avila, 2022)

La investigación sobre “La situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salcedo y la eficiencia de su gestión”, para lo que es necesario un procedimiento minucioso para lograr evidenciar las falencias existentes en el mismo, posteriormente podrían ser modificadas o perfeccionadas con el fin de que la eficiencia en la gestión pública mejore, incremente resultados y eleven el desempeño en sus labores, actividades o competencias que tiene el GAD. (Avila, 2022)

Así también revisando en trabajos relacionados a nuestra investigación llegamos, encontramos en la tesis de grado de (Casañas, 2012), haciendo referencia al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Saquisilí. En este trabajo se detallan falencias que sufre esta entidad pública, que expresamente el autor señala:

Es la institución en la que se delimita la carencia de este tipo de modelo y el espacio donde se procede a realizar la investigación. La carencia implica que no existen las instancias, mecanismos, procedimientos e instrumentos de participación ciudadana, como son el diálogo y la consulta, de deliberación pública, la planificación, la toma de decisiones y el control social. Como no todos los Municipios del país, debido a la escasa dimensión de su ámbito territorial, su población y recursos, se ajustan a los esquemas tecnocráticos de la SENPLADES, diseñados con sujeción a los indicadores de las municipalidades de Quito, Guayaquil o Cuenca, la investigación tiene la virtud de descubrir las peculiaridades del Municipio de Saquisilí, en su relación con la ciudadanía ( que se encuentra organizada en barrios, comunidades, asociaciones, clubes y con una importante tradición asambleísta), para situar el correspondiente Modelo de Gestión en consonancia con esas peculiaridades. (págs. 111 - 112).

Figura 2

*Árbol de Problemas*

**Análisis causa-efecto.**

Este proyecto aborda una problemática en el área de presupuestos del GAD provincial de Cotopaxi al 2024, sobre los procesos que se ejecutan en el desarrollo de las funciones de cada uno de los empleados de este departamento; destacándose básicamente que la falta de documentación en las carpetas ha sido identificada como una de sus mayores afectaciones en el problema que atañe a los procesos inherentes, lo cual afecta negativamente en la certificación de sus actividades. Se señala además la ausencia de una buena planificación, organización y ejecución del departamento de control previo, lo que implica que no se verifica adecuadamente la documentación, afectando la productividad, la cual exige nuevamente la verificación al área de presupuestos.

Además, se menciona que el espacio de trabajo es limitado, lo que obliga a los funcionarios a adaptarse, este factor también se considera perjudicial, ya que la disposición del espacio de trabajo incide para que todos observen el modo de trabajar de los demás. Otro elemento que también enfrentan los funcionarios de esta área es una carga laboral significativa, evidenciándose en un gran número de responsabilidades diarias programadas que deben cumplir como parte de sus funciones oficiales. Sin embargo, además de estas tareas previamente establecidas, también se les requiere desempeñar otras funciones para las cuales no fueron específicamente contratados. Esto sugiere que los funcionarios están asumiendo responsabilidades adicionales o tareas fuera de su descripción de trabajo inicial.

Hay que mencionar que son estos factores son los que afecta al desequilibrio de tiempo y recursos, por lo cual atrasa a la ejecución de proyecto, también hay que mencionar que los problemas de efectividad en los procesos del área de presupuestos pueden obstaculizar el rendimiento financiero y estratégico de una organización. Algunos desafíos comunes incluyen la falta de alineación con los objetivos estratégicos, datos inexactos o desactualizados, falta de participación de los responsables de presupuesto, procesos manuales y obsoletos, falta de flexibilidad, comunicación deficiente y ausencia de seguimiento y evaluación.

La solución a estos problemas implica alinear los presupuestos con los objetivos estratégicos, mejorar la precisión y actualización de los datos, fomentar la participación activa de los responsables de presupuesto, automatizar procesos para aumentar la eficiencia, diseñar procesos flexibles, mejorar la comunicación entre las áreas, y establecer un seguimiento continuo y evaluación de la ejecución presupuestaria. La implementación de estas soluciones requiere un enfoque integral y la colaboración de diversas partes interesadas en la organización.

### **Justificación del problema.**

Para dar soluciones a la problemática que está suscitando en el área de presupuesto de la prefectura, gracias a un convenio Interinstitucional ha llevado a realizar una petición de la actualización del manual de procesos, ya que se han encontrado fallas en el desempeño de las actividades que realizan los funcionarios de esta dependencia.

Además, se plantea la revisión del espacio físico asignado como factor que incide en el desempeño efectivo de los empleados, en razón de que la carencia de un espacio de trabajo amplio afecta la colaboración, su comodidad y efectividad.

Otro de los mayores problemas detectados es que no existe un manual de procesos, con flujogramas que apunten a mejorar la eficiencia del trabajo. Sin embargo, se evidencia también que la falta de personal lleva a que los funcionarios asuman actividades adicionales fuera de sus funciones específicas.

Es importante destacar la voluntad de los funcionarios para trabajar en un ambiente laboral pacífico y ser multifuncionales. Además, se enfatiza la necesidad de tener actitudes profesionales, amables y cordiales con el resto del equipo de la institución.

Como parte de la problemática se presenta una estructura con soluciones para el desarrollo de estrategias que servirán para mejorar las condiciones laborales y el desempeño de los funcionarios.

Análisis Detallado de Problemas:

1. Exploración de la ausencia de un manual de procesos y su impacto en la eficiencia operativa.
2. Discusión sobre las limitaciones en el espacio de trabajo y cómo afecta la colaboración y el bienestar de los funcionarios.
3. Evaluación de la falta de personal y cómo esto obliga a los funcionarios a asumir responsabilidades adicionales.

#### Soluciones Propuestas:

1. Propuestas para la creación de un manual de procesos que incluya flujogramas para mejorar la eficiencia.
2. Ideas para abordar la limitación en el espacio de trabajo, como la reorganización del espacio o la búsqueda de instalaciones más amplias.
3. Estrategias para abordar la falta de personal, como la contratación adicional o la redistribución de tareas.

Un proceso presupuestario transparente y bien comunicado fomenta la confianza dentro de la organización. Los empleados comprenden mejor las decisiones financieras y sienten que están contribuyendo de manera significativa a los objetivos comunes.

#### Importancia de la Voluntad y Actitudes de los funcionarios:

1. Enfatizar la importancia de la disposición de los funcionarios para trabajar en un ambiente pacífico y ser multifuncionales.
2. Discusión sobre cómo las actitudes emocionales, como la amabilidad y la cordialidad, contribuyen al ambiente laboral.

#### Acceso a la Documentación y Colaboración:

1. Propuestas para mejorar el acceso a la documentación entre los compañeros.
2. Enfoque en cómo la colaboración puede mejorar mediante una comunicación abierta y soluciones colectivas.

Se puede definir que abordar los problemas en los procesos presupuestarios no solo es esencial para el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa, sino que también es fundamental para el logro de los objetivos estratégicos y la sustentabilidad financiera a largo plazo de la organización.

## **Objetivos**

### ***Objetivo general***

Determinar la relación entre la efectividad del desempeño de los funcionarios del área de presupuesto y propuesta de una arquitectura de procesos, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

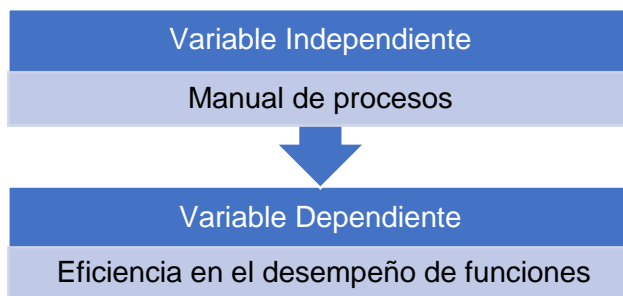
### ***Objetivo específico***

- Indagar sobre problemas contextuales de procesos y funciones en el sector público para el tratamiento del área de presupuesto en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.
- Establecer el marco teórico, conceptual e institucional que fundamenta la relación entre la efectividad de desempeño de los procesos para el tratamiento del área de presupuesto del Gobierno Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.
- Definir la metodología que argumente el levantamiento y rediseño de procesos en el tratamiento del área de presupuesto.
- Analizar, diagnosticar y determinar la relación de la efectividad del desempeño de los funcionarios encargados del tratamiento del área de presupuesto y los procesos inherentes.
- Proponer una arquitectura de procesos para el tratamiento del área de presupuesto para el Gobierno Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, año 2023.



### Figura 3

#### *Variables de Investigación*



*Nota.* Se define la variable dependiente y la variable independiente.

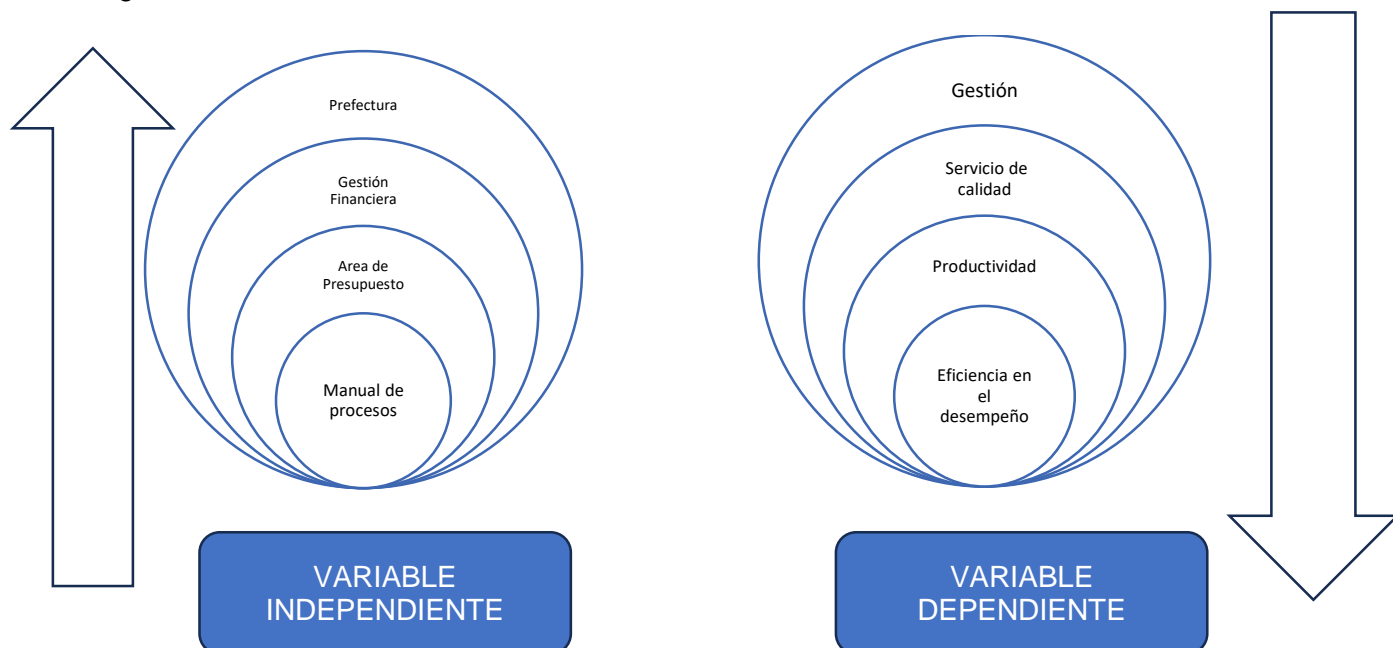
### **Hipótesis**

#### ***Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):***

La eficiencia de los funcionarios del Área de Presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi en el año 2023, NO depende de los manuales de procesos.

#### ***Hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>):***

La eficiencia de los funcionarios del Área de Presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi en el año 2023, depende de los manuales de procesos.

**Figura 4****Categorización de variables**

*Nota.* Se define cada una de las variables de la investigación tanto variable independiente como variable dependiente.

**Operacionalización de variables**

La operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable. (...) cuando se construye un instrumento, el proceso más lógico para hacerlo es transitar de la variable a sus dimensiones o componentes, luego a los indicadores y finalmente a los ítems o reactivos y sus categorías. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable independiente: Manual de procesos.*

<b>Conceptualización</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem Básico</b>	<b>Técnicas/ Instrumentos</b>
<p>Arámbulo &amp; Dávila (2018) mencionan que un manual de procesos y procedimientos sirven para la mejora en la gestión del talento humano, debido a que por medio de este se potencia los resultados por parte de los colaboradores. También manifiestan que el manual de procedimientos son una herramienta que brinda apoyo y soporte en las acciones que se relacionan con las actividades de organizar, definir funciones y especificar</p>	1.Proforma presupuestaria	Número de etapas requeridas para la CP y tiempo del proceso.	¿El manual de proceso y diagrama presentado permite cumplir adecuadamente con la Certificación Presupuestaria?	Levantamiento de procesos o mapeo – Bizagi
	2.Comprobantes de modificación presupuestaria de ingresos y egresos	Número de tareas ejecutadas. Número de tareas realizadas.	¿Considera que debería existir las modificaciones presupuestarias?	Levantamiento de procesos o mapeo – Bizagi
	3.Comprobantes de programación financiera.	Costo del personal / Costo total de mantenimiento	¿Establecer una reprogramación financiera?	Levantamiento de procesos o mapeo - Bizagi
	4.Certificación de disponibilidad presupuestaria.	Número de unidades conforme/ número total de unidades	¿El manual de proceso y diagrama presentado permite cumplir adecuadamente con la Certificación Presupuestaria?	Levantamiento de procesos o mapeo - Bizagi

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem Básico	Técnicas/ Instrumentos
responsabilidades de los cargos en los cuales los miembros se desempeñan cotidianamente.	5.Comprobante único de registro del compromiso presupuestario	Tiempo operativo / Tiempo Planificado	¿El manual de proceso y diagrama presentado permite cumplir adecuadamente con el Compromiso?	Levantamiento de procesos o mapeo - Bizagi
	7.Informe de ejecución presupuestaria de proyectos y programas.	Tiempo productivo/ Tiempo funcionamiento	¿Planificar los presupuestos para los proyectos y programas?	Levantamiento de procesos o mapeo - Bizagi
	8.Informe de seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria.	(Tiempo de equipo disponible/ Tiempo transcurrido) X 100	¿Considerar un Control Preventivo para la elaboración de presupuestos?	Levantamiento de procesos o mapeo - Bizagi
	9.Registro de compromisos presupuestarios.	(Tiempo transcurrido – Tiempo de bajas) / Tiempo transcurrido x100	¿Determinar el proceso y diagrama presentado permite cumplir adecuadamente con el Compromiso presupuestario?	Levantamiento de procesos o mapeo - Bizagi
	10.Liquidaciones presupuestarias	Tiempo productivo / Tiempo de funcionamiento	¿Se registra las liquidaciones presupuestarias?	Levantamiento de procesos o mapeo - Bizagi

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem Básico	Técnicas/ Instrumentos
11.Reporte de ingresos por fuentes de financiamiento	Ingresos Netos /Total de Compromisos Presupuestarios	¿Se analiza las fuentes de financiamiento para presupuestas del año fiscal?	Levantamiento de procesos o mapeo - Bizagi	

*Nota.* Esta tabla nos indica los indicadores de desempeño dentro de un manual de proceso dentro de una organización.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable dependiente: Eficiencia en el desempeño*

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem Básico	Técnicas/ Instrumentos
Andrade (2005, p. 253) define la eficiencia como la "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos".	Recurso Tiempo	Tiempo de gestión en el proceso TGP=Tiempo ejecutado / tiempo planificado	¿El tiempo requerido para los procesos en el área de presupuestos es efectivo?	Encuesta - Cuestionario
	Recurso de encargo	Número de tareas ejecutadas = Número de tareas realizadas.	¿Considera que existe duplicidad en las actividades que realiza diariamente?	Encuesta - Cuestionario
	Recurso mano de obra	(Horas de mano de obra de estándar / Cantidad de tiempo trabajado) x 100	¿Las operaciones de los trabajadores presentan eficiencia?	Encuesta - Cuestionario

*Nota.* Esta tabla nos indica los indicadores de eficiencia del desempeño dentro de una organización.

## Capítulo II

### Marco Teórico, Conceptual y Normativo

#### Estado del arte

Para el desarrollo de la investigación se acudió al catálogo de actores productivos de la Provincia de Cotopaxi 2019 que contiene información, datos y contactos de los emprendimientos desarrollados en los diversos cantones poniendo a disposición los productos y servicios que muestran la potencialidad productiva destacando la identidad y la calidad en cada producto, así como también estudios inherentes al tema de referencia, que sirven de soporte para el desarrollo del trabajo realizado.

#### Sistema de riego

En el área de presupuestos, se ha observado que diversos sectores requieren obras, como es el caso específico de la parroquia Alaquéz, que solicita la instalación de un sistema de riego por aspersión en San Antonio de Calapicha, Chillós. Se han presentado tres ofertas para participar en el concurso y ser seleccionada una como la ganadora. A continuación, detallamos las ofertas:

**Tabla 3**

*Oferentes para obras*

	<b>NOMBRE</b>	<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>	<b>R.U.C</b>
<b>OFERENTE 1</b>	ING. CARLOS VILLACIS	\$ 264 934,30	120 Días	0501157275001
<b>OFERENTE 2</b>	ING. EFRAIN TIPÁN CH.	\$ 270 896,05	120 Días	1711742070001
<b>OFERENTE 3</b>	ING. OSWALDO GUAMÁN	\$ 271 806,40	120 Días	0501354096001

*Nota.* Esta tabla representa las propuestas para el concurso para dicha obra.

En este caso, se ha seleccionado al Ingeniero Efraín Tipán como el candidato idóneo, dado que posee todos los documentos necesarios y la experiencia pertinente para ejecutar la obra en cuestión. El presupuesto estimado para su propuesta es de \$270,896,05 de dólares. Esta obra, dirigida hacia la implementación de un sistema de riego por aspersión en la

parroquia Alaquéz, no solo beneficiará a los agricultores locales, sino también al sector productivo en su conjunto.

### ***Asfaltado de la vía El Corazón - El Empalme - Pinllopata***

Este proyecto de contratación para el asfaltado de la vía El Corazón - El Empalme - Pinllopata, ubicada en el cantón Pangua de la provincia de Cotopaxi, representa una iniciativa crucial para mejorar la infraestructura vial y promover el desarrollo socioeconómico de la región. Con un presupuesto estimado de \$89,280.05, este proyecto tiene como objetivo principal beneficiar la conexión entre varios pueblos que se encuentran a lo largo de esta vía, así como mejorar las condiciones de tránsito para los vehículos que circulan por ella.

El asfaltado de esta vía proporcionará una ruta más segura y eficiente para los residentes locales, facilitando el acceso a servicios básicos, como educación, atención médica y comercio. Además, al mejorar la conectividad entre los diferentes pueblos, se fomentará el intercambio cultural y social, fortaleciendo así los lazos comunitarios.

La importancia de este proyecto no solo radica en su impacto directo en los habitantes de la zona, sino también en su capacidad para impulsar el desarrollo económico a través del aumento del comercio y las oportunidades de negocio. Al proporcionar una vía pavimentada y transitable, se abrirán nuevas posibilidades para el transporte de productos agrícolas, artesanías y otros bienes producidos localmente, lo que beneficiará tanto a los productores como a los consumidores.

Además, la mejora de la infraestructura vial puede atraer nuevas inversiones y turismo a la región, generando empleo y aumentando los ingresos de la comunidad. Los visitantes encontrarán más accesible explorar la belleza natural y cultural de la zona, lo que a su vez puede generar un flujo constante de ingresos para los residentes locales a través de la industria del turismo y la hostelería.



En términos de impacto ambiental, el asfaltado de la vía también puede contribuir positivamente al reducir la erosión del suelo y la contaminación del aire, al proporcionar una superficie más estable y reducir el polvo generado por el tráfico vehicular.

### ***Adquisición de maquinaria para el GADPC***

La adquisición de vehículos pesados por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi representa una inversión significativa destinada a fortalecer y ampliar la red vial en la región. Con un presupuesto de \$1,690,78,00 de dólares, esta iniciativa tiene como objetivo principal mejorar la infraestructura vial en Cotopaxi y promover el desarrollo económico y social en toda la provincia.

La adquisición de estos vehículos pesados permitirá al Gobierno Autónomo Descentralizado realizar mejoras y mantenimiento en la red vial existente, así como emprender nuevos proyectos de construcción de carreteras y caminos. Esto incluye la reparación de calles y carreteras dañadas, la construcción de nuevos tramos de carreteras para mejorar la conectividad entre comunidades y la implementación de medidas para aumentar la seguridad vial en la provincia.

Estos vehículos pesados, como camiones de volteo, excavadoras y niveladoras, serán herramientas esenciales para llevar a cabo una variedad de obras públicas en Cotopaxi. Su uso facilitará la realización de trabajos de excavación, movimiento de tierras, pavimentación y otros proyectos de construcción de infraestructura vial en la provincia. Además de mejorar la infraestructura vial, la adquisición de estos vehículos pesados también contribuirá al fortalecimiento de la institución gubernamental al permitir una mayor eficiencia en la realización de obras públicas. Con equipos adecuados y modernos, el Gobierno Autónomo Descentralizado podrá llevar a cabo sus proyectos de manera más eficiente y efectiva, lo que beneficiará a toda la comunidad.

### ***Construcción de muros sobre el río Manguila en La Maná.***

La construcción de muros de protección en el puente Bella Jungla sobre el río Manguila, en La Maná, con un presupuesto de \$6,9422,24 de dólares, representa una inversión clave para garantizar la estabilidad y durabilidad de esta importante infraestructura vial. Este proyecto tiene como objetivo principal proteger las bases del puente de los efectos de las crecidas del río durante las épocas de lluvia, evitando así posibles daños que podrían interrumpir el tráfico y afectar la conectividad hacia La Maná.

La implementación de estos muros de protección brinda una solución efectiva para mitigar los impactos negativos de las condiciones climáticas extremas en la estructura del puente. Al proporcionar una barrera física contra la fuerza del agua, se garantiza la estabilidad y resistencia del puente, lo que a su vez asegura la continuidad del flujo vehicular y peatonal a través de esta vía fundamental.

Los beneficios de esta obra son múltiples y se extienden más allá de la infraestructura misma. La protección del puente Bella Jungla no solo beneficia a los transportistas al asegurar una ruta segura y accesible, sino que también tiene un impacto positivo en el turismo y la economía local. Al mantener la conectividad hacia La Maná, se promueve el acceso a atracciones turísticas y recursos naturales en la zona, lo que puede impulsar el desarrollo del sector turístico y generar ingresos para la comunidad.

Además, la seguridad proporcionada por la presencia de estos muros de protección también beneficia a los ciudadanos locales al garantizar un paso seguro sobre el puente en cualquier condición climática. Esto es especialmente importante para el transporte de bienes, servicios y emergencias médicas, así como para promover la movilidad y el intercambio cultural entre las comunidades a ambos lados del río.

### ***Señalética para senderos turísticos de la provincia de Cotopaxi***

La implementación de señalética para senderos turísticos en la provincia de Cotopaxi, con una inversión de \$17,605.12 de dólares, representa un paso importante para mejorar la

experiencia de los visitantes y promover el turismo en la región. Estas señaléticas no solo están diseñadas para dirigir a los turistas a través de los senderos de manera segura y eficiente, sino que también cumplen un papel fundamental en la orientación, información y organización del tráfico en nuestras comunidades.

Al proporcionar una guía clara y precisa, las señaléticas para senderos turísticos ayudarán a los visitantes a explorar los lugares de interés de la provincia de Cotopaxi, como parques naturales, miradores escénicos y sitios históricos, de manera más fácil y segura. Esto no solo mejora la experiencia del turista, sino que también promueve la conservación de los recursos naturales al dirigir el flujo de visitantes de manera controlada y responsable.

Además, estas señaléticas no solo benefician a los turistas, sino también a los residentes locales al promover el turismo y el desarrollo económico en la región. Al atraer a más visitantes, se generan oportunidades de empleo y negocios para la comunidad, lo que contribuye al crecimiento económico y al bienestar general de la población.

Por otro lado, las señaléticas para senderos turísticos también desempeñan un papel importante en la seguridad y la organización del tráfico. Al proporcionar información sobre las rutas y los puntos de interés, ayudan a prevenir la pérdida y los accidentes, especialmente en áreas remotas o de difícil acceso. Asimismo, al dirigir el flujo de turistas de manera eficiente, contribuyen a reducir la congestión y los problemas de tráfico en nuestras comunidades.

En resumen, el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Cotopaxi se destaca por su compromiso en impulsar el desarrollo económico de la provincia, especialmente a través del apoyo a los microempresarios en sus emprendimientos. Este proyecto no solo busca fomentar el espíritu emprendedor en todas las industrias locales, sino que también tiene como objetivo principal generar recursos económicos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las familias cotopaxenses.

Ejemplos de proyectos impulsados por el GADPC:

- Emprendimiento “ASOCAD” asociación de productores y comercializadores de caña de azúcar y sus derivados y a la comercialización para la panela granulada.
- Emprendimiento “UNIÓN Y PROGRESO” elaboración de prendas de vestir y artesanías en lana de ovino, alpaca, además se brinda el servicio de cafetería y alimentos preparados para turistas nacionales e internacionales.
- Emprendimiento “ASOPRUV” actualmente ofrece pulpa de fruta en 16 sabores además de mermeladas en 8 sabores y diferentes presentaciones, siendo su producto estrella la pulpa y mermelada de uvilla.

Al motivar a los microempresarios, el GAD está promoviendo la creación de nuevas fuentes de ingresos y empleo en la provincia. Esto no solo beneficia a los emprendedores individuales, sino que también tiene un impacto positivo en la economía local en su conjunto, ya que impulsa la actividad empresarial y el crecimiento económico.

Además, el proyecto busca facilitar el acceso de los emprendedores a financiamiento para sus iniciativas. Esto es fundamental para que los microempresarios puedan hacer crecer sus negocios y alcanzar su máximo potencial. El respaldo financiero por parte del GAD Provincial de Cotopaxi brinda oportunidades concretas para que estos emprendedores puedan invertir en equipos, capacitación, marketing y otros aspectos necesarios para el éxito de sus empresas.

Los resultados y hallazgos de este proyecto son de gran relevancia, ya que evidencian el papel fundamental que desempeña la prefectura en el desarrollo económico y social de la provincia de Cotopaxi. Al promover el emprendimiento y apoyar a los microempresarios, el GAD está contribuyendo significativamente a la generación de empleo, la reducción de la pobreza y el fortalecimiento de la economía local. Todos los hallazgos mencionados permiten enfocar la importancia y trascendencia que tiene la prefectura en el desarrollo de la provincia de Cotopaxi.

### **Base epistémica-teórica**

Calvajar et al. (2018) Afirma que: En términos generales se reconoce que el presupuesto de la empresa es el documento en el que se cuantifican los recursos y las acciones a desarrollar para cumplimentar los objetivos del período planificado, por medio del cual se asignan responsabilidades y realiza el control de la ejecución de las acciones. (p. 99)

El presupuesto permite conocer las cantidades de recursos necesarias y disponibles para la ejecución correcta de las operaciones de la empresa, además cuantificar el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, la proyección a largo plazo permite identificar lo que la empresa puede lograr a cumplir al final del periodo, sin embargo, para ello es necesario que se realice una correcta planificación del presupuesto, evitando el despilfarro de los recursos.

Para (Cobo & Díaz, 2019), el diseño del presupuesto maestro requiere de la descripción del resto de los presupuestos en cada una de las áreas organizacionales, una ejecución deficiente en algunas de estas afectarán inevitablemente al resto, en este sentido, “el Presupuesto es la base del Planeamiento Financiero, funcionando como una herramienta de precisión para optimar el uso de los recursos en aras de una mayor y mejor productividad, sobre esto incidirá la filosofía de la empresa en cuanto a la relación calidad-servicio.

No puede obviarse la posibilidad de imprevistos que excedan lo contemplado, en economías estables, esta situación es lo que menos preocupa por su baja ocurrencia, no pasa igual en economías volátiles o con altos índices de inflación, en donde cualquier previsión podría ser insuficiente, tal es el caso de economías como la venezolana, donde cobra mayor valor la adecuación del presupuesto a la estructura organizativa para garantizar el funcionamiento de cada una de las dependencias, por esta razón, si cada unidad o departamento gestiona eficientemente sus recursos el impacto en el presupuesto total ante un imprevisto pudiera ser amortiguado con la colaboración de todas las áreas. (p.32)

### ***Teoría de efectividad de desempeños***

El proceso administrativo o de gestión empresarial contempla el desarrollo de actividades básicas, altamente conocidas: planificación, organización, dirección y el control. Estimar la primacía de una sobre otra es innecesario cuando se comprende que se trata de un sistema interdependiente de funciones que todo gerente emplea en el desarrollo de su quehacer organizacional. Cada una de las actividades del proceso administrativo requiere de la otra, siendo la planificación la base para el desarrollo del resto de las funciones administrativas, y el control aquella que permite obtener información para ajustar, medir y tomar decisiones sobre la evolución misma de los planes.

De nada vale un plan estratégico bien concebido si la estructura organizacional y la dirección no coadyuvan en la ejecución del plan, al final los resultados serán utilizados para diseñar los planes futuros y dar continuidad a la gestión (Cobo y Díaz, 2019; Santiago, 2018).

De lo anterior, vale rescatar la urgencia de entender que todo lo que se realiza en la organización debe tener un norte claro, en este sentido la planificación orienta las acciones, identifica y designa los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios para la ejecución de las actividades; así como, designa las responsabilidades y los tiempos para el cumplimiento de las actividades. La planificación representa la actividad administrativa capaz de plasmar, por escrito preferiblemente, la realidad organizacional, el presente y el camino a recorrer para el futuro.

### ***Teoría de procesos***

Según, (Diamantidis & Chatzoglou, 2018) estudiaron la relación entre los factores asociados con la organización, el medio ambiente y los factores conectados con el trabajo y con el trabajador, y el impacto en su desempeño, a saber: el impacto directo e indirecto del entorno laboral y el apoyo a la gestión en el rendimiento laboral, y el impacto directo de la adaptabilidad y la motivación intrínseca en el rendimiento laboral; concluyendo que la falta de apoyo de la dirección a los trabajadores tiene un impacto negativo en el desempeño de los

trabajadores, el clima y el entorno laboral, a su vez causa un bajo rendimiento laboral; por lo cual recomiendan a los gerentes dar apoyo dinámico personal, buscar mejorar de clima y el entorno laboral, para mejorar en ellos el nivel de desempeño. De igual forma, en dicho desempeño inciden también factores tales como la cultura de capacitación, apoyo a la gestión, dinamismo ambiental y clima organizacional, además de otros factores relacionados con el trabajo (ambiente laboral, autonomía laboral, comunicación laboral)

## **Base conceptual**

### ***Teoría de efectividad***

De acuerdo con (Jones, 2008) nos dice que la efectividad empieza con: “Los gerentes crean metas que utilizan para evaluar el buen desempeño de la organización dos tipos de metas que se evalúan la efectividad organizacional son las metas oficiales y las metas operativas”.

Según (Cruz, Guevara, Flores, & Ledesma, 2020) los proyectos y los programas como son los planes empresariales estratégicos, que son diseñados para atender situaciones temporales o específicas como respuesta a determinadas necesidades del mercado, por ejemplo, la construcción de un puente, la ejecución de un programa de adiestramiento, entre otros, requieren de recursos humanos, técnicos y económicos, esto se refiere a la asignación de un presupuesto que contemple los costos y gastos inherentes a la ejecución de las acciones correspondientes para cumplir los objetivos trazados.

Esto quiere decir que la efectividad en asignar el personal adecuado y el recurso económico necesario lograra la ejecución de un trabajo bien efectuado cumpliendo los objetivos y metas diseñadas.

### ***Metas oficiales***

Los principios clave que la organización de clara formalmente en su informe anual y otros documentos públicos

### ***Metas operativas***

El término "metas operativas" se refiere a objetivos específicos y cuantificables que una organización establece para guiar y medir su rendimiento en el ámbito operativo. Estas metas están relacionadas con las actividades diarias y los procesos internos de una organización y son fundamentales para alcanzar los objetivos más amplios de la empresa, son metas específicas al largo y a corto plazo que guían a los gerentes y empleados en medidas que desempeñan el trabajo de la organización.

Las metas operativas son prácticas y orientadas a la acción se centran en aspectos como la eficiencia, la productividad, la calidad, los plazos de entrega, el rendimiento de los empleados y otros indicadores clave de rendimiento relacionados con las operaciones cotidianas de la organización.

### ***Teoría de desempeño***

Para (Bertolli, Roark, Urrutia, & Chiodi, 2017) el desempeño depende en gran medida de la capacidad de una organización para asumir los retos que imponen el entorno empresarial, por tal motivo, es prioritario medirlo para obtener información útil, relevante y confiable que permita a los dirigentes diseñar acciones estratégicas para mejorar su eficiencia y competitividad.

Según (Toala, y otros, 2017), "el desempeño laboral se lo puede definir como el comportamiento de los empleados para el logro de los objetivos de la compañía, un excelente desempeño laboral es la fortaleza más importante dentro de una organización" (p. 48).

Referenciando a (Toala, y otros, 2017), una de las principales tareas de una organización radica en garantizar la eficiencia de sus actividades. Desde esta perspectiva, el desempeño laboral guarda una estrecha relación con el comportamiento de los empleados y los resultados alcanzados, así como de otros sub factores relacionados con la motivación, puesto que a mayor motivación mejor será el desempeño en el desarrollo de las diferentes tareas asignadas, lo que consecuentemente conducirá al logro de los objetivos



### ***Teoría de evaluación de desempeño***

Según (Casallas Torres, 2016) la importancia de la evaluación de desempeño no radica únicamente en detectar los errores, sino reflejarse en la retroalimentación y en las acciones diseñadas de forma estratégica para buscar la mejora continua, esta consiste en que un grupo de personas valoren a otra por medio de una serie de ítems o factores predefinidos. Estos factores son comportamientos observables en el desarrollo diario de la práctica profesional. Es el sistema más amplio para valorar el desempeño, ya que dirige a las personas a la satisfacción de las necesidades y experiencias no solo de su jefe si no de aquellos que reciben sus servicios tanto internos como externos.

Las evaluaciones de los empleados y la comunicación de su resultado a estos es un aspecto fundamental para su desarrollo profesional. Los principios fundamentales de actuación, son: realizar con de forma periódica estimaciones del desempeño de los empleados del grupo, comunicar su resultado al evaluado de forma que se favorezca su desarrollo profesional, evitar que en los procesos de evaluación o revisión salarial participen profesionales que sean familiares o que tengan una vinculación personal análoga con los empleados afectados.

La evaluación del desempeño profesional en los servicios de salud, según la Organización Panamericana de la Salud, tiene como características su desarrollo en el contexto real y comprueba el comportamiento del profesional en cuanto a: como organiza, retiene y utiliza los conocimientos adquiridos, además de integrar el sistema de habilidades en la práctica y como actúa y se interrelaciona con los demás integrantes del grupo básico de trabajo o equipo de salud, el individuo y la familia.

### **Conceptos**

#### ***Control***

Según consideran (Molina Narváez, 2018) el concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general. Por otra parte, "el uso del control como mecanismo para garantizar el logro de los objetivos planeados

ha sido abordado y/o considerado desde otras teorías económicas y administrativas, tales como la teoría de los recursos, la teoría de las capacidades dinámicas, la escuela de la administración científica, del comportamiento organizacional, la organización contingente, entre otras”. (Bohórquez, 2011) (p. 309)

Según (Almuiñas Rivero & Galarza López, 2016), el control estratégico “es los procesos sistemático, integral, participativo, reflexivo, crítico y autocrítico, que está estructurado en varios momentos interrelacionados entre sí, que permite el monitorear el comportamiento del medio interno y externo con relación a la estrategia formulada y a los escenarios construidos, con la finalidad de prever los posibles ajustes en el rumbo institucional para cumplir los objetivos estratégicos propuesto u otros ajustados a las diversas circunstancias que se presenten”.

### ***Diseño de procesos***

“Diseños de procesos es centrarnos en actividades propias de la empresa que nos permite visualizar cómo funcionan en cada uno de los departamentos, a través de unos componentes básicos que se identifican en los niveles jerárquicos en tres niveles que son subproceso, actividad y tareas a través de unos instrumentos de diseño” (Plazas, 2017).

El diseño de procesos es una tarea creativa que actualmente los ingenieros realizan manualmente, ha demostrado tener éxito en la automatización del diseño de procesos mediante la integración de modelos basados en datos con la simulación de procesos. Sin embargo, un desafío importante en el proceso de aprendizaje es la demanda de numerosas simulaciones de procesos, que pueden consumir mucho tiempo y ser costosas desde el punto de vista computacional. Para abordar esto, se propone utilizar el aprendizaje por transferencia en combinación con métodos de simulación rigurosos. El aprendizaje por transferencia almacena el conocimiento adquirido al resolver un problema y lo reutiliza en un dominio objetivo diferente.

## ***Presupuestos***

Redactado (Sánchez, 2024) en economía, un presupuesto hace referencia a la cantidad de dinero que se necesita para hacer frente a cierto número de gastos necesarios para acometer un proyecto. De tal manera, se puede definir como una cifra anticipada que estima el coste que va a suponer la realización de dicho objetivo.

- Un presupuesto muestra la cantidad de dinero que hace falta para hacer frente a los gastos que hacen falta para realizar un proyecto.
- Se usa para tener un control financiero, un control de gastos, una planificación económica y financiera, y una reducción de riesgos.
- Dependiendo del período de tiempo, se hace una clasificación de los diferentes tipos de presupuestos, siendo los principales los de corto y largo plazo.

## **Definiciones**

### ***Presupuesto General del Estado***

Redactado (López D. , 2020) los Presupuestos Generales del Estado son una previsión de los gastos e ingresos del Estado para un ejercicio económico. Esta previsión de gastos e ingresos quedará recogida en un documento que se tramitará como ley en el parlamento.

Antes de que el Gobierno comience a elaborar los presupuestos, las entidades públicas deberán entregarles un plan con los distintos gastos e ingresos para un periodo de un año.

A partir de estos documentos, el Gobierno comenzará a elaborar una previsión global para el próximo ejercicio económico, es decir, preparará los Presupuestos Generales del Estado. Una vez el Gobierno haya elaborado los presupuestos, deberá presentarlos en sede parlamentaria para que sean debatidos y aprobados.

### ***Fases de elaboración de los presupuestos del estado***

Estas son las fases más típicas en la elaboración e implementación de los presupuestos:

**Preparación.** El Gobierno, a través del ministerio competente (generalmente es el Ministerio de Economía y Hacienda), recogerá los informes de las entidades públicas y elaborará una previsión realista de las necesidades económicas del Estado.

### ***Discusión y aprobación***

El Gobierno tendrá la obligación de presentar los presupuestos en sede parlamentaria para que sean debatidos, se presenten enmiendas para su modificación y finalmente, sean aprobados.

**Ejecución.** Poner en práctica las medidas propuestas para recaudar ingresos y ejecutar los gastos planificados.

### ***Intervención y control***

La administración del Estado está obligada a controlar el gasto público, así como también debe hacerse cargo de la recaudación. La función de control se realizará mientras los presupuestos estén vigentes.

### ***Déficit presupuestario y superávit presupuestario***

Tanto los impuestos como las actuaciones que vaya a desempeñar el sector público quedarán recogidas en los presupuestos.

Si los gastos superan a los ingresos, hablaremos de déficit presupuestario. Sin embargo, si los ingresos superan a los gastos, estaremos ante lo que se conoce como superávit presupuestario.

Por otra parte, si los ingresos resultasen igual a los gastos, se tratará de una situación de equilibrio presupuestario.

### ***Presupuesto de operación***

Según Ramírez David (2019) un presupuesto de operación es el plan de gastos de una organización por un periodo de tiempo determinado. Está diseñado para alcanzar los objetivos de la organización mediante el uso de sus recursos financieros. El presupuesto operativo incluye una línea para los gastos ordinarios y una línea para los gastos extraordinarios. Esto

permite a la organización planificar con anticipación cómo invertirá sus recursos para alcanzar sus metas. Además, el presupuesto operativo también ayuda a controlar los gastos de la organización y a identificar áreas en las que se puede ahorrar dinero.

Los presupuestos operativos también ayudan a la organización a establecer prioridades. Al asignar fondos a cada una de sus áreas, la organización puede determinar qué áreas son más importantes para alcanzar sus objetivos y cuáles necesitan recibir mayor atención. Esto les permite desarrollar mejores estrategias para alcanzar sus objetivos. Esto también ayuda a la organización a evitar errores costosos al tomar decisiones.

Los presupuestos operativos también ayudan a la organización a monitorear y controlar los gastos. Esto proporciona una mejor comprensión de cómo se están gastando los recursos financieros. Esto les permite ajustar su presupuesto operativo según sea necesario para asegurarse de que la organización esté alcanzando sus objetivos. Esto ayuda a la organización a mantenerse dentro de sus límites de gastos, al mismo tiempo que alcanza sus objetivos.

### ***Presupuesto financiero***

Es una herramienta mediante la cual se plantea la estructura financiera de la empresa; es decir, la mezcla o combinación óptima de créditos de terceros y capital propio de accionistas, bajo la premisa de establecer lo que puede funcionar en la empresa, de acuerdo con las siguientes necesidades:

- Capital de trabajo.
- Origen y aplicación de fondos.
- Flujos de caja y necesidades de nuevos créditos a corto, mediano y largo plazos
- Amortización parcial o total de los créditos bancarios.
- Nuevas aportaciones de capital.

### ***Presupuesto de inversiones permanentes o presupuesto de capital***

El resultado de este presupuesto se incorpora al presupuesto financiero y de operación, justificando las inversiones con un análisis y evaluación de proyectos de inversión. Esta herramienta constituye una parte del presupuesto maestro, ya que incluye todos los proyectos de inversión, así como los proyectos ya aprobados. Por otra parte, se basa en decisiones con efecto a largo plazo, consistentes en adquirir partidas de activos fijos en el periodo

### ***Presupuesto base cero***

Consiste en reevaluar cada uno de los programas y gastos, iniciando siempre a partir de cero; es decir, se elabora como si fuera la primera operación de la compañía, y se evalúa y justifica el monto y necesidad de cada renglón del mismo. Se olvida del pasado para planear con plena conciencia en el futuro.

Dentro del presupuesto base de cero se elabora un paquete de decisión formado por estudios de costo beneficio, al cual se le asignan los recursos disponibles. Estos paquetes se clasifican en orden de importancia y en forma descendente, para así tomar las decisiones que permitan a la administración jerarquizar las actividades y decidir su aprobación, de acuerdo con los recursos disponibles y con base en los diferentes niveles de actividad y costo.

La contabilidad y su presupuesto por áreas de responsabilidad y el denominado base cero son tratados en forma extensa en los capítulos correspondientes. Presupuesto maestro, éste deberá cubrir proyecciones de un trimestre o semestre del siguiente periodo. Generalmente, cubre etapas de doce meses, con base en el año fiscal o la calenda.

### ***Integración del control presupuestal***

El control presupuestal es un instrumento elaborado con datos estimados y pronósticos que deben ser utilizados por las empresas para dirigir todas sus operaciones, cuyos contenidos se comparan contra los datos reales del mismo periodo.

La responsabilidad, preparación, manejo y administración recae en un director o jefe de presupuestos, o en su caso como ya anteriormente se mencionó, en un comité de

presupuestos, formado generalmente por los gerentes de cada departamento, este personal deberá tener, además de los conocimientos generales sobre la compañía, una amplia preparación en el campo de la contaduría o la administración.

Las funciones a su cargo son:

- Fijar el periodo presupuestal.
- Formular el presupuesto general.
- Coordinar los presupuestos parciales.
- Aprobar los diseños de formas.
- Elaborar manuales e instructivos.
- Preparar los informes mensuales, con comparaciones entre lo real y lo presupuestado.
- Analizar las variaciones y su correspondiente justificación.

### **Etapas del control presupuestal**

#### ***Planeación.***

Consiste en la recopilación de datos, estadísticas, variables, etc., así como en su estudio, ordenamiento e integración.

#### ***Formulación.***

En esta etapa se elaboran analíticamente los presupuestos parciales de cada departamento o área de la empresa.

#### ***Aprobación.***

Una vez verificados los presupuestos por los jefes de área o departamento, deben pasar a ser sancionados por el comité, director o jefe de presupuestos.

#### ***Ejecución y coordinación.***

Esta etapa a cargo de todo el personal de la compañía, bajo las órdenes de un jefe y de acuerdo con los planes y metas trazados.

**Control.**

En esta fase se observa y vigila la ejecución del presupuesto. Se comparan cifras reales con las cifras presupuestadas y se determinan las variaciones, localizándose las áreas problema para determinar la forma de corregirlas.

**Manual del Presupuesto**

Es la presentación en forma escrita de las políticas, procedimientos, propósitos y funcionamiento del presupuesto, así como del personal responsable del control de las operaciones y de la información que se debe obtener como el resultado de su implantación y ejecución. Este documento debe contener:

- El periodo que abarca el presupuesto.
- La organización que lo va a administrar.
- Los procedimientos para su formulación.
- Un instructivo de formas para su elaboración, supervisión y control, así como para la información a la dirección.

Por medio del manual se logra una elaboración uniforme y se hace conocer al personal los fines que se persiguen y los resultados que se esperan obtener; asimismo, se delimitan responsabilidades, lo cual facilita las labores de supervisión y control.

**Marco Legal*****Base Legal de Sustento de la Unidad Presupuesto***

Es crucial para el cumplimiento normativo en una empresa. Proporciona el marco jurídico necesario, asegurando que las operaciones se realicen de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes.



## Figura 5

*Pirámide de Kelsen, base legal y normativa*



*Nota.* La gráfica representa los conceptos o normas que se aplican dentro de la Prefectura en el área de Presupuestos.

La mejora continua en la implementación del sistema nacional de presupuestos y un servicio de excelente a la ciudadanía al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi para conocimiento y trámite respectivo.

Ley constitución Art. 292.- El Presupuesto General del Estado es el instrumento para la determinación y gestión de los ingresos y egresos del Estado, e incluye todos los ingresos y egresos del sector público, con excepción de los pertenecientes a la seguridad social, la banca pública, las empresas públicas y los gobiernos autónomos descentralizados.

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

Los gobiernos autónomos descentralizados se someterán a reglas fiscales y de endeudamiento interno, análogas a las del Presupuesto General del Estado, de acuerdo con la ley. Art. 294.- La Función Ejecutiva elaborará cada año la proforma presupuestaria anual y la programación presupuestaria cuatrianual. La Asamblea Nacional controlará que la proforma anual y la programación cuatrianual se adecuen a la Constitución, a la ley y al Plan Nacional de Desarrollo y, en consecuencia, las aprobará u observará.

## **Normativa Del Sistema Nacional de Finanzas Publicas**

### ***Estructura Organizativa de la Gestión Financiera***

La estructura para la gestión financiera se conforma por las unidades organizativas que se utilizarán en la plataforma informática del SINFIP para estructurar las diferentes funciones institucionales y para elaborar informes.

Sociedad Contabilidad Presupuestaria, CP: La sociedad CP es la unidad organizativa de la Contabilidad Presupuestaria y recoge todos los elementos que configuran el presupuesto.

A este nivel se definen:

- La estructura presupuestaria: clasificación orgánica, y el resto de las clasificaciones que configuran una partida presupuestaria;
- Elaboración y seguimiento del presupuesto;
- Ejecución del presupuesto.

Se definirá una única sociedad CP para el Presupuesto General del Estado, asociada a varias sociedades financieras para el control presupuestario.

## **Normativa de Componente de Presupuesto**

### ***Normas Generales***

#### ***Objetivo***

Facilitar el cumplimiento de las disposiciones relativas al Componente de Presupuesto del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas (SINFIP), contenidas en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, COPLAFIP, reformado, y su Reglamento General, así como aquellas interrelacionadas con los demás componentes del mismo y del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa.

#### ***Ámbito de Aplicación***

La Normativa de Presupuesto es de cumplimiento obligatorio para las entidades que conforman el Presupuesto General del Estado y aplicable al resto de entidades del sector público en todo aquello que no contraríe las disposiciones establecidas sobre la misma materia en las leyes y reglamentos que las rigen. La norma técnica señalará aquello que concierna, específicamente, al ámbito del Presupuesto General del Estado.

### **Principios Presupuestarios**

Los presupuestos públicos se registrarán bajo los siguientes principios.

#### ***Universalidad***

Los presupuestos contendrán la totalidad de los ingresos y gastos. No deben compensarse ingresos con gastos previa a su inclusión en el presupuesto.

#### ***Unidad***

El conjunto de ingresos y gastos debe contemplarse en un solo presupuesto bajo un esquema estandarizado; no podrán crearse presupuestos especiales ni extraordinarios.

#### ***Programación***

Las asignaciones que se incorporen en los presupuestos deberán responder a los requerimientos de recursos humanos, materiales, físicos y financieros que permitan ejecutar

acciones para el cumplimiento de los objetivos y metas que se programen en el horizonte anual y plurianual.

### ***Equilibrio y Estabilidad***

El presupuesto será consistente con las reglas fiscales y los objetivos, límites y metas relativas a las mismas, en el marco del fortalecimiento y sostenibilidad fiscal anual y plurianual.

### ***Plurianualidad***

El presupuesto anual se elaborará en el marco de un escenario plurianual coherente con las reglas fiscales y los objetivos, límites y metas fiscales establecidos para el mismo horizonte.

### ***Eficiencia***

La asignación y utilización de los recursos humanos, materiales, físicos y financieros del presupuesto se hará en términos de la producción de bienes y servicios públicos al menor costo posible para una determinada característica y calidad de los mismos.

### ***Eficacia***

El presupuesto contribuirá a la consecución de los objetivos, metas y resultados definidos en los programas contenidos en el mismo.

### ***Transparencia***

El presupuesto se expondrá con claridad de forma que pueda ser entendible a todo nivel de la organización del Estado y la sociedad y será objeto permanente de informes públicos sobre los resultados de su ejecución.

### ***Flexibilidad***

El presupuesto será un instrumento flexible en cuanto sea susceptible de modificaciones para propiciar la más adecuada utilización de los recursos para la consecución de los objetivos y metas de los programas que contiene.

### ***Especificación***

El presupuesto establecerá claramente el origen de los ingresos y la finalidad específica a la que se destinan; en consecuencia, impone la limitación que no permite gastar más allá del techo asignado y en propósitos distintos de los contemplados en el mismo.

### ***Legalidad***

En todas las fases del ciclo presupuestario los actores que intervienen deben someterse a las disposiciones del marco jurídico vigente.

### ***Integralidad***

Entre todos los componentes del SINFIP y entre las fases del ciclo presupuestario debe existir un enfoque integral, que comprenda todas las interrelaciones y vínculos operacionales e institucionales.

### ***Sostenibilidad***

Los presupuestos anuales deben considerar los efectos y expectativas futuras de forma que estén en capacidad de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas de la sostenibilidad fiscal en el mediano plazo.

### **Presupuesto como instrumento de política**

Las fases del ciclo presupuestario se sujetarán a los lineamientos de la planificación del desarrollo de forma que el presupuesto constituirá el instrumento para concretar los planes de desarrollo y la ejecución de las políticas públicas.

Así mismo, por su interrelación con el Componente de la Política y Programación Fiscal del SINFIP, se constituirá en el instrumento de la política fiscal de ingresos, gastos y financiamiento para la consecución de los objetivos del fortalecimiento y sostenibilidad fiscal.

### **Vínculo con el sistema nacional descentralizado de planificación participativa**

Los entes rectores de la planificación y de las finanzas públicas viabilizarán los mecanismos de vinculación del Plan Nacional de Desarrollo con el Presupuesto General del Estado y demás presupuestos del sector público. En el marco de lo establecido para el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, las unidades de planificación de las

entidades públicas serán las responsables de los procesos de planificación, inversión, seguimiento y evaluación que se vinculan y responden al ciclo presupuestario.

De conformidad con el SINFIP, las unidades de administración financiera de las entidades públicas serán las responsables de las acciones concernientes a las fases del ciclo presupuestario consignadas en las presentes normas técnicas.

### **Normas técnicas de presupuesto**

Las Normas Técnicas de Presupuesto contienen el conjunto de lineamientos, directrices, procedimientos, técnicas, instrumentos y mecanismos necesarios para la gestión de los presupuestos de las entidades públicas en el marco del Componente de Presupuesto del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas (SINFIP).

### **De la programación presupuestaria**

Fase del ciclo presupuestario en la que, los objetivos determinados por la planificación y las disponibilidades presupuestarias, coherentes con el escenario fiscal esperado, se definen los programas, proyectos y actividades a incorporar en el presupuesto, con la identificación de las metas, los recursos necesarios, los impactos o resultados esperados de su entrega a la sociedad y los plazos para su ejecución.

### **Catálogos y clasificaciones presupuestarias**

#### ***Definición***

Los catálogos y clasificaciones presupuestarias son instrumentos estructurados para organizar los elementos que intervienen en las distintas fases del proceso presupuestario, con la finalidad de facilitar su cumplimiento, posibilitar el registro de las operaciones presupuestarias, contribuir a la integración con otros componentes del SINFIP y a la generación de la información financiera necesaria para la toma de decisiones.

Se considerarán catálogos los listados de elementos ordenados según un cierto criterio y clasificaciones los elementos organizados bajo una determinada directiva. La estructura,

organización y reglas para su uso serán determinados por el ente rector de las finanzas públicas a través del instructivo correspondiente.

### ***Emisión y actualización***

Es atribución del ente rector de las finanzas públicas emitir los catálogos y clasificaciones presupuestarias de utilización obligatoria por parte de las entidades del sector público. Corresponderá a la Unidad Responsable del Presupuesto del ente rector, determinar y mantener actualizados los catálogos y clasificaciones presupuestarios, su contenido, estructura e instructivo de uso, para su aplicación en el Presupuesto General del Estado y en el resto de presupuestos de sector público, según se defina al emitirlos.

En particular, la Clasificación Presupuestaria por Origen de los Ingresos y Objeto del Gasto del Sector Público, será de aplicación obligatoria en las entidades del sector público.

### **Catálogos y clasificaciones del presupuesto general del Estado**

#### ***Clasificación institucional y de centros gestores***

Ordena las entidades públicas según el ámbito de los presupuestos del sector público. En lo concerniente al Presupuesto General del Estado, cada entidad se identificará según los niveles que contiene el modelo de gestión: UDAF, unidad coordinadora, unidad de gestión y unidad operativa, sobre las que se determinará el o los centros gestores presupuestarios.

#### ***Catálogo del sector público (Sectorización Pública)***

Ordena la estructura del sector público en Financiero (SPF) y No Financiero (SPNF) y sus correspondientes desagregaciones. Opera en asociación con la clasificación institucional y de centros gestores.

#### ***Catálogo sectorial (Sectoriales Económicos)***

Ordena los sectores definidos para fines presupuestarios según la finalidad que persiguen con la prestación de los servicios que proporcionan las entidades a la sociedad. Opera ligado a la clasificación institucional y de centros gestores.

Las entidades públicas se ubicarán en cada sector según los servicios que entregan a la sociedad en cumplimiento de su misión institucional

### ***Catálogo de funciones del Estado.***

Ordena las funciones del Estado según la definición contenida en la Constitución de la República del Ecuador. Es un catálogo adicional ligado a la clasificación institucional y de centros gestores.

### ***Catálogo de consejos o gabinetes sectoriales***

Ordena los gabinetes sectoriales contemplados en la estructura organizativa de la Función Ejecutiva. Es un catálogo adicional ligado a la clasificación institucional y de centros gestores.

### ***Catálogo de modelo de gestión***

Ordena según el nivel al cual se ejecuta. Es un catálogo adicional ligado a la clasificación institucional y de centros gestores.

### ***Catálogo por naturaleza***

Ordena los conceptos de naturaleza definidos. Se asocian a los ítems de gastos y rubros de ingresos.

### ***Clasificación por ubicación geográfica***

Ordena la división política del país bajo una organización por regiones, provincias, cantones y parroquias. Permite el registro de la información que genera el proceso presupuestario según la localización geográfica bajo el criterio del lugar donde se recaudan los ingresos y el lugar donde se entregan los bienes y servicios que se producen. En el caso de los gastos se aplica asociada a la categoría presupuestaria Actividad de la estructura programática.

### ***Clasificación funcional***

Decreta las funciones asumidas por el sector público identificadas según la naturaleza de los servicios que entregan las entidades públicas a la comunidad, organizados conforme los



sectores que conforman el catálogo sectorial. Operativamente se liga a la categoría presupuestaria Actividad de la estructura programática.

### **Formulación presupuestaria de las entidades que conforman el Presupuesto General del Estado**

Las proformas presupuestarias que formulen las entidades contendrán todos los ingresos que constituyan fuente de financiamiento, así como todos los gastos que resulten de las líneas de acción planificadas para el año correspondiente, organizadas según la estructura programática definida. Las proformas presupuestarias guardarán equilibrio entre ingresos y gastos y consistencia de las fuentes de financiamiento con los usos aplicados en los gastos con relación a cada fuente.

Ningún ingreso y financiamiento dejará de ser considerado en la formulación de la proforma para ser destinados a gastos que no se encuentren contemplados en los presupuestos institucionales. Los gastos incluirán asignaciones suficientes para el cumplimiento de las obligaciones vigentes de las instituciones tales como: contratos; cuotas y convenios internacionales; y, servicio de la deuda.

#### ***Consistencia de las proformas presupuestarias***

Corresponderá a la Unidades Administrativas y Financieras (UDAF), de las entidades que conforman el Presupuesto General del Estado salvaguardar, que la proforma presupuestaria, elaborada por los centros gestores bajo su dependencia, guarde consistencia con la planificación institucional, los techos presupuestarios, la programación presupuestaria plurianual, así como se cumplan las directrices presupuestarias, las reglas de validación establecidas y los objetivos, límites y metas de las reglas fiscales aplicables.

En el resto de entidades del sector público dicha atribución se establecerá según las disposiciones y procedimientos previstas para ellas en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIP) y en las leyes que las rigen.

Las entidades del ámbito del Presupuesto General del Estado formularán sus proformas institucionales y elaborarán la programación presupuestaria plurianual en el módulo pertinente de la plataforma informática del SINFIP.

## **Instancias de la ejecución presupuestaria**

### **Certificación presupuestaria**

#### ***Definición***

Es el acto administrativo por el cual el responsable de la unidad financiera reserva, total o parcialmente, la asignación del presupuesto anual o el techo presupuestario plurianual para la realización de un gasto dispuesto por la autoridad competente. La certificación presupuestaria refrenda la disponibilidad presente y la existencia futura de recursos suficientes para cubrir las obligaciones que se deriven del gasto a realizar.

#### ***Presupuesto institucional 2017 asignaciones y proyectos***

Esta normativa del COOTAD es la estructura política y administrativa del Estado Ecuatoriano en su territorio, delineando con detalle los diferentes regímenes que rigen los distintos niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales. Su objetivo principal es salvaguardar la autonomía política, administrativa y financiera de estas entidades gubernamentales, brindando un marco legal claro y coherente para su funcionamiento. Un aspecto central de este código es la instauración de un modelo de descentralización que no solo es obligatorio, sino que también se implementa de manera progresiva. Este modelo se fundamenta en el sistema nacional de competencias, estableciendo las áreas en las que estos gobiernos descentralizados tienen la responsabilidad y autoridad de actuar.

La administración de este proceso de descentralización recae en una institucionalidad específica, detallada en el código, que se encarga de coordinar y supervisar la aplicación de estas políticas descentralizadoras. Asimismo, se aborda exhaustivamente el tema de las fuentes de financiamiento para estos gobiernos autónomos descentralizados, reconociendo la

importancia de dotarlos de recursos económicos suficientes para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva. Se establecen mecanismos claros y procedimientos para la asignación y distribución de fondos, garantizando la sostenibilidad financiera de estos entes descentralizados.

Otro componente esencial del código se centra en la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios que puedan surgir en el desarrollo territorial. Este enfoque es crucial para garantizar que todas las regiones del país tengan la oportunidad de prosperar de manera equitativa, evitando la concentración de recursos y desarrollo en áreas específicas. La cuidadosa planificación y aplicación de políticas compensatorias son aspectos clave para fomentar un crecimiento territorial más equitativo y sostenible.

En un nivel más detallado, el código delinea las responsabilidades específicas de cada nivel de gobierno autónomo descentralizado, definiendo claramente las competencias y atribuciones de cada entidad. Esto contribuye a una gestión más eficiente y transparente de los recursos y servicios públicos, evitando confusiones y superposiciones en las responsabilidades gubernamentales.

Además de la estructura y funciones de los gobiernos autónomos descentralizados, el código también aborda cuestiones relacionadas con la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones. Se promueve la participación activa de la comunidad en la definición de políticas y proyectos, asegurando una gobernanza más inclusiva y democrática. La transparencia y la rendición de cuentas son elementos fundamentales que se refuerzan en el código para fortalecer la confianza entre los ciudadanos y sus autoridades locales.

### **Tabla 3**

*La programación presupuestaria se encuentra establecida en el COOTAD*

<b>ART</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>235</b>	Estimación provisional de Ingresos	30 de julio	Dirección Financiera

<b>ART</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>237</b>	Cálculo definitivo de los Ingresos y de los Límites de Gastos por Programas o Ejes	15 de agosto	Ejecutivo del GAD, Dirección Financiera y responsables Departamentales.
<b>238</b>	Participación ciudadana en la priorización del gasto en función del PDYOT-Presupuesto Participativo (Unidades Territoriales)	15 de agosto	Ejecutivo del GAD, Ordenamiento Territorial y Planificación
<b>239</b>	Entrega de los POAS de las dependencias y servicios del GAD a la Dirección Financiera	Hasta el 30 de septiembre	Responsables de la Unidades Departamentales
<b>240</b>	Presentación del Anteproyecto del presupuesto al ejecutivo del GAD	Hasta el 20 de octubre	Dirección Financiera
<b>241</b>	Presentación del Anteproyecto del presupuesto a la Asamblea de Participación Ciudadana	Antes del 31 de octubre	Ejecutivo del GAD.
<b>242</b>	El ejecutivo presenta al legislativo el proyecto definitivo del presupuesto	31 de octubre	Ejecutivo del GAD, Dirección Financiera y responsables Departamentales.
<b>244</b>	La Comisión de Presupuesto remite el informe al legislativo	Hasta el 20 de noviembre	Comisión de Presupuesto
<b>245</b>	El legislativo estudiará el proyecto de presupuesto y lo aprobará en dos sesiones	Hasta el 10 de diciembre	Legislativo
<b>247</b>	El ejecutivo conocerá el proyecto aprobado por el legislativo y podrá oponer su veto.	Hasta el 15 de diciembre	Ejecutivo
	El legislativo se pronunciará sobre el veto del ejecutivo, de no haber pronunciamiento alguno el veto se entenderá aprobado caso contrario se	Hasta el 20 de diciembre	Legislativo

ART	ACCIÓN	FECHA	RESPONSABLE
	requiere de la decisión de los dos tercios de los miembros del legislativo para rechazar el veto.		
248	Una vez aprobado el proyecto de presupuesto por el legislativo del GADPC, la máxima autoridad del ejecutivo lo sancionará dentro del plazo de tres días y entrará en vigencia, indefectiblemente, a partir del primero de enero	A partir de la aprobación del presupuesto Plazo de tres días	Legislativo y Ejecutivo

*Nota.* Esta tabla es de la Normativa Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD (2023).

## **Capítulo III**

### **Metodología**

Con el propósito de abordar la cuestión inicialmente planteada en esta investigación, se pretende establecer una metodología que oriente el proceso de investigación, obteniendo resultados sólidos que fortalezcan la comprensión del objeto de estudio y posibiliten la verificación de la hipótesis planteada.

#### **Enfoques de Investigación**

##### ***Enfoque***

De acuerdo a la orientación de diferentes contextos “El enfoque es una forma de ver o plantear la resolución de un problema, pero dentro de grandes lineamientos o compromisos conceptuales (paradigma)” (Barrantes & Echevarría, 2007, p. 57).

Bernal C. (2019) establece que, “el enfoque se refiere al marco teórico y metodológico que guía el diseño y desarrollo de una investigación, el cual establece la orientación y estrategias que se utilizarán para abordar una pregunta o resolver un problema específico” (p. 123).

Por lo tanto, el enfoque se refiere a la postura individual del investigador frente a un punto de vista particular, con el objetivo de acercarse a un propósito específico.

##### ***Investigación***

Como menciona (Hernández, y otros, 2018) afirma que la investigación es el “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado (o el objetivo) de ampliar su conocimiento. Esta concepción se aplica por igual a los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto” (p. 39).

Por otro lado, (Arias, 2019) define a la investigación como “un proceso metódico de indagación que tiene como objetivo la adquisición de nuevos conocimientos, la comprensión de fenómenos, la resolución de problemas o la validación de teorías existentes” (p.24).

Es decir, la investigación contribuye a la búsqueda de nuevos conocimientos, aporta conocimiento, comprensión y evidencia relevante sobre un tema específico con la indagación del proyecto.

### **Tipo de Enfoque**

#### ***Enfoque Cualitativo***

Según (Vera, 2008) afirmó lo siguiente:

“Es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular” (p. 134)

Sin embargo, (Galindo, 2021) lo define como “es el enfoque que implica explorar y comprender fenómenos complejos mediante el estudio detallado de contextos, experiencias y significados, utilizando métodos como entrevistas, observación y análisis de datos no numéricos” (p. 65)

En coherencia con esto, el presente estudio no adopta un enfoque cualitativo se centra en comprender y explorar fenómenos complejos desde una perspectiva subjetiva y contextual. El enfoque cualitativo busca captar la riqueza y la diversidad de las experiencias humanas, así como la interpretación de significados y la comprensión profunda de un fenómeno.

#### ***Enfoque cuantitativo***

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), afirman que el enfoque cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Adicional a ello, (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020) considera que “aborda la investigación mediante la recopilación y análisis de datos numéricos para identificar patrones y relaciones”

Considerando estos conceptos se establece que el enfoque cuantitativo permite presentar resultados dentro de la investigación mediante números, porcentajes o estadísticas, que permitan una interpretación exacta del fenómeno de estudio, este es el enfoque que vamos a considerar en nuestra investigación.

### ***Enfoque Mixto***

Desde una perspectiva de método, el método mixto “implica la recopilación y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos” (Creswell & Zhang, 2009, p.613). Como paradigma (Creswell & Zhang, The application of mixed methods designs to trauma research., 2009), implica suposiciones filosóficas que guían la dirección de la recopilación y el análisis de datos y la mezcla de enfoques cualitativos y cuantitativos en muchas fases del proceso de investigación

De acuerdo a (Heinemann & Klaus, 2019), este enfoque combina métodos cualitativos y cuantitativos para obtener un entendimiento integral del fenómeno.

Se considera que el enfoque mixto combina la presentación de datos desde el enfoque cuantitativo y cualitativo, con la finalidad de mejorar el entendimiento de la información recopilada, presentando un amplio rango de datos.

### ***Enfoque Pragmático***

En el ámbito de la investigación, el pragmatismo adopta enfoques derivados de valores culturales e ideológicos compartidos, como la libertad, la democracia, la equidad, el progreso y una perspectiva profundamente humana. En esta corriente filosófica, la teoría se valora por su practicidad y efectividad (Subia, 2000).

Por otro lado, (Lara, 2010) considera que, se centra en solucionar problemas prácticos, utilizando métodos que mejor se adapten a los objetivos de la investigación.

Este tipo de investigación se enfoca en determinar de manera efectiva, soluciones a la problemática de estudio, en función de los datos recopilados, con el fin de reducir estas falencias al mínimo.



## **Modalidad de la Investigación**

### ***Investigación Documental***

Se fundamenta en la recopilación de antecedentes de carácter documental, con el propósito de profundizar en sus teorías y aportaciones para complementar, refutar en sus teorías y aportaciones para complementar, refutar o derivar nuevos conocimientos (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020).

(Galindo, 2021) menciona que, es un método de investigación que utiliza fuentes escritas, digitales o impresas, para recopilar, analizar y sintetizar información con el objetivo de abordar preguntas de investigación o ampliar conocimientos en un tema específico.

Esta modalidad de investigación permite que el investigador tome como base documentos anteriores al suyo, con temáticas similares o que analice una de las variables del tema, con el fin de recopilar datos que pueda enfocarlos en su población de estudio, lo cual se aplica en la presente investigación al analizar teorías sobre el desempeño laboral.

### ***Investigación de campo***

Se basa en la recopilación directa de información en el campo en el que sucede el fenómeno que es objeto de estudio. Arias (2012) establece que:

“La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes” (p. 31)

Desde otro enfoque, (Galindo, 2021) considera que este tipo de investigación implica la recopilación directa de datos en entornos reales, mediante observación, encuestas o entrevistas, para analizar y comprender fenómenos, comportamientos o condiciones específicas en su contexto natural.

La investigación de campo se direcciona en el documento al momento de aplicar la técnica de recolección de datos seleccionada a la población de estudio, la cual es el grupo de funcionarios del área de presupuesto pertenecientes al GAD provincial de Cotopaxi.

### **Tipo de investigación**

#### ***Investigación descriptiva***

Carlos Sabino define a la investigación descriptiva en su obra El proceso de investigación (1992) como “el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes” (Martínez, 2018).

Mientras que, Guevara y otros (2020) considera que la investigación descriptiva implica un análisis profundo, no interviene las predicciones sino el investigador puede ser observador o participante al realizar el estudio de la exploración, recolección de datos conduciendo a una hipótesis y ampliar el alcance de la indagación

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos de investigativos más populares de utilizados por los principiantes, el cual se refleja en el documento por medio de la investigación documental aplicada, en la cual se recolecta información y luego es detallada o descrita por parte del investigador constituyendo su marco teórico.

#### ***Investigación etnográfica***

Según (Vera, 2008) sugiere que la “combina tanto los métodos de observación participativa como las no participativas con el propósito de lograr una descripción e interpretación holística del asunto o problema a investigar”.

Grajales (2018) establece que “la investigación etnográfica es un enfoque cualitativo que estudia comunidades o culturas a través de la observación participante y la inmersión en el entorno, buscando comprender las prácticas y significados sociales” (p. 105)

Por lo tanto, la investigación etnografía nos permitirá llevar de mejor manera la observación e interpretación aportando un valor significativo al progreso y desarrollo en los diversos campos.

### ***Investigación deductiva***

Según Briones (2018) "La investigación deductiva parte de una teoría o hipótesis general, y a través de observaciones y pruebas específicas, se deriva una conclusión particular o se confirma la hipótesis."

Para Hernández et al. (2018) "La investigación deductiva procede de lo general a lo particular, partiendo de teorías o principios, y luego aplica ese conocimiento a casos específicos para comprobar o refutar las hipótesis."

La investigación deductiva se aplica dentro del presente documento al momento de evaluar teorías referentes al desempeño laboral de los colaboradores aplicando este enfoque a una población específica la cual se ubica en el área de presupuesto del GAD provincial de Cotopaxi.

### ***Investigación analítica***

Según Bernal C. A., (2016) nos indica lo siguiente: "Este método es un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio separado cada uno de las partes de todo para estudiar en forma individual" (pág.56).

Mientras que, Briones (2018) se refiere a un enfoque metodológico que se centra en descomponer un fenómeno o sistema en sus componentes básicos para comprender su estructura y funcionamiento

Este tipo de investigación permite una asignación eficiente de recursos al enfocarse en áreas específicas que son críticas para la comprensión del problema, evitando la dispersión de esfuerzos en detalles menos relevantes.

### ***Investigación correlacional***

Para Martínez (2018), la investigación correlacional examina la relación entre dos o más variables sin intervenir ni manipularlas, buscando determinar si existe una asociación estadística entre ellas.

Por otra parte, Díaz (2021) considera que esta investigación implica medir dos o más variables y evaluar si existe una relación entre ellas, permitiendo la identificación de patrones y asociaciones en datos observados.

La investigación correlacional se establece cuando se presentan dos o más variables, y el investigador quiere determinar si tienen incidencia entre sí, para que, con base en estos datos, considere si tienen influencia y, por ende, cuando se presenten cambios en una, se pueda estimar que la otra variable ha cambiado en función de ella.

### ***Investigación experimental***

Según Fidiás Arias, autor del libro *El Proyecto de Investigación* (2019) "la investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos en determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente)".

De acuerdo a Martínez (2018) "La investigación experimental es un diseño de investigación en el cual el investigador manipula una o más variables independientes para observar los efectos que dichas manipulaciones tienen sobre una o más variables dependientes" (p. 54)

Este tipo de investigación se basa en la intervención del investigador, el cual aplica diferentes estímulos a una o a las dos variables de la investigación, con el fin de conocer su reacción y poder determinar su manera de actuar ante determinada situación o aspecto aplicado.

### ***Investigación no experimental***

De acuerdo a López (2004) la investigación no experimental se centra en la observación y descripción de fenómenos sin manipular variables puesto que busca comprender patrones, relaciones y características en contextos naturales

Mientras que, de acuerdo a Galindo (2021), aborda la recolección y análisis de datos sin intervenciones controladas, permitiendo la observación de fenómenos en su entorno natural.

Este tipo de investigación, en contraste con la anteriormente mencionada, busca conocer a las variables del estudio sin intervención de terceras personas, o de la aplicación de factores que no sean los que influyen de manera natural, a fin de conocer la reacción de las mismas en su estado puro.

### **Según el Objeto de Estudio**

#### ***Investigación Aplicada***

De acuerdo a Barrios (2003) la investigación aplicada se enfoca en la resolución de problemas prácticos, aplicando conocimientos teóricos para abordar situaciones del mundo real y generar soluciones tangibles.

Mientras que, Díaz (2021) establece que, esta investigación busca la aplicación directa de hallazgos científicos para abordar problemas concretos, con el objetivo de mejorar prácticas y decisiones en la vida cotidiana.

Considerando los conceptos, se establece que, en este tipo de investigación, se buscan los referentes teóricos aplicados a la problemática de estudio, y se procede a su aplicación de manera práctica, con el fin de validar sus proyecciones y lograr su resolución.

#### ***Investigación Básica***

De acuerdo a Díaz (2021) menciona que "La investigación básica, también conocida como investigación pura, tiene como objetivo la generación de conocimiento sin considerar aplicaciones prácticas inmediatas, contribuyendo al entendimiento teórico de fenómenos (p. 78).

Sin embargo, Bernal C. (2019) considera que esta investigación se centra en la adquisición de conocimientos fundamentales sin necesidad de que su aplicación se presente en el corto plazo, explorando teorías y principios para expandir la base del conocimiento científico.

Por medio de estas definiciones, se estima que la investigación básica es el primer nivel de esta rama, en la cual, se analizan los conceptos teóricos, con el fin de analizar y entender diversas temáticas, sin que estas se pongan en práctica en la realidad en primera instancia, y busca recopilar datos para estructurar esquemas de conocimiento.

### **Según la inferencia**

#### ***Método Deductivo***

El método deductivo es aquel que parte de los datos generales aceptados como valederos, para reducir por medio de la razón también lógico varias disposiciones, es decir; parte de la verdad previamente establecida, como principio general para luego aplicarlos en casos de individuales y comparar así su validez se puede decir también que el aplicar el resultado de la inducción (Barrios, 2003).

En el ámbito de una entidad pública, el enfoque deductivo implica iniciar con datos generales que se consideran válidos, y luego utilizar la razón y la lógica para derivar varias conclusiones. Este método parte de una verdad general previamente aceptada como principio, para posteriormente aplicar esos principios en casos individuales. Se busca evaluar la validez de estas conclusiones al compararlas con la realidad, siendo este proceso análogo a la aplicación de resultados obtenidos mediante la inducción.

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera de aplicaciones universales y de comprobada validez, para aplicar la solución de hechos particulares (Bernal C. A., 2016, pág. 56).

En este caso la investigación deductiva es valiosa porque proporciona una estructura clara, orienta la formulación de hipótesis, optimiza la recopilación de datos y contribuye al desarrollo y validación de teorías en diversas disciplinas.

### ***Método Inductivo***

Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se fórmula conclusiones universales que se postulan como leyes principios o fundamentos de una teoría (Bernal C. A., 2016, pág. 56).

Por otro lado, Guevara et al. (2020) establece que, el método inductivo implica la formulación de conclusiones generales a partir de observaciones y datos específicos, permitiendo la inferencia de patrones y principios a partir de ejemplos particulares

Con este enfoque, se emplea la capacidad de razonamiento para deducir conclusiones a partir de hechos específicos que se consideran válidos, con el objetivo de llegar a conclusiones de alcance más general

### ***Método Hipotético-Deductivo***

Este es un método de inferencia basada en la lógica y relacionado el estudio con el resultado de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido parte de lo general a lo particular e inductivo en sentido contrario que va de lo particular a lo general. (Bernal C. A., 2016, pág. 56).

Sin embargo, Hernández et al., (2018) menciona que este método es un enfoque científico que implica la formulación de hipótesis específicas, seguido por la deducción de consecuencias observables que pueden ser sometidas a prueba empírica, permitiendo la confirmación o refutación de las hipótesis

Este método comienza con un análisis detallado de los hechos, derivando en la formulación de conclusiones de naturaleza universal, las cuales se presentan como leyes, principios o fundamentos.

### **Población**

De acuerdo a López (2004), la población es el conjunto completo de elementos o individuos que comparten una característica común y son objeto de estudio en una investigación específica.

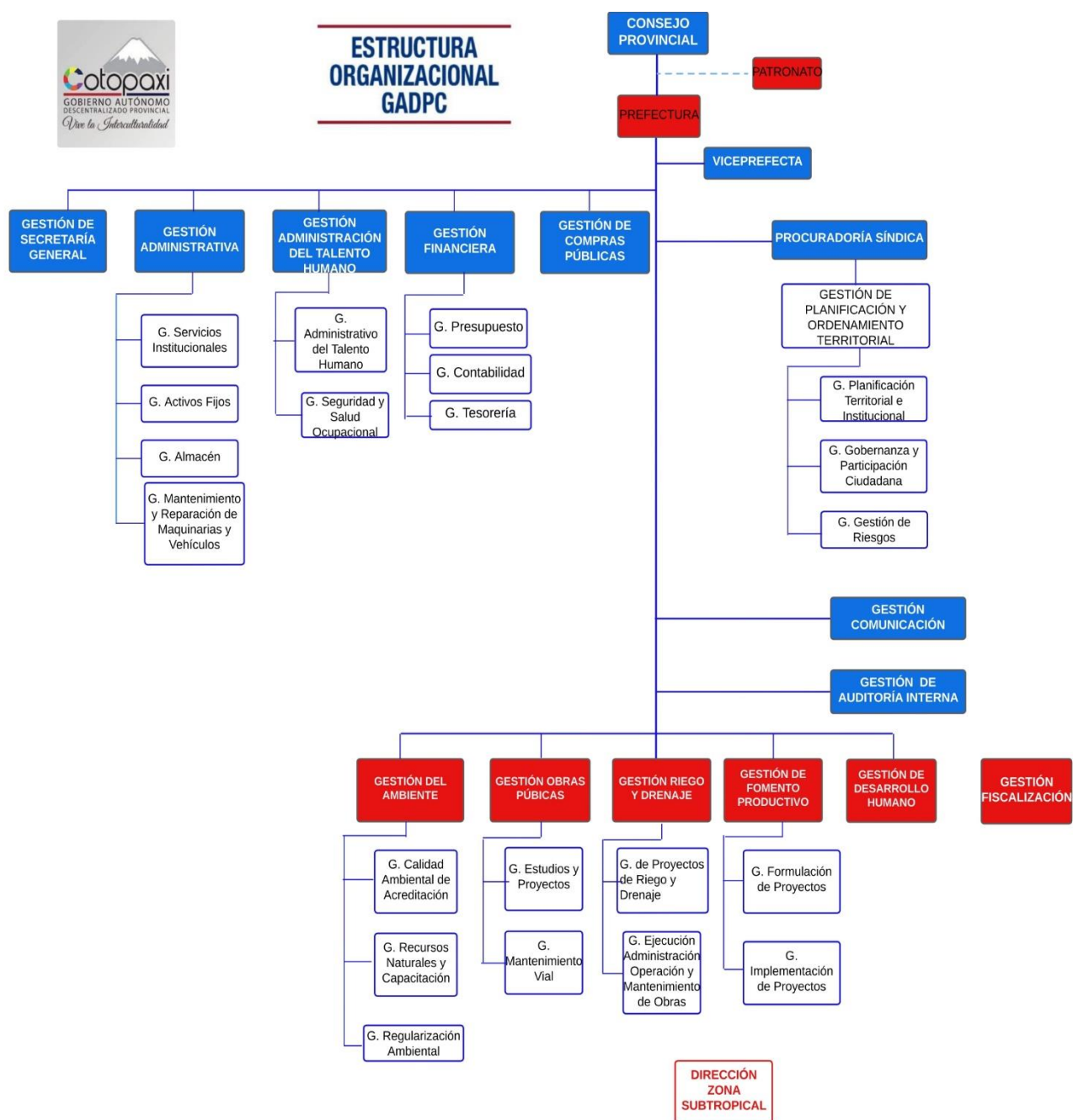
Como otra definición se puede tomar en consideración lo mencionado por Suarez y Cuellar (2012) los cuales se refieren, como población, al universo completo de elementos que cumplen con ciertas especificaciones o características en un contexto particular de investigación, representando el conjunto total de unidades de análisis.

Es por ello que, la población es el grupo de personas o datos que pueden servir como parte de un estudio, en el cual se enfoca todo el contexto de las variables analizadas, para conocer su impacto sobre las mismas.



Figura 6

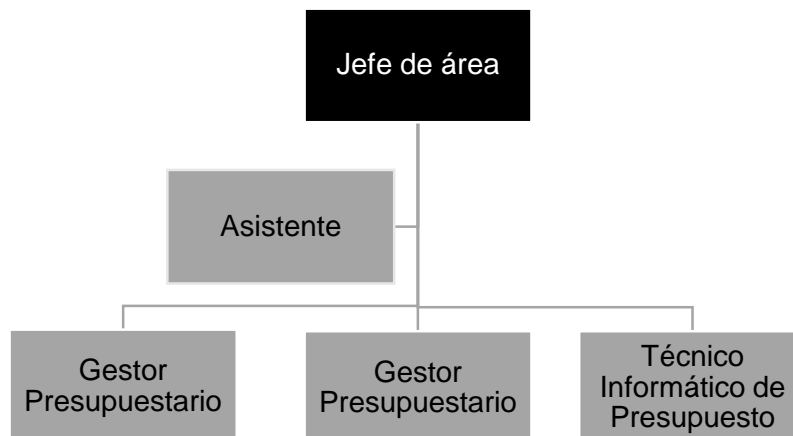
## Estructura Organizacional del GADPC



Nota. La gráfica representa el organigrama de la Prefectura (2024).

**Figura 7**

*Estructura organizacional área de presupuestos*



### ***Población directa***

La población beneficiaria es un concepto relevante en diversas áreas, como la investigación, la seguridad social y la economía. A continuación, presento definiciones de población beneficiaria según varios autores:

Tamayo y Tamayo (1997): Definen la población como la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común que se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Hernández Fernández y Baptista (2006): Indican que la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen características en común, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación.

Redalyc: La población de estudio es un conjunto de casos definido, limitado y accesible, que forma el referente para la elección de la muestra que cumple con criterios predeterminados.

Sampieri: Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, sobre los cuales se pretende generalizar los resultados

Arias (2006): Define la población como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales se extenderán las conclusiones de investigación.

En resumen, la población directa o beneficiaria es el grupo de personas o elementos que se benefician de un programa, servicio o investigación específica. Es fundamental comprender y definir adecuadamente la población beneficiaria para llevar a cabo análisis y tomar decisiones informadas.

Como otra definición se puede tomar en consideración lo mencionado por Suarez y Cuellar (2012) los cuales se refieren, como población, al universo completo de elementos que cumplen con ciertas especificaciones o características en un contexto particular de investigación, representando el conjunto total de unidades de análisis.

Se diseñó un cuestionario específico destinado a recopilar información sobre la eficacia en el departamento de presupuestos, dirigido a los cuatro funcionarios que integran dicha área. Este formato de encuesta busca obtener percepciones y evaluaciones detalladas para comprender mejor el rendimiento operativo y la eficiencia del equipo en la gestión presupuestaria. La iniciativa pretende proporcionar una visión integral de los procesos y áreas de mejora, contribuyendo así a fortalecer la efectividad del departamento de presupuestos.

### ***Población complementaria***

Con el objetivo de enriquecer la encuesta, se amplió su alcance a todo el equipo financiero y a usuarios externos. Los resultados revelaron que el 30% de los encuestados se dirige al área de presupuestos para llevar a cabo trámites específicos, mientras que el 70% restante acude en busca de información. Esta diversificación en la recopilación de datos proporciona una perspectiva más completa sobre la interacción con el área de presupuestos,

permitiendo una comprensión más integral de las necesidades y expectativas tanto internas como externas.

### **Muestra**

Según Bernal C. A. (2016) menciona lo siguiente: Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición de la observación de las variables objeto de estudio (pág.165).

Mientras que, Barrios (2003) lo define como un subconjunto representativo de la población total seleccionado de manera sistemática para participar en una investigación, permitiendo generalizar las conclusiones obtenidas a partir de esta porción al conjunto más amplio.

Se define, gracias al aporte de ambos autores, que la muestra es una porción establecida de la población, en la cual se pueden aplicar técnicas de recolección de datos, con el fin de manejar un nivel de datos que puedan ser recabados por el investigador con facilidad y que, con base en los datos que genere, se puede concluir que es aplicable en toda la población.

### **Tipos de Muestra**

Considerando la muestra, se establece que existen varios tipos, según las necesidades del estudio. De acuerdo a Galindo (2021), la muestra aleatoria es un subconjunto de la población seleccionado de manera que cada miembro tiene una probabilidad igual de ser incluido, asegurando representatividad y minimizando sesgo.

Desde otro enfoque, Martínez (2018) menciona que, la muestra estratificada implica dividir la población en subgrupos homogéneos o estratos y seleccionar aleatoriamente muestras de cada estrato, garantizando una representación equitativa de todas las categorías.

El tipo de muestra aplicado en la presente investigación se considera estratificado, puesto que se seleccionará únicamente a los colaboradores pertenecientes al área de presupuesto del GAD provincial de Cotopaxi.

### ***Tamaño de muestra finita***

El muestreo en poblaciones finitas o encuesta por muestreo es una técnica de muestreo que consiste en la selección de una parte de los elementos de una población estadística con el objetivo de sacar conclusiones de dicha población. (Sarasola Josemari, 2022)

Redactado por López Francisco (2019) es aquella en la que el número de valores que la componen tiene un fin. Por ejemplo, la población estadística que nos indica la cantidad de árboles de una ciudad es finita. Es cierto que puede variar con el tiempo, pero en un instante determinado es finita, tiene fin.

### ***Tamaño de muestra infinita***

Redactado por López Francisco (2019) se trata de aquella población que no tiene fin. Por ejemplo, el número de planetas que existen en el universo. Aunque puede que sea finito, el número es tan grande y desconocido que estadísticamente se asume como infinito.

Adicionalmente, dentro de esta gran clasificación, existen otros tipos de poblaciones. Poblaciones según la distribución de los datos, según el tipo de dato (cualitativo o cuantitativo), etc.

Comunicare (2019) es infinita ya que incluye un gran conjunto de medidas y observaciones. Suele tener más de 100.000 individuos y suele haber un mayor margen de confianza y error de muestreo al tener que extrapolar los resultados del estudio obtenido a la muestra de la población total.

En general, para escoger una población, se seleccionan a los sujetos siguiendo determinados criterios (social, económico, por hábitos de consumo...), procurando que la muestra sea representativa.

### ***Muestreo estratificado***

Redactado por Roldan Paula (2019) Un muestreo estratificado es una técnica de muestreo estadístico que consiste en dividir una población en distintos subgrupos o estratos.

El muestreo estratificado es una técnica o procedimiento en la que se divide la población bajo estudio en distintos subgrupos o estratos. Una característica esencial de la estratificación es que cada elemento debe pertenecer a un único estrato, de modo que los estratos son excluyentes (no se superponen).

Para lograr una estratificación adecuada se debe definir una variable que efectivamente permita asignar a cada elemento un único grupo o estrato.

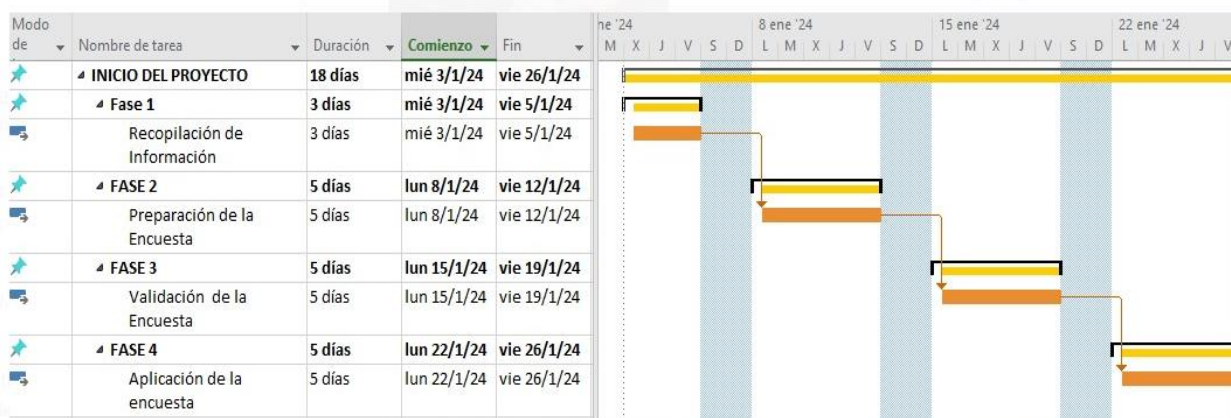
Por Helmut Sy Corvo (2022) el muestreo estratificado, o estratificación, es un método de muestreo que implica la división de una población en subgrupos más pequeños, conocidos como estratos. A su vez, estos estratos se forman en función de los atributos o características compartidos de los miembros, como ingresos o nivel educativo.

Se utiliza para resaltar las diferencias entre los grupos de una población, a diferencia del muestreo simple, que trata a todos los miembros de una población como iguales, con la misma probabilidad de ser muestreados.

La estratificación es el proceso de fragmentar antes de un muestreo a los miembros de una población en subconjuntos homogéneos. Mediante los estratos se define una distribución de la población.

## Figura 8

### *Levantamiento de información en investigación*



## **Técnicas de recopilación de información**

### ***Mapeo de procesos***

De acuerdo a Suarez y Cuellar, (2012) el mapeo de procesos es una herramienta visual que representa de manera detallada las actividades, interacciones y flujos de información dentro de un proceso organizacional, facilitando la comprensión y mejora de la eficiencia.

Mientras que, Henao (2021) considera que es una técnica que utiliza diagramas visuales para representar de manera clara y completa las etapas, interacciones y elementos de un proceso, permitiendo identificar oportunidades de optimización y eficiencia.

Estableciendo lo analizado por estos conceptos, realizar un mapeo de procesos es una herramienta fundamental cuando se busca conocer los resultados de las actividades laborales dentro de un área, departamento o de una empresa, lo que permite detectar las falencias o errores dentro del mismo y a los responsables de manera rápida y con pocos recursos.

### ***Bizagi***

Bizagi es una plataforma de automatización de código bajo que potencia la colaboración entre personas, programas, robots e información con su automatización inteligente de procesos. Viene con una herramienta de automatización prediseñada que gestiona procesos como la incorporación, las solicitudes de licencia, las cuentas por pagar y la contratación.

Está formado por tres productos complementarios: Modeler, Studio y Engine. Modeler crea, documenta y estimula procesos utilizando estándares de notación. Studio permite a las organizaciones crear y automatizar procesos y flujos de trabajo. Engine ejecuta procesos como sistema basado en la nube, se puede acceder a los modelos desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Con Bizagi, las empresas pueden automatizar sus procesos clave, optimizar la asignación de tareas, mejorar la comunicación y colaboración entre los equipos, etc. Además, ofrece capacidades de integración con otros sistemas empresariales y herramientas de análisis para una mayor eficiencia y toma de decisiones basada en datos.

Bizagi es una herramienta integral de gestión de procesos de negocios (business process management o BPM) que presenta tres productos para la automatización de procesos de negocios: Bizagi Studio, Bizagi Engine y Bizagi BPMN Modeler.

Esta solución se puede utilizar cuando se trabaja en la gestión de casos, la gestión de procesos empresariales, la automatización de procesos, el modelado de procesos, el desarrollo de aplicaciones de bajo código y la transformación empresarial. La amplia gama de funciones hace de Bizagi una herramienta valiosa y útil para pequeñas y grandes empresas que buscan un crecimiento sostenible. Para ayudar a los usuarios nuevos y potenciales a comprender cómo funciona este software y cómo puede ayudar a los negocios, Bizagi también realiza seminarios web y demostraciones. Con sus ofertas, Bizagi promete ayudar a las empresas a mejorar sus reglas y enfoques actuales.

### ***Diagramas***

Campos Arenas (2005) define a los diagramas como la representación visual de un concepto, idea, evento, situación o proceso. La gráfica incluye la definición textual y la desagregación de atributos distintivos que la configuran. La definición y los atributos se colocan dentro de figuras geométricas apropiadas (rectángulos, círculos, cuadrados, etc.) (p. 59-63)

Bizagi es una herramienta integral de gestión de procesos de negocios (business process management o BPM) que presenta tres productos para la automatización de procesos de negocios: Bizagi Studio, Bizagi Engine y Bizagi BPMN Modeler.

### ***Observación***

La observación es una técnica que ha sido utilizada por la humanidad en todo los tiempos y lugares para la adquisición del conocimiento. Constituye la manera más directa y abierta de comunicación y conocimiento del mundo. Las ciencias en gran parte han sido desarrolladas en base a la observación profunda, sistemática y controlada de los fenómenos específicos de cada área del saber (Subia, 2000).



De acuerdo a Torres y Bernal (2018), la observación es un método sistemático de recopilación de datos que implica la atención directa y consciente a fenómenos, comportamientos o situaciones, registrando detalladamente lo observado para obtener información válida y fidedigna.

La investigación mediante observación en una entidad pública que es Consejo Provincial de Cotopaxi implica el examen directo y detallado de las actividades, procesos y comportamientos dentro de dicha entidad. Esta técnica proporciona información valiosa sobre el funcionamiento interno, la toma de decisiones y la ejecución de políticas. Al llevar a cabo la observación en una entidad pública ecuatoriana, se pueden identificar patrones, tendencias y posibles áreas de mejora.

La observación en este contexto podría abordar aspectos como la eficiencia en la prestación de servicios, la transparencia en los procesos, la conformidad con las normativas y la calidad de la interacción entre los funcionarios y los ciudadanos. Además, podría ser útil para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la entidad pública, así como para identificar posibles desafíos o áreas de riesgo.

Es importante llevar a cabo la observación de manera ética y respetuosa, minimizando cualquier interferencia en las operaciones normales de la entidad. Además, combinar la observación con otros métodos de investigación, como entrevistas o revisión de documentos, puede proporcionar una perspectiva más completa y equilibrada de la situación en la entidad pública.

### **Encuesta**

De acuerdo a López (2004) establece que, una encuesta es una técnica de recopilación de datos que utiliza preguntas estructuradas para obtener información de individuos o grupos, con el objetivo de analizar actitudes, opiniones o características específicas.

Por otro lado, Subía (2000) considera que es un método sistemático de investigación que implica la recopilación de datos a través de cuestionarios estandarizados o entrevistas

estructuradas, permitiendo la obtención de información cuantitativa sobre actitudes, opiniones y comportamientos.

Esta técnica es una de las más aplicadas en la investigación puesto que permite la recolección de datos precisos sobre los temas de investigación, estableciendo diversas opciones de respuestas a fin de obtener grandes cantidades de datos, o respuestas concretas para su fácil interpretación.

### ***Cuestionario de preguntas***

Se aplicará este instrumento de las técnicas de recopilación de la información aplicando una encuesta en la Consejo Provincial de Cotopaxi en el área de Presupuestos Esta técnica de recopilación de datos es ampliamente empleada, aunque su credibilidad se ve cada vez más afectada debido al sesgo de los individuos encuestados. La encuesta se basa en un conjunto de preguntas o cuestionarios diseñados con el objetivo de obtener información de las personas.

### **Tipos de encuesta según la forma de investigación**

De acuerdo a Torres y Bernal (2018) por la forma de investigación las entrevistas pueden ser personales las cuales se realizan cara a cara con el encuestado.

Mientras que, Briones (2018), las encuestas pueden ser telefónicas, conducidas a través de llamadas telefónicas, o encuestas en línea, administradas a través de plataformas web.

### **Tipos de encuesta según objetivos**

Según Briones (2018) de acuerdo a los objetivos, las encuestas pueden ser exploratorias, las cuales buscan obtener información inicial y comprender un tema.

Por otro lado, de acuerdo a Bernal C. (2019), las encuestas pueden ser descriptivas, que, como su nombre lo indica, buscan describir características y variables específicas o causales, también llamadas experimentales, para identificar relaciones causales entre variables.

### **Tipos de encuesta según el medio de captura**

Considerando el medio de recolección de la información, Barrios (2003) establece que las encuestas pueden ser presenciales, lo que establece que son administradas en persona.

Por otra parte, Heinemann y Klaus (2019) consideran que estas pueden ser telefónicas, es decir, realizadas a través de llamadas o en línea, las cuales son conducidas mediante plataformas web.

### **Tipos de encuesta según las preguntas**

De acuerdo a Briones (2018), según el tipo de preguntas que pueden generarse en la encuesta, estas pueden ser del tipo cerradas, es decir que cuentan con respuestas predefinidas.

Mientras que, (Grajales, 2018) establece que las preguntas pueden ser abiertas, las cuales permiten respuestas más amplias o mixtas, las cuales son una combinación de las preguntas cerradas y abiertas.

### ***Características de las preguntas***

Según Guevara et al. (2020), las preguntas de investigación comparten ciertas características esenciales que las hacen efectivas y orientadas a obtener respuestas valiosas en un estudio. Estas deben ser claras y comprensible para evitar ambigüedades además de ser lo suficientemente precisas para enfocar la investigación hacia un tema o problema específico.

Mientras que, Martínez (2018) establece como una de las principales características de las preguntas, su relevancia para el contexto de investigación, adicional, deben ser factibles de abordar dentro de los recursos disponibles y deben formularse de manera objetiva, evitando sesgos o suposiciones que puedan influir en los resultados.

La investigación se centrará en la aplicación de encuestas dentro y fuera del área de presupuestos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi. Esta técnica busca recopilar datos y opiniones de manera sistemática. Al enfocarse en el ámbito presupuestario, se pretende obtener información clave sobre percepciones y necesidades tanto

internas como externas. Este enfoque proporcionará una visión integral de la gestión presupuestaria en la entidad, permitiendo identificar áreas de mejora y fortalezas. El análisis de los resultados de estas encuestas contribuirá a una toma de decisiones más informada y efectiva.

### **Google forms**

En la presente investigación se utilizó Google forms para recopilar información de los funcionarios del área de presupuestos del GAD provincial de Cotopaxi, a través de un cuestionario de preguntas (encuesta), por medio del uso de esta plataforma se puede obtener información de forma rápida y segura, agilizando el proceso de recolección de la información necesaria para el presente trabajo investigativo, es un programa muy útil y fácil de usar para los diferentes trabajos académicos e investigaciones en todo ámbito sea educativo o trabajo diario.

Según Guzmán Juan (2023) Google Forms o Formularios de Google es una de las herramientas de Google Workspace (Antes conocido como Gsuite), la cual nos ayuda a crear formularios simples y rápidos.

En principio pensaríamos que es simplemente una herramienta para hacer encuestas, pero la verdad es que puede llegar a ser extremadamente útil para otras cosas como registros de asistencia, exámenes que se califiquen solos y muchísimo más.

Si a esto le sumamos que podemos conectarla con Google Sheets y a través de código o complementos, expandir su funcionalidad, estamos ante una gran herramienta para aprender a usar.

Salmerón Alberto (2023) Google Forms es una herramienta que te permite crear encuestas, cuestionarios y mucho más. Puedes utilizarla en tu aula o en casa con tus alumnos.

Es fácil crear un formulario con Google Docs: todo lo que tienes que hacer es ir al menú, hacer clic en "Insertar" y seleccionar "Formulario". Una vez allí, elige cuántas preguntas quieres que contenga tu encuesta (el número máximo de preguntas permitido depende de si tienes o no una cuenta académica).

Una vez rellenados estos datos, haz clic en “Crear”. El siguiente paso consiste en añadir preguntas de diversas categorías, como respuestas de opción múltiple; respuestas de respuesta libre; casillas de verificación (para selecciones múltiples) o botones de radio (para selección única).

Los formularios de Google forms son una forma estupenda de recopilar información de tu audiencia. Se pueden utilizar para encuestas, sondeos, cuestionarios y mucho más.

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS -ESPE**

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DEL AREA DE PRESUPUESTOS DEL GAD**

**PROVINCIAL COTOPAXI AÑO 2024**

**Objetivo:** Identificar los factores que inciden en el desempeño de sus actividades laborables en relación con los procesos existentes del área asignada.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Los datos y conocimiento que se brinde en esta encuesta son totalmente **confidenciales y anónimos**, con fines académicos a la vez que se agradece por su aporte. El tiempo programado es aproximadamente de 5 minutos.

**Instrucciones:** Por favor, lea y marque con una (X) su respuesta.

**INFORMACIÓN GENERAL**

**1. ¿Qué tiempo viene desempeñándose en sus actuales funciones?**

1.1 Hasta 1 año

1.2 Más de 1 año

**2. ¿La relación laboral que actualmente desempeña es bajo la modalidad?**

2.1 Contrato

2.2 Nombramiento Provisional

2.3 Nombramiento Definitivo

2.4 Otro..... Cúal?

**CONTEXTO**

**3. ¿Los procesos facilitados a inicio de sus actividades laborales en la prefectura fueron completos y claros?**

3.1 Si

3.2 No

**4. ¿Al asumir el cargo de sus actuales funciones le facilitaron manuales de procesos de todas sus actividades asignadas?**

4.1 Si

4.2 No

**5. ¿Según su criterio profesional, considera que los actuales procesos empleados por el personal del área al que pertenece son suficientes para un desempeño altamente eficiente?**

5.1 Si

5.2 No

**6. ¿Según su percepción, ¿Cómo calificaría el ambiente comunicacional en las dependencias de la institución?**

6.1 Excelente

6.2 Moderado

6.3 Bajo

**7. ¿Según su opinión, existe una alta coordinación entre todas las dependencias para un eficiente desempeño laboral de sus actividades?**

7.1 Si

7.2 No

**8. ¿En base a su experiencia, considera que las actividades y resultados que ejecutan las dependencias con las que tienen relación directa su área son entregadas de manera oportuna y contribuyen altamente al desempeño de sus funciones?**

8.1 Si

8.2 No

**9. ¿En términos generales, considera que los actuales procesos contribuyen notablemente en el desempeño de sus actividades?**

9.1 Si

9.2 No

**10. ¿Bajo su criterio, usted recomendaría actualizaciones semestrales a los procesos con la finalidad de ofrecer servicios altamente efectivos?**

10.1 Si

10.2 No

**11. ¿Considera que la capacitación constante sobre las actividades, funciones, leyes, reglamentos y demás elementos necesarios para su desempeño laboral es primordial que se ejecute en una organización?**

11.1 Si

11.2 No

**12. ¿En los últimos tres meses ha recibido capacitaciones sobre los procesos inherentes a su puesto de trabajo?**

12.1 Si

12.2 No

**13. Usted considera que la organización debería contar con una herramienta tecnológica en el que conste los procesos de cada área, flujogramas de cada proceso, normativa y formatos necesarios en el desempeño de sus funciones.**

13.1 Si

13.2 No

**Gracias a ti, estamos creciendo más allá de nuestras expectativas, nuestros**

**agradecimientos sinceros**





## UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS -ESPE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL ÁREA DE PRESUPUESTOS DEL GAD

#### PROVINCIAL COTOPAXI AÑO 2024

**Objetivo:** Conocer la satisfacción de los usuarios en base al servicio recibido por parte de los funcionarios del área de compras públicas.

#### AUTORIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Autorizo a los investigadores el uso de la información proporcionada con fines académicos.

**Instrucciones:** Por favor, lea y marque con una (X) su respuesta. El tiempo programado es aproximadamente de 6 minutos, se pide proporcionar la información con la mayor sinceridad posible, esto contribuirá a la presentación de mejoras.

#### INFORMACIÓN GENERAL Variable de clasificación

##### 1. ¿Cuál es su género?

1.1 Masculino

1.2 Femenino

##### 2. ¿Cuál es su edad?

2.1 Menos de 25 años

2.2 De 25 a 44 años

2.3 Mayores a 45 años

##### 3 ¿Cuál es su nivel de estudios?

3.1 Sin estudios

3.2 Primarios

3.3 Secundarios

3.4 Estudios universitarios

**4. ¿Qué tipo de usuario es?**

4.1 Empleado de la institución

4.2 Usuario externo

**5. ¿Usted acude a esta oficina en calidad de?**

5.1 Como ciudadano particular

5.2 En representación de una organización

5.3 Como empleado de la institución

5.4 Otro... ¿Cuál?.....

**CONTEXTO**

**6. ¿Indique cuál es el motivo de su visita a esta oficina?**

6.1 Realizar gestiones o trámites

6.2 Trabaja en la entidad

6.3 Presentar reclamos o sugerencias

6.4 Solicitar información

6.5 Otro... ¿Cuál?.....

**7. ¿Con qué frecuencia visita usted esta oficina?**

7.1 Visitó hoy por primera vez

7.2 Una vez a la semana

7.3 Una vez a los 15 días

7.4 Una vez al mes

7.5 Asisto todos los días a esta oficina

7.6 Visito de vez en cuando

**8. ¿Tuvo usted dificultad para obtener información o realizar su gestión en el área de Presupuestos?**

8.1 Si

8.2 No

**9. ¿La atención que usted recibió o está recibiendo en el área de Presupuestos es eficiente y en el tiempo adecuado?**

9.1 Si

9.2 No

**10. ¿Según su opinión, los funcionarios del área de Presupuestos, demuestran alto conocimiento sobre los procesos para la atención a su requerimiento?**

10.1 Si

10.2 No

**11. ¿Según su experiencia, como califica usted el servicio recibido por los funcionarios del área de compras públicas?**

11.1 Excelente

11.2 Bueno

11.3 Malo

**12. ¿En base a su percepción, considera que la comunicación que existe entre los funcionarios del GAD Provincial de Cotopaxi es?:**

12.1 Excelente

12.2 Bueno

12.3 Malo

**13. Según su experiencia como califica el tiempo de respuesta de los funcionarios del área de Presupuestos en la gestión de sus consultas o trámites requeridos por usted?**

13.1 Rápido

13.2 Aceptable

13.3 Lento

**14. Considera que su trámite o información solicitada a los funcionarios de esta área es muy buena?**

14.1 Si

14.2 No

**15. ¿En base a su opinión, considera que la infraestructura de la entidad es muy buena para la atención de los servicios que se requieren?**

15.1 Si

15.2 No

**16. Considera usted que los procesos del área de Presupuestos cuentan con procesos altamente tecnológicos que facilitan procesos rápidos?**

16.1 Si

16.2 No

**17. Si tuviera que presentar un reclamo o sugerencia en mejora al servicio recibido por el funcionamiento del área de Presupuestos. ¿Sabría cómo hacerlo?**

17.1 Si

17.2 No

**18. En base a su experiencia, recomendaría capacitaciones a los funcionarios de esta entidad para una mejora en la atención a los usuarios**

18.1 Si

18.2 No

**Gracias a ti, estamos creciendo más allá de nuestras expectativas, nuestros  
agradecimientos sinceros**

## Figura 9

Otras herramientas que nos fue muy útil es el Google forms

The image shows a Google Forms interface for a self-evaluation test titled "Test de autoevaluación en blanco". The form is currently in the "Preguntas" (Questions) tab. The main content area displays a question titled "Pregunta sin título" with a dropdown menu set to "Varias opciones". Below the question, there is a radio button for "Opción 1" and a link to "Añadir opción o añadir respuesta 'Otro'". At the bottom of the question editor, there is a "Clave de respuestas" (0 puntos) field, a "Obligatorio" toggle switch, and a "Puntos totales: 0" indicator. The interface includes standard Google Forms navigation and editing tools on the right side.

*Nota.* La gráfica representa el test de autoevaluación para la realización de encuestas en línea, por M, Bastidas, T Changoluisa, 2024.

## Figura 10

Presentación de la encuesta en línea.

The image shows the presentation page of an online survey. At the top, there are logos for ESPE (Universidad de las Fuerzas Armadas) and its 100th anniversary. The main heading is "ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL ÁREA DE PRESUPUESTOS DEL GAD PROVINCIAL COTOPAXI AÑO 2024". The text explains the purpose of the survey: to know the satisfaction of users based on the service received from the budget area. It includes an authorization section for the researchers and instructions for respondents. Below the text, there is a "Correo" field with the email address "mmbastidas3@espe.edu.ec" and a question "1. ¿Cuál es su género?" with radio button options for "1.1 Masculino" and "1.2 Femenino".

*Nota.* La gráfica representa el T Changoluisa, 2024.test de autoevaluación para la realización de encuestas en línea.

## Validez

Fingermann, H. (5 de octubre de 2011) se aplica la palabra validez, del latín «validus» en el sentido de firme, sólido o consistente, más el sufijo que indica cualidad, «ez», para designar aquello que es válido o formalmente adecuado, por ajustarse a las reglas, ya sean lógicas, matemáticas o legales.

En Lógica, un razonamiento será válido, cuando la conclusión se derive de sus premisas. Será la conclusión verdadera si las premisas lo son, pero si éstas son falsas, y la conclusión también, esto no significa que el razonamiento no pueda ser formalmente válido, si lo que dice la conclusión está contenido en las premisas. O sea, que un razonamiento puede ser válida a pesar de ser falso. En la Lógica formal, los sujetos y predicados de las proposiciones se reemplazan por letras, sin tomar en cuenta la verdad o falsedad de las premisas, sino tomándolas solamente como variables. Así se toma un camino de inferencias, que garantiza a través de un examen lógico del lenguaje, que los discursos posean ausencia de contradicciones.

En relación a la presente investigación, la validación del instrumento se desarrolló a través de la validez del mapeo de procesos y la utilización de del programa de bizagi los expertos, mediante la evaluación y el criterio de cada uno de ellos. Los expertos que participaron en el proceso fueron: Eco. Cristian Chugchilán, Ing. Vinicio Ramos que pertenecen al Departamento de presupuestos en la prefectura de Cotopaxi.

Los expertos realizaron un análisis y revisión del instrumento elaborado por medio de un formato llamado Bizagi la validación de la información, en el cual se registra las fases que debe cumplir cada entregable en el proceso de validación de la información y la manera de trabajar dentro del área de presupuestos.

Para este apartado se presentó a un grupo de expertos que son los siguientes:

- PhD. Magda Cejas
- MsC. Byron Cocha

- PhD. Elisabeth Jiménez Silva.

Con los datos de los expertos se tabuló los resultados, obteniéndose:

**Tabla 4**

*Criterio de expertos. Validación del instrumento.*

CRITERIO	EXPERTOS			Total, Aceptación
	A	B	C	
Objeto de estudio	1	1	1	3
Interrogantes correctas	1	1	1	3
Enfoque de variables	1	1	1	3
Redacción clara	1	1	0	2
<b>Total</b>				<b>11</b>

*Nota.* Validación de expertos

**Tabla 5**

*Asignación de calificaciones*

Categoría	Ponderación
Adecuación SI	1
Inadecuado No	0

*Nota.* Calificación subjetiva.

**Tabla 6**

*Puntaje de los expertos*

	Total, adecuado	Total, inadecuado
Experto A	3	1
Experto B	4	0

	<b>Total, adecuado</b>	<b>Total, inadecuado</b>
Experto C	4	0
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>1</b>

*Nota.* Resultados objetivos.

### **Tabla 7**

*Equivalencia – Nivel porcentual de concordancia significativa*

<b>Equivalente de resultados</b>	
<i>Aceptable</i>	80%
<i>Bueno</i>	>80% a 90%
<i>Excelente</i>	>90%

*Nota.* Parámetros definidos según la técnica

### **Ecuación 1**

*Cálculo de validez*

$$Gc = \frac{Rp}{Rp + Rn} \times 100$$

- **Gc:** grado de concordancia significativa
- **Rp:** Total de respuestas positivas de los expertos
- **Rn:** Total de respuestas negativas de los expertos

### **Ecuación 2**

*Ejecución de la ecuación*

$$Gc = \frac{11}{11 + 1} \times 100$$

$$Gc = 0,92 \times 100$$

$$Gc = 92\%$$



Se concluye que la validez del instrumento es excelente por estar el 92%.

### **Confiabilidad**

Equipo Editorial (2024) la fiabilidad o confiabilidad es, en ciertos campos del saber, la mayor o menor tendencia a obtener errores en un proceso determinado, especialmente en lo que se refiere a la medición y la investigación a través de instrumentos o procedimientos. Dicho de otro modo, mientras menor sea la tendencia de un instrumento, un procedimiento o una metodología al error, mayor será su grado de fiabilidad o confiabilidad.

El término “confiabilidad” proviene del latín *fides*, traducible como “fe”, “confianza” o “lealtad”, y los añadidos *con-* (“junto a”) y *-bilis* (“que puede”). De modo que la confiabilidad puede entenderse como la posibilidad de confiar en algo, entendida como una propiedad del objeto y no de quien confía. Por ejemplo, una marca de computadoras tiene una alta confiabilidad si sus máquinas resultan ser de buena calidad, eficaces en su empleo y, por lo tanto, dignas de la confianza del comprador.

A diferencia de otras propiedades, la confiabilidad está normalmente determinada por un lapso de evaluación: un margen de tiempo en el cual se evalúa la eficacia o la exactitud de un instrumento, ya sea una máquina, un sistema o un procedimiento, y durante el cual deberá desempeñar las funciones requeridas. Para esto se emplean tests de prueba, destinados a producir un coeficiente de confiabilidad, o sea, un puntaje que refleje qué tan digno de confianza es un instrumento.

Autores como Goetz y LeCompte (1988), señalan que la confiabilidad representa el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observaciones, evaluadores o jueces del mismo fenómeno. Para estos autores la confiabilidad de una investigación etnográfica depende de la solución a sus problemas de diseño interno y externo. En este sentido, establecen para la evaluación dos tipos de confiabilidad que reconocen como: confiabilidad interna y confiabilidad externa.

Alfa de Cobranch, es una técnica que permite determinar la fiabilidad del instrumento en base a las respuestas que se obtienen en cada una de las interrogantes que contiene el cuestionario. Oviedo (2005) explica que:

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0,90; por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación. (Oviedo, 2005,p. 577)

Para la fiabilidad previa se ejecutó una prueba piloto de los dos instrumentos, tanto de la encuesta a los funcionarios como a los usuarios, los mismos que tienen 13 y 18 preguntas respectivamente y aplicando a 2 funcionarios y 2 usuarios del GAD Provincial Cotopaxi, seleccionados de manera aleatoria, e ingresando en el SPSS, se presenta los siguientes resultados.

**Tabla 8**

*Resultados Alfa de Cronbach*

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	Válido	4	100,00
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,00
<b>Total</b>		4	100,00

*Nota.* Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 9**

*Estadísticos de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
0,78	0,78	31

*Nota.* Datos del SPSS

Siendo el resultado de 0,78 como alfa, se concluye que los cuestionarios, sumadas 31 preguntas de los dos cuestionarios que se utilizará son confiables.

## **Fuentes y técnicas de recopilación de información y análisis de datos**

### ***Fuentes primarias***

Considerando lo que menciona Galindo (2021), las fuentes primarias son documentos, registros o testimonios directos originados en el tiempo y lugar del evento o fenómeno estudiado. Incluyen cartas, diarios, informes originales y documentos legales.

Por otro lado, Bernal C. (2019) considera que son documentos contemporáneos creados por testigos o participantes directos de un evento, proporcionando una perspectiva original e inmediata sobre el tema de estudio.

Es por ello que, las fuentes primarias se consideran de suma importancia para la estructuración de un estudio, puesto que recopila un gran número de datos de interés obtenidas directamente desde la población de estudio.

### ***Fuentes secundarias***

Evaluando las fuentes secundarias, Barrios (2003) establece que, son interpretaciones, análisis o síntesis de eventos o datos originales. Incluyen libros, artículos y reseñas que examinan, contextualizan o reinterpretan información ya existente.

Sin embargo, Bernal C. A. (2016) establece que son obras que proporcionan análisis, evaluación o interpretación de eventos o información ya existente, permitiendo una comprensión más profunda del contexto o significado.

Es por ello que, las fuentes secundarias se consideran relevantes para la estructuración de un estudio, puesto que recopila un gran número de datos de interés sobre diversos temas, recabada por profesionales y fuentes confiables y verificadas.

### ***Fuentes electrónicas (Internet)***

Con respecto a las fuentes electrónicas, Heinemann y Klaus (2019) las conceptualiza como los recursos accesibles en línea que abarcan desde artículos y libros electrónicos hasta sitios web y bases de datos, proporcionando información digital fácilmente disponibles.

Desde otro enfoque, Guevara et al. (2020) las consideran como los materiales disponibles en formatos digitales, como páginas web, blogs o documentos en línea, que ofrecen información y recursos adicionales para la investigación.

En la actualidad las fuentes electrónicas son uno de los principales medios para obtener información, considerando que el internet es una de las bases de datos más grande a nivel mundial y que, posee filtros para encontrar datos de relevancia como pueden ser las revistas de alto impacto científico.

### **Método estadístico**

#### ***Prueba t de student***

Según Barrios (2003), la prueba t de Student es una técnica estadística utilizada para comparar las medias de dos grupos independientes, evaluando si las diferencias observadas son estadísticamente significativas o podrían deberse al azar.

Sin embargo, Grajales (2018) acota que, es una herramienta estadística que permite determinar si hay diferencias significativas entre las medias de dos muestras independientes, considerando la variabilidad intragrupal." - Autor: Gerald eKranzler en "Elementary Statistics Using SAS."

#### **Coeficiente de correlación de pearson**

Para Hernández Juan (2018) el coeficiente de correlación de Pearson es una medida considerablemente utilizada en diversas áreas del quehacer científico, desde estudios técnicos, econométricos o de ingeniería; hasta investigaciones relacionadas con las ciencias sociales, del comportamiento o de la salud.

Es precisamente esta extensa y profusa divulgación una de las razones que explicaría el uso indebido que se le da a esta herramienta estadística, especialmente en aquellos escenarios en los que debe ser interpretada correctamente o en los que se tienen que comprobar las suposiciones matemáticas que la sustentan. Un ejemplo de esto se halla cuando se asume que la correlación implica causalidad, confusión en la que se incurre con frecuencia y

en la que se ven involucrados, tanto investigadores noveles, como algunos más experimentados. Pero tal vez el foco de mayores errores se encuentre al momento de comprobar premisas como la de la normalidad, siendo que esta se verifica únicamente a nivel univariado y se omite su revisión bivariado, quizás por desconocimiento o porque exige la utilización de técnicas más complejas.

### **Chi cuadrado**

Según Academia Balderix (2024) Chi Cuadrado es una prueba estadística que se usa para determinar si existe una diferencia estadísticamente significativa entre la frecuencia esperada y la frecuencia observada.

Lógicamente, el estadístico de la prueba chi-cuadrado sigue una distribución chi-cuadrado. De modo que el valor del estadístico de la prueba se deberá comparar con un valor concreto de la distribución chi-cuadrado. Más abajo veremos cómo se hace la prueba chi-cuadrado.

Este tipo de prueba estadística también se conoce como prueba chi-cuadrado de Pearson y en ocasiones se representa con el símbolo de la distribución chi-cuadrado: prueba  $\chi^2$ .

## Capítulo IV

### Análisis Variable Independiente

#### **Análisis situacional de los procesos actuales del área de presupuesto de GAD provincial Cotopaxi 2023.**

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) nacieron de la necesidad de promover la participación ciudadana y garantizar una administración pública más cercana a la población. Surgieron como respuesta a la diversidad geográfica, social, cultural y económica de un país y la necesidad de adaptar las políticas públicas a estas particularidades locales. Las expectativas que dieron origen a los GAD incluyen:

#### ***Descentralización***

Permitir una distribución más equitativa del poder político y administrativo, alejándolo del centro y acercándolo a las comunidades locales.

#### ***Participación ciudadana***

Fomentar la participación activa de la población en la toma de decisiones locales, promoviendo la democracia participativa.

#### ***Eficiencia administrativa***

Mejorar la eficiencia en la prestación de servicios públicos al adaptarlos a las necesidades y realidades locales.

#### ***Desarrollo local***

Impulsar el desarrollo económico, social y cultural de las regiones, teniendo en cuenta sus particularidades y potencialidades. Las funciones que cumplen los Gobiernos Autónomos Descentralizados pueden variar según su estructura administrativa, pero generalmente incluyen:

#### ***Planificación y gestión del territorio***

Elaboración de planes de desarrollo territorial y gestión del uso del suelo.

***Prestación de servicios básicos***

Como educación, salud, infraestructura vial, saneamiento ambiental, entre otros.

***Participación ciudadana***

Promoción de mecanismos para la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones locales.

***Fomento del desarrollo económico local***

Impulso a proyectos productivos, turísticos y culturales que beneficien a la comunidad.

***Gestión financiera***

Administración de recursos económicos provenientes de transferencias del gobierno central y/o ingresos propios, así como la recaudación de impuestos locales.

***Regulación y control***

Aplicación y vigilancia del cumplimiento de normativas locales en diversos ámbitos, como construcción, medio ambiente, entre otros. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados se crearon para fortalecer la democracia, mejorar la eficiencia administrativa y promover el desarrollo local, adaptando la gestión pública a las realidades y necesidades específicas de cada región.

La Doctora Lourdes Tibán, exasambleísta y representante de Pachakutik, asumió su cargo el 14 de mayo de 2023 tras ganar mediante las actas de escrutinio. Su presencia en el ámbito político sugiere un compromiso con los principios y valores que representa su partido, así como una voz relevante en la defensa de los intereses de su comunidad y la promoción de políticas inclusivas.

En el contexto de la gestión pública, la importancia de contar con indicadores y elementos que apoyen el desempeño y la eficacia de las funciones del área de presupuestos es fundamental. Los presupuestos gubernamentales no solo reflejan las prioridades y metas de una administración, sino que también determinan la asignación de recursos para programas y proyectos que impactan directamente en la calidad de vida de la población.

La inclusión de indicadores específicos en el área de presupuestos permite medir el rendimiento y los resultados de las políticas implementadas, garantizando la transparencia y la rendición de cuentas. Estos indicadores pueden abarcar diversos aspectos, como la eficiencia en la ejecución del gasto, el impacto social de las inversiones realizadas, la reducción de la brecha de desigualdad, entre otros.

Para validar la relevancia de estos indicadores, es crucial involucrar a los funcionarios del área de presupuestos ya que son responsables en el proceso de revisión de documentación y evaluación. Esto se puede lograr mediante un manual de procesos, que permitan obtener retroalimentación sobre la efectividad de las políticas presupuestarias y el desempeño de los funcionarios para un área de mejora.

#### **Levantamiento y análisis de procesos cada sub área en base a los entregables.**

Dentro del proyecto de investigación, se reconoce la importancia de evaluar el rendimiento que puede influir en las operaciones presupuestarias, con el fin de establecer un punto de referencia sobre la eficacia durante el año 2023 en el ámbito correspondiente. En este contexto, el área de presupuestos desempeñó seis funciones básicas que son cruciales para comprender y mejorar la gestión financiera. Estas funciones abarcan desde la planificación y asignación de recursos hasta el seguimiento y evaluación del gasto público. El análisis de estas funciones proporcionará información valiosa para identificar áreas de mejora, optimizar la utilización de recursos y garantizar una administración presupuestaria eficiente y transparente.

Los procesos que se realizan son los siguientes:

1. Proforma presupuestaria
2. Comprobantes de modificación presupuestaria de ingresos y egresos.
3. Comprobantes de programación financiera.
4. Certificación de disponibilidad presupuestaria.
5. Comprobante único de registro del compromiso presupuestario
6. Informe de ejecución presupuestaria de proyectos y programas.



7. Informe de seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria.
8. Registro de compromisos presupuestarios.
9. Liquidaciones presupuestarias, y
10. Reportes de ingresos por fuentes de financiamiento.

Para obtener información detallada sobre los entregables, se llevó a cabo un proceso meticuloso que incluyó un levantamiento de mapeo paso a paso. Este proceso implicó la observación y verificación de documentos físicos, donde se pudo visualizar claramente cómo las carpetas ingresan al jefe de área y cómo este distribuye el trabajo a un gestor designado para validar la información y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Los siguientes pasos incluirían la revisión exhaustiva de los datos recopilados durante este proceso, identificando posibles áreas de mejora y optimización del flujo de trabajo.

Además, se podría considerar la implementación de herramientas o sistemas automatizados que agilicen y faciliten la gestión de entregables, garantizando así una mayor eficiencia y precisión en todo el proceso. Este enfoque detallado y sistemático permite una comprensión completa de la dinámica de trabajo y contribuye a una gestión efectiva de los recursos y el tiempo.

Tras el trabajo de campo, se identificaron y evaluaron los aspectos pertinentes para avanzar en el proyecto con un enfoque informado y preciso.

### **Tabla 10**

#### *Análisis FODA del departamento de presupuestos*

Fortaleza	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de documentos inmediato.</li> <li>• Motivación del equipo del trabajo.</li> <li>• Cumplimiento riguroso de normativas y políticas financieras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de tecnologías salvaguardias.</li> <li>• Uso de Inteligencia Artificial y automatizaciones.</li> </ul>

- 
- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Comunicación clara y fluida de los funcionarios</li> <li>• Resolver conflictos de manera constructiva</li> <li>• Celebrar los logros colectivos.</li> <li>• Coordinación y compañerismo para realizar actividades.</li> <li>• Procesos que si cuentan con tiempo estimado de revisión.</li> <li>• Habilidades del personal</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de presupuestos para el uso de herramientas y software de automatización para agilizar tareas manuales y reducir errores en la recopilación y análisis de datos.</li> <li>• Existencia de normas, leyes y reglamentos que permitan controlar los procesos en las organizaciones del sector público.</li> <li>• Existencia de convenios interinstitucionales, como es el caso de la ESPE con el GADPC.</li> </ul> |
|--|--|

---

**Debilidades**
**Amenazas**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal no capacitado.</li> <li>• Espacio limitado de trabajo.</li> <li>• Tecnología obsoleta.</li> <li>• Procesos desactualizados</li> <li>• No cuentan con manuales de procesos</li> <li>• Procesos que no se encuentran claros</li> <li>• Procesos que cuentan con pasos largos y no entendibles</li> <li>• Procesos que demuestran burocracias</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en las normativas publicas</li> <li>• Posible Crisis económica del país.</li> <li>• Falta de recursos económicos visualizados en el preestatal</li> <li>• Nueva legislación que afecte al GAD.</li> <li>• Surgimiento de nuevas normativas para la utilización de entregables.</li> <li>• Inestabilidad política</li> <li>• La contaminación y el cambio climático pueden afectar la sostenibilidad ambiental y el bienestar de la comunidad.</li> </ul> |
|---|---|
-

- 
- Herramientas de trabajo obsoletas.
  - No cuentan con Flujogramas.
  - Ausencia de estrategias claras.
  - Escasas capacitaciones de innovaciones.
  - La plataforma de la organización no funciona correctamente
- 

### **Análisis de la situación de procesos en base a las encuestas a los funcionarios.**

En esta sección, se examinan los resultados de la encuesta realizada a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi en el departamento de presupuestos, ofreciendo una visión detallada sobre las percepciones y opiniones recopiladas durante el proceso.

#### **Pregunta 1**

**Tabla 11**

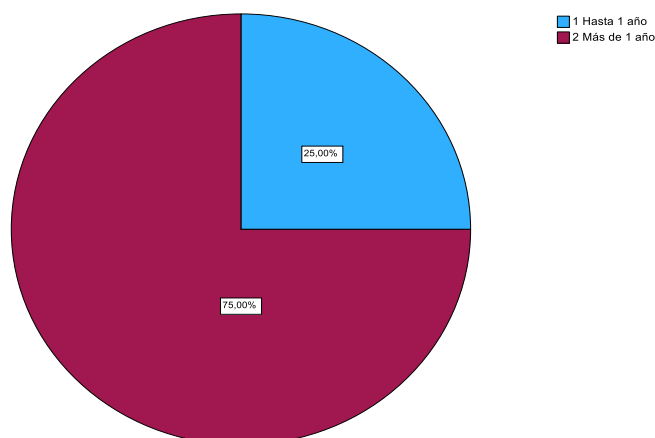
*¿Qué tiempo viene desempeñándose en sus actuales funciones?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b> Hasta 1 año	1	25,0	25,0
<b>Válido</b> Más de 1 año	3	75,0	75,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de las respuestas del cuestionario realizado a los funcionarios del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

## Figura 11

*Qué tiempo viene desempeñándose en sus actuales funciones*



*Nota.* La gráfica representa el tiempo que trabajan los funcionarios dentro de la Prefectura.

### Análisis

De acuerdo a la encuesta el 75% de los funcionarios trabajan más de 1 año, es decir existe personal que ya tiene experiencia de años en el campo.

### Interpretación

La encuesta refleja que de 4 funcionarios son 3 los que trabaja más de 1 año, es decir, se constata que el personal posee una considerable experiencia laboral en el campo, lo que sugiere un conocimiento sólido y una capacidad probada para enfrentar los desafíos relacionados con sus responsabilidades laborales.

## Pregunta 2

### Tabla 12

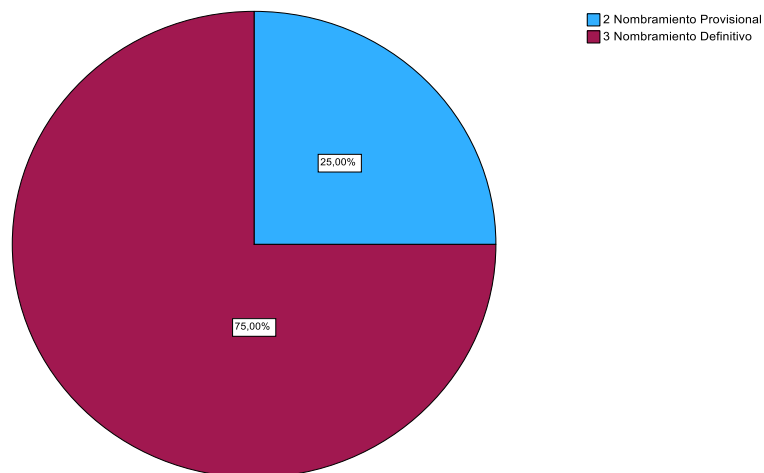
*¿La relación laboral que actualmente desempeña es bajo la modalidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b> Contrato	0	0	0
<b>Válido</b> Nombramiento Provisional	1	25,0	25,0
<b>Válido</b> Nombramiento Definitivo	3	75,0	75,0
<b>Válido</b> Otro	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de la aplicación del cuestionario a los funcionarios del GAD.

### Figura 12

*La relación laboral que actualmente desempeña es bajo la modalidad*



*Nota.* La gráfica representa bajo la modalidad que trabajan los funcionarios, dentro de la Prefectura.

### Análisis

De acuerdo a la encuesta el 75% de los empleados trabajan por nombramiento definitivo, es decir han ingresado a concursos para que se les otorgue el nombramiento, mismos que deben capacitarse y motivarse por el cargo que van a obtener.

### Interpretación

La encuesta manifiesta que de 4 empleados 1 trabaja con nombramiento provisional, es decir es un profesional nuevo en la entidad.

### Pregunta 3

#### Tabla 13

*¿Los procesos facilitados a inicio de sus actividades laborales en la prefectura fueron completos y claros?*

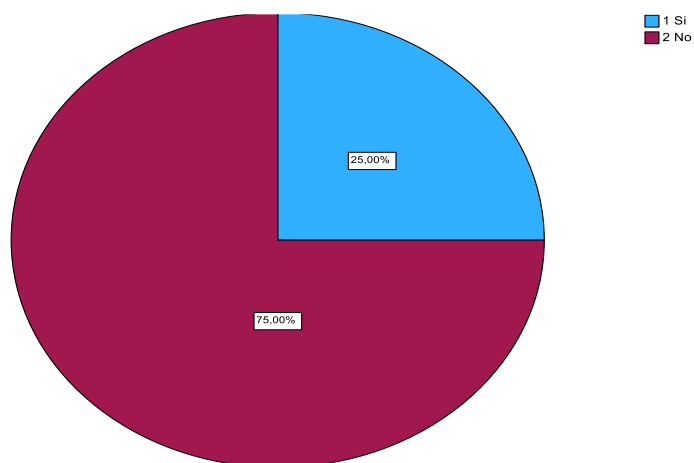
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Si	1	25,0	25,0
Válido	No	3	75,0	75,0

Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido			
Total	4	100,0	100,0

*Nota.* La tabla muestra las respuestas obtenidas de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) a través del cuestionario aplicado, brindando una perspectiva interna valiosa para la investigación.

### Figura 13

*Los procesos facilitados a inicio de sus actividades laborales en la prefectura fueron completos y claros*



*Nota.* La gráfica representa que no existe capacitaciones al ingresar a un nuevo cargo laboral.

### Análisis

De acuerdo a la encuesta el 75% de los empleados al inicio del periodo no tienen una capacitación y orientación sobre la normativa y políticas sobre las actividades dentro de la entidad, la cual, refleja, que es una debilidad y se puede obtener fallos de compromiso con la excelencia operativa y el cumplimiento normativo.

### Interpretación

La encuesta manifiesta que no se proporciona las herramientas necesarias a los funcionarios para desempeñarse eficazmente en sus roles.

#### Pregunta 4

**Tabla 14**

*¿Al asumir el cargo de sus actuales funciones le facilitaron manuales de procesos de todas sus actividades asignadas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Si	0	0	0
<b>Valido</b>	No	4	100,0	100,0
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla muestra que no cuentan con manual de procesos el área de presupuestos.

#### Análisis

De acuerdo a la encuesta el 100% de las áreas y funcionarios no trabajan con un manual de procesos.

#### Interpretación

La encuesta declara que en el área de presupuestos no existe un manual de procesos, por lo cual se necesita desarrollar e incrementar en cada área para mejorar la calidad en la ejecución de las tareas y contribuyendo al éxito organizacional.

#### Pregunta 5

**Tabla 15**

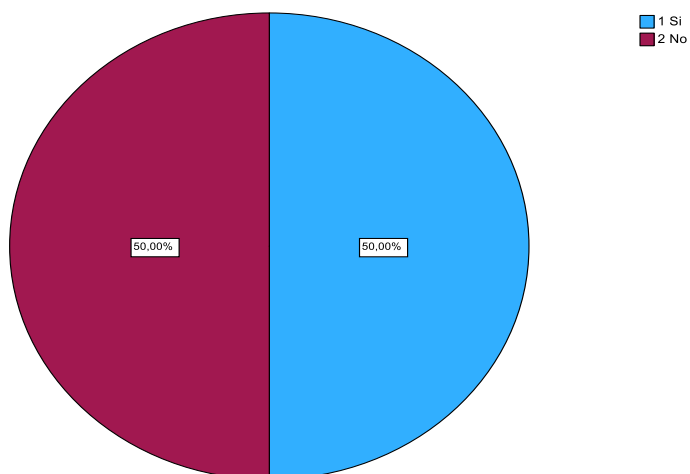
*¿Según su criterio profesional, considera que los actuales procesos empleados por el personal del área al que pertenece son suficientes para un desempeño altamente eficiente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Si	2	50,0	50,0
<b>Válido</b>	No	2	50,0	50,0
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla muestra que los procesos empleados fomentan al desempeño en el área.

**Figura 14**

*Considera que los actuales procesos empleados por el personal del área al que pertenece son suficientes para un desempeño altamente eficiente*



*Nota.* La figura respalda la importancia de mantener y mejorar continuamente dichos procesos para impulsar aún más el rendimiento del área.

**Análisis**

De acuerdo a la encuesta el 50% de los oficinistas no cuentan con criterios suficientes para desempeñar sus funciones, mientras que el otro 50% si cuentan con juicios para trabajar.

**Interpretación**

La encuesta declara que en el área de presupuestos necesitan mayor información, es decir, implementar estrategias que contribuyan de manera efectiva al logro de los objetivos establecidos, lo que fortalece la eficiencia y la efectividad operativa en el ámbito específico examinado.

**Pregunta 6**



**Tabla 16**

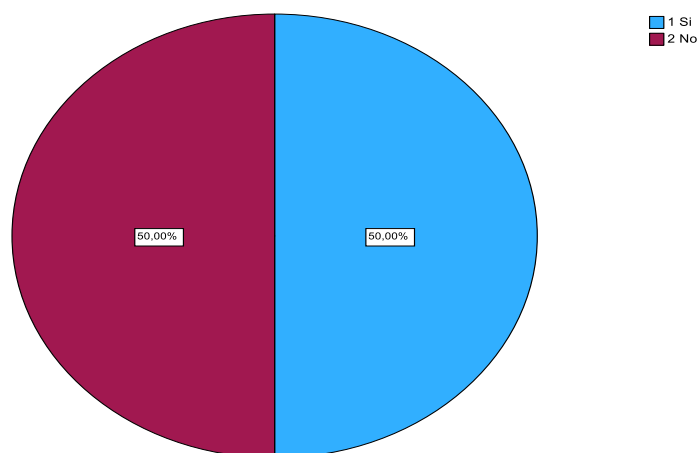
*¿En términos generales, considera que los actuales procesos contribuyen notablemente en el desempeño de sus actividades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Si	2	50,0	50,0
<b>Válido</b>	No	2	50,0	50,0
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla ofrece una representación visual de la percepción de los funcionarios respecto a la idoneidad de los procedimientos para sus actividades.

**Figura 15**

*Los actuales procesos contribuyen notablemente en el desempeño de sus actividades*



*Nota.* El gráfico indica que los funcionarios están mayormente de acuerdo con los procesos actuales, aunque reconocen que aún hay margen para mejoras.

### **Análisis**

La encuesta revela una división equitativa entre los encuestados que están de acuerdo con los procedimientos actuales de sus actividades y aquellos que creen que se pueden mejorar e innovar.

### **Interpretación**

Proporciona una visión valiosa sobre la alineación entre los procesos existentes y las necesidades operativas del personal, lo que puede guiar ajustes o mejoras para optimizar la eficiencia y la efectividad en la ejecución de tareas y responsabilidades.

### Pregunta 7

**Tabla 17**

*¿Bajo su criterio, usted recomendaría actualizaciones semestrales a los procesos con la finalidad de ofrecer servicios altamente efectivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Si	4	100,0	100,0
<b>Válido</b>	No	0	0	0
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla sugiere la necesidad de implementar capacitaciones más frecuentes y específicas para mejorar el rendimiento y la eficacia del personal.

### Análisis

Los resultados de la encuesta muestran el 100% que tiene un consenso entre los funcionarios en la necesidad de recibir capacitaciones más frecuentes para mejorar e innovar dentro del marco normativo vigente.

### Interpretación

La disposición a participar en capacitaciones adicionales sugiere un compromiso con el desarrollo profesional y la mejora continua. Al satisfacer esta necesidad de formación, la organización puede fomentar un ambiente de trabajo más dinámico y receptivo al cambio, lo que podría traducirse en beneficios tangibles como una mayor productividad, una mejor calidad del trabajo y una mayor satisfacción laboral entre los empleados.

### Pregunta 8

**Tabla 18**

*¿Considera que la capacitación constante sobre las actividades, funciones, leyes, reglamentos y demás elementos necesarios para su desempeño laboral es primordial que se ejecute en una organización?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Si	4	100,0	100,0
<b>Válido</b>	No	0	0	0
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla indica que los funcionarios expresan el deseo de aumentar las capacitaciones para fomentar la innovación dentro de la prefectura.

### **Análisis**

De acuerdo a la encuesta refleja el 100% de la aspiración compartida de fortalecer el compañerismo y adoptar nuevas prácticas de trabajo que impulsen la eficiencia y la colaboración en el equipo.

### **Interpretación**

La encuesta declara que, al mantenerse actualizados sobre los últimos procesos, prácticas y tecnologías en su campo, los empleados pueden mejorar su productividad y calidad en el trabajo.

### **Pregunta 9**

**Tabla 19**

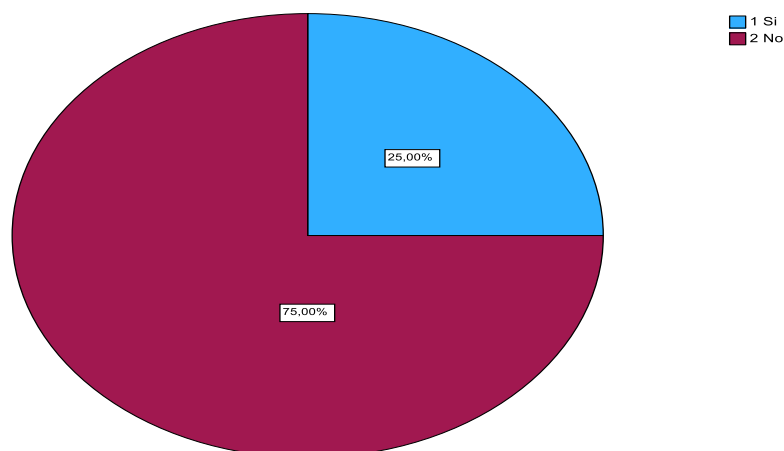
*¿En los últimos tres meses ha recibido capacitaciones sobre los procesos inherentes a su puesto de trabajo?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Si	1	25,0	25,0
<b>Válido</b>	No	3	75,0	75,0
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla refleja que no existen capacitaciones en la prefectura.

## Figura 16

*Las capacitaciones para su puesto de trabajo*



*Nota.* La gráfica indica que la mayoría del personal en la prefectura carece de capacitaciones específicas en su área de trabajo, lo que sugiere una necesidad de desarrollo profesional.

### Análisis

Según la encuesta, el personal de las instalaciones de la prefectura carece de capacitación sobre las actividades que deben realizar en su trabajo, lo que subraya la necesidad urgente de programas de formación para mejorar el desempeño laboral.

### Interpretación

La encuesta declara que de manera urgente necesitan realizar capacitaciones constantes puede alinear a los empleados con los objetivos estratégicos de la organización.

### Pregunta 10

#### Tabla 20

*Usted considera que la organización debería contar con una herramienta tecnológica en el que conste los procesos de cada área, flujogramas de cada proceso, normativa y formatos necesarios en el desempeño de sus funciones.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Si	4	100,0	100,0
Válido	No	0	0	0

<b>Frecuencia Porcentaje Porcentaje válido</b>			
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla indica la necesidad de aumentar el uso de herramientas de innovación para llevar a cabo las actividades de manera más efectiva.

### **Análisis**

La encuesta revela que el 100% de los encuestados expresan el deseo de contar con herramientas que mejoren sus actividades laborales. Esto subraya una clara demanda de recursos y tecnologías que faciliten y optimicen sus tareas diarias.

### **Interpretación**

La encuesta indica la necesidad de nuevos recursos en las áreas de trabajo, resaltando la importancia de mejorar el equipamiento y las herramientas disponibles para facilitar las actividades laborales y aumentar la eficiencia en la ejecución de tareas.

### **Discusión de los resultados**

Tras recopilar la información, se ha concluido que, en el departamento de presupuestos, en relación con los manuales de procesos existentes, se ha identificado un diagnóstico situacional. Este análisis proporciona una comprensión detallada de los procesos y la necesidad de ajustes en los procesos, lo que permitirá tomar medidas correctivas para optimizar el desempeño y la eficiencia operativa en el área presupuestaria.

### **Tabla 21**

*Análisis FODA del manual de procesos*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación clara y fluida de los funcionarios.</li> <li>• Resolver conflictos de manera constructiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de tecnologías salvaguardias.</li> <li>• Uso de Inteligencia Artificial y automatizaciones.</li> <li>• Asignación de presupuestos para el uso de herramientas y software de automatización para agilizar tareas manuales y reducir errores en la recopilación y análisis de datos.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento riguroso de normativas y políticas financieras.</li> <li>• Coordinación y compañerismo para realizar actividades.</li> <li>• Procesos que si cuentan con tiempo estimado de revisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de normas, leyes y reglamentos que permitan controlar los procesos en las organizaciones del sector público.</li> <li>• Existencia de convenios interinstitucionales, como es el caso de la ESPE con el GADPC.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio limitado de trabajo.</li> <li>• No existe manuales de procesos.</li> <li>• Tecnología obsoleta.</li> <li>• Procesos desactualizados</li> <li>• Procesos que demuestran burocracias</li> <li>• No cuentan con Flujogramas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios de la normativa</li> <li>• Fallas en los servidores de los funcionarios.</li> <li>• Posible Crisis económica del país.</li> <li>• Nueva legislación que afecte al GAD.</li> <li>• Levantamiento de nuevas normativas para la utilización de entregables.</li> </ul>

*Nota.* La tabla exhibe el análisis FODA efectuado durante la investigación, proporcionando una visión detallada de la investigación.

## Capítulo V

### Análisis Variable Dependiente

Análisis de la efectividad del desempeño de los funcionarios del área de presupuesto GAD provincial Cotopaxi 2023.

La eficiencia del desempeño de los funcionarios del área de presupuesto revela una serie de puntos fuertes y áreas de mejora. En términos generales, el equipo ha demostrado habilidades especializadas en la elaboración y gestión de presupuestos. La calidad del trabajo, medida por la precisión y exhaustividad en la elaboración de presupuestos, se destaca como una fortaleza clave.

Sin embargo, se identificaron áreas de oportunidad. La falta de actualización en términos de normativas fiscales y mejores prácticas presupuestarias podría ser una limitación para mantenerse al día con los cambios del entorno. La dependencia excesiva de procesos manuales y la resistencia al cambio podrían afectar la eficiencia operativa y la adopción de nuevas tecnologías.

La colaboración interdepartamental es un aspecto destacado, pero la comunicación interna podría mejorar para garantizar una coordinación efectiva y evitar posibles malentendidos. Además, la eficiencia en el uso de herramientas y tecnologías, así como la capacitación continua, son áreas que podrían optimizarse para mejorar el rendimiento general del equipo.

La adaptabilidad al cambio y la gestión proactiva de riesgos son aspectos que necesitan una atención más detallada para garantizar que el equipo esté preparado para enfrentar desafíos inesperados. La retroalimentación de los usuarios y la consideración de las mejores prácticas de la industria pueden proporcionar valiosas perspectivas para impulsar mejoras continuas.

La relevancia de la gestión de la prefectura en el departamento presupuestaria radica en la necesidad de contar con métricas o componentes que contribuyan a optimizar la eficacia

en el cumplimiento de sus responsabilidades. Para validar estos factores, se han contemplado dos enfoques: la realización de preguntas dirigidas a los funcionarios para evaluar su percepción sobre su rendimiento y la implementación de encuestas dirigidas a los beneficiarios o usuarios obteniendo los siguientes datos.

### **Tabulación de los resultados.**

En la actual sección se ejecutará el análisis de las encuestas dirigidas a los funcionarios del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi del departamento de presupuestos, los siguientes datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

### **Pregunta 11**

#### **Tabla 22**

*¿Según su percepción, ¿Cómo calificaría el ambiente comunicacional en las dependencias de la institución?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Excelente	0	0	0
<b>Válido</b>	Moderado	4	100,0	100,0
<b>Válido</b>	Bajo	0	0	0

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta a los funcionarios del departamento de presupuestos podemos determinar la siguiente tabla que nos indica el ambiente comunicacional dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### **Interpretación**

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 0% corresponde al excelente ambiente comunicacional, el 100% corresponde al moderado ambiente comunicacional y 0% corresponde al bajo ambiente comunicacional.

### **Análisis**



Los funcionarios encuestados podemos inferir lo siguiente: el 0% indica un excelente ambiente comunicacional, el 100% se relaciona con un ambiente comunicacional moderado, y no se registró ningún porcentaje para un ambiente comunicacional bajo.

## Pregunta 12

### Tabla 23

*¿Según su opinión, existe una alta coordinación entre todas las dependencias para un eficiente desempeño laboral de sus actividades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	SI	0	0	0
<b>Válido</b>	No	4	100,0	100,0

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta a los funcionarios del departamento de presupuestos podemos determinar en la siguiente tabla alta coordinación entre todas las dependencias para un eficiente desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 0% corresponde un si existe una alta coordinación entre todas las dependencias para un eficiente desempeño laboral, el 100% corresponde un no existe una alta coordinación entre todas las dependencias para un eficiente desempeño laboral al momento de realizar sus actividades.

### Análisis

Los funcionarios encuestados podemos concluir que el 0% indica que hay una alta coordinación entre todas las dependencias para un eficiente desempeño laboral, mientras que

el 100% señala que no existe una alta coordinación entre todas las dependencias al realizar sus actividades laborales.

### Pregunta 13

**Tabla 24**

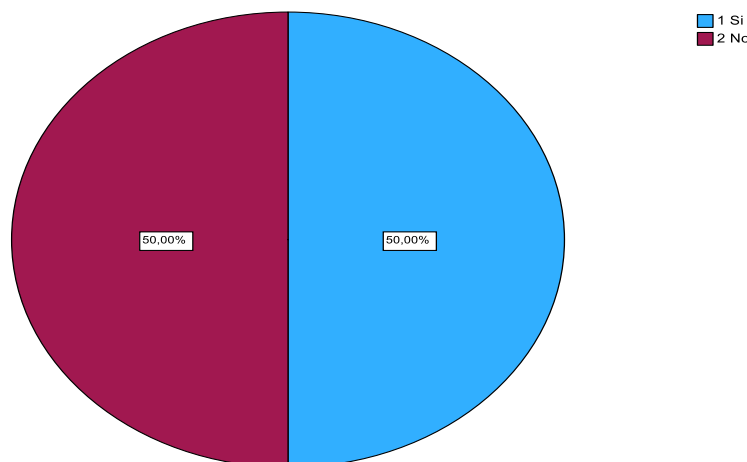
*¿En base a su experiencia, considera que las actividades y resultados que ejecutan las dependencias con las que tienen relación directa su área son entregadas de manera oportuna y contribuyen altamente al desempeño de sus funciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Si	2	50,0	50,0
	No	2	50,0	50,0
<b>Válido</b>	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta a los funcionarios del departamento de presupuestos en la siguiente tabla de las actividades y resultados que ejecutan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

**Figura 17**

*Las actividades y resultados que ejecutan las dependencias con las que tienen relación directa.*



*Nota.* La gráfica nos indica el actividades y resultados que ejecutan los funcionarios dentro departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 50% corresponde un sí de las actividades y resultados que ejecutan las dependencias con las que tienen relación directa su área son entregadas, el 50% corresponde un no las actividades y resultados que ejecutan las dependencias con las que tienen relación directa su área son entregadas.

### **Análisis**

Los funcionarios encuestados podemos indican que el 50% indica que las actividades y resultados ejecutados por las dependencias con las que tienen relación directa en su área son entregados, mientras que el otro 50% señala que no se entregan dichas actividades y resultados.

### **Pregunta 14**

#### **Tabla 25**

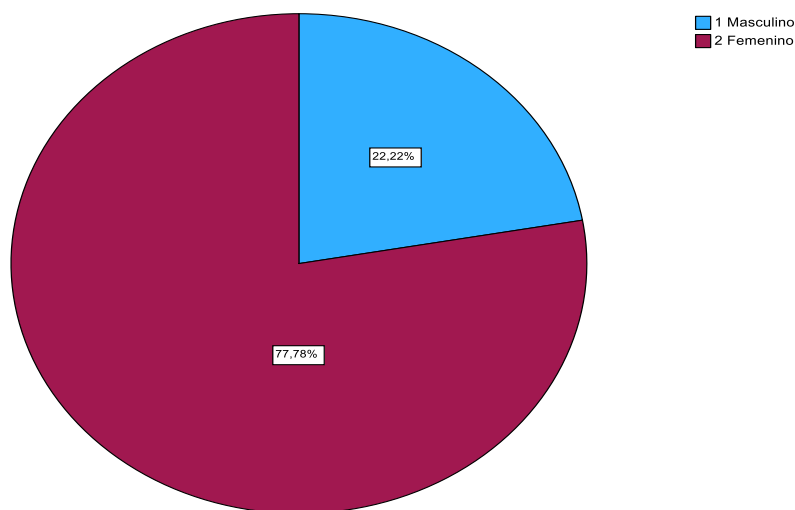
*¿Cuál es su género?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Masculino	2	22,2	22,2
<b>Válido</b>	Femenino	7	77,8	77,8
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta a los funcionarios del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

## Figura 18

*El género de los beneficiarios o usuarios*



*Nota.* La gráfica nos indica el actividades y resultados que ejecutan los funcionarios dentro departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 22,22% corresponde masculino y el 77,78% corresponde a femenino.

### Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestados nos manifiestan que él 77,78 % las que visitan con mayor frecuencia de los participantes femeninos y el 22,22% nos indica que existe menor frecuencia de participantes masculino la visita al departamento de presupuestos.

### Preguntas 15

#### Tabla 26

*¿Cuál es su edad?*

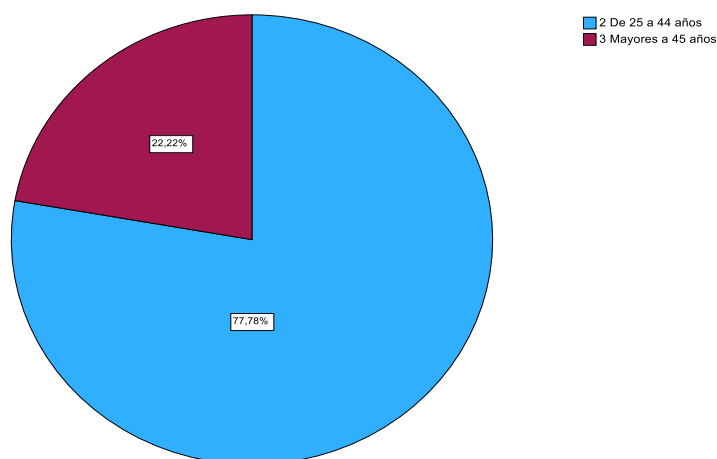
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Menos de 25 años			
<b>Válido</b>	De 25 a 44 años	7	77,8	77,8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Valido</b>	Mayores a 45 años	2	22,2	22,2
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta a los funcionarios del departamento de presupuestos podemos determinar el rango de edades que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Figura 19

*La edad que tienen los beneficiarios o usuarios*



*Nota.* La gráfica nos indica el rango de edades que visitan el departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 0 % corresponde a Menos de 25 años, 22,22% corresponde de 25 a 44 años y el 77,78% corresponde a mayores a 45 años.

### Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestados se puede concluir que el 0% corresponde a participantes menores de 25 años, el 22,22% pertenece al rango de edad de 25 a 44 años, y el 77,78% corresponde a participantes mayores de 45 años.

**Pregunta 16****Tabla 27***¿Cuál es su nivel de estudios?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Sin estudios	0	0	0
<b>Válido</b>	Primarios	0	0	0
<b>Válido</b>	Secundario	0	0	0
<b>Válido</b>	Estudios universitarios	9	100,0	100,0

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta podemos determinar el nivel de estudio que tiene los funcionarios del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

**Interpretación**

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 0% corresponde sin estudios, el 0% corresponde primaria, el 0% secundaria y 100% corresponde estudios universitarios.

**Análisis**

Los beneficiarios o usuarios encuestados se puede concluir que el 0% no tiene estudios, el 0% tiene estudios de primaria, el 0% tiene estudios de secundaria, y el 100% tiene estudios universitarios.

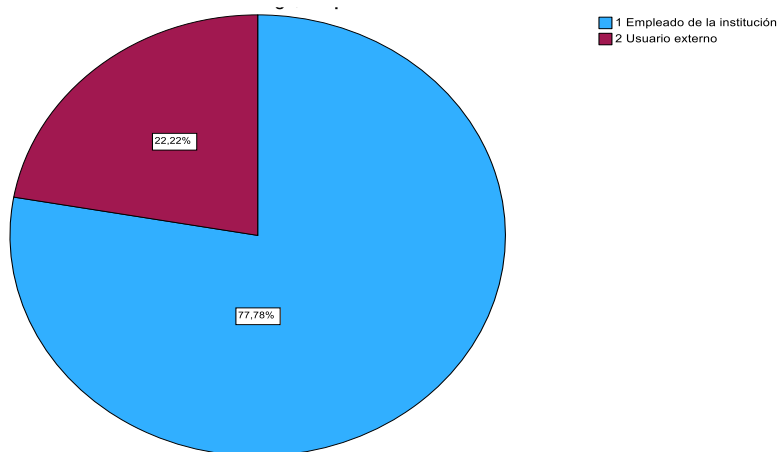
**Pregunta 17****Tabla 28***¿Qué tipo de usuario es?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Empleado de la institución	7	77,8	77,8
<b>Válido</b>	Usuario externo	2	22,2	22,2
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta determinamos el tipo de usuario que acude al departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Figura 20

*El tipo de usuario es*



*Nota.* La gráfica nos indica el tipo de usuario que acude al departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 22,22% corresponde usuario externo, el 78,78% corresponde empleados de la institución.

### Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestados nos manifiestan que 78,78% corresponde empleados de la institución acude al departamento de presupuestos para solicitar al trámite y el 22,22% corresponde al usuario externo acuden para información.

### Preguntas 18

**Tabla 29**

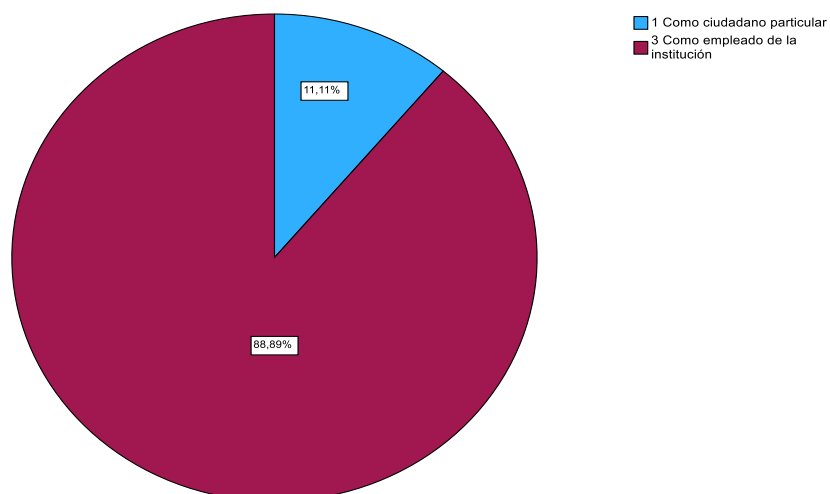
*¿Usted acude a esta oficina en calidad de Presupuestos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Como ciudadano particular	1	11,1	11,1
<b>Válido</b>	En representación de una organización	0	0	0
<b>Válido</b>	Como empleado de la institución	8	88,9	88,9
	¿Otro..... Cual?	0	0	0
<b>Válido</b>	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta a los beneficiarios o usuario cuantas veces acude al departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

**Figura 21**

*Usted acude a esta oficina en calidad beneficiario o usuario*



*Nota.* La gráfica nos indica el actividades y resultados que ejecutan los funcionarios dentro departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### **Interpretación**



De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 11,1% corresponde como ciudadano particular, el 0% corresponde en representación de una organización, el 88,9 % como empleado de la institución y el 0% corresponde Otro..... Cual? acude a esta oficina en calidad de Presupuestos.

### Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestados se puede observar que el 11,1% corresponde a ciudadanos particulares, el 0% está en representación de una organización, el 88,9% se identifica como empleado de la institución y el 0% selecciona "Otro" en la categoría de motivo de visita a la oficina, especificando en este caso que acude en calidad de Presupuestos.

### Pregunta 19

#### Tabla 30

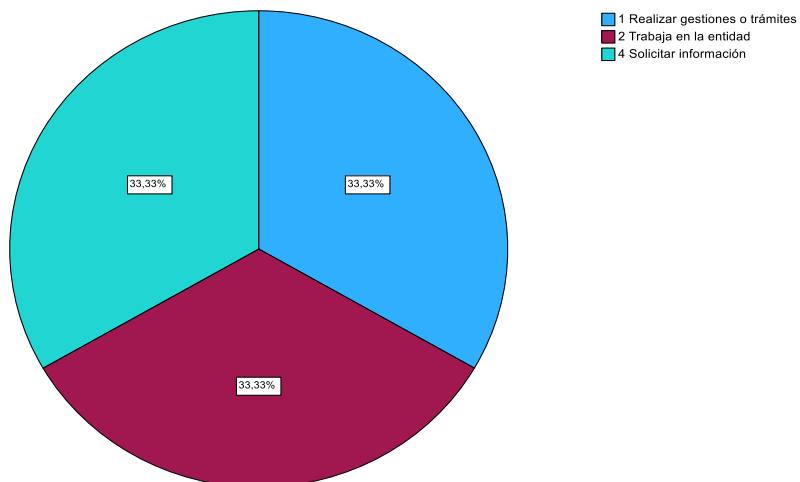
*¿Indique cuál es el motivo de su visita a esta oficina?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Realizar gestiones o trámites	3	33,3	33,3
<b>Válido</b>	Trabaja en la entidad	3	33,3	33,3
<b>Válido</b>	Presentar reclamos o sugerencias	0	0	0
<b>Válido</b>	Solicitar información	3	33,3	33,3
<b>Válido</b>	¿Otro..... ¿Cuál?	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta a los beneficiarios y usuarios que visitan el departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

## Figura 22

*El motivo de su visita a esta oficina*



*Nota.* La gráfica nos indica las visitas de los beneficiarios y usuarios al departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 33,33% corresponde al realizar gestiones o trámites, 33,33% corresponde al trabaja en la entidad, 0% corresponde al presentar reclamos o sugerencias, el 33,33% corresponde al solicitar información y el 0% corresponde a otros ..... ¿Cuál? en el momento de las visitas al departamento de presupuestos.

### Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestados se observa que el 33,33% de las visitas al departamento de presupuestos se realiza para realizar gestiones o trámites, otro 33,33% corresponde a personas que trabajan en la entidad, el 0% está relacionado con presentar reclamos o sugerencias, el 33,33% se da al solicitar información, y no se registra ninguna visita bajo la categoría de "Otros.

### Pregunta 20

**Tabla 31**

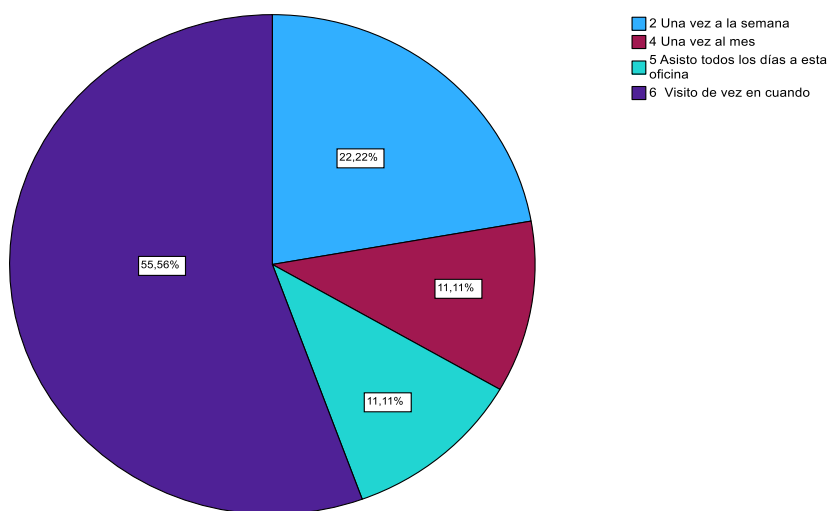
*¿Con qué frecuencia visita usted esta oficina?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Visitó hoy por primera vez	0	0	0
Válido	Una vez a la semana	2	22,2	22,2
Válido	Una vez a los 15 días	0	0	0
Válido	Una vez al mes	1	11,1	11,1
Válido	Asisto todos los días a esta oficina	1	11,1	11,1
Válido	Visito de vez en cuando	5	55,6	55,6
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta a los funcionarios del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

**Figura 23**

*La frecuencia visita usted al departamento de presupuestos.*



*Nota.* La gráfica nos indica la frecuencia de visitas de los beneficiarios o usuarios al departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde el 0% corresponde visitó hoy por primera vez el departamento de presupuestos, el 22,2% corresponde una vez a la semana a visitado el departamento de presupuestos, el 0% corresponde a una vez a los 15 días a visitado el departamento de presupuestos , el 11,1% corresponde una vez al mes a visitado el departamento de presupuestos, el 11.1% corresponde asisto todos los días a esta oficina a visitado el departamento de presupuestos y el 55,6 % corresponde a visito de vez en cuando a visitado el departamento de presupuestos .

### **Análisis**

Los beneficiarios o usuarios encuestados datos donde el 0% corresponde visitó hoy por primera vez el departamento de presupuestos, el 22,2% corresponde una vez a la semana a visitado el departamento de presupuestos, el 0% corresponde a una vez a los 15 días a visitado el departamento de presupuestos , el 11,1% corresponde una vez al mes a visitado el departamento de presupuestos, el 11.1% corresponde asisto todos los días a esta oficina a visitado el departamento de presupuestos y el 55,6 % corresponde a visito de vez en cuando a visitado el departamento de presupuestos, la mayoría de las personas visitan el departamento de presupuestos de manera ocasional, mientras que hay grupos más pequeños con frecuencias específicas, ya sea semanal, mensual o diaria. Este análisis puede ayudar a comprender mejor los patrones de uso del departamento y puede ser útil para tomar decisiones sobre la gestión de recursos y servicios en el mismo.

### **Pregunta 21**

#### **Tabla 32**

*¿Tuvo usted dificultad para obtener información o realizar su gestión en el área de Presupuestos?*

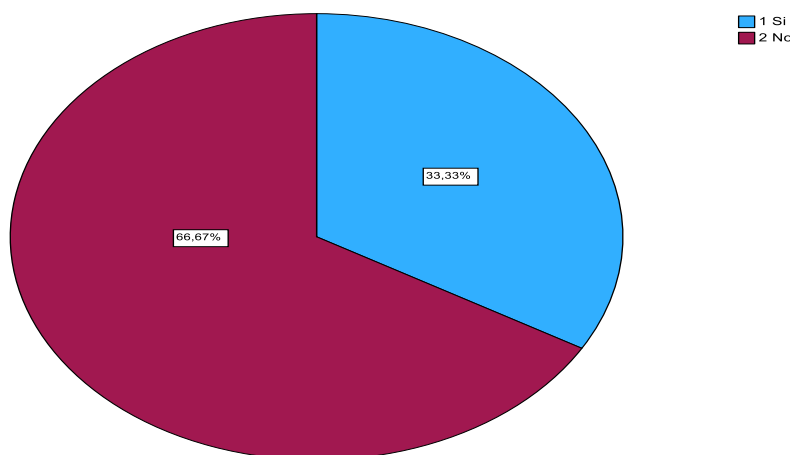
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Si	3	33,3	33,3

<b>Válido</b>	No	6	66,7	66,7
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta dificultad para obtener información o realizar su gestión a los beneficiarios y usuarios del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Figura 24

*Las dificultades para obtener información o realizar su gestión en el área de Presupuestos.*



*Nota.* La gráfica nos indica la dificultad para obtener información o realizar su gestión los beneficiarios y usuarios dentro departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 33,3% corresponde unas sí dificultades para obtener información o realizar su gestión en el área de Presupuestos, el 66,7% corresponde unas no dificultades para obtener información o realizar su gestión en el área de Presupuestos.

### Análisis

Los beneficiarios o usurarios encuestados un 33,3% de los encuestados indica tener dificultades para obtener información o realizar gestiones en el área de Presupuestos. Esto

sugiere que aproximadamente un tercio de la población encuestada encuentra algún tipo de obstáculo o desafío al interactuar con el departamento de Presupuestos, el 66,7% de los encuestados afirma que no experimenta dificultades para obtener información o realizar gestiones en el área de Presupuestos. Esto indica que la mayoría de los encuestados no enfrenta problemas notables al acceder a la información o al llevar a cabo sus tareas en este departamento, la mayoría de los encuestados no reporta dificultades significativas al interactuar con el área de Presupuestos, lo cual es positivo. Sin embargo, es importante abordar las preocupaciones del 33,3% que sí experimenta dificultades, ya que mejorar la accesibilidad y la eficiencia en este departamento puede contribuir a una experiencia más positiva y productiva para todos los usuarios. Este análisis puede servir como base para identificar áreas específicas que necesitan atención y mejoras dentro del área de Presupuestos.

## Pregunta 22

**Tabla 33**

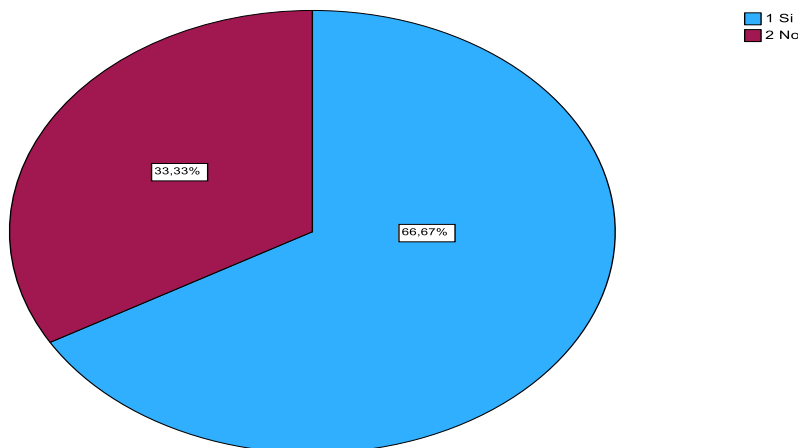
*¿La atención que usted recibió o está recibiendo en el área de Presupuestos es eficiente y en el tiempo adecuado?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Si	6	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3
<b>Válido</b>	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta a los beneficiarios y usuarios la atención recibida ha sido eficiente y en tiempo adecuado de parte de los funcionarios del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

## Figura 25

*La atención que usted recibió o está recibiendo en el área de Presupuestos es eficiente y en el tiempo adecuado*



*Nota.* La gráfica nos los beneficiarios y usuarios la atención recibida ha sido eficiente y en tiempo adecuado de parte de los funcionarios dentro departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 33,33% corresponde un sí La atención que usted recibió o está recibiendo en el área de Presupuestos es eficiente y en el tiempo adecuado, el 66,67% corresponde un no la atención que usted recibió o está recibiendo en el área de Presupuestos es eficiente y en el tiempo adecuado.

### Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestados un 33,33% de los encuestados indica que la atención que han recibido o están recibiendo en el área de Presupuestos es eficiente y en el tiempo adecuado. Esto sugiere que un tercio de los encuestados está satisfecho con la calidad y rapidez del servicio proporcionado por el área de Presupuestos, el 66,67% de los encuestados indica que la atención que han recibido o están recibiendo en el área de

Presupuestos no es eficiente y no se realiza en el tiempo adecuado. Esto señala que la mayoría de los encuestados tiene preocupaciones o percepciones negativas sobre la eficiencia y la puntualidad en el servicio que ofrece el área de Presupuestos, la mayoría de los encuestados expresan insatisfacción con la eficiencia y la puntualidad en la atención recibida en el área de Presupuestos. Este análisis puede ser crucial para identificar áreas específicas que necesitan mejorar dentro del departamento, como la optimización de procesos, la capacitación del personal o la implementación de sistemas más eficientes. Abordar estas preocupaciones puede contribuir a mejorar la experiencia general de los usuarios y a garantizar un servicio más eficiente y oportuno en el área de Presupuestos.

### Preguntas 23

**Tabla 34**

*¿Según su opinión, los funcionarios del área de Presupuestos, demuestran alto conocimiento sobre los procesos para la atención a su requerimiento?*

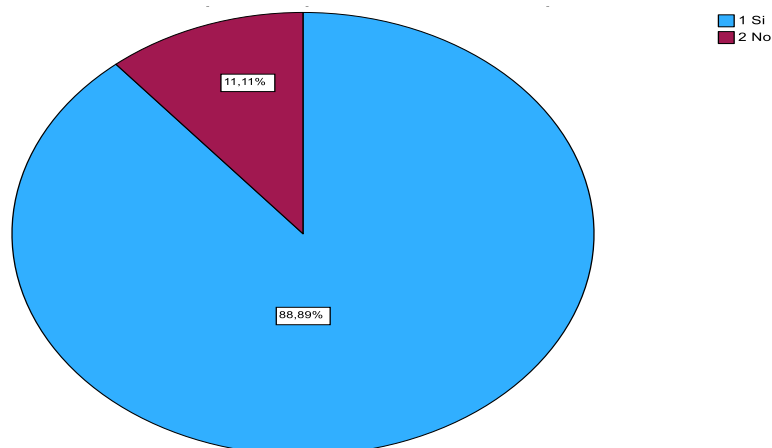
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Si	8	88,9	88,9
	No	1	11,1	11,1
<b>Válido</b>	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta de beneficiarios y usuarios demuestran alto conocimiento sobre los procesos para la atención a su requerimiento de los funcionarios del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.



## Figura 26

*Los funcionarios del área de Presupuestos, demuestran alto conocimiento sobre los procesos para la atención a su requerimiento*



*Nota.* La gráfica nos indica los beneficiarios y usuarios demuestran alto conocimiento sobre los procesos para la atención a su requerimiento funcionarios dentro departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 88,89% corresponde un sí beneficiarios y usuarios demuestran alto conocimiento sobre los procesos para la atención a su requerimiento, el 11,11% corresponde un no beneficiarios y usuarios demuestran alto conocimiento sobre los procesos para la atención a su requerimiento del departamento de presupuestos.

### Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestados un 88,89% de los encuestados afirma que los beneficiarios y usuarios demuestran un alto conocimiento sobre los procesos para la atención de sus requerimientos en el departamento de presupuestos. Esto indica que la gran mayoría de las personas que interactúan con el departamento están familiarizadas y comprenden bien los procedimientos para obtener la atención que necesitan, un 11,11% de los encuestados indica que los beneficiarios y usuarios no demuestran un alto conocimiento sobre los procesos para la

atención de sus requerimientos en el departamento de presupuestos. Esto sugiere que un pequeño porcentaje de personas puede tener limitaciones en cuanto a la comprensión de los procedimientos y procesos en este departamento como la mayoría de los encuestados percibe que los beneficiarios y usuarios muestran un alto nivel de conocimiento sobre los procesos para la atención de sus requerimientos en el departamento de presupuestos. Este análisis positivo puede indicar que las estrategias de comunicación y educación sobre los procesos han sido efectivas. Sin embargo, se debe prestar atención al grupo minoritario que indica un bajo conocimiento para entender y abordar cualquier posible área de mejora en la información proporcionada o en la claridad de los procedimientos.

#### **Pregunta 24**

**Tabla 35**

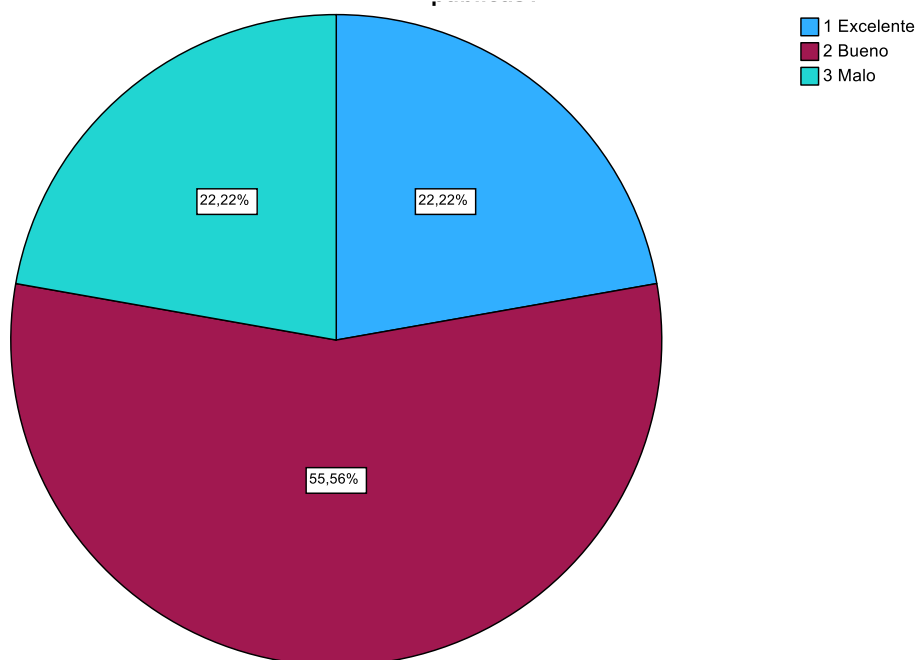
*¿Según su experiencia, como califica usted el servicio recibido por los funcionarios del área de Presupuestos?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Excelente	2	22,2	22,2
<b>Válido</b>	Bueno	5	55,6	55,6
<b>Válido</b>	Malo	2	22,2	22,2
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta de los beneficiarios y usuarios califica usted el servicio recibido por parte de los funcionarios del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Figura 27

*La califica usted el servicio recibido por los funcionarios del área de compras públicas.*



*Nota.* La gráfica nos indica los beneficiarios y usuarios califica usted el servicio recibido por parte de los funcionarios dentro departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 22,22% corresponde un excelente la califica usted el servicio recibido, el 55,6% corresponde a bueno la califica usted el servicio recibido y el 22,2 corresponde malo la califica usted el servicio recibido de parte de los funcionarios del área de presupuestos.

### Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestad nos manifiestan el 55,6% de los encuestados clasificó el servicio como "Bueno", lo que sugiere que la mayoría de los funcionarios de presupuestos están satisfechos con el servicio, el 22,22% lo calificó como "Excelente" y el 22,2% de calificación "Malo" sugiere que hay un porcentaje no despreciable de insatisfacción

tomar medidas basadas en estos resultados puede ayudar a mejorar la calidad del servicio y fortalecer la relación entre los funcionarios y el área de presupuestos.

### Pregunta 25

**Tabla 36**

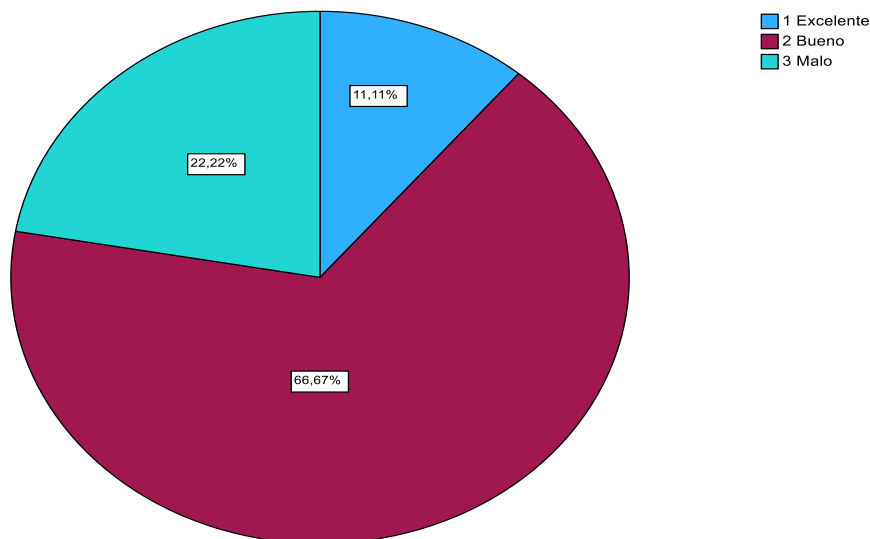
*¿En base a su percepción, considera que la comunicación que existe entre los funcionarios del GAD Provincial de Cotopaxi es?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Excelente	1	11,1	11,1
<b>Válido</b>	Bueno	6	66,7	66,7
<b>Válido</b>	Malo	2	22,2	22,2
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta de los beneficiarios y usuarios sobre la comunicación que existe entre los funcionarios del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

**Figura 28**

*Comunicación existente entre los funcionarios del GAD Provincial de Cotopaxi.*



*Nota.* La gráfica nos indica los beneficiarios y usuarios la comunicación que existe entre los funcionarios dentro departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

## Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 11,1% corresponde excelente la comunicación entre los funcionarios, el 66,7% corresponde bueno la comunicación entre los funcionarios y el 22,2 corresponde malo la comunicación entre los funcionarios del GAD Provincial de Cotopaxi.

## Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestados nos indican la mayoría de los encuestados 66,7% perciben la comunicación como "Buena", lo que sugiere que en general hay un nivel aceptable de intercambio de información entre los funcionarios, el 11,1% que la califica como "Excelente" indica que hay aspectos de la comunicación que son altamente apreciados por algunos participantes, el 22,2% de calificación "Malo" destaca que existe una proporción significativa de insatisfacción o percepción negativa en cuanto a la comunicación entre los funcionarios, proporciona una base para abordar los desafíos de comunicación identificados y mejorar la eficacia de la interacción entre los funcionarios del GAD Provincial de Cotopaxi.

## Pregunta 26

### Tabla 37

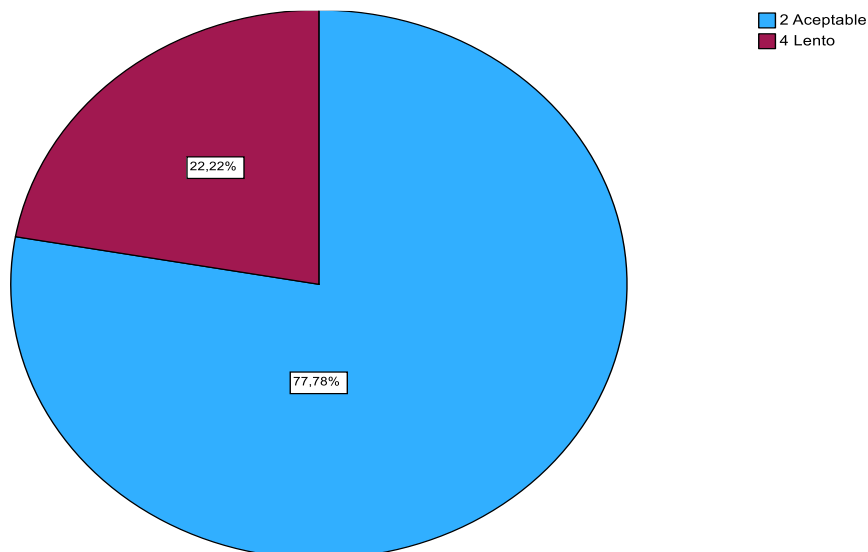
*¿Según su experiencia como califica el tiempo de respuesta de los funcionarios del área de Presupuestos en la gestión de sus consultas o trámites requeridos por usted?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Rápido	0	0	0
<b>Válido</b>	Aceptable	7	77,8	77,8
<b>Válido</b>	Lento	2	22,2	22,2
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta a los beneficiarios y usuarios califica el tiempo de respuesta de las consultas o trámites de los funcionarios del área de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

## Figura 29

*La califica el tiempo de respuesta de los funcionarios del área de Presupuestos en la gestión de sus consultas o trámites requeridos*



*Nota.* La gráfica nos indica la encuesta la califica el tiempo de respuesta de las consultas o tramites dentro departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 0% corresponde rápido la califica el tiempo de respuesta de las consultas o tramites dentro departamento de presupuestos, el 77,8% corresponde aceptable la califica el tiempo de respuesta de las consultas o tramites dentro departamento de presupuestos y el 22,2 % corresponde lento la califica el tiempo de respuesta de las consultas o tramites dentro departamento de presupuestos.

### Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestados nos indican la mayoría de los encuestados (77,8%) considera que el tiempo de respuesta es "Aceptable", lo que indica que una parte significativa de los participantes está satisfecha con la rapidez con la que se atienden las

consultas o trámites, el 22,2% de calificación "Lento" destaca que existe un segmento de la población insatisfecho con el tiempo de respuesta actual, la necesidad de mejorar el tiempo de respuesta en el departamento de presupuestos, especialmente para aquellos que lo perciben como "Lento". Implementar acciones correctivas y realizar un seguimiento continuo ayudará a mejorar la eficiencia y la satisfacción de los usuarios.

### Pregunta 27

**Tabla 38**

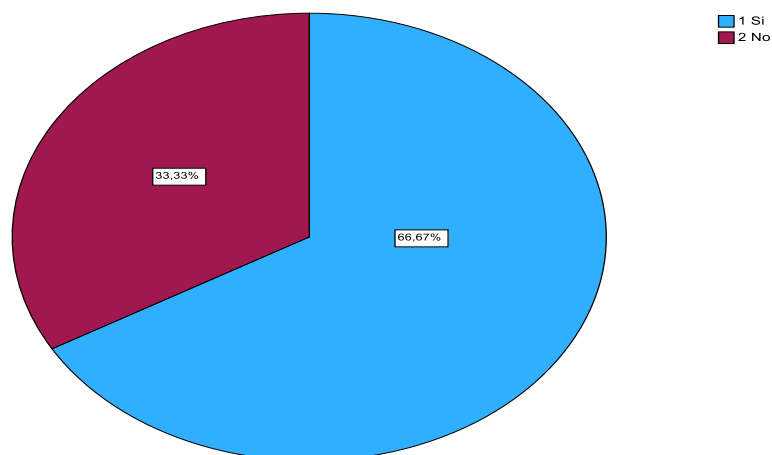
*¿Considera que su trámite o información solicitada a los funcionarios de esta área es muy buena?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
<b>Válido</b>	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta de los beneficiarios o usuarios el trámite o información solicitada a los funcionarios del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

**Figura 30**

*Los trámite o información solicitada a los funcionarios*



*Nota.* La gráfica nos indica el actividades y resultados de los beneficiarios y usuarios en el trámite o información solicitada a los funcionarios dentro del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 66,7% corresponde un sí en el trámite o información solicitada a los funcionarios dentro del departamento de presupuestos, el 33,3% corresponde un no en el trámite o información solicitada a los funcionarios dentro del departamento de presupuestos.

### Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestados la mayoría significativa (66,7%) ha experimentado una respuesta afirmativa en sus trámites o solicitudes, lo que sugiere que la mayoría de los participantes ha tenido experiencias positivas en el departamento de presupuestos, aunque la mayoría recibió respuestas positivas, el 33,3% que recibió un "No" indica que hay una proporción notable de usuarios que no obtuvieron la información o trámite solicitado, resalta la necesidad de abordar las solicitudes que reciben respuestas negativas y mejorar la eficiencia del departamento de presupuestos para garantizar una experiencia positiva para todos los usuarios.

### Pregunta 28

#### Tabla 39

*¿En base a su opinión, considera que la infraestructura de la entidad es muy buena para la atención de los servicios que se requieren?*

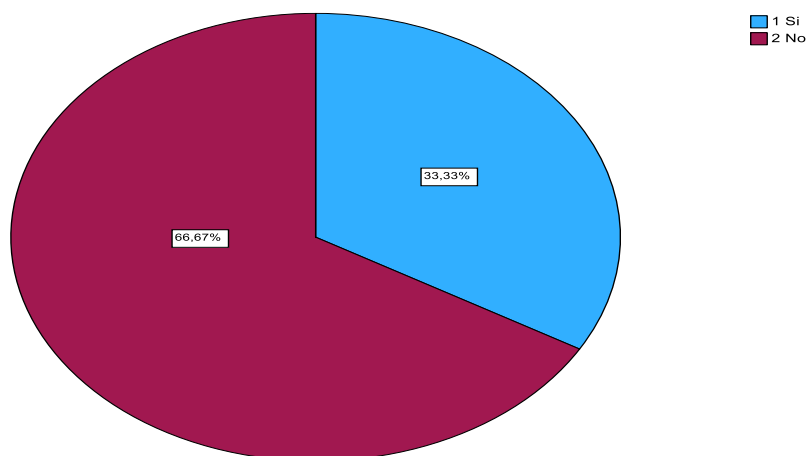
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Si	3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7
<b>Válido</b>	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta a los beneficiarios y usuarios considera que la infraestructura de la entidad es muy buena del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Figura 31

*La infraestructura de la entidad es muy buena para la atención de los servicios.*



*Nota.* La gráfica nos indica a los beneficiarios y usuarios considera que la infraestructura de la entidad es muy buena del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 66,7% corresponde un sí se considera que la infraestructura de la entidad es muy buena para la atención de los servicios, el 33,3% corresponde un no considera que la infraestructura de la entidad es muy buena para la atención de los servicios.

### Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestados nos indica que el 66,7% tiene una percepción positiva de la infraestructura, considerándola "Muy Buena". Esto sugiere que la entidad ha logrado satisfacer las expectativas de una parte significativa de los usuarios en términos de infraestructura para la atención de servicios, identificar las razones detrás de la percepción negativa de la infraestructura por parte del 33,3%, la necesidad de comprender las

preocupaciones del grupo que no considera la infraestructura como "Muy Buena" y tomar medidas específicas para abordar sus inquietudes. Mejorar la comunicación y la transparencia sobre las acciones tomadas puede contribuir a la satisfacción general de los usuarios.

### Pregunta 29

**Tabla 40**

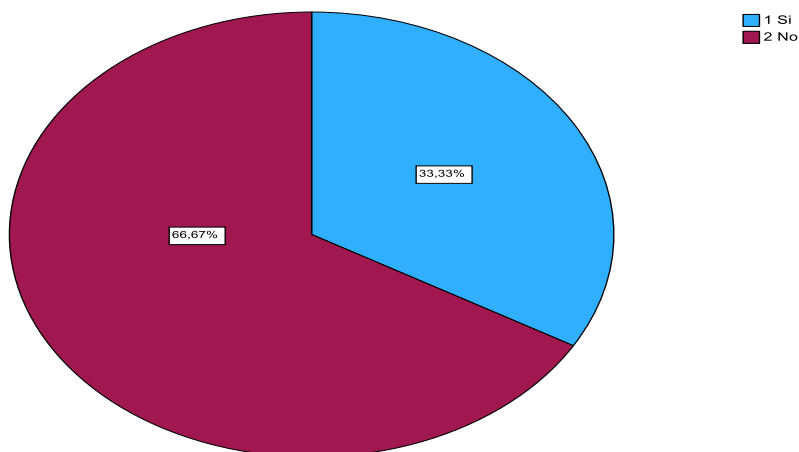
*¿Considera usted que los procesos del área de Presupuestos cuentan con procesos altamente tecnológicos que facilitan procesos rápidos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Si	3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7
<b>Válido</b>	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta los beneficiarios y usuarios área de Presupuestos cuentan con procesos altamente tecnológicos que facilitan procesos rápidos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

**Figura 32**

*El área de Presupuestos cuenta con procesos altamente tecnológicos que facilitan procesos rápidos.*



*Nota.* La gráfica nos indica el área de Presupuestos cuentan con procesos altamente tecnológicos que facilitan procesos rápidos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 33,33% corresponde un sí el área de Presupuestos cuentan con procesos altamente tecnológicos que facilitan procesos rápidos, el 66,67% corresponde un no el área de Presupuestos cuentan con procesos altamente tecnológicos que facilitan procesos rápidos.

### Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestados nos indica el 33,33% que considera que el área de Presupuestos cuenta con procesos tecnológicos y rápidos indica que hay una percepción positiva de la implementación de tecnología en una parte del grupo encuestado, la mayoría 66,67% no percibe que el área de Presupuestos tenga procesos altamente tecnológicos y rápidos, lo que sugiere que hay preocupaciones o expectativas no satisfechas en términos de tecnología y eficiencia en la gestión presupuestaria, la necesidad de abordar las preocupaciones sobre la tecnología en el área de Presupuestos y trabajar hacia la mejora de los procesos mediante la implementación eficiente de herramientas tecnológicas.

### Pregunta 30

#### Tabla 41

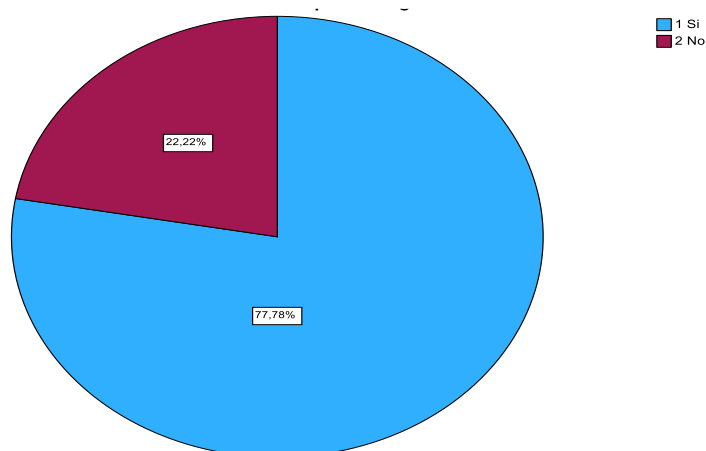
*Si tuviera que presentar un reclamo o sugerencia en mejora al servicio recibido por el funcionamiento del área de Presupuestos. ¿Sabría cómo hacerlo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Si	7	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2
<b>Válido</b>	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta de los beneficiarios y usuarios el reclamo o sugerencia en mejora al servicio a los funcionarios del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Figura 33

*El reclamo o sugerencia en mejora al servicio recibido por el funcionamiento del área de Presupuestos.*



*Nota.* La gráfica nos indica reclamo o sugerencia en mejora al servicio del funcionamiento del área de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### Interpretación

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 77,78% corresponde sí un reclamo o sugerencia en mejora al servicio recibido por el funcionamiento del área de Presupuestos, el 22,22% corresponde no un reclamo o sugerencia en mejora al servicio recibido por el funcionamiento del área de Presupuestos.

### Análisis

Los beneficiarios o usuarios encuestados nos indica 77,78% muestra un alto nivel de participación activa al expresar sus opiniones, lo que indica que hay una comunidad comprometida con la mejora del servicio, el 22,22% que no ha presentado reclamos o sugerencias podría indicar una oportunidad para fomentar una mayor participación y retroalimentación constructiva, resalta la importancia de la participación activa de los usuarios

al expresar sus reclamos y sugerencias. Utilizar esta retroalimentación para implementar mejoras continuas puede contribuir significativamente a la satisfacción del usuario y al funcionamiento eficiente del área de Presupuestos.

### Pregunta 31

**Tabla 42**

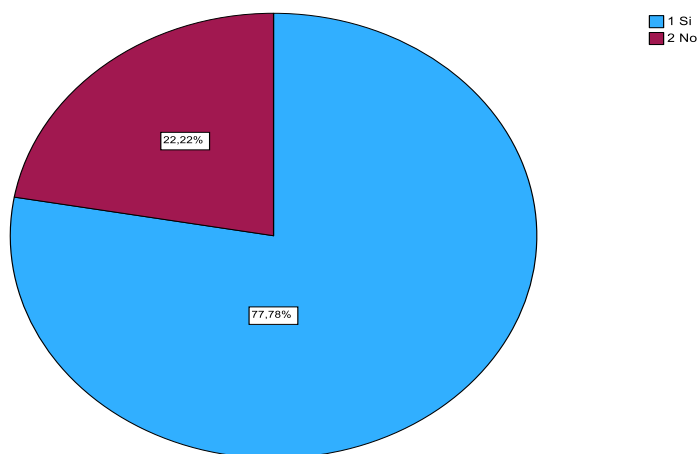
*En base a su experiencia, recomendaría capacitaciones a los funcionarios de esta entidad para una mejora en la atención a los usuarios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Si	7	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2
<b>Válido</b>	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado a partir de los datos de la encuesta de los beneficiarios y usuarios nos indican las capacitaciones a los funcionarios del departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

**Figura 34**

*Las capacitaciones a los funcionarios de esta entidad para una mejora en la atención a los usuarios.*



*Nota.* La gráfica nos indica requerimiento de las capacitaciones para el funcionario dentro departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

### **Interpretación**

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas podemos determinar lo siguiente datos donde 77,78% corresponde un sí las capacitaciones a los funcionarios de esta entidad para una mejora en la atención a los usuarios, el 22,22 % corresponde un no las capacitaciones a los funcionarios de esta entidad para una mejora en la atención a los usuarios.

### **Análisis**

Los beneficiarios o usuarios encuestados nos recomiendan que los funcionarios 77,78% ha participado en capacitaciones para mejorar la atención a los usuarios, lo que indica un esfuerzo por mejorar las habilidades y competencias del personal, el 22,22% que indica que los funcionarios no han recibido capacitaciones sugiere que hay una proporción notable de empleados que no han participado en programas de formación para mejorar la atención al usuario, la importancia de continuar con los esfuerzos de capacitación para garantizar que todos los funcionarios estén equipados con las habilidades necesarias para ofrecer un servicio de calidad. La retroalimentación continua y la adaptación de los programas de capacitación según sea necesario pueden contribuir significativamente a la mejora continua de la atención al usuario.

### **Discusión de los resultados de la encuesta**

La eficacia en la ejecución de las encuestas aplicadas revela que los empleados no han recibido capacitaciones, lo que sugiere una proporción significativa que no ha participado en programas de formación para mejorar la atención al cliente. Se enfatiza la importancia de persistir en los esfuerzos de capacitación para asegurar que todos los funcionarios adquieran las habilidades esenciales para brindar un servicio de calidad.

**Tabla 43***Análisis FODA de la eficiencia en el desempeño*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con personal altamente especializado en temas presupuestarios y financieros.</li> <li>• Utilización de herramientas tecnológicas avanzadas para la gestión y seguimiento presupuestario.</li> <li>• Tener procesos estandarizados para la elaboración y seguimiento de presupuestos.</li> <li>• Los procesos bien definidos y estandarizados para la elaboración, seguimiento y control presupuestario.</li> <li>• Un historial de cumplimiento consistente con los plazos establecidos para la elaboración y presentación de presupuestos.</li> <li>• Capacidades sólidas para el seguimiento en tiempo real del estado financiero y ejecución del presupuesto.</li> <li>• Establecimiento de una comunicación transparente y efectiva tanto interna como externa en relación con los presupuestos.</li> <li>• Colaboración efectiva con otros departamentos y áreas dentro de la organización para la recopilación de datos y la elaboración de presupuestos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechar oportunidades de capacitación para el personal y mantenerlos actualizados en las últimas prácticas y tecnologías.</li> <li>• Identificar y aprovechar oportunidades para optimizar los procesos presupuestarios y hacerlos más eficientes.</li> <li>• Explorar oportunidades para integrar nuevas tecnologías que puedan mejorar la eficiencia y precisión en la gestión presupuestaria.</li> <li>• Revisar y optimizar el uso de las herramientas tecnológicas existentes para garantizar su máxima eficiencia.</li> <li>• Identificar y analizar los procesos presupuestarios actuales para identificar áreas de mejora y optimización.</li> <li>• Explorar la implementación de técnicas de análisis predictivo para anticipar posibles desviaciones presupuestarias y tomar medidas preventivas.</li> <li>• Fortalecer la colaboración con otros departamentos para mejorar la calidad de la información proporcionada y facilitar la elaboración de presupuestos más precisos.</li> </ul>

- 
- Capacidad para identificar y gestionar eficientemente los riesgos financieros asociados con la elaboración y ejecución del presupuesto.
  - Mantenimiento constante de la actualización en términos de normativas fiscales y mejores prácticas presupuestarias.
  - Habilidad para realizar análisis de costos detallados que contribuyan a la toma de decisiones informadas.
  - Implementación de estrategias para la optimización de recursos financieros y humanos en la gestión presupuestaria.
  - Fomento de una cultura organizacional que valora la mejora continua en los procesos presupuestarios.
  - Flexibilidad para adaptarse a cambios en el entorno económico y organizacional que puedan afectar el presupuesto.
  - Uso de sistemas de información integrados que faciliten la fluidez de datos y la colaboración entre diferentes áreas del departamento.
  - Desarrollar y utilizar indicadores financieros para una visualización más clara y rápida del estado financiero y la ejecución del presupuesto.
  - Mantenerse al día con las últimas normativas fiscales y presupuestarias para garantizar la conformidad y aprovechar oportunidades fiscales.
  - Implementar un enfoque proactivo en la gestión de riesgos financieros, anticipando y mitigando posibles riesgos que podrían afectar el presupuesto.
  - Explorar nuevas fuentes de financiamiento o estrategias financieras que puedan mejorar la eficiencia en la gestión presupuestaria.
  - Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) para evaluar continuamente la eficiencia del proceso presupuestario y realizar mejoras basadas en datos.
  - Explorar oportunidades de colaboración con consultores externos o especialistas en presupuestos para obtener ideas frescas y perspectivas externas.
  - Implementar estrategias para mejorar la comunicación interna, asegurando una comprensión clara de los objetivos y procesos presupuestarios.
-



- 
- Fomentar una cultura organizacional que promueva la innovación y la búsqueda constante de maneras más eficientes de abordar los desafíos presupuestarios.

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posible falta de actualización en términos de las últimas prácticas presupuestarias o tecnologías.</li> <li>• Dependencia excesiva de procesos manuales que podrían afectar la eficiencia.</li> <li>• Posibles deficiencias en la comunicación interna que podrían afectar la coordinación en la gestión presupuestaria.</li> <li>• Falta de automatización en los procesos, lo que podría conducir a una menor eficiencia en la recopilación, análisis y presentación de datos presupuestarios.</li> <li>• Falta de transparencia en los procesos presupuestarios, lo que puede afectar la confianza interna y externa en la gestión financiera.</li> <li>• Deficiencias en la capacitación del personal en términos de habilidades técnicas y conocimientos necesarios para llevar a cabo las tareas presupuestarias de manera eficiente.</li> <li>• No aprovechar completamente las tecnologías disponibles para la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en las normativas fiscales o presupuestarias que podrían afectar la forma en que se gestionan los presupuestos.</li> <li>• Posibles limitaciones de recursos financieros o humanos que podrían afectar la capacidad del departamento para cumplir con sus responsabilidades.</li> <li>• Riesgos asociados con la dependencia de tecnologías, como la posibilidad de fallas o ciberataques.</li> <li>• Fluctuaciones económicas imprevistas que podrían afectar la disponibilidad y la asignación de recursos financieros.</li> <li>• Amenazas de ciberseguridad que podrían afectar la integridad y seguridad de la información presupuestaria almacenada electrónicamente.</li> <li>• Cambios en la dirección del departamento que podrían afectar la continuidad y la eficiencia de los procesos establecidos.</li> <li>• La resistencia o la incapacidad para adaptarse a nuevas tecnologías que</li> </ul>

---

---

gestión presupuestaria, lo que podría limitar la eficiencia.

- La ausencia de técnicas de análisis predictivo, lo que podría dejar al departamento menos preparado para anticipar y abordar posibles desviaciones presupuestarias.
- La falta de procesos claramente definidos y estandarizados, lo que podría generar confusiones y retrasos en la elaboración y seguimiento del presupuesto.
- Una falta de flexibilidad para adaptarse a cambios en el entorno económico o en las prioridades organizacionales, lo que podría afectar la efectividad del presupuesto.
- Insuficiencia de personal especializado, lo que podría resultar en una carga de trabajo excesiva y afectar negativamente la calidad del trabajo.
- Resistencia al cambio por parte del personal, lo que podría dificultar la implementación de nuevas tecnologías o procesos más eficientes.
- La falta de indicadores clave de rendimiento (KPIs) bien definidos, dificultando la evaluación de la eficiencia y la identificación de áreas de mejora.

podrían mejorar la eficiencia en la gestión presupuestaria.

- Conflictos internos entre miembros del equipo que podrían afectar la colaboración y la eficiencia en la comunicación.
  - Eventos inesperados como desastres naturales o crisis que podrían interrumpir la continuidad operativa y afectar la eficiencia.
  - La falta de un plan de continuidad de negocios que pueda abordar interrupciones inesperadas y garantizar la eficiencia operativa.
  - Cambios en las prioridades estratégicas de la organización que podrían afectar la asignación de recursos al departamento.
  - Posibles incumplimientos de contratos o acuerdos financieros que podrían tener repercusiones en la gestión presupuestaria.
  - Inestabilidad política que podría afectar las políticas fiscales y financieras, generando incertidumbre en la gestión presupuestaria.
  - Riesgos económicos globales que podrían afectar las condiciones económicas locales y, por ende, la planificación presupuestaria.
  - Rápidos cambios en la tecnología de la información que podrían requerir
-

- 
- Falta de integración efectiva entre los sistemas de información, lo que podría resultar en redundancias y pérdida de tiempo.
  - No llevar a cabo una evaluación proactiva de los riesgos financieros, lo que podría resultar en sorpresas y desafíos imprevistos.
- actualizaciones frecuentes y la necesidad de mantenerse al día.
- 

### Comprobación de hipótesis.

Las hipótesis planteadas en este estudio son:

#### **Hipótesis**

**Hipótesis Nula (Ho).** La eficiencia de los funcionarios del Área de Presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi en el año 2023, NO depende de los manuales de procesos.

**Hipótesis Alternativa (Hi).** La eficiencia de los funcionarios del Área de Presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi en el año 2023, depende de los manuales de procesos.

#### **Tabla 44**

##### *Resultados Reales*

---

Población; funcionarios del área	Alternativas		TOTAL
	SI	NO	
PREGUNTA 4 ¿Al asumir el cargo de sus actuales funciones le facilitaron manuales de procesos de todas sus actividades asignadas?	0	4	4
PREGUNTA 7 ¿Bajo su criterio, usted recomendaría actualizaciones semestrales a los procesos con la finalidad de ofrecer servicios altamente efectivos?	4	0	4

---

Población; funcionarios del área	Alternativas		TOTAL
	SI	NO	
PREGUNTA 8 ¿Considera que la capacitación constante sobre las actividades, funciones, leyes, reglamentos y demás elementos necesarios para su desempeño laboral es primordial que se ejecute en una organización?	4	0	4
PREGUNTA 10 Usted considera que la organización debería contar con una herramienta tecnológica en el que conste los procesos de cada área, flujogramas de cada proceso, normativa y formatos necesarios en el desempeño de sus funciones	4	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>16</b>

*Nota.* Esta tabla nos indica los resultados obtenidos de la encuesta a los funcionarios

**Tabla 45**

*Frecuencias esperadas*

POBLACIÓN	ALTERNATIVAS	
	SI	NO
PREGUNTA 4 ¿Al asumir el cargo de sus actuales funciones le facilitaron manuales de procesos de todas sus actividades asignadas?	3,0	1,0
PREGUNTA 7 ¿Bajo su criterio, usted recomendaría actualizaciones semestrales a los procesos con la finalidad de ofrecer servicios altamente efectivos?	3,0	1,0
PREGUNTA 8 ¿Considera que la capacitación constante sobre las actividades, funciones, leyes, reglamentos y demás elementos necesarios para su desempeño laboral es primordial que se ejecute en una organización?	3,0	1,0
PREGUNTA 10 Usted considera que la organización debería contar con una herramienta tecnológica en el que conste los procesos de cada área, flujogramas de cada proceso, normativa y formatos necesarios en el desempeño de sus funciones	3,0	1,0

*Nota.* Esta tabla nos indica las frecuencias esperadas

Aplicando el enunciado de la prueba de hipótesis se tiene

### **Ecuación 3**

*Cálculo del Chi-cuadrado*

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

**Dónde:**

$X^2$  = Valor del Chi –cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

O = Frecuencia observada o datos obtenidos

E = Frecuencia teórica o esperada

Concomitantemente se debe encontrar el grado de libertad

Gl. = (filas -1) \* (columnas -1)

Gl. = 3

Los datos aplicando la fórmula de Chi Cuadrado calculado es:

### **Figura 35**

*Resultados obtenidos del Chi Cuadrado*

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	$\frac{(O - E)^2}{E}$
PREGUNTA 4 ¿Al asumir el cargo de sus actuales funciones le facilitaron manuales de procesos de todas sus actividades asignadas? Si	0	3,0	-3,0	9,00	3,00
PREGUNTA 4 ¿Al asumir el cargo de sus actuales funciones le facilitaron manuales de procesos de todas sus actividades asignadas? No	4	1,0	3,0	9,00	9,00
PREGUNTA 7 ¿Bajo su criterio, usted recomendaría actualizaciones semestrales a los procesos con la finalidad de ofrecer servicios altamente efectivos? Si	4	3,0	1,0	1,00	0,33
PREGUNTA 7 ¿Bajo su criterio, usted recomendaría actualizaciones semestrales a los procesos con la finalidad de ofrecer servicios altamente efectivos? No	0	1,0	-1,0	1,00	1,00
PREGUNTA 8 ¿Considera que la capacitación constante sobre las actividades, funciones, leyes, reglamentos y demás elementos necesarios para su desempeño laboral es primordial que se ejecute en una organización? Si	4	3,0	1,0	1,00	0,33
PREGUNTA 8 ¿Considera que la capacitación constante sobre las actividades, funciones, leyes, reglamentos y demás elementos necesarios para su desempeño laboral es primordial que se ejecute en una organización? No	0	1,0	-1,0	1,00	1,00
PREGUNTA 10 Usted considera que la organización debería contar con una herramienta tecnológica en el que conste los procesos de cada área, flujogramas de cada proceso, normativa y formatos necesarios en el desempeño de sus funciones. Si	4	3,0	1,0	1,00	0,33
PREGUNTA 10 Usted considera que la organización debería contar con una herramienta tecnológica en el que conste los procesos de cada área, flujogramas de cada proceso, normativa y formatos necesarios en el desempeño de sus funciones. No	0	1,0	-1,0	1,00	1,00

$$x^2 = 16,00$$

## Comparación Lógica

Con el resultado se procede a comparar con la razón lógica, que con un nivel de significancia del 0.5% de error es decir 0,05 y con una probabilidad de éxito del 95%, en relación a un grado de libertad de 3, el parámetro de Chi Cuadrado tabulado, valor que se obtiene de la tabla estadística que se adjunta, siendo el valor de:

### Ecuación 4

*Ejecución de la tabulación*

$$. X^2 \text{ Tabulado.} = 7.8147$$

Valor constante de la tabla estadística

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
3	16.2660	14.3202	12.8381	11.3449	9.3484	7.8147	6.2514

*Nota. Datos obtenidos de la tabla del Chi Cuadrado.*

Realizando la discusión de resultados se tiene

$$X^2t = 7.8147 \text{ Chi-cuadrado tabulado}$$

$$X^2c = 8.58. \text{ Chi-cuadrado calculado}$$

$$7,8147 < 16$$

### Condición de aceptación

Cuando Chi Cuadrado tabulado es menor que Chi calculado obtenido de las frecuencias observadas y esperadas, se acepta la Hipótesis alterna

$$X^2t = 7.8147 \text{ Chi-cuadrado tabulado}$$

$$X^2c = 16. \text{ Chi-cuadrado calculado}$$

$$7,8147 < 16$$

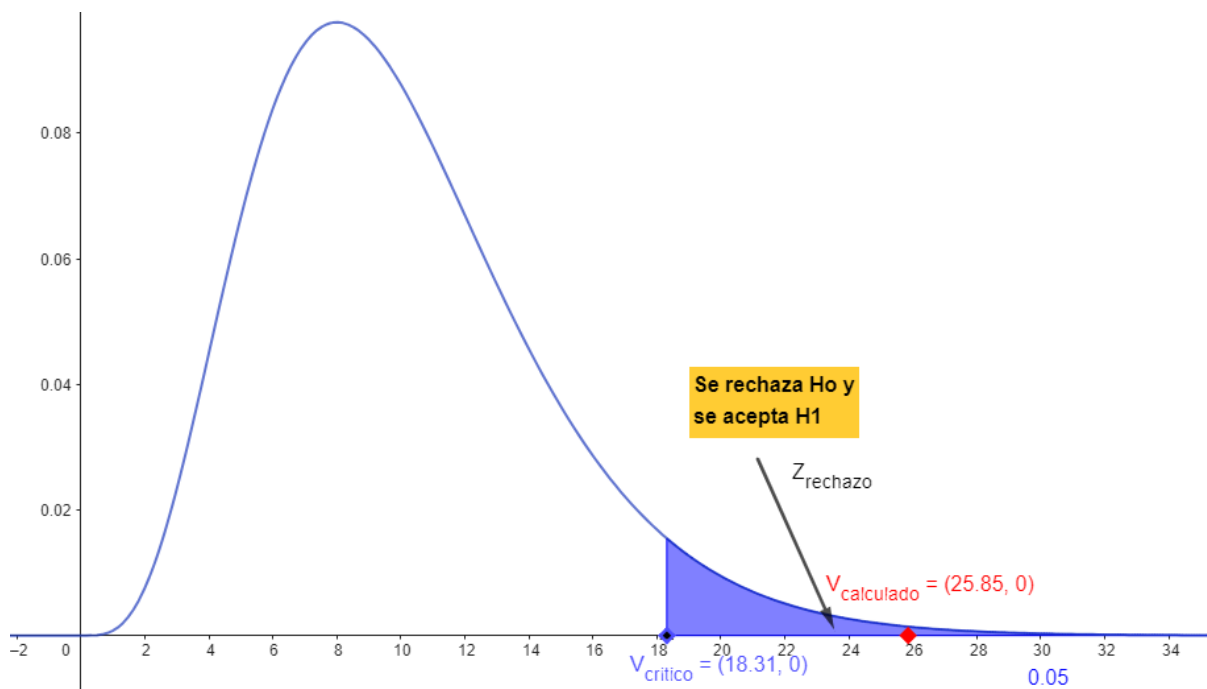
Bajo este precepto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

**H1=** Hipótesis Alternativa

La efectividad en el desempeño de los funcionarios del área de control previo del GAD Provincial de Cotopaxi tiene relación directa con el manual de procesos.

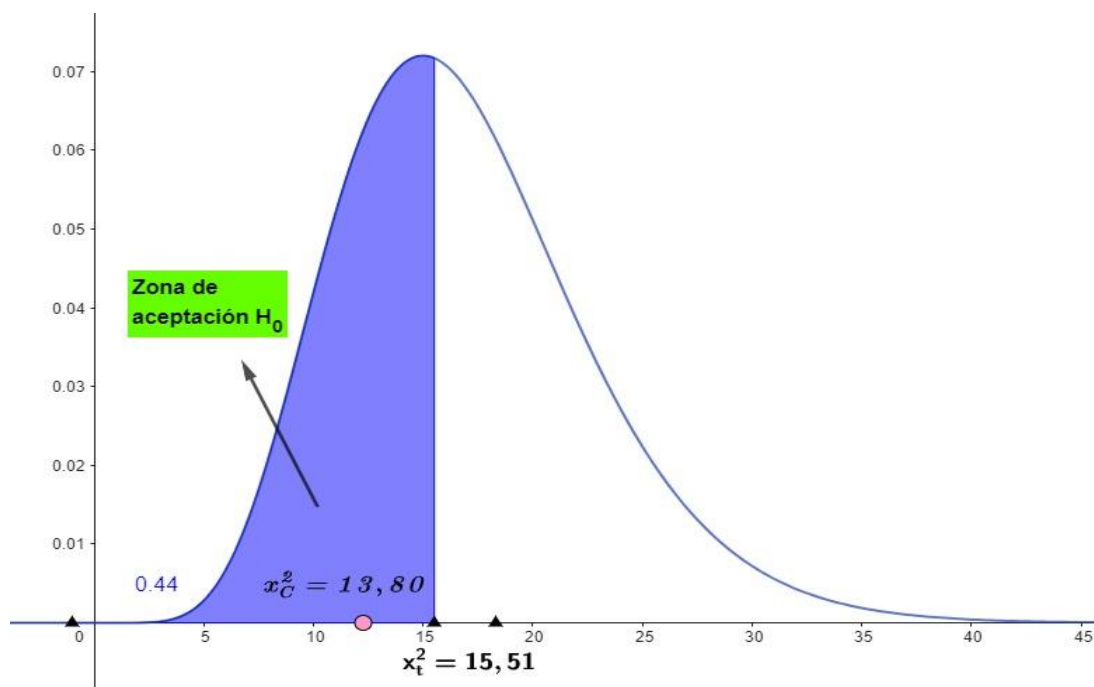
**Figura 36**

*Chi cuadrado Encuesta interna*



*Nota.* Datos de Chi Cuadrado calculado y tabulado encuesta interna.



**Figura 37***Chi cuadrado externa*

*Nota.* Datos de Chi Cuadrado calculado y tabulado encuesta externa.

**Chi cuadrado del SPSS****Tabla 46***Resumen del procesamiento de los casos*

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿La atención que usted recibió o está recibiendo en el área de Presupuestos es eficiente y en el tiempo adecuado? *	9	100,0%	0	,0%	9	100,0%

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera usted que los procesos del área de Presupuestos cuentan con procesos altamente tecnológicos que facilitan procesos rápidos?						

Tabla de contingencia ¿La atención que usted recibió o está recibiendo en el área de Presupuestos es eficiente y en el tiempo adecuado? \* ¿Considera usted que los procesos del área de Presupuestos cuentan con procesos altamente tecnológicos que facilitan procesos rápidos?

**Tabla 47**

*Recuento*

¿Considera usted que los procesos del área de Presupuestos cuentan con procesos altamente tecnológicos que facilitan procesos rápidos?			
	si	no	Total
¿La atención que usted recibió o está recibiendo en el área de Presupuestos es eficiente y en el tiempo adecuado?	3	3	6
	0	3	3
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>9</b>

**Tabla 48**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,250(b)	1	,0134		
Corrección por continuidad(a)	,563	1	,0453		
Razón de verosimilitudes	3,139	1	,0076		
Estadístico exacto de Fisher				,464	,238
Asociación lineal por lineal	2,000	1	,0157		
N de casos válidos	9				

*Nota.* a Calculado sólo para una tabla de 2x2.

b 4 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.

Siga sintónica es menor que 0,05 por tanto se aprueba la Hipótesis alterna

### **Argumento de hipótesis**

La productividad de los empleados que trabajan en el Departamento de Presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi en el año 2023 está vinculada a la aplicación de los manuales de procedimientos. En el caso de que el valor tabulado del estadístico Chi Cuadrado se procede a aceptar la Hipótesis alternativa, es decir, la recolección de datos y encuestas sugiere que los manuales de procesos son necesarios para el desempeño efectivo de los funcionarios. Este hallazgo respalda una hipótesis alternativa, indicando que estos recursos son fundamentales para facilitar las responsabilidades laborales y mejorar la eficiencia en el trabajo.

## Matriz de determinación de FODA integral

**Tabla 49**

*Matriz de determinación de FODA integral.*

Fortaleza	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de documentos inmediato.</li> <li>• Motivación del equipo del trabajo.</li> <li>• Cumplimiento riguroso de normativas y políticas financieras</li> <li>• Comunicación clara y fluida de los funcionarios</li> <li>• Coordinación y compañerismo para realizar actividades</li> <li>• Colaboración efectiva con otros departamentos y áreas dentro de la organización para la recopilación de datos y la elaboración de presupuestos.</li> <li>• Capacidad para identificar y gestionar eficientemente los riesgos financieros asociados con la elaboración y ejecución del presupuesto.</li> <li>• Implementación de estrategias para la optimización de recursos financieros y humanos en la gestión presupuestaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de tecnologías salvaguardias.</li> <li>• Uso de Inteligencia Artificial y automatizaciones.</li> <li>• Asignación de presupuestos para el uso de herramientas y software de automatización para agilizar tareas manuales y reducir errores en la recopilación y análisis de datos.</li> <li>• Existencia de normas, leyes y reglamentos que permitan controlar los procesos en las organizaciones del sector público.</li> <li>• Existencia de convenios interinstitucionales, como es el caso de la ESPE con el GADPC.</li> <li>• Explorar oportunidades para integrar nuevas tecnologías que puedan mejorar la eficiencia y precisión en la gestión presupuestaria.</li> </ul>

- 
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento de una cultura organizacional que valora la mejora continua en los procesos presupuestarios.</li> <li>• Flexibilidad para adaptarse a cambios en el entorno económico y organizacional que puedan afectar el presupuesto.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y optimizar el uso de las herramientas tecnológicas existentes para garantizar su máxima eficiencia.</li> <li>• Identificar y analizar los procesos presupuestarios actuales para identificar áreas de mejora y optimización.</li> <li>• Explorar la implementación de técnicas de análisis predictivo para anticipar posibles desviaciones presupuestarias y tomar medidas preventivas.</li> <li>• Fortalecer la colaboración con otros departamentos para mejorar la calidad de la información proporcionada y facilitar la elaboración de presupuestos más precisos.</li> </ul> |
|---|---|

---

**Debilidades**

- Personal no capacitado.
- Espacio limitado de trabajo.
- Tecnología obsoleta.
- Procesos desactualizados
- No cuentan con manuales de procesos

---

**Amenazas**

- Posible Crisis económica del país.
  - Falta de recursos económicos visualizados en el preestatal
  - Nueva legislación que afecte al GAD.
  - Surgimiento de nuevas normativas para la utilización de entregables.
  - La contaminación y el cambio climático pueden afectar la sostenibilidad
-

- 
- Posible falta de actualización en términos de las últimas prácticas presupuestarias o tecnologías.
  - Dependencia excesiva de procesos manuales que podrían afectar la eficiencia.
  - Falta de transparencia en los procesos presupuestarios, lo que puede afectar la confianza interna y externa en la gestión financiera.
  - La ausencia de técnicas de análisis predictivo, lo que podría dejar al departamento menos preparado para anticipar y abordar posibles desviaciones presupuestarias.
  - La falta de procesos claramente definidos y estandarizados, lo que podría generar confusiones y retrasos en la elaboración y seguimiento del presupuesto.
- ambiental y el bienestar de la comunidad.
  - Posibles limitaciones de recursos financieros o humanos que podrían afectar la capacidad del departamento para cumplir con sus responsabilidades.
  - Riesgos asociados con la dependencia de tecnologías, como la posibilidad de fallas o ciberataques.
  - Fluctuaciones económicas imprevistas que podrían afectar la disponibilidad y la asignación de recursos financieros.
  - Amenazas de ciberseguridad que podrían afectar la integridad y seguridad de la información presupuestaria almacenada electrónicamente.
  - Cambios en la dirección del departamento que podrían afectar la continuidad y la eficiencia de los procesos establecidos.
- 

### **Diagnóstico Informe final de evaluación**

Este estudio se enfocó en evaluar la relación entre la efectividad del desempeño de los funcionarios del área de presupuesto en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi y proponer una arquitectura de procesos mejorada. Para llevar a cabo esta

investigación, se utilizaron herramientas específicas, incluyendo el programa Bizagi Modeler y un manual de procesos del área de presupuestos. Esta herramienta se empleó para visualizar y analizar los procesos existentes en el área de presupuesto. Facilitó la identificación de ineficiencias y la propuesta de mejoras mediante la modelación clara y detallada de los flujos de trabajo. El análisis se complementó con la revisión del manual de procesos existente en el área de presupuestos, permitiendo una comprensión más profunda de las prácticas y procedimientos establecidos. Se estableció una conexión directa entre la efectividad del desempeño de los funcionarios del área de presupuesto y la eficiencia de los procesos delineados en el manual y visualizados con Bizagi Modeler. Mediante la combinación de las herramientas, se identificaron áreas específicas en las que los procesos podrían optimizarse para mejorar la efectividad del desempeño y la eficiencia operativa. Con base en los hallazgos, se propuso una arquitectura de procesos mejorada que busca eliminar redundancias, optimizar flujos de trabajo y clarificar responsabilidades en el área de presupuestos. Se sugiere implementar los cambios propuestos en la arquitectura de procesos de manera gradual, permitiendo una adaptación fluida por parte de los funcionarios. Mantener el manual de procesos actualizado de acuerdo con los cambios implementados, proporcionando una referencia clara para los empleados del área de presupuestos. Impartir sesiones de capacitación para asegurar que los funcionarios comprendan las nuevas prácticas y procedimientos establecidos en la arquitectura de procesos propuesta. Establecer un sistema de evaluación continua para medir la efectividad de los cambios implementados y realizar ajustes según sea necesario. Al seguir estas recomendaciones, se espera mejorar la efectividad del desempeño de los funcionarios del área de presupuesto en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi, contribuyendo así a una gestión más eficiente y transparente en el ámbito presupuestario.

## Capítulo VI

### Propuesta

#### **Arquitectura de procesos- propuesta para el área de presupuesto del GAD Provincial de Cotopaxi 2023.**

Es una disciplina que se centra en el diseño, análisis y optimización de los procesos dentro de una organización. Estos procesos pueden ser cualquier serie de actividades interrelacionadas que transforman entradas en salidas con un objetivo específico. La arquitectura de procesos busca entender cómo funcionan estos procesos dentro de una organización, identificar áreas de mejora, diseñar nuevos procesos más eficientes y asegurar que los procesos estén alineados con los objetivos estratégicos de la empresa. Esto implica documentar los procesos existentes, analizar su rendimiento, identificar posibles cuellos de botella o ineficiencias, y diseñar soluciones para mejorar la eficacia y eficiencia de dichos procesos. En resumen, la arquitectura de procesos ayuda a las organizaciones a entender, gestionar y mejorar la manera en que realizan su trabajo.

Una arquitectura de procesos proporciona un marco sólido para mejorar la eficiencia, la transparencia y la capacidad de adaptación del GAD, lo que en última instancia contribuye a su capacidad para servir mejor a la comunidad y cumplir con sus objetivos institucionales.

Una arquitectura de procesos es beneficiosa para un Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) por varias razones:

- Facilita la estandarización y optimización de los procesos internos, lo que ayuda a reducir los tiempos de ejecución y los costos operativos.
- Permite una mejor comprensión de cómo se llevan a cabo las actividades en el GAD, lo que favorece la transparencia en la toma de decisiones y la rendición de cuentas ante la ciudadanía.
- Proporciona un marco para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización, lo que permite al GAD adaptarse y evolucionar de manera continua para satisfacer las



necesidades cambiantes de la comunidad.

- Facilita la coordinación entre diferentes áreas y departamentos del GAD al establecer una visión común de los procesos y las interacciones entre ellos.
- Ayuda a garantizar el cumplimiento de normativas y regulaciones establecidas, tanto a nivel local como nacional, al estandarizar los procesos de acuerdo con los requisitos legales.
- Permite identificar y mitigar los riesgos potenciales en los procesos, lo que ayuda a proteger al GAD de posibles problemas y contratiempos.
- Facilita la asignación eficiente de recursos, incluyendo personal, presupuesto y tecnología, para maximizar el impacto de las actividades del GAD.

### **Descripción de la propuesta**

El manual que hemos desarrollado presenta una estructura clara y comprensible, dividida en siete secciones que abarcan todos los aspectos relevantes de los entregables. Este enfoque nos permite proporcionar una guía exhaustiva sobre los pasos a seguir, la normativa aplicable y las mejores prácticas para llevar a cabo los procesos y procedimientos de manera eficiente.

Cada sección del manual está diseñada para ser fácilmente accesible y comprensible, lo que facilita la consulta y la aplicación por parte de los usuarios. Nuestro objetivo es proporcionar una herramienta práctica y útil que sirva como referencia confiable para todos los involucrados en la ejecución de los entregables.

Además, para ilustrar aún más la utilidad del manual, presentaremos un formato de uno de los entregables junto con su contenido detallado. Esto permitirá a los usuarios comprender de manera práctica cómo se estructuran los documentos y qué información deben incluir para cumplir con los requisitos establecidos. En el siguiente proceso se mostrará todo lo relacionado a un entregable, con toda la información recopilada del área de presupuestos:

Figura 38

*Procedimientos para la obtención de Certificación presupuestario.*



#### 4. Fase de Ejecución

Durante la fase de ejecución presupuestaria, se implementan las asignaciones y gastos planificados. Se monitorea el cumplimiento de objetivos financieros, se toman decisiones operativas y se ajustan los recursos según sea necesario para garantizar la eficiencia y la consecución de metas establecidas.

Figura 5

*Identificación de los procedimientos de presupuestos*

DOCUMENTACIÓN RELEVANTES FASE PREPARATORIA	
Objetivo de contratación	Procedimiento
Bienes	Justificación de objetivo de contratación.
	Certificado del plan operativo anual.
	Certificado del (CPC) y objeto de contratación.
	Certificado Anual de Contratación PAC.
	Certificado tipo de bien de Unidad de Bodega.
	Certificado de catalogo electrónico.
	Informe de necesidad de la contratación.
	Estudio de mercado y anexos.
	Términos de referencia y/o Especificaciones Técnicas.
Servicios	Justificación de objetivo de contratación.
	Certificado del plan operativo anual.
	Certificado del (CPC) y objeto de contratación.
	Certificado Anual de Contratación PAC.



	Certificado tipo de bien de Unidad de Bodega.
	Certificado de catalogo electrónico.
	Informe de necesidad de la contratación.
	Estudio de mercado y sus anexos.
	Términos de referencia y/o Especificaciones Técnicas.
<b>Obras</b>	Justificación de objetivo de contratación.
	Certificado del plan operativo anual.
	Certificado del (CPC) y objeto de contratación.
	Certificado Anual de Contratación PAC.
	Certificación de Banco de Consultorías.
	Estudio de mercado y sus anexos.
	Análisis de Precios Unitarios.
	Términos de referencia y/o Especificaciones Técnicas.
	Resolución de aprobación de Estudio de Desagregación Tecnológica.
	Certificación de estudios, diseños o proyectos definitivos.
	Certificación de prepuesta.
<b>Consultorías</b>	

*Nota:* Fase preparatoria se deben cumplir con los siguientes requisitos para cumplir con cada una para las contrataciones por M, Bastidas, T Changohuisa, 2023.



## **4.1 Certificación de las Partidas Presupuestarias de Acuerdo a los Programas en el Presupuesto Institucional**

### **4.1.1 Objeto**

Garantizar la viabilidad financiera de los gastos planificados, asegurando que existan recursos suficientes para cubrir las obligaciones derivadas de las acciones autorizadas por la autoridad competente. Además, busca respaldar la transparencia y eficiencia en la gestión presupuestaria al verificar la compatibilidad entre las asignaciones presupuestarias y los compromisos financieros asumidos.

### **4.1.2 Alcance**

Nace de la necesidad de cada coordinación hasta su revisión, verificación y apoyo a la institución con la aplicación de la normativa presupuestaria en coordinación con la coordinación de planificación territorial e institucional hasta la aprobación del presupuesto. Este proceso abarca la confirmación de la disponibilidad inmediata y futura de recursos necesarios para la ejecución de un gasto previamente autorizado por la autoridad competente.

### **4.1.3 Documentos base**

- Matriz del presupuesto de cada dirección.
- Matriz de asignación de ingresos.
- Matriz de distribución de montos asignados a cada coordinación.

### **4.1.4 Clientes**

- Internos: Direcciones y coordinaciones.

### **4.1.5 Normativa**

- Marco legal (Leyes, reglamentos y normas aplicables)
- Normas de control interno.



- Ley orgánica de la contraloría general.

Reglamento general de la contraloría

Art. 12.- control interno

Art. 17.- Tiempos de control

Art. 52.- Alcance de la autonomía y financiamiento

- Reglamento general a la ley orgánica de sector público Art. 291.
- Reglamento del sistema nacional de contratación pública Art. 9.- numeral 8.
- Normas técnicas de presupuesto.
- Clasificador presupuestario de ingresos y gastos.
- Clasificador y orientador de gasto.
- Reglamento del código orgánico de planificación y finanzas públicas Art. 116.

#### 4.1.6 Descripción del procedimiento.

PasoNo.	Actividades/Subactividades	Responsable	Tiempo
1	Recepta los expedientes completos de la dirección general financiera, con las asignaciones presupuestarias de cada coordinación de gestión.	Asistente administrativo	Enero a Diciembre
2	Asigna el expediente completo al analista de presupuesto para su posterior revisión y control.	Coordinadora de presupuesto	

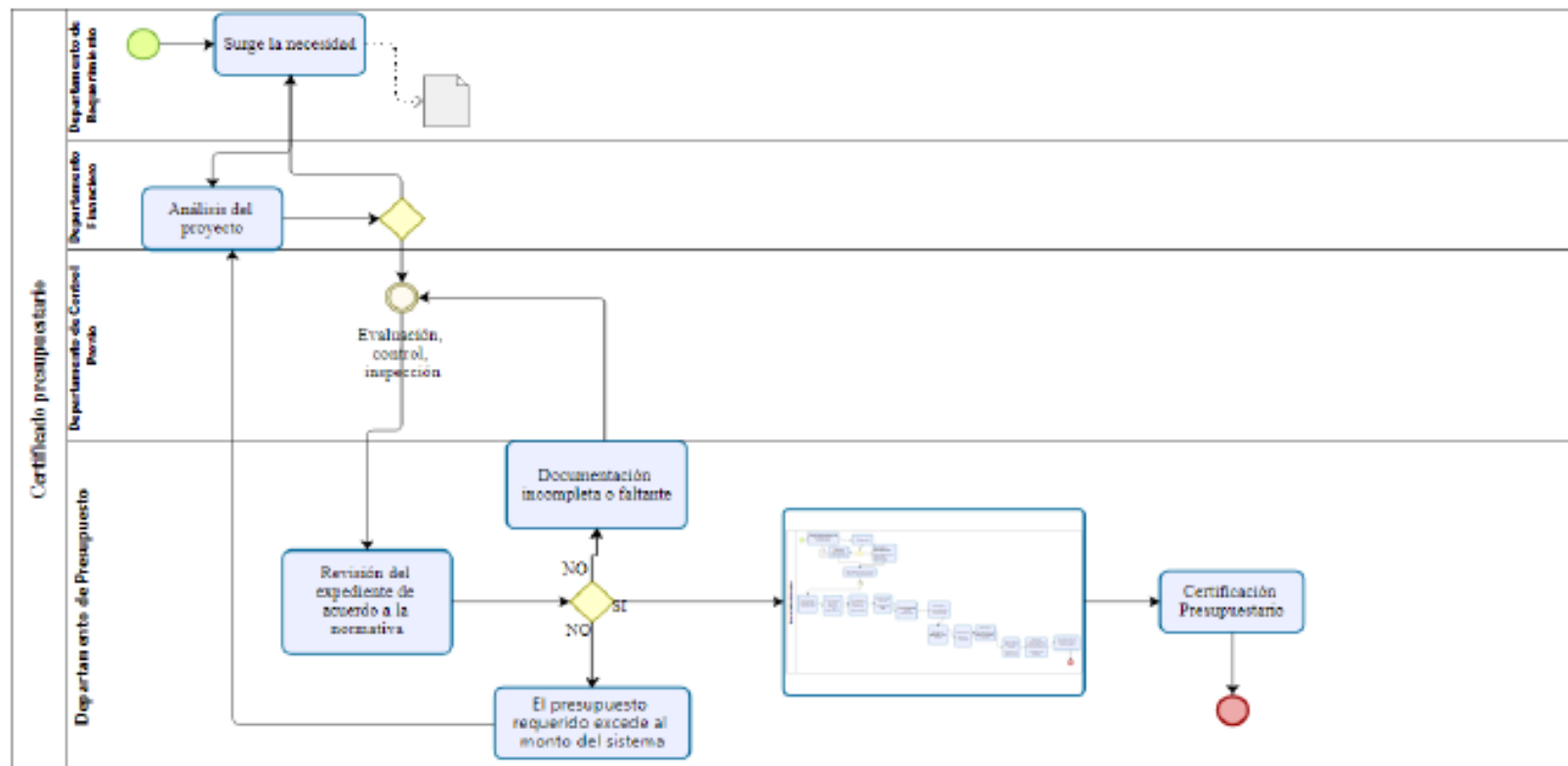


3	<p>Revisa el expediente completo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si cuenta con toda la documentación habilitante pasa a la siguiente actividad.</li> <li>- Si no cuenta con toda la documentación habilitante se devuelve a la dirección general financiera siguiendo el órgano regular, es ahí donde se debería solicitar la anexión o corrección de la documentación faltante y la revisión correspondiente.</li> </ul>	Analista de presupuesto	
4	Apoya a cada dependencia la elaboración del presupuesto Institucional en base a la normativa presupuestaria	Coordinador/a y analista de presupuesto	
5	<p>Codifica en la matriz programática (estructura programática) las cuentas de Ingresos y egresos.</p> <p>Anexo de Catalogo de Cuentas</p>	Coordinador/a y analista de presupuesto	
6	Revisa el presupuesto Institucional con la dirección general de planificación.	Coordinador/a de presupuesto	
7	Entrega la matriz del presupuesto Institucional vía Quijux, adjunto el expediente completo en físico a la dirección general financiera.	Coordinador/a de presupuesto	

#### 4.1.7 Diagramas



#### 4.1.7.1 Diagrama de flujo de certificación presupuestaria

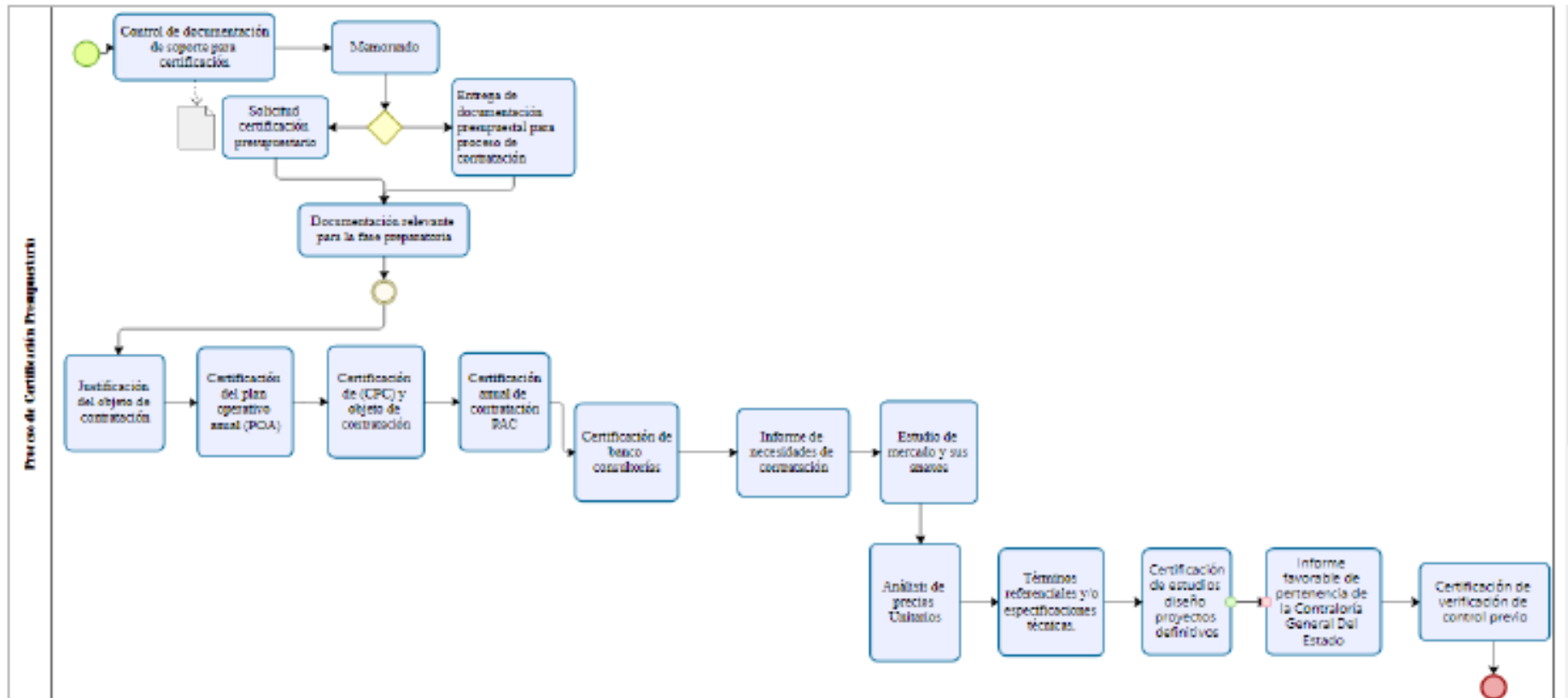


*Nota:* Esta presentación es el certificado presupuestario general, realizado por M, Bastidas, T Changoluisa, 2023.

\*Este diagrama de proceso contempla en una de sus actividades otro sub diagrama con etapas para la contratación de obras, servicios y bienes.



4.1.7.2 Diagrama de flujo de documentación para el certificado presupuestario de obras.

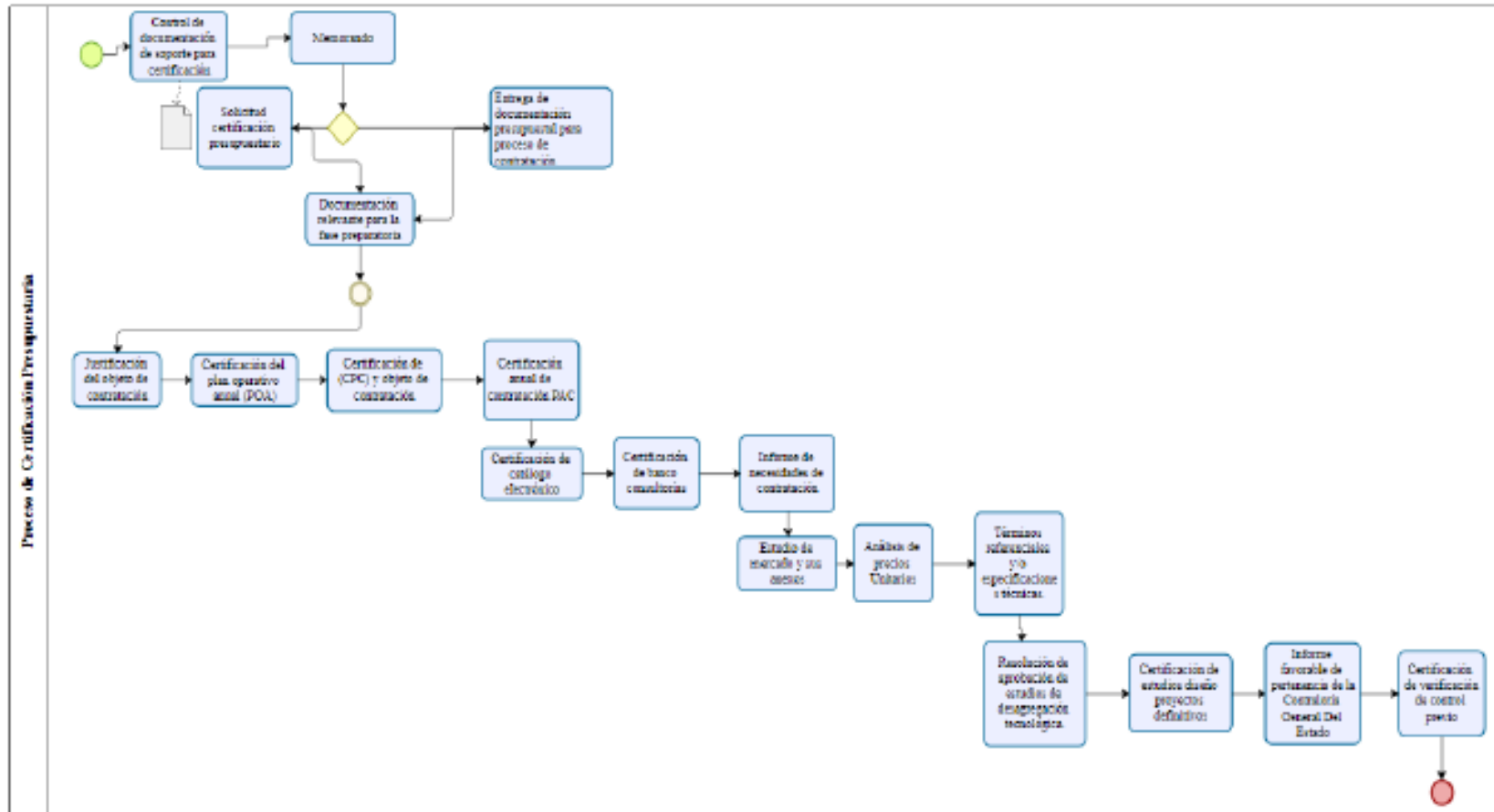


Nota: Esta presentación es el certificado presupuestario de obras, realizado por M, Bastidas, T Changoluisa, 2023





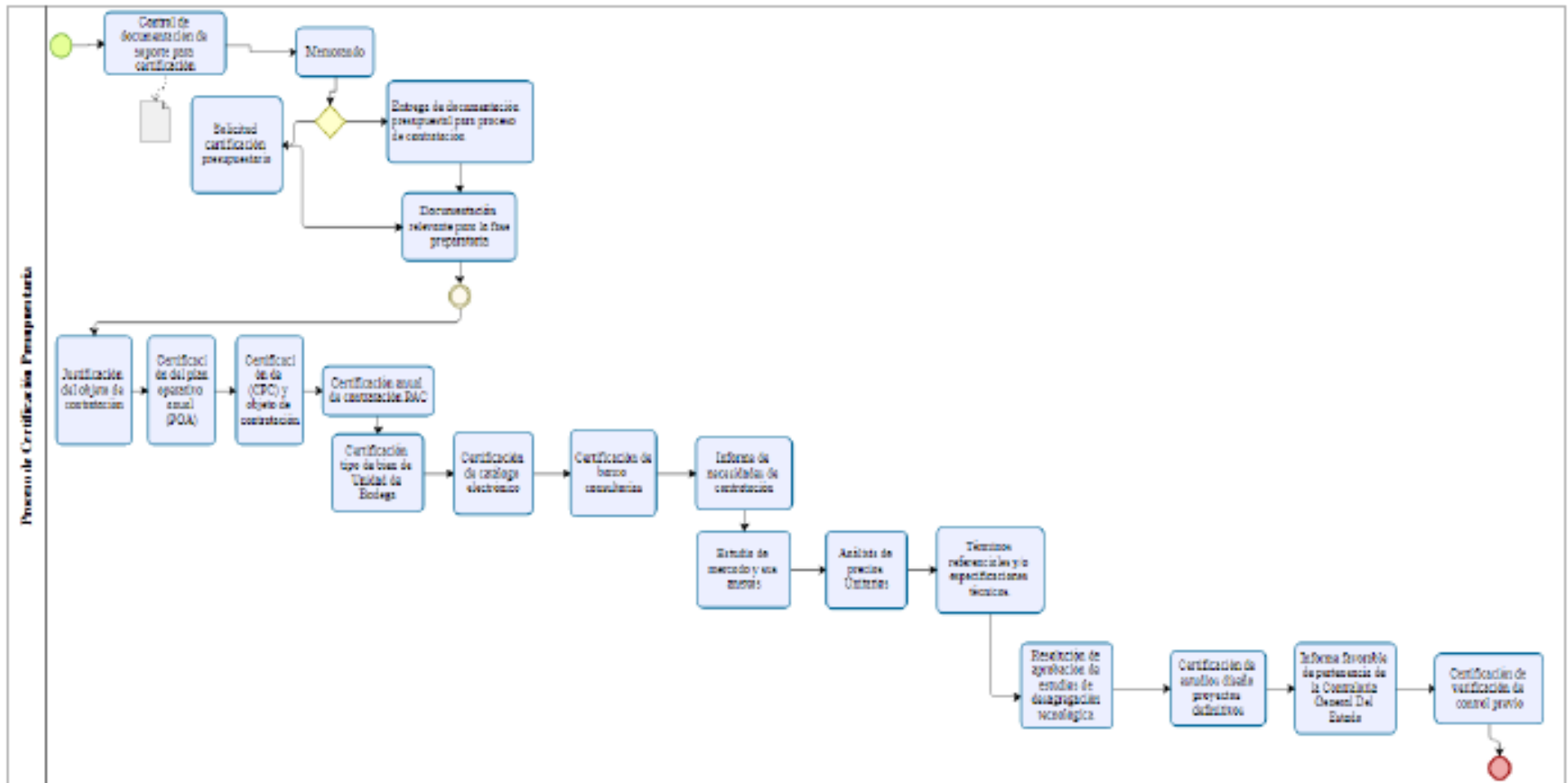
**4.1.7.3 Diagrama de flujo de documentación para el certificado presupuestario de servicios.**



*Nota:* Esta presentación es el certificado presupuestario de servicios, realizado por M, Bastidas, T Changoluisa, 2023



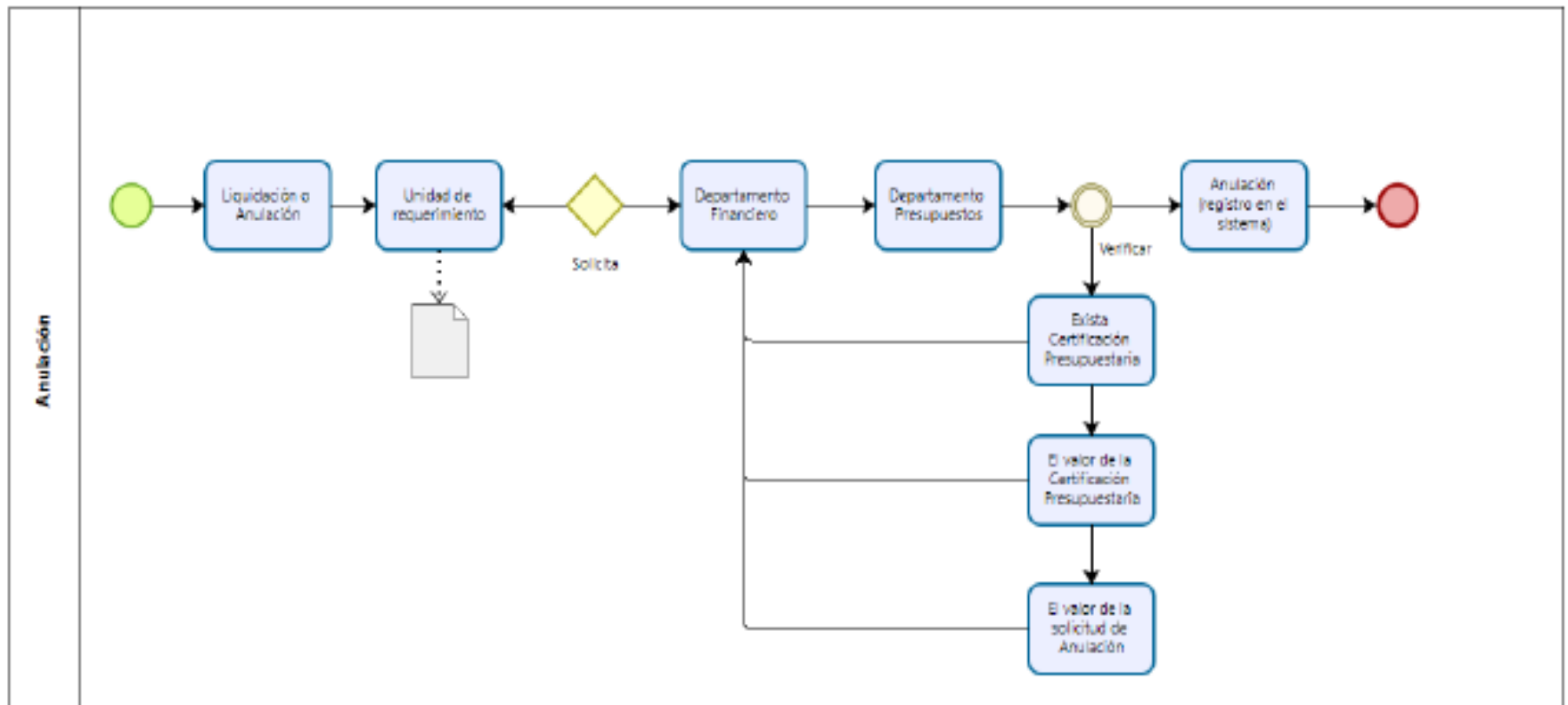
**4.1.7.4 Diagrama de flujo de documentación para el certificado presupuestario de bienes.**



*Nota:* Esta presentación es el certificado presupuestario de bienes, realizado por M, Bastidas, T Changoluisa, 2023



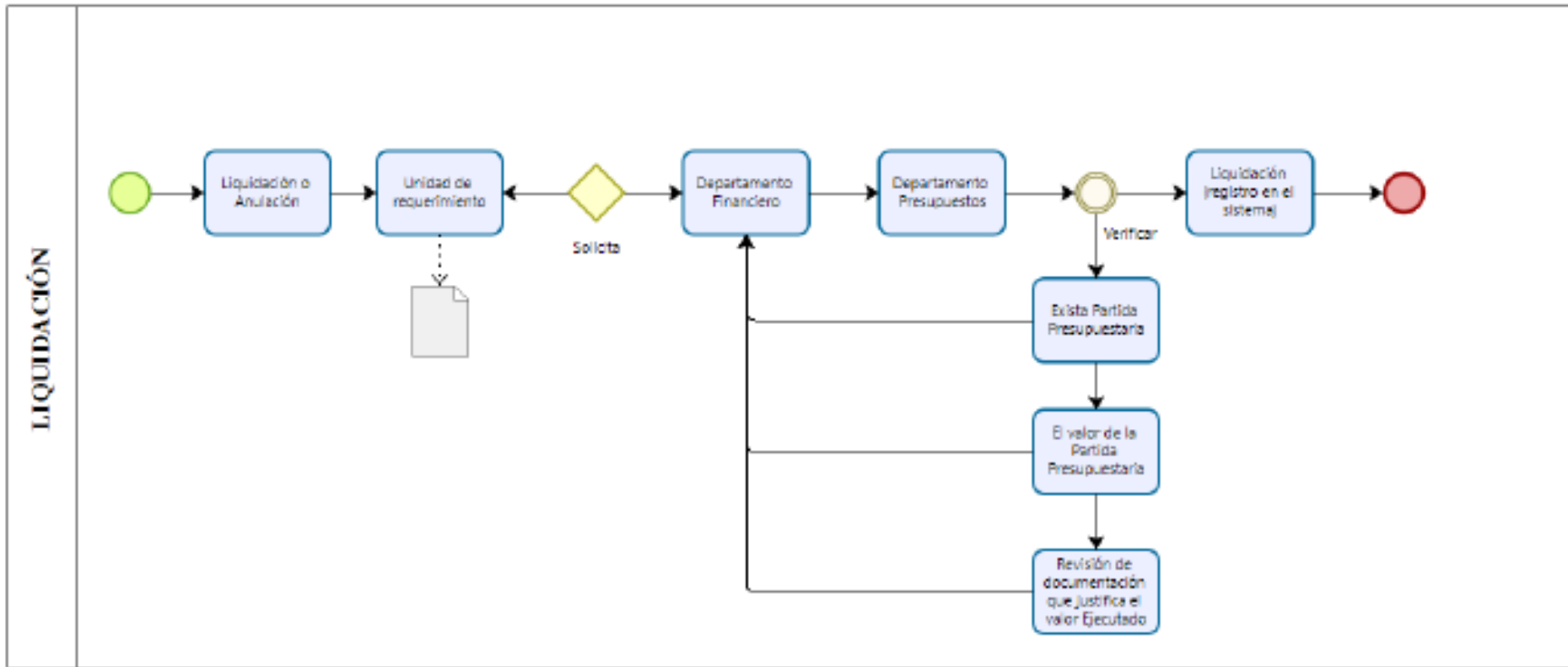
**4.1.7.5 Diagrama de flujo de anulación de certificación presupuestaria.**



*Nota:* Documentos de reforma presupuestaria, realizado por M, Bastidas, T Changoluisa, 2024



**4.1.7.6 Diagrama de flujo de liquidación de certificación presupuestaria**



*Nota:* Documentos de reforma presupuestaria, realizado por M, Bastidas, T Changoluisa, 2024



#### 4.1.8 Documentos relacionados

- Informe técnico de la proforma presupuestaria.
- Informes técnicos de reformas presupuestarias.
- Informe de ejecución presupuestaria.
- Informe de ejecución de las reformas presupuestarias.
- Reporte de liquidaciones presupuestarias.
- Reportes de cédulas presupuestarias.

#### 4.1.9 Indicadores

No.	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo del indicador	Explicación del indicador	Frecuencia
1	Eficacia en la codificación de partidas presupuestarias	$(\text{Número de las partidas presupuestarias codificadas} / \text{Número de partidas presupuestarias previstas}) * 100$	Mide el número de las partidas presupuestarias codificadas en relación al número de partidas presupuestarias previstas.	Semestral

#### 4.2 Compromiso presupuestario.

##### 4.2.1 Objeto

Elaborar el compromiso presupuestario es garantizar una gestión financiera eficiente y transparente, asegurando la disponibilidad de recursos necesarios para llevar a cabo iniciativas previamente planificadas

##### 4.2.2 Alcance

Engloba la identificación, reserva y asignación de recursos financieros dentro del presupuesto establecido, con el propósito de respaldar actividades específicas, proyectos o compromisos



adquiridos por la entidad correspondiente.

#### 4.2.3 Documentos base.

- Expediente completo para contratos debe contener la siguiente información.
- Informe de la dirección o coordinación requirente donde consta el objeto del contrato, el presupuesto referencial, términos de referencia del bien o servicio a contratar.
- Certificación financiera emitida por dicha dirección.
- Certificación de Compras Públicas indicando la respectiva constancia del bien o servicio a contratar en el PAC institucional.
- Informe jurídico sobre la pertinencia y aplicación de la contratación requerida.
- Resolución administrativa de aprobación e inicio del proceso de contratación.
- Estudios de mercado del bien o servicio.
- Pliegos de procedimiento de contratación general del proceso
- Pliegos de procedimiento de contratación particular (toda la documentación habilitante del oferente, incluida la oferta presentada).
- Acta de preguntas/respuestas o aclaraciones.
- Acta de apertura de sobres.
- Acta de convalidación de errores.
- Acta de calificación de oferta.
- Acta de negociación.
- Resolución administrativa de adjudicación
- Contrato legalizado y firmado por las partes intervinientes.



#### **4.2.4 Clientes**

- Internos: Dirección general financiera, dirección general administrativa, contabilidad, tesorería, activos fijos y bodega.
- Externos: Proveedores, contratistas

#### **4.2.5 Normativa**

##### **Marco legal (Leyes, reglamentos y normas aplicables)**

- Normativa presupuestaria del ministerio de economía y finanzas.
- Código orgánico de planificación y finanzas públicas (COPLAFIP).
- Ley orgánica de transparencia y acceso a la información Pública (LOTAIP)
- COOTAD
- Normas de control interno de la contraloría general del estado: 402-02, 402-03.

#### **4.2.6 Descripción del Procedimiento**



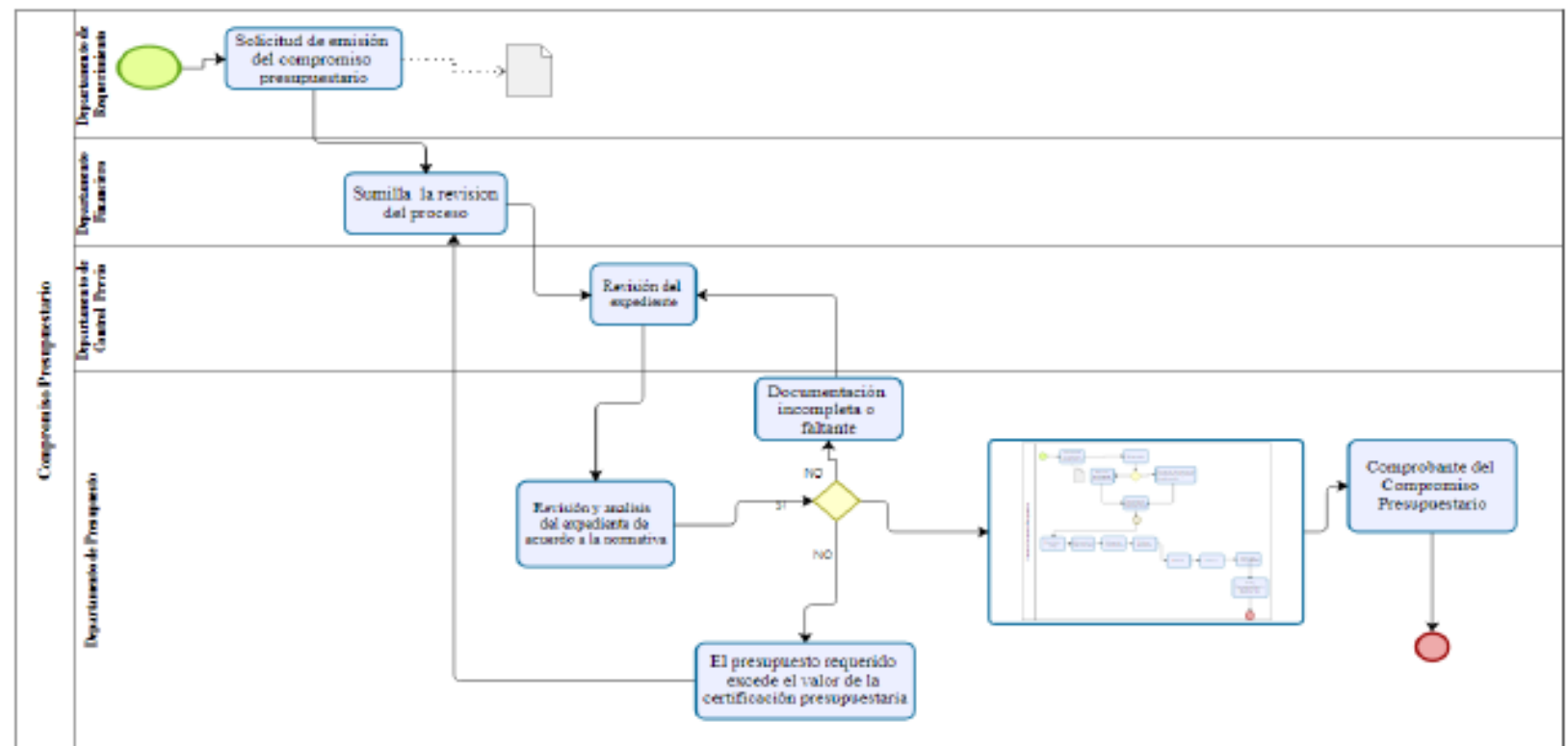
Paso No.	Actividades/subactividades	Responsable	Tiempo
1	Recepta la documentación del expediente completo, adjunto con las partidas presupuestarias desde la dirección general financiera.	Coordinador/a de presupuesto	Varia de acuerdo a la información de las partidas presupuestarias para cada coordinación.
2	Asigna la documentación a un Analista de Presupuesto para que revise y verifique. Nota: Si no se encuentra el analista la revisión y verificación la realizará el coordinador/a de presupuesto.	Coordinador/a de presupuesto	
3	Verifica toda la información entregada por la Dirección General Financiera, contrasta las partidas presupuestarias de acuerdo a la naturaleza del gasto, al Directorio de sueldos y comprueba los valores de pago. Si se determina que los valores de pago son correctos continúa a la siguiente actividad. Si se determina que hay valores para pago incorrectos o que no hay presupuesto se envía la documentación a la Dirección General Financiera.	Coordinador/a de presupuesto	
4	Procede a la elaboración del compromiso presupuestario si todo el expediente está en orden.	Coordinador/a de presupuesto	
5	Revisa y envía vía Quipux y físicamente el compromiso presupuestario junto al expediente a la coordinación requirente.	Coordinador/a de presupuesto	

#### 4.2.7 Diagramas





#### 4.2.7.1 Diagrama de flujo compromiso presupuestario

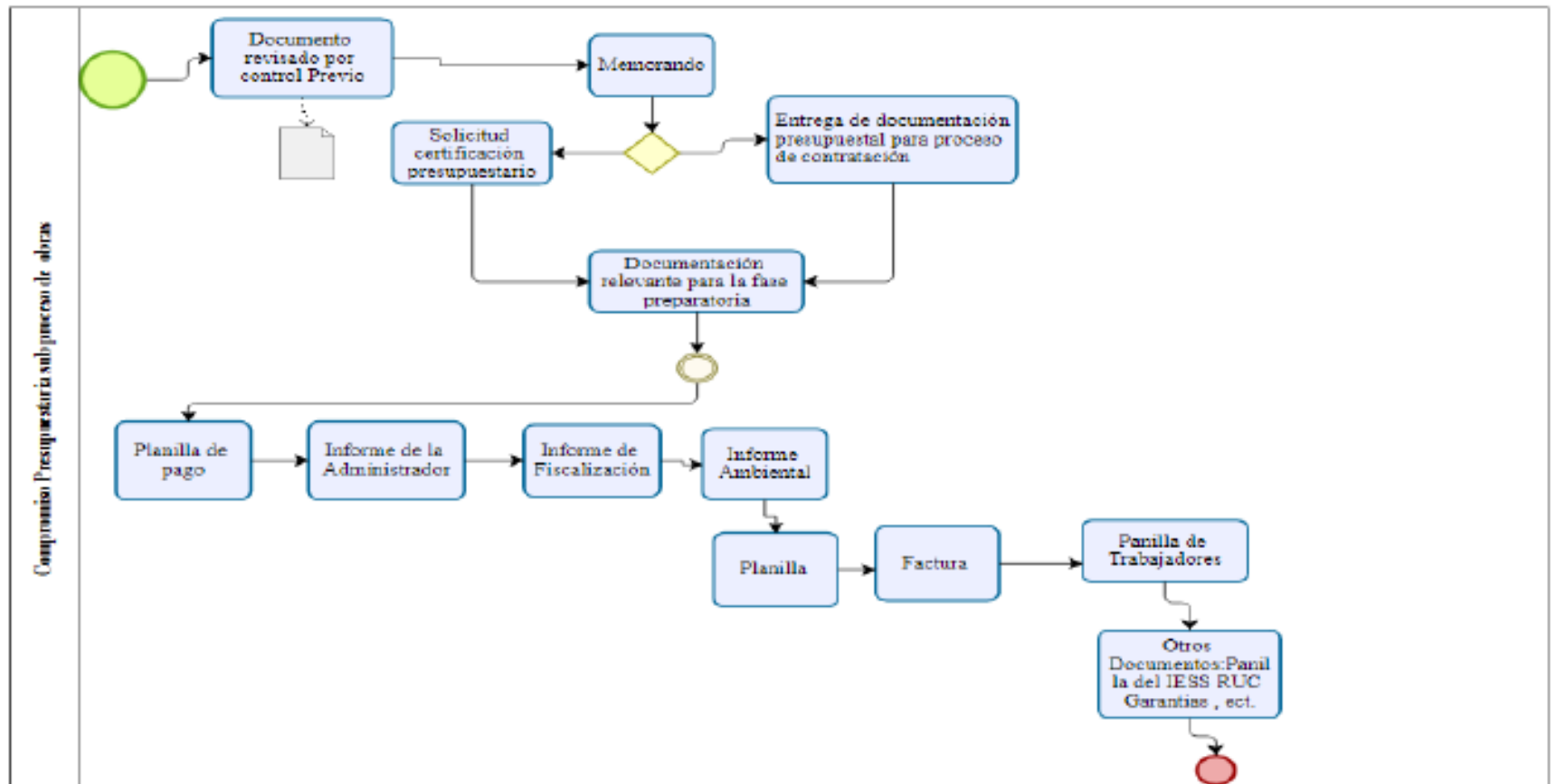


*Nota:* Documentos compromiso presupuestario, realizado por M, Bastidas, T Changoluisa, 2024.

\*Este diagrama de proceso contempla en una de sus actividades otro sub diagrama con etapas para la contratación de obras, servicios y bienes.



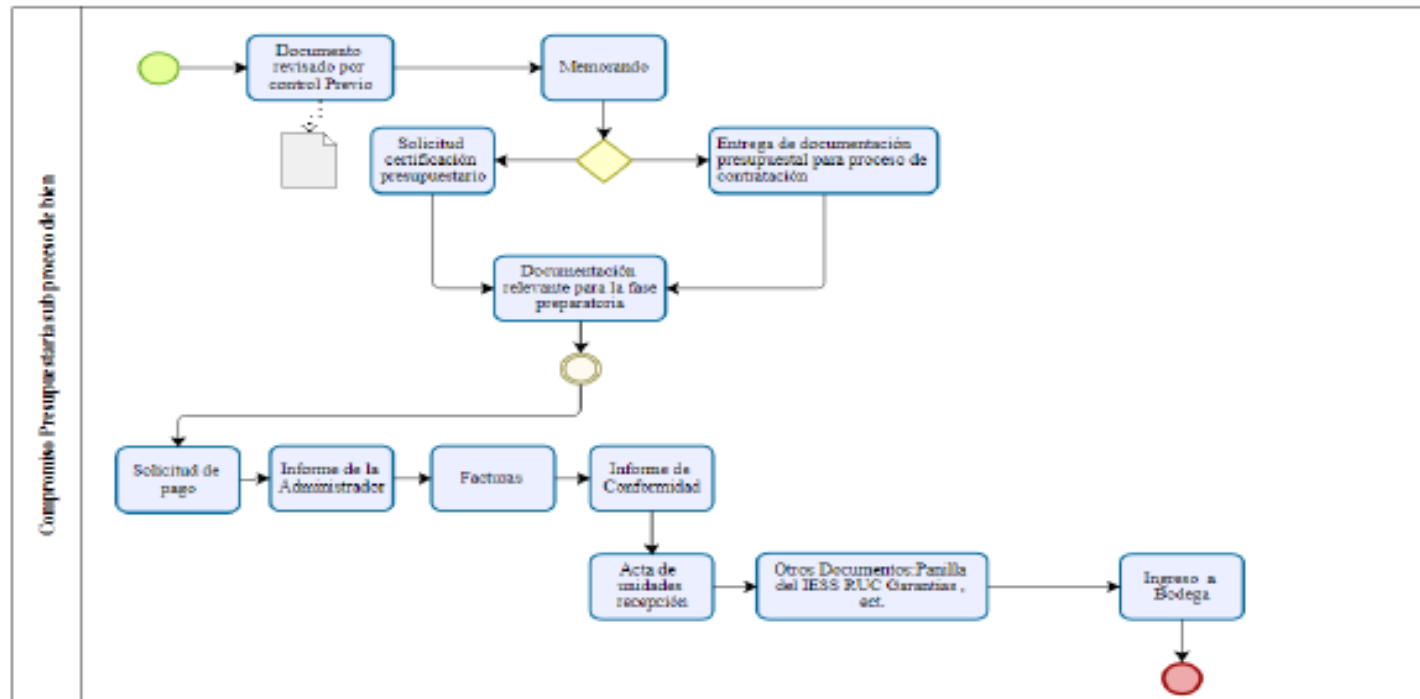
**4.2.7.2 Diagrama de flujo documentación para el compromiso presupuestario de obras.**



*Nota:* Documentos de compromiso presupuestario de obras, realizado por M, Bastidas, T Changoluisa, 2024



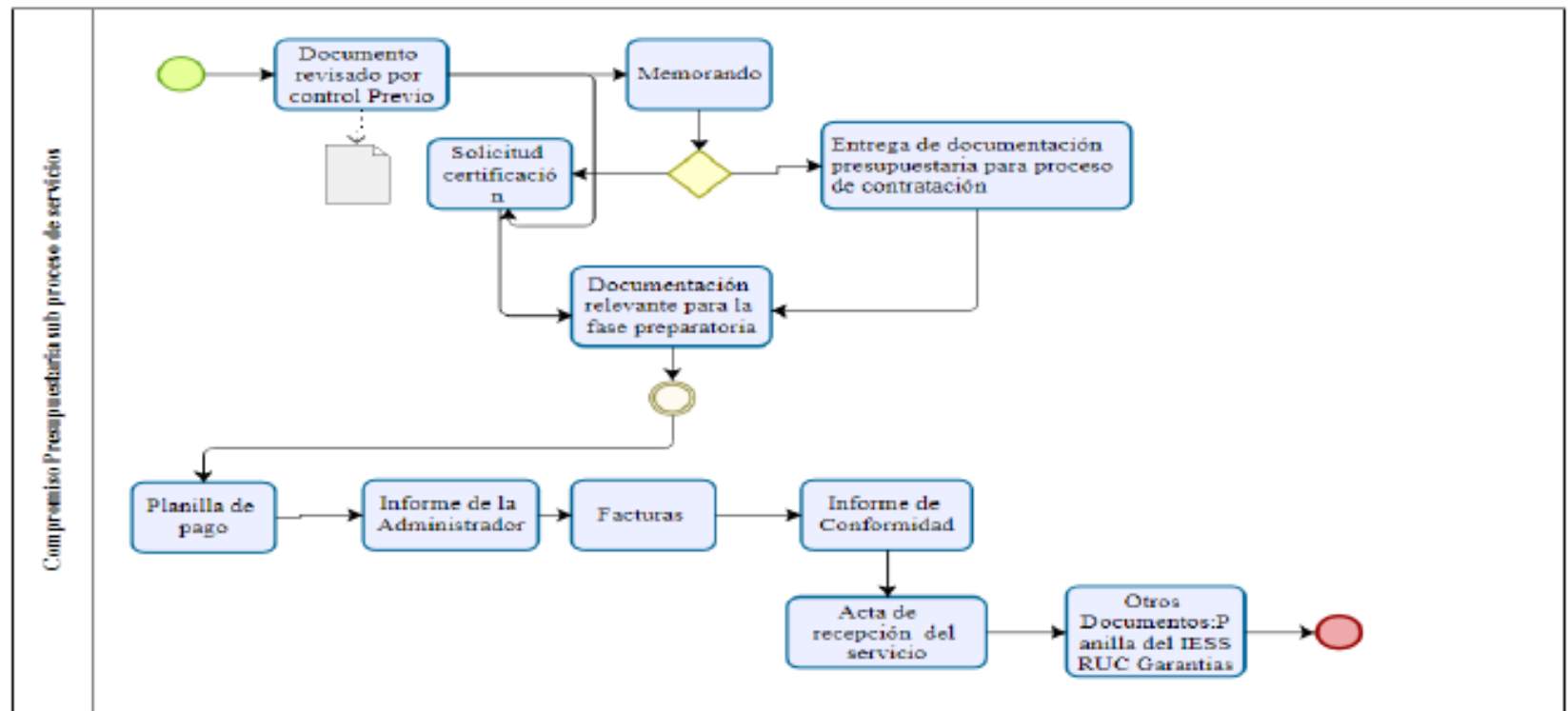
#### 4.2.7.3 Diagrama de flujo documentación para el compromiso presupuestario de bien.



*Nota:* Documentos de compromiso presupuestario de bien, realizado por M, Bastidas, T Changoluisa, 2024



**4.2.7.4 Diagrama de flujo documentación para el compromiso presupuestario de servicio.**



*Nota:* Documentos de compromiso presupuestario de servicio, realizado por M, Bastidas, T Changoluisa, 2024



#### 4.2.8 Indicadores.

No.	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo del Indicador	Explicación del Indicador	Frecuencia
1	Eficiencia en la elaboración de compromisos presupuestarios	$\left( \frac{\text{Número de compromisos presupuestarios realizados}}{\text{Número de requerimientos solicitados}} \right) * 100$	Mide el porcentaje de compromisos presupuestarios realizados en relación a los requerimientos ingresados.	Trimestral

*Nota.* Este gráfico nos indica un manual de procesos que es guía para el desarrollo del desempeño y la ejecución de las actividades dentro del GADPC.

## **Antecedentes de la Propuesta**

Para recopilar información exhaustiva, utilizamos una variedad de métodos y herramientas. La observación directa nos permitió entender los procesos en su entorno real, mientras que la recopilación de información nos proporcionó datos clave. Utilizamos herramientas como BizAgi para mapear procesos, lo que nos permitió visualizar de manera clara el flujo de trabajo desde el inicio hasta el final, identificando todas las actividades necesarias, esto nos ayudó a comprender mejor cómo se realizan las tareas y dónde pueden surgir los cuellos de botella, después aportación de las fuentes primarias, recurrimos a fuentes secundarias, como manuales de procesos de otras prefecturas del país. Estas fueron una guía valiosa que respaldó y enriqueció nuestra información, proporcionando una perspectiva más amplia y permitiéndonos comparar y contrastar prácticas. Este enfoque nos ayudó a validar nuestras conclusiones y a identificar mejores prácticas que podrían aplicarse en nuestro contexto. Al aprovechar estas fuentes externas, pudimos fortalecer la calidad y la fiabilidad de nuestro análisis, lo que a su vez mejoró la efectividad de nuestras recomendaciones y decisiones.

Además, aprovechamos la plataforma Google Forms para llevar a cabo encuestas en línea. Esta herramienta resultó ser rápida y conveniente, permitiendo a los profesionales completar la encuesta en cualquier momento, con un tiempo estimado de 5 a 7 minutos. Esto garantizó la participación de un amplio espectro de profesionales y nos brindó datos confiables y lógicos para obtener resultados precisos, es decir, al combinar métodos de observación, recopilación de información, herramientas de mapeo de procesos y encuestas en línea, pudimos obtener una visión completa y detallada de los procesos en estudio. Esta información nos permitió identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar la eficiencia y la efectividad de los procesos organizacionales.

## **Justificación de la Propuesta**

Al unirme al equipo de la prefectura, pude observar su método de trabajo y cuestioné sobre las normativas que respaldaban la verificación de la información en cada entrega. Confirmé la falta de un manual de funciones y procesos, así como una documentación inadecuada, lo que resultaba en procedimientos prolongados y dificultades para cumplir con las funciones asignadas. Estos hallazgos destacan la necesidad de ajustes y mejoras en los procesos existentes para satisfacer las necesidades y expectativas del personal. Es esencial aprovechar esta retroalimentación para identificar áreas específicas de mejora y promover un entorno de trabajo más eficiente y productivo, especialmente en un entorno empresarial en constante cambio. La capacitación constante permite a los empleados adquirir las habilidades necesarias para adaptarse a nuevas responsabilidades y roles, lo que fomenta un mayor compromiso y satisfacción en el equipo. Para abordar estas preocupaciones, hemos proporcionado un manual de procesos, diseñado y modificado con la colaboración de otras herramientas, que facilitará la capacitación constante y proporcionará a los empleados el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva. Al mantenerse actualizados sobre las últimas prácticas y tecnologías en su campo, los empleados pueden mejorar su productividad y calidad en el trabajo, lo que a su vez puede mejorar la moral, la satisfacción laboral y la retención del talento. Estas mejoras fortalecerán el compañerismo y fomentarán nuevas prácticas de trabajo que impulsen la eficiencia y la colaboración en el equipo. Este proceso educativo continuo no solo beneficia a los empleados individuales, sino que también tiene un impacto significativo en el rendimiento general de la organización. Es importante invertir en el desarrollo profesional de los empleados para mejorar el rendimiento, la competitividad y la capacidad de adaptación de la organización en un entorno empresarial en constante cambio.

## **Objetivos de la Propuesta**

- Mejorar la arquitectura de procesos que permita la optimización de las actividades del

área de presupuesto, identificando y eliminando posibles redundancias, cuellos de botella y mejorando la eficiencia operativa

- Establecer procesos más eficientes para aumentar la efectividad del desempeño de los funcionarios del área de presupuesto, garantizando una gestión más ágil, precisa y transparente.
- Asegurar que la arquitectura propuesta cumpla con las normativas y regulaciones vigentes en materia presupuestaria, garantizando la transparencia y la conformidad con las leyes aplicables.
- Desarrollar programas de capacitación para el personal del área de presupuesto, asegurando que estén familiarizados con los nuevos procesos y tecnologías implementadas, y que puedan aprovechar al máximo las mejoras propuestas.

### **Arquitectura física y digital**

Este proyecto propone una arquitectura de procesos para optimizar la gestión presupuestaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi. La iniciativa abarca tanto la arquitectura física como la digital, respaldada por una detallada Guía de Uso del Portal de la Arquitectura de Procesos. ***La arquitectura física se anexa a esta tesis, en una carpeta que contiene sub carpetas*** y contempla un documento extenso del manual de procesos, normativas y formularios para el usuario, este instrumento se enfoca en establecer una infraestructura sólida para respaldar la gestión de procesos en el área de presupuesto. Incluye servidores dedicados, un entorno de trabajo colaborativo y espacios para la capacitación y desarrollo del personal. La arquitectura digital integra herramientas tecnológicas clave para la ejecución y mejora continua de procesos presupuestarios. Se destaca la utilización de Bizagi Modeler y una plataforma BPM, así como la creación de un portal centralizado para la gestión eficiente. La guía detallada del portal proporciona una orientación clara para los usuarios. Incluye instrucciones para el inicio de sesión seguro, exploración de procesos, modelado con Bizagi, ejecución de tareas diarias, herramientas de colaboración y



acceso al soporte técnico. Busca mejorar la eficiencia operativa y la transparencia en la gestión presupuestaria. Define roles y responsabilidades de manera clara para una toma de decisiones más efectiva. Incorpora herramientas digitales como Bizagi Modeler para automatizar y agilizar procesos. Proporciona recursos y espacios para la capacitación constante del personal en nuevas tecnologías y proceso los beneficios esperados son los siguientes:

- Mejora en la efectividad del desempeño del área de presupuesto.
- Reducción de redundancias y cuellos de botella en los procesos.
- Mayor transparencia y conformidad con regulaciones presupuestarias.
- Facilitación de la colaboración entre miembros del equipo.

Esta propuesta se presenta como una solución integral para fortalecer la gestión presupuestaria en el GAD Provincial de Cotopaxi en 2023, combinando una arquitectura física y digital eficiente respaldada por una guía de uso que facilita la adopción y maximiza los beneficios del nuevo sistema.

## Capítulo VII

### Recomendaciones y Conclusiones

#### Conclusiones

1. La implementación de la arquitectura de procesos en el departamento de presupuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Provincial de Cotopaxi promete mejorar significativamente la eficiencia y eliminar los obstáculos operativos. Al adoptar esta estructura, los funcionarios encargados del presupuesto podrán desempeñar sus tareas con mayor fluidez y sin enfrentarse a cuellos de botella que puedan ralentizar sus actividades. Esta optimización operativa permitirá al GAD Provincial de Cotopaxi gestionar de manera más efectiva los recursos financieros disponibles, asegurando una distribución equitativa y eficiente de los fondos.
2. La representación de los procesos mediante un manual de procesos específico permitirá al departamento de presupuestos identificar y eliminar ineficiencias y redundancias, lo que conducirá a una mejora significativa en la eficiencia general de su funcionamiento. Al detallar y documentar cada paso de los procedimientos presupuestarios, se facilita una comprensión clara de las actividades y responsabilidades de cada empleado. Esto no solo elimina la posibilidad de malentendidos o errores, sino que también brinda la oportunidad de identificar áreas donde se puedan realizar mejoras.
3. La aplicación de automatización y digitalización de tareas son elementos clave para mejorar la eficiencia y la precisión en la ejecución de procesos. Al utilizar sistemas automatizados, las tareas pueden completarse de manera más rápida y consistente, ya que las máquinas no están sujetas a fatiga ni distracciones. Además, la digitalización facilita la capacitación de nuevos empleados y se asegura la consistencia en la ejecución de tareas. Esta transformación digital se convierte así en un motor clave para el crecimiento y la competitividad de la organización en un entorno empresarial cada vez más digitalizado y exigente.

4. La gestión de un manual de procesos resalta la relevancia de la mejora continua en la estructura operativa del área. Al examinar detalladamente estos procedimientos, el departamento tiene la capacidad de identificar y eliminar cualquier actividad innecesaria o duplicada, optimizando así el uso del tiempo y los recursos disponibles. Además, este proceso de mejora continua fomenta un ambiente de innovación y colaboración, donde los empleados están constantemente buscando formas de optimizar y perfeccionar sus operaciones.
5. La implementación de un manual de procesos, desarrollado en colaboración con herramientas como Bizagi Modeler, emerge como una solución estratégica para potenciar la eficiencia y la productividad en el área de presupuesto. Al integrar esta plataforma de modelado de procesos, se facilita la visualización clara y detallada de cada etapa del flujo de trabajo, permitiendo una comprensión profunda de los procedimientos involucrados. Además, la interoperabilidad con otras herramientas digitales amplía las capacidades del manual, ofreciendo funcionalidades adicionales para la gestión y seguimiento de procesos.
6. Proporcionar espacios y recursos para la formación y el desarrollo continuo del personal refleja un compromiso de crecimiento profesional, que empodera a los empleados para adquirir nuevas habilidades y conocimientos, lo que no solo beneficia a nivel individual, sino que también fortalece el equipo en su conjunto. Además, al mantener al personal actualizado con las últimas tecnologías y prácticas de la industria, la empresa está mejor posicionada para enfrentar los desafíos futuros y capitalizar las oportunidades emergentes en su mercado.
7. Al utilizar Bizagi Modeler en conjunto con el manual de procesos, se establece una base sólida para optimizar la ejecución de tareas, reducir los tiempos de ciclo y minimizar los errores operativos. Esta combinación de herramientas tecnológicas y colaborativas promueve una gestión más ágil y efectiva de los recursos financieros del GAD.

8. La arquitectura propuesta garantiza la transparencia en la gestión presupuestaria y asegurar el cumplimiento de normativas y regulaciones. Al tener procedimientos claros y accesibles, se facilita la rendición de cuentas y se reduce el riesgo de malversación de fondos o prácticas poco éticas.
9. La propuesta de arquitectura de procesos para el área de presupuesto del GAD Provincial de Cotopaxi en 2023 tiene como objetivo principal transformar la gestión presupuestaria, impulsando la eficiencia, la transparencia y la adaptación continua mediante la incorporación de tecnología y procesos optimizados. Esta iniciativa representa un compromiso con la modernización y mejora constante, reconociendo la importancia de mantenerse a la vanguardia en un entorno dinámico y cambiante. La implementación exitosa de esta propuesta tiene el potencial de generar un cambio significativo y positivo en la eficacia operativa del área de presupuesto.
10. Esta conexión en el área de presupuestos y la implementación de manuales de procedimientos, resalta la importancia crucial de contar con pautas claras y estructuradas para llevar a cabo las tareas laborales de manera efectiva. Los manuales de procedimientos proporcionan un marco de referencia claro para los empleados, estableciendo las expectativas y los pasos a seguir en la realización de sus responsabilidades diarias.
11. La presencia de manuales de procedimientos en el Departamento de Presupuestos garantizara una operación fluida y eficiente, esta relación establece que cuando los empleados tienen acceso a manuales claros y estructurados, están mejor equipados para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva, siendo un papel fundamental en la mejora del rendimiento general de los empleados al proporcionarles las herramientas y la estructura necesarias para alcanzar su máximo potencial, de manera especial cuando cuentan con la información y conocimiento adecuado sobre los procesos apoyan también a la alta dirección para una adecuada toma de decisiones en las mejoras a implantarse,

como bien lo señala Jiménez (2020) "Tomar decisiones es una acción relevante en la vida de los seres humanos y de las organizaciones, para lo cual contar con la información adecuada y oportuna, es el pilar y la clave fundamental en el logro de resultados" p.332.

12. La aceptación de la Hipótesis Alternativa, sustentada en la relación entre el valor tabulado de Chi Cuadrado y los datos extraídos de encuestas, respalda contundentemente la premisa de que los manuales de procesos son fundamentales. Este respaldo estadístico robustece la validez de la afirmación de que el uso adecuado de estos recursos conlleva a una mejora considerable en la eficiencia de los funcionarios.

## Recomendaciones

1. La aplicar un manual detallado que documente los procedimientos y funciones del área de presupuesto subraya la importancia de contar con una guía clara y estructurada para los empleados. Este manual proporcionará una referencia precisa y completa que ayudará a los trabajadores a comprender mejor sus responsabilidades y los pasos a seguir en la ejecución de tareas. Al ofrecer una descripción detallada de los procesos, el manual facilitará la realización de las actividades diarias, asegurando una mayor eficiencia en la ejecución de las tareas asignadas.
2. Entender los flujogramas garantizara que el equipo esté plenamente capacitado Estos diagramas visuales ofrecen una representación gráfica clara y concisa de los procedimientos, lo que facilita la comprensión y aplicación de las instrucciones contenidas en el manual de procesos.
3. A la Prefectura se sugiere adoptar herramientas de digitalización en el área de presupuesto ya que marca un paso significativo hacia la evolución continua para cumplir con estándares superiores de eficiencia y calidad en el tiempo. Al incorporar tecnología digital en los procesos presupuestarios, la organización se posiciona para adaptarse ágilmente a los cambios del entorno y las demandas del mercado. Estas herramientas ofrecen una variedad de beneficios, desde la automatización de tareas rutinarias hasta la mejora en la precisión y velocidad de procesamiento de datos.
4. Invertir en la capacitación y el desarrollo de su equipo, el GAD Provincial de Cotopaxi no solo mejora el desempeño individual de sus empleados, sino que también fortalece el departamento de presupuesto en su conjunto, lo que resulta en una gestión financiera más eficiente y efectiva.
5. La implementación de un sistema integral de documentación y auditoría digital en el área de presupuesto del GAD Provincial de Cotopaxi se verá fortalecida con la generación de informes. La generación de informes digitales permitirá la recopilación y presentación

sistemática de datos financieros, lo que facilitará la toma de decisiones informadas y la identificación de tendencias y patrones en el gasto y los ingresos

6. Fomentar la comunicación abierta y la colaboración entre los diversos departamentos del GAD, se crea un ambiente donde los empleados se sienten cómodos compartiendo ideas, preocupaciones y sugerencias. Esto facilita la identificación temprana de problemas y la implementación de soluciones efectivas, ya que se promueve el intercambio de información entre equipos y se rompen las barreras de comunicación que pueden obstaculizar el flujo de trabajo.
7. A las autoridades se propone establecer mecanismos de monitoreo y evaluación periódica para medir el desempeño del área de presupuesto y la efectividad de las mejoras implementadas. Este enfoque permitirá una supervisión continua de las actividades realizadas, facilitando la identificación de áreas de oportunidad y la realización de ajustes según sea necesario.
8. Invertir en la actualización y capacitación del personal, así como en la evaluación constante y ajustes de los manuales, sería beneficioso evaluar regularmente la efectividad de estos manuales y realizar ajustes según las necesidades cambiantes del entorno laboral. Esto aseguraría una guía precisa y relevante para optimizar el desempeño de los funcionarios en el futuro. La adaptabilidad y la mejora continua son fundamentales para mantener la eficacia de los manuales de procedimientos a lo largo del tiempo.
9. Se sugiere que el personal esté completamente familiarizado con los procedimientos establecidos para garantizar una ejecución eficiente de las tareas asignadas. La adaptabilidad de cambios garantizará un desempeño óptimo del área de presupuesto y del GAD.

## Bibliografía

- Aguirre, L., Cutiupala, C., & Oleas, D. (2018). *METODOLOGÍA INTEGRAL PARA MEDIR Y POTENCIAR LA ARTICULACIÓN ENTRE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA CON EL PRESUPUESTO EN LOS GAD*. Obtenido de Flasco Andes: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/57840.pdf>
- Almuiñas Rivero, J. L., & Galarza López, J. (2016). Dirección estratégica y gestión de riesgos en las universidades. *Revista Cubana de Educación Superior*, 83-92.
- Arias, F. (2019). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme. Obtenido de <http://es.slideshare.net/anafrancescap/libro-el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-6ta-edicion-a-color>
- Avila, A. L. (2022). *Análisis de la eficiencia de la gestión pública en el GAD Municipal del cantón Salcedo*. Obtenido de Repositorio UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI: <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8389/1/MUTC-001125.pdf>
- Barrios, A. (2003). *Metodología de la investigación Tercera Edición*. Guayaquil : RIJABAL S.A.
- Bernal, C. (2019). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Sexta edición)*. México D.F.: McGraw-Hill Education.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación Segunda Edición*. México: Leticia Gaona Figueroa.
- Bertolli, M., Roark, G., Urrutia, S., & Chiodi, F. (2017). Revisión de modelos de madurez en la medición del desempeño . *INGE CUC*, 13(1), 70-83.
- BID. (24 de septiembre de 2018). *Gasto público en América Latina registra ineficiencias de 4,4% del PIB: estudio BID*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo.: <https://www.iadb.org/es/noticias/gasto-publico-en-america-latina-registra-ineficiencias-de-44-del-pib-estudio-bid>



- Bohórquez, L. E. (2011). Sistemas de control estratégico y organizacional. Críticas y desafíos. *Revista Ciencias Estratégicas*, 307-322.
- Briones, G. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá: ICFES.
- Caisahuana, J., & Gutierrez, J. (2021). *Propuesta para la gestión de programas presupuestales por resultados alineados al planeamiento estratégico para mejorar la calidad de gasto público en la Municipalidad Provincial de Tayacaja, Pampas, periodo 2019-2020*. Obtenido de Repositorio Institucional Continental:  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8730/4/IV\\_PG\\_MGP\\_TI\\_Caisahuana\\_Gutierrez\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8730/4/IV_PG_MGP_TI_Caisahuana_Gutierrez_2021.pdf)
- Cano, P. (2013). La corrupción y la ineficiencia en el gasto público local y su impacto en la pobreza de Colombia,. *Coyuntura Económica*, 121-172.
- Casallas Torres, D. F. (2016). APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 360° COMO HERRAMIENTA PARA ALCANZAR EL ÉXITO PROFESIONAL DEL RECURSO HUMANO EN LAS EMPRESAS.
- Casañas, G. M. (2012). *Modelo de gestión municipal basado en la participación ciudadana para mejorar la calidad de los servicios que brinda a la población el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Saquisilí*. Obtenido de UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO: <https://repositorio.uteq.edu.ec/items/a24d3c02-17cf-42ec-be69-222d785adce4>
- Chanamé, C. (2017). *4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver que se deben resolver*. Obtenido de Blog Escuela de POstgrados, Universidad Continental.:  
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>
- Cobo, E., & Díaz, C. (2019). *Gestión administrativa - presupuestaria y su incidencia en las actividades de control sanitario*. Ecuador: Colloquium.

- Creswell, J. W., & Zhang, W. (2009). The application of mixed methods designs to trauma research. *Journal of Traumatic Stress*.
- Creswell, J. W., & Zhang, W. (2009). The application of mixed methods designs to trauma research. *Journal of Traumatic Stress*, 613.
- Cruz, J., Guevara, H., Flores, J., & Ledesma, M. (2020). Áreas de conocimiento y fases clave en la gestión de proyectos: consideraciones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 680-692.
- Diamantidis, & Chatzoglou. (2018). *Factores que afectan el desempeño de los empleados: un enfoque empírico*. *International Journal of Productivity and Performance Management* 68(1).
- Díaz, V. (2021). Metodología de la investigación científica y bioestadística. Ril. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=KfscYYsconYC&pg=PA129&dq=investigacion+correlacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6u7PX5-XmAhWi1VkkHVTuDh4Q6AEILzAB#v=onepage&q=investigacion%20correlacional&f=false>
- DNP-PNSC. (9 de Diciembre de 2013). *Documento Conpes 3785*. Obtenido de Consejo Nacional de Política Económica y Social: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3785.pdf>
- Espitia, J., Ferrari, C., González, J., Hernández, I., Reyes, L., Romero, A., . . . Zafra, G. (diciembre de 2018). *El gasto público en Colombia. Reflexiones y propuestas*. Obtenido de Revista de Economía Institucional.: <https://doi.org/10.18601/01245996.v21n40.11>.
- Fracchia, E. L. (24 de abril de 2022). *Mitos y realidades: ¿hasta qué punto es hoy posible bajar el gasto público en la Argentina?* Obtenido de Universidad Astral: <https://www.iae.edu.ar/2022/04/mitos-y-realidades-hasta-que-punto-es-hoy-posible-bajar-el-gasto-publico-en-la-argentina/>

- Galindo, L. (2021). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Mexico: Pearson. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=5a0Jdv71p9oC&pg=PA33&dq=encuesta+metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibv8PN8-XmAhXjpVkkHUP0BgQQ6AEIRjAE#v=onepage&q=encuesta%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false>
- González, T., & Del Río, G. (2022). *Circuitos de fluidos. Suspensión y dirección 2022*. México: Editex.
- Grajales, T. (2018). *Tipos de investigación*. Mexico.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 166.
- Heinemann, & Klaus. (2019). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. Barcelona: Paidotribo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=bjJYAButfB4C&pg=PA110&dq=entrevista+y+encuesta+metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjdkqmDyuXmAhUSqlkKHbN-CwIQ6AEILjAB#v=onepage&q=entrevista%20y%20encuesta%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=fa>
- Henao, J. (2021). *El design thinking y el mapa de empatía con énfasis social en proyectos de ingeniería : proyectos de diseño en soluciones bajo metodologías ágiles de la Institución Universitaria Pascual Bravo*. UNIVERSIDAD EAFIT. Obtenido de [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/29578/JuanDavid\\_HenaoSanta\\_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/29578/JuanDavid_HenaoSanta_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Ganchozo, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica. En A. A. Hernández, M. Ramos, B. Placencia,

- B. Ganchozo, A. Quimis, & L. Moreno, *Metodología de la investigación científica*. Area de innovación y desarrollo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=y3NKDwAAQBAJ&pg=PA117&dq=encuesta+investigacion+cientifica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwik8Kfd6OXmAhUFmVkkHboKBCgQ6AEINTAC#v=onepage&q=encuesta%20investigacion%20cientifica&f=false>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. En R. Hernández, C. Fernández, & P. Baptista, *Metodología de la Investigación* (pág. 211). Mexico: MC Graw Hill Education.
- Jones, G. R. (2008). *TEORÍA ORGANIZACIONAL DISEÑO Y CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES*. MÉXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- Lara, S. (14 de julio de 2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Leal, A., & Morales, E. (2021). Naturaleza de la Ciencia e historia de la ley de Boyle en futuros profesores de ciencias. *Enseñanza de las ciencias*, 39(1), 175-193.
- López, D. (1 de Junio de 2020). *Presupuestos Generales del Estado*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/presupuestos-generales-del-estado.html>
- López, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
- Martínez, J. (2018). *Métodos de Investigación Cualitativa*. Silogismos de Investigación. Obtenido de <http://www.cide.edu.co/ojs/index.php/silogismo/article/view/64/53>
- Matsumoto Nishizawa, R. (Octubre de 2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Molina Narváez, A. P. (2018). *Propuesta integradoras para proyectos*. Imprenta Melena. .

- Plazas, H. (2017). *Diseño de Procesos*. Bogotá: Areandino.
- Primicias. (5 de Marzo de 2024). Obtenido de Primicias :  
<https://www.primicias.ec/noticias/politica/inversion-gad-seguridad-ciudadana/>
- Sánchez, J. (2024). *Qué es un presupuesto y para que sirve*. Obtenido de onerp:  
<https://onerp.es/que-es-un-presupuesto/>
- Suarez, C., & Cuellar, O. (2012). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE DE REGISTRO Y CONTROL DE INVENTARIOS*. Obtenido de  
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/1585/SuarezChristian2012.pdf;jsessionid=9D8C5C81259EEEE30F443876497B414A?sequence=3>
- Subia, L. A. (2000). *INVESTIGACION SOCIAL TEORICA MEDOLOGICA TECNICAS Y EVALUACION*. CUENCA : U ediciones Coleccion Investigacion .
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., . . . Caicedo, C. (2017). *MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO*. Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Tocto, R. L. (2022). *El sistema de control interno y su impacto en el proceso de ejecución presupuestaria del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Morona año 2020*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de Chimborazo:  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11310/1/Tocto%20Morquecho%2C%20R.%20%282023%29%20El%20sistema%20de%20control%20interno%20y%20su%20impacto%20en%20el%20proceso%20de%20ejecuci%C3%B3n%20presupuestaria%20del%20gobierno%20aut%C3%B3nomo%20descentraliz>
- Torres, & Bernal. (2018). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Segunda ed.). México: Pearson Education.
- Vaicilla, M., Narvaez, C., Erazo, J., & Torres, M. (2020). *Transparencia y efectividad en la ejecución presupuestaria y contratación pública en los gobiernos cantonales*. Obtenido

de Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía:

<https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/716>

Vera, D. L. (2008). *LA INVESTIGACION CUALITATIVA*. Obtenido de

[https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/velez\\_vera\\_\\_investigacion\\_cualitativa\\_pdf.pdf](https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/velez_vera__investigacion_cualitativa_pdf.pdf)

Zurita, A. (2016). *GESTIÓN DE MANEJO DEL PRESUPUESTO PARA CUMPLIMIENTO DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN EN EL GAD MUNICIPAL DE TISALEO*. Obtenido de Repositorio UNIANDES:

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4738/1/TUAEXCOMECO002-2016.pdf>

**Anexos**