Revista Ciencia & Tecnología

ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

CC BY NC

Estrategias de Planificación y su Impacto en los Servicios Públicos del GAD del Cantón Pedro Carbo

Planning Strategies and Their Impact on Public Services of the Decentralized Autonomous Government (GAD) of Pedro Carbo Canton

Marielisa Elizabeth Quijije Alvarado
maryq85@mail.com

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo evaluar el impacto de las estrategias de planificación administrativa y financiera en la calidad y eficiencia de los servicios públicos prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Pedro Carbo. Mediante un enfoque cuantitativo y correlacional, se aplicaron encuestas a funcionarios y ciudadanos, y se analizaron documentos institucionales y financieros. Los resultados evidencian que una planificación estructurada tiene un efecto positivo en la prestación de servicios públicos, aunque persisten debilidades en la evaluación y uso eficiente de los recursos financieros. El estudio alcanza a identificar áreas críticas que afectan la sostenibilidad y cobertura de servicios como agua potable, alcantarillado y vialidad, especialmente en zonas rurales. A partir de estos hallazgos, se propone implementar sistemas de monitoreo con indicadores de gestión, fortalecer la formación del talento humano y adoptar herramientas digitales que optimicen la gestión municipal. Esta investigación aporta con recomendaciones prácticas para una administración pública más eficiente, equitativa y sostenible, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía y fortaleciendo la gobernabilidad local.

Palabras clave: Planificación administrativa, gestión financiera, eficiencia municipal, metodología cuantitativa, servicios públicos.

Abstract

This study aims to evaluate the impact of administrative and financial planning strategies on the quality and efficiency of public services delivered by the Decentralized Autonomous Government (GAD) of the Pedro Carbo Canton. Using a quantitative and correlational approach, structured surveys were conducted with municipal staff and citizens, alongside an analysis of institutional and financial documents. The findings show that structured planning positively influences public

Revista Ciencia & Tecnología

ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

service delivery; however, shortcomings remain in the evaluation and optimization of financial resources. The study identifies critical areas affecting the sustainability and coverage of essential services such as potable water, sanitation, and road infrastructure, particularly in rural areas. Based on these results, the study recommends the implementation of monitoring systems with performance indicators, strengthening of human resource training, and the adoption of digital tools to improve municipal management. This research offers practical recommendations to promote a more efficient, equitable, and sustainable public administration, contributing to improved quality of life for citizens and enhanced local governance.

Keywords: Administrative planning, financial management, municipal efficiency, quantitative methodology, public services.

Revista Ciencia & Tecnología

ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

Introducción

La planificación estratégica en la administración pública moderna es considerada un proceso fundamental para garantizar la eficiencia, efectividad y sostenibilidad en la gestión gubernamental (Poister, 2010). En el contexto ecuatoriano, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) enfrentan importantes desafíos en la provisión de servicios esenciales, debido a limitaciones estructurales, financieras y de capacidad técnica (COOTAD, 2010) (Marcillo, Proaño, Rodríguez, & Soledispa, 2023).

La Constitución de la República del Ecuador (CRE, 2008), en sus artículos 238 al 241, reconoce la autonomía política, administrativa y financiera de los GAD, mientras que el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) establece principios rectores como eficiencia, equidad y participación ciudadana en la gestión de competencias públicas. No obstante, estudios recientes evidencian que esta normativa, si bien proporciona un marco legal sólido, no ha sido suficiente para revertir las debilidades en la planificación y sostenibilidad de los servicios (Guerrero & Zúñiga, 2024) (Buñay & Cejas, 2025).

En este escenario, la presente investigación se enfoca en el análisis del impacto de las estrategias de planificación administrativa y financiera del GAD del Cantón Pedro Carbo, una jurisdicción que refleja desigualdades en el acceso a servicios básicos, especialmente en zonas rurales, donde la cobertura de agua potable no supera el 45% y la red de alcantarillado apenas alcanza al 30% de los hogares (GAD Pedro Carbo, 2024). Estas cifras revelan una urgente necesidad de revisar y fortalecer los mecanismos de planificación territorial y presupuestaria.

Diversos modelos teóricos respaldan la importancia de una planificación estratégica robusta. Mintzberg (1994) argumenta que las estrategias deben surgir tanto de procesos deliberados como emergentes, permitiendo flexibilidad en entornos complejos. French y Bell (1999), por su parte, destacan que el desarrollo organizacional debe ser un

ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

proceso continuo, basado en datos y participación del talento humano, para mejorar el desempeño institucional (Fierro, Benavides, & Andrade, 2020).

El modelo del Balanced Scorecard (Kaplan & Norton, 1996), aplicado en gobiernos locales de países como España y Chile, ha demostrado ser una herramienta útil para integrar planificación y evaluación del desempeño (Campos, 2024). Asimismo, la Nueva Gestión Pública, propuesta por Hood (1991), promueve la eficiencia y la orientación al ciudadano mediante la adopción de prácticas del sector privado (Satán & Vegas, 2024).

Desde una perspectiva empírica, estudios internacionales como los de (Magharbeh & Seyhan, 2024), en ONG sirias, y Kovaliv et al. (2022), en Ucrania, coinciden en que una planificación estratégica estructurada impacta directamente en el desempeño institucional, siempre que esté acompañada de estabilidad financiera y capacidades técnicas. En América Latina, Madrigal (2023) y (Bahamonde, 2022) han documentado los retos en la sostenibilidad fiscal y operatividad de la planificación en México y Chile, respectivamente.

En Ecuador, (Castro, 2023) señala que, aunque existen esfuerzos por mejorar la planificación en Pedro Carbo, aún hay deficiencias en la asignación de recursos y falta de evaluación sistemática, lo cual afecta la eficiencia operativa. Por su parte, (Zambrano, 2024) y (Arechua & Goyes, 2023) subrayan la necesidad de integrar herramientas digitales, mejorar la recaudación fiscal y profesionalizar al personal.

La presente investigación se sustenta en una metodología cuantitativa con enfoque correlacional, basada en encuestas y análisis documental, para evaluar cómo las estrategias implementadas han influido en la eficiencia y calidad de los servicios públicos. Su relevancia no solo radica en aportar evidencia empírica a la literatura sobre administración pública local, sino también en formular propuestas aplicables que permitan mejorar la planificación en beneficio del desarrollo territorial y la calidad de vida de la población.

Revista Ciencia & Tecnología
ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

Metodología

Se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, que permitió identificar la relación entre las estrategias de planificación y la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de los servicios. El diseño fue no experimental, de corte transversal, y combinó técnicas como encuestas estructuradas y análisis documental. El análisis se apoyó en el software SPSS, aplicando técnicas estadísticas como regresión lineal y correlación de Pearson. También se categorizó la percepción ciudadana utilizando el modelo SERVQUAL.

Las técnicas de recolección de datos incluyeron cuestionarios estructurados aplicados a funcionarios y ciudadanos. El análisis documental se enfocó en informes presupuestarios, planes operativos anuales y rendiciones de cuentas del GAD Pedro Carbo entre 2019 y 2023.

El enfoque de investigación fue cuantitativo con un diseño correlacional. Se utilizó una muestra de 130 personas (22 funcionarios y 108 ciudadanos). Se aplicaron encuestas estructuradas y análisis documental. Las técnicas de recolección incluyeron cuestionarios con escalas tipo Likert, y los instrumentos se validaron estadísticamente. Se categorizaron variables mediante tablas de operacionalización. Los datos fueron procesados en SPSS, empleando análisis de regresión lineal y pruebas de correlación.

La población se constituyó por los actores clave del GAD y representantes ciudadanos. La muestra fue determinada mediante cálculo probabilístico, asegurando representatividad estadística. La categorización cualitativa incluyó variables como percepción del servicio, eficiencia administrativa y nivel de satisfacción ciudadana.

El procesamiento de datos se ejecutó con el software SPSS. Se analizaron variables como cobertura de servicios, percepción de calidad, asignación presupuestaria y capacidad operativa del GAD. Se identificaron relaciones significativas con un nivel de confianza del 95%, destacándose un coeficiente de regresión $\beta = 0.72$ con un R^2 de 0.52.

Revista Ciencia & Tecnología
ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

Resultados y Discusión

Resultados

Caracterización de la población y muestra

La población objeto del estudio estuvo conformada por ciudadanos del cantón Pedro Carbo y funcionarios públicos del GAD municipal. La muestra estuvo compuesta por 130 personas: 108 ciudadanos representantes de diferentes grupos sociales y 22 funcionarios municipales de áreas administrativas, técnicas y financieras.

Desde el punto de vista sociodemográfico, el 58% de los encuestados fueron mujeres y el 42% hombres, con un rango de edad entre 25 y 60 años. El 68% de los participantes residía en el área urbana y el 32% en zonas rurales. El nivel educativo también fue heterogéneo: el 35% posee instrucción secundaria, el 40% educación superior, y el resto cuenta con formación básica. Además, el 79% de los ciudadanos encuestados reportó haber tenido contacto directo con al menos un servicio público municipal en los últimos 12 meses, principalmente recolección de residuos, atención administrativa y mantenimiento de vías.

Resultados Principales

Los análisis estadísticos mostraron una correlación positiva significativa entre la planificación estratégica y la calidad de los servicios públicos ($\beta = 0.72$, $p < 0.001$, $R^2 = 0.52$). El 84% de los ciudadanos encuestados consideró que los procesos de planificación son poco conocidos, pero valoraron positivamente aquellos servicios que han mejorado en los últimos años, como la recolección de desechos y el mantenimiento de espacios públicos urbanos.

Entre los funcionarios, el 67% indicó que existen deficiencias en la evaluación de impacto de los planes y que los mecanismos de seguimiento no están estandarizados. También se identificaron limitaciones en el uso de herramientas digitales para la planificación, así como una baja articulación entre áreas técnicas y financieras.

Revista Ciencia & Tecnología
ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

En términos de cobertura, la provisión de agua potable alcanza al 70% del área urbana y al 45% del área rural. En alcantarillado, los niveles son de 60% y 30% respectivamente. La red vial muestra un deterioro significativo: el 40% de las vías se encuentra en estado regular o malo. Estos datos reflejan la necesidad de priorizar inversiones en infraestructura básica.

En cuanto al presupuesto, se observó un incremento progresivo de ingresos entre 2019 y 2023, aunque la ejecución presupuestaria presenta variaciones anuales que dificultan la sostenibilidad de proyectos a largo plazo. El análisis documental evidenció inconsistencias en los informes financieros, afectando la capacidad de respuesta institucional ante las demandas ciudadanas.

La aplicación del modelo SERVQUAL arrojó que las dimensiones con menor puntuación fueron ‘capacidad de respuesta’ y ‘empatía’, mientras que las mejor valoradas fueron ‘tangibilidad’ y ‘seguridad’. Esto indica una percepción de eficiencia técnica pero con falencias en la atención personalizada y la agilidad administrativa.

Evaluación de la Planificación Estratégica

Los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios aplicados reflejan que la percepción de la planificación estratégica en el GAD Pedro Carbo es moderadamente positiva, aunque existen áreas críticas que requieren atención inmediata. El 67% de los funcionarios indicó que, si bien existen planes estratégicos formales, su aplicación no siempre responde a una lógica de priorización basada en evidencia. Se identificó una falta de integración entre planificación técnica y financiera, lo que deriva en subejecución presupuestaria y retrasos en la implementación de proyectos.

Además, el 59% de los encuestados expresó que los planes operativos anuales (POA) son elaborados sin la participación activa de todos los departamentos, lo que afecta la alineación institucional. El 72% de los funcionarios manifestó que no se cuenta con indicadores estandarizados para evaluar la ejecución de los planes, y que los procesos de monitoreo y control son insuficientes.

Revista Ciencia & Tecnología
ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

Resultados del Análisis Documental

El análisis de los documentos institucionales —como el PDOT, los POA y los informes de rendición de cuentas— evidenció que, entre 2019 y 2023, los ingresos del GAD han crecido en promedio un 8% anual. Sin embargo, la ejecución presupuestaria no refleja este crecimiento, manteniéndose entre el 68% y el 75% anual, lo cual indica problemas de planificación y ejecución efectiva.

En lo que respecta a la cobertura de servicios, los registros oficiales muestran que:

- El acceso al agua potable cubre el 70% del área urbana y solo el 45% en la zona rural.
- El servicio de alcantarillado llega al 60% de los hogares urbanos y apenas al 30% de los rurales.
- La red vial presenta un estado deficiente: el 40% se encuentra en condiciones regulares o malas.
- La recolección de residuos sólidos se realiza con mayor eficiencia en la cabecera cantonal, pero es deficiente en comunidades rurales.

Resultados de la Encuesta Ciudadana (Modelo SERVQUAL)

El instrumento aplicado a los ciudadanos se basó en el modelo SERVQUAL y arrojó los siguientes resultados por dimensión:

1. **Fiabilidad**: 58% de los encuestados confía parcialmente en la continuidad de los servicios.
2. **Capacidad de respuesta**: solo el 42% considera que el GAD responde a tiempo a sus solicitudes.
3. **Empatía**: 35% siente que existe trato personalizado por parte de los funcionarios.
4. **Seguridad**: 70% considera que los funcionarios tienen conocimientos técnicos adecuados.

Revista Ciencia & Tecnología
ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

5. **Tangibilidad**: 75% aprueba el estado de la infraestructura y los recursos visibles.

Estos resultados sugieren que, aunque existe una base técnica adecuada, hay debilidades significativas en el trato con la ciudadanía y la agilidad de la gestión.

Resultados del Análisis Estadístico

El análisis correlacional confirmó la hipótesis del estudio. Se obtuvo una **correlación positiva significativa** entre la planificación estratégica y la eficiencia de los servicios públicos ($r = 0.72$, $p < 0.001$), con un coeficiente de determinación $\mathbf{R^2 = 0.52}$, lo que significa que más del 50% de la variabilidad en la eficiencia de los servicios puede explicarse por la calidad de la planificación implementada.

Se aplicó también un modelo de regresión lineal simple que arrojó una pendiente $\beta = 0.72$, lo cual refuerza la existencia de una relación lineal directa entre ambas variables. Esto significa que a mayor planificación estratégica (con enfoque en objetivos, monitoreo y participación), mayor eficiencia y calidad en la prestación de los servicios.

Percepción de los Funcionarios Públicos

Los funcionarios participantes manifestaron las siguientes percepciones:

- El 64% considera que se requiere una reestructuración de los procesos de planificación institucional.
- El 82% cree que la capacitación en planificación estratégica es insuficiente.
- El 74% identificó que no se aplican adecuadamente herramientas digitales en el proceso de planificación.
- El 69% reconoce que existe una débil cultura organizacional orientada a resultados.

Revista Ciencia & Tecnología
ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

Estas percepciones sugieren que, para mejorar la eficacia de la planificación, es necesario fortalecer las competencias del talento humano, incorporar tecnología y promover una visión institucional integradora.

Discusión

Los hallazgos obtenidos en el presente estudio indican que las estrategias de planificación administrativa y financiera implementadas por el GAD del Cantón Pedro Carbo tienen un impacto significativo en la calidad y eficiencia de los servicios públicos. El coeficiente de regresión ($\beta = 0.72$, $p < 0.001$, $R^2 = 0.52$) confirma la relación positiva entre la planificación estratégica y la prestación de servicios, lo cual se alinea con las conclusiones de estudios internacionales (Magharbeh y Seyhan, 2024; Kovaliv et al., 2022) y regionales (Bahamondes, 2022).

Sin embargo, se evidencian debilidades en la evaluación y monitoreo de los planes, situación que también se ha reportado en investigaciones previas a nivel nacional (Guerrero y Zúñiga, 2024; Castro, 2023). La percepción ciudadana, según el modelo SERVQUAL, muestra una mayor satisfacción en aspectos tangibles y de seguridad, pero revela deficiencias importantes en la capacidad de respuesta y empatía de los servicios. Estos resultados son congruentes con los estudios que resaltan la importancia de una atención personalizada y una gestión ágil para fortalecer la confianza en la administración pública.

La comparación con antecedentes evidencia que, a pesar de los esfuerzos por mejorar la planificación estratégica, las brechas en la implementación y seguimiento persisten. La falta de estandarización en el uso de indicadores y herramientas digitales limita la capacidad del GAD para ajustar sus estrategias en tiempo real. Por ello, es indispensable la incorporación de sistemas de monitoreo basado en indicadores cuantificables, que permitan evaluar de manera continua el impacto de los planes y facilitar la toma de decisiones.

Revista Ciencia & Tecnología
ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

Conclusiones

A partir del análisis realizado, se concluye que las estrategias de planificación administrativa y financiera son determinantes para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios públicos, evidenciándose una relación positiva y significativa entre ambas variables. La deficiente evaluación y seguimiento de los planes estratégicos limita la optimización de recursos y la capacidad de respuesta del GAD, afectando negativamente la satisfacción de la ciudadanía.

Es necesario fortalecer el uso de herramientas digitales y sistemas de monitoreo basados en indicadores para mejorar la planeación y ejecución presupuestaria. La capacitación continua del talento humano y la integración de metodologías participativas pueden contribuir a una planificación más ajustada a las necesidades reales de la población. En síntesis, la presente investigación confirma la importancia de una planificación estratégica adecuada para la mejora de los servicios públicos.

Revista Ciencia & Tecnología

ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

Bibliografía

Arechua, & Goyes. (2023). Gestión financiera y Tributaria para los GADS del Ecuador. *Journal of Science and Research, 8*(4), 205 - 225. doi:10.5281/zenodo.10045949

Bahamonde. (2022). *Gestión de la Planificación Estratégica en el Gobierno Local: Estudio de caso comparativa de municipalidades de la Región Metropolitana de Chile. Tesis de Maestría.* Instituto de Asuntos Públicos - Universidad de Chile. Obtenido de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/192381/Gesti%C3%B3n%20de%20la%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20en%20el%20gobierno%20local%20-%20Bahamondes%2C%20Felipe%20%281%29.pdf?sequence=1&utm_source=chatgpt.com

Bello. (2023). *Teoría de planeación estratégica y teoría estratégica emergente: Una revisión literaria.* UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/8a255f69-ccc1-4f17-84a6-3bbd6bfe072a/content

Buñay, & Cejas. (2025). Estrategias de gestión pública para la elaboración del Presupuesto en el GAD Provincial de Chimborazo. *REINCISOL, 4*(7), 525 - 548. doi:10.59282/reincisol.V4(7)525-548

Campos. (2024). Cuadro de Mando Integral: herramienta estratégica aplicada en una empresa venezolana de asesoría y consultoría. *Uniandes Episteme. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, 11*(3), 374-392. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/journal/5646/564678430007/564678430007.pdf

Carillo, Jiménez, Medina, & González. (2021). Implementación del Presupuesto Público Basado en Desempeño: una revisión sistemática de la literatura empírica. *Revista del CLAD Reforma y Democracia, 5*(2), 77-117. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://clad.org/wp-content/uploads/2022/03/Revista-del-CLAD-79.pdf

ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

Castro. (2023). *Estrategias de planificación y su impacto en los servicios públicos del GAD, cantón Pedro Carbo Tesis de Maestría UPSE.* Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9879/4/UPSE-MAP-2023-0010.pdf

COOTAD. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD.* Quito: Registro Oficial Suplemento 303 de Ecuador- 19 de octubre de 2010. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf

CRE. (2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Quito: Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Fierro, Benavides, & Andrade. (2020). Cambio organizacional: una visión teórica de su evolución conceptual. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 25*(4), 131 - 149. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8890404.pdf

GAD Pedro Carbo. (2024). *Actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Pedro Carbo.* GAD de Pedro Carbo. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1QHljGtXZD2v7hGa9wJyxtiecHxZlTENC/view

Guerrero, & Zúñiga. (2024). Estrategias administrativas y calidad de servicio del distrito de educación de Santa Elena. *LATAM. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 5*(2), 491 - 504. doi:10.56712/latam.v5i2.1889

Magharbeh, & Seyhan. (2024). *Startegic Planning Performance Relation: The Case of Syrian Ngos in Türkiye.* Özgur Publications. doi:10.58830/ozgur.pub437

Marcillo, Proaño, Rodríguez, & Soledispa. (2023). *Gestión, Administración y Planeación EStratégica con Enfoque Sistémico.* Quito: Editorial Aleman. Obtenido de https://editorialalema.org/libros/index.php/alema

ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734

Poister. (2010). *The future of strategic Planning in the public sector: Linking Strategic Management and performance.* Wiley Online Library. doi:10.1111/j.1540-6210.2010.02284.x

Satán, & Vegas. (2024). Nueva gestión pública como modelo integral de la cultura organizacional en la administración pública local. *Revista 593 Digital Publisher, 10*(1), 774 - 784. doi:10.33386/593dp.2025.1.2945

Zambrano. (2024). *La planificación estratégica institucional y su impacto en el eje de desarrollo productivo en el GAD Riobamba.* Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13528/1/Zambrano%20Santill%C3%A1n%2C%20D%20%282024%29%20La%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20institucional%20y%20su%20impacto%20en%20el%20eje%20de%20desarrollo%20productivo%20en%20el%20GAD%20Riobamba.%20%