



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proyecto de Investigación previa la  
obtención del Grado Académico de  
Magíster en Gestión Pública

**TEMA:**

“GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS DEL PROYECTO” ÉPOCA DORADA” DEL  
DEPARTAMENTO GESTIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GAD  
PROVINCIAL DE LOS RÍOS AÑO 2021”

**AUTORA:**

ING. GABRIELA JAHAIRA CHEVEZ VÉLEZ

**DIRECTORA:**

ING. NELLY NARCISA MANJARREZ FUENTES, PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

2022





**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proyecto de Investigación previa la  
obtención del Grado Académico de  
Magíster en Gestión Pública

**TEMA:**

“GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS DEL PROYECTO” ÉPOCA DORADA” DEL  
DEPARTAMENTO GESTIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GAD  
PROVINCIAL DE LOS RÍOS AÑO 2021”.

**AUTORA:**

ING. GABRIELA JAHAIRA CHEVEZ VÉLEZ

**DIRECTORA:**

ING. NELLY NARCISA MANJARREZ FUENTES, PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

2022

## CERTIFICACIÓN

La suscrita, **Ing. Nelly Narcisa Manjarrez Fuentes, PhD.** en calidad de directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

## CERTIFICA

Que la **Ing. Gabriela Jahaira Chevez Vélez**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: ***“GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL PROYECTO “ÉPOCA DORADA” DEL DEPARTAMENTO GESTIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RÍOS AÑO 2021”***, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, mayo del 2022



Firmado electrónicamente por:  
**NELLY NARCISA  
MANJARREZ  
FUENTES**

Ing. Nelly Narcisa Manjarrez Fuentes, PhD.

DIRECTORA

## AUTORÍA

Yo, GABRIELA JAHAIRA CHEVEZ VELEZ, autora de la Tesis denominada ***“GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL PROYECTO “ÉPOCA DORADA” DEL DEPARTAMENTO GESTIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RÍOS AÑO 2021”*** declaro que los resultados y conclusiones de la misma, son de mi exclusiva responsabilidad, por ello extendiendo los contenidos de la investigación a la unidad de postgrado y a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo para que haga uso del documento como material de consulta.

Atentamente;

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gabriela Chevez', written over a horizontal line.

Ing. Gabriela Jahaira Chevez Vélez

AUTORA

## **DEDICATORIA**

*Dedico este esfuerzo a Dios que es el autor y guía de mis esfuerzos.*

*Compartir un triunfo más con mis seres amados, mi papa Holger Chevez Herrera y madre María Vélez Vélez, que han sido mi principal apoyo para poder concluir esta maestría en Gestión Pública, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades.*

*A mis hermanos Ronald y Angie por el apoyo incondicional sabiendo que frente a todo siempre estarán para apoyarme en todo momento.*

***Ing. Gabriela Jahaira Chevez Vélez***

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por ser mi guía en este camino de estudio, por brindar en mi fortaleza, iluminar mi corazón y mente.

Mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo a la Unidad de Posgrado, a sus autoridades que trabajan arduamente para formar excelentes profesionales, en especial a nuestra Coordinador de Maestría Econ, Jhon Boza Valle. PhD.

A todos los docentes que impartieron sus conocimientos en cada módulo de la malla curricular, por su apoyo y enseñanzas que pudieron ser aplicadas en esta investigación.

A mi directora asignada para poder desarrollar esta investigación, Ing. Nelly Manjarrez Fuentes PhD, por compartir sus conocimientos y paciencia en cada asesoría, gracias por guiarme y así lograr el éxito deseado.

Al Gobierno Autónomo descentralizado de la Provincia de los Ríos por haber permitido realizar mi investigación que con su contribución y apoyo hubiera sido imposible cumplir gracias.

Mi agradecimiento profundo y extensivo a toda mi familia porque sin ellos no hubiese sido posible el logro de mi objetivo, gracias al apoyo generoso y palabras de aliento que siempre me proporcionaron para seguir adelante y culminar con éxitos la meta deseada.

Ing. Gabriela Jahaira Chevez Vélez

## PRÓLOGO

Cada organización tiene un servicio que proporciona o un producto que vende. Incluso las organizaciones sin fines de lucro brindan servicios a las personas. Debe asegurarse de que su servicio sea de alta calidad y lo suficientemente beneficioso para que sus beneficiarios se sientan satisfechos. La gestión operativa garantiza que cada paso se lleve a cabo de manera eficiente. El resultado es un servicio que garantiza que las organizaciones alcancen sus objetivos y ayuda a maximizar la rentabilidad.

En la presente investigación la autora Ing. Gabriela Chevez, pone en manifiesto la problemática existente dentro del departamento gestión de desarrollo social del GAD Provincial de los RÍOS, del proceso de ejecución de Proyecto de época Dorada, evidenciando la incidencia en los servicios que brinda y garantiza que cada paso se lleve a cabo de manera eficiente para cada beneficiario que lo reciba en óptimas condiciones.

El resultado es un servicio de alta calidad que satisface a los demandantes; fundamentalmente en lo que se refiere a la concordancia de los servicios que se ofrecen y ejecutan, cumpliendo las especificaciones para su correcto funcionamiento que son de estricto cumplimiento relacionados en el proceso.

Convirtiendo esta investigación en una herramienta de gran ayuda para una mejor dirección y gestión pues brinda una guía en los procesos operativos, de igual forma señala la importancia que tienen los servicios que brindan a las personas que son beneficiadas.



Ledo. Darwin Montoya Tello

**Director de Desarrollo Social del GAD provincial de Los Ríos**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la incidencia de la gestión operativa en la calidad de los servicios del Proyecto Época Dorada del Departamento Gestión de Desarrollo Social del GAD provincial de Los Ríos, año 2021. Se realizó el marco teórico en base a fundamentación conceptual, teórica y legal de la investigación realizada. Se aplicaron los métodos inductivo, deductivo, histórico-lógico y descriptivo, se identificó las principales deficiencias en la gestión operativa y la satisfacción de los beneficiarios del proyecto Época de Oro. para tal efecto se aplicó una encuesta al personal técnico-operativo y a los beneficiarios del proyecto con la finalidad de contrastar ambas percepciones. Los resultados obtenidos reflejaron las principales deficiencias en la gestión operativa donde se cuenta con los recursos necesarios sin embargo existe un alto grado de desconocimiento de las actividades y se dejan pendientes como, carencia de la elaboración de informes mensuales, así como de control interno. Existe un alto grado de satisfacción por parte de los beneficiarios por tanto son participes activos. ya que en su mayoría reciben buen trato, los colaboradores atienden sus necesidades con calidad los servicios del proyecto. Como conclusión se considera que es de vital importancia el mejoramiento continuo de la gestión operativa al ser un factor determinante en la calidad de los servicios del mencionado proyecto social.

**Palabras clave:** Calidad del servicio, gestión operativa, proyecto social.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to evaluate the impact of operational management on the quality of services of the Golden Age Project of the Social Development Management Department of the Los Ríos provincial GAD, year 2021. The theoretical framework was carried out based on conceptual foundation, theoretical and legal of the research carried out. The inductive, deductive, historical-logical and descriptive methods were applied, the main deficiencies in the operational management and the satisfaction of the beneficiaries of the Golden Era project were identified. For this purpose, a survey was applied to the technical-operative personnel and the beneficiaries. of the project in order to contrast both perceptions. The results obtained reflected the main deficiencies in the operational management where the necessary resources are available, however there is a high degree of ignorance of the activities and they are left pending, such as the lack of preparation of monthly reports, as well as internal control. There is a high degree of satisfaction on the part of the beneficiaries, therefore they are active participants. Since most of them receive good treatment, the collaborators meet their needs with quality project services. In conclusion, it is considered that the continuous improvement of operational management is of vital importance, as it is a determining factor in the quality of the services of the aforementioned social project.

**Keywords:** Service quality, operational management, social project.

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Declaración de autoría y cesión de derechos .....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos .....	vii
Prólogo.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Índice general.....	xi
Índice de figuras.....	xiv
Índice de anexos.....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA .....	4
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	5
1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1. Problema general.....	6
1.3.2. Problemas derivados .....	6
1.4. Delimitación del problema.....	7
1.5. OBJETIVOS .....	7
1.5.1. Objetivo general.....	7
1.5.2. Objetivos específicos .....	7
1.6. Justificación .....	8
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL .....	10

2.1.1. Atención al cliente .....	10
2.1.2. Calidad .....	10
2.1.3. Gestión .....	11
2.1.4. Gestión operativa .....	11
2.1.5. Desarrollo empresarial .....	12
2.1.6. Empresa.....	13
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	14
2.2.1. Teoría sobre gestión operativa .....	14
2.2.1.1. Tareas a realizar dentro de la gestión operativa .....	15
2.2.1.2. Objetivos de la gestión operativa .....	20
2.2.1.3. Pasos para la implementación de la gestión operativa .....	20
2.2.2. Etapas de la gestión como un proceso .....	22
2.2.3. Importancia de la gestión operativa .....	23
2.2.4. Alcance y funciones de la gestión operativa .....	23
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	25
2.3.1. Ley orgánica de empresas públicas.....	25
2.3.2. Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización .....	32
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
3.1. Tipo de investigación.....	39
3.2. Métodos utilizados en la investigación.....	39
3.3. Construcción metodológica del objeto de investigación .....	40
3.3.1. Población y muestra .....	40
3.3.2. Técnicas de investigación .....	41
3.3.3. Instrumentos de investigación.....	42
3.4. Elaboración del marco teórico .....	42
3.5. Recolección de la información.....	43

3.6. Procesamiento y análisis de la información.....	43
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	44
4.1. PRINCIPALES DEFICIENCIAS EN LA GESTIÓN OPERATIVA QUE TIENEN LUGAR EN EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL DEL PROYECTO ÉPOCA DORADA DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RÍOS .....	45
4.1.1. Encuesta realizada al personal técnico – administrativo del departamento de desarrollo social que ejecutan el proyecto Época Dorada.....	45
4.1.2. Discusión del objetivo 1.....	52
4.2. EL NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS BENEFICIARIOS DEL PROYECTO ÉPOCA DORADA DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RÍOS SOBRE LA CALIDAD DE SUS SERVICIOS. ....	55
4.2.1. Encuesta realizada a los beneficiarios del proyecto Época Dorada .....	55
4.2.2. Discusión del objetivo 2.....	61
4.3. EFECTO QUE TIENEN LA GESTIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO SOCIAL DEL PROYECTO ÉPOCA DORADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE ÉSTE OFRECE A SUS BENEFICIARIOS.....	64
4.3.1. Discusión del objetivo 3.....	69
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	71
5.1. CONCLUSIONES .....	72
5.2. RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS .....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Conocimiento del personal administrativo sobre la gestión operativa	45
Figura 2. Motivos por los que quedan actividades pendientes por mes en el desarrollo del proyecto Época Dorada.....	46
Figura 3. Ocurrencia de la elaboración de un reporte mensual sobre las actividades desarrolladas dentro del proyecto Época Dorada.....	47
Figura 4. Valoración del personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada sobre la gestión operativa del mismo.....	48
Figura 5. Ocurrencia de control interno de los procedimientos dentro del proyecto Época Dorada.....	50
Figura 6. Existencia de los recursos necesarios para el alcance de las metas del proyecto Época Dorada.....	51
Figura 7. Satisfacción de los beneficiarios del proyecto Época Dorada sobre sus servicios .....	55
Figura 8. Consideración de los beneficiarios del proyecto Época Dorada en que los colaboradores atienden a sus necesidades.....	56
Figura 9. Afinidad de los beneficiarios del proyecto Época Dorada en seguir asistiendo a sus actividades.....	58
Figura 10. Recibiendo de buen trato por parte del personal técnico-administrativo según el criterio de los beneficiarios del proyecto Época Dorada.....	59
Figura 11. Conocimiento por parte de los beneficiarios acerca de los servicios que se ofertan dentro del proyecto Época Dorada.....	60
Figura 12. Percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios del proyecto Época Dorada.....	64
Figura 13. Consideración del personal técnico-administrativo acerca de que la gestión operativa condiciona la calidad de los servicios del proyecto Época Dorada al fracaso .....	65
Figura 14. Consideración del personal técnico-administrativo acerca de que una mala gestión operativa llevaría el proyecto Época Dorada al fracaso .....	66

Figura 15. Consideración del personal técnico-administrativo acerca de que al mejorar la gestión operativa se podría fidelizar a los beneficiarios del proyecto Época Dorada..... 68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conocimiento del personal administrativo sobre la gestión operativa.....	45
Tabla 2. Motivos por los que quedan actividades pendientes por mes en el desarrollo del proyecto Época Dorada .....	46
Tabla 3. Ocurrencia de la elaboración de un reporte mensual sobre las actividades desarrolladas dentro del proyecto Época Dorada .....	47
Tabla 4. Valoración del personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada sobre la gestión operativa del mismo .....	48
Tabla 5. Ocurrencia de control interno de los procedimientos dentro del proyecto Época Dorada .....	49
Tabla 6. Existencia de los recursos necesarios para el alcance de las metas del proyecto Época Dorada .....	51
Tabla 7. Satisfacción de los beneficiarios del proyecto Época Dorada sobre sus servicios .....	55
Tabla 8. Consideración de los beneficiarios del proyecto Época Dorada en que los colaboradores atienden a sus necesidades .....	56
Tabla 9. Afinidad de los beneficiarios del proyecto Época Dorada en seguir asistiendo a sus actividades .....	57
Tabla 10. Recibiendo de buen trato por parte del personal técnico-administrativo según el criterio de los beneficiarios del proyecto Época Dorada.....	59
Tabla 11. Afinidad de los beneficiarios del proyecto Época Dorada en seguir asistiendo a sus actividades .....	60
Tabla 12. Percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios del proyecto Época Dorada .....	64
Tabla 13. Consideración del personal técnico-administrativo acerca de que la gestión operativa condiciona la calidad de los servicios del proyecto Época Dorada al fracaso .....	65
Tabla 14. Consideración del personal técnico-administrativo acerca de que la gestión operativa condiciona la calidad de los servicios del proyecto Época Dorada al fracaso .....	66

Tabla 15. Consideración del personal técnico-administrativo acerca de que al mejorar la gestión operativa se podría fidelizar a los beneficiarios del proyecto Época Dorada .....	67
---	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Reporte de similitud y/o plagio académico (Urkund).....	79
Anexo 2.	Modelo de encuesta aplicada al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada.....	80
Anexo 3.	Modelo de encuesta aplicada a los beneficiarios del proyecto .....	82
Anexo 4.	Personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada .....	83
Anexo 5.	Socialización de las actividades a realizarse en el proyecto Época Dorada.....	83
Anexo 6.	Elaboración de material didáctico.....	84
Anexo 7.	Elaboración de manualidades por parte de los beneficiarios .....	84
Anexo 8.	Elaboración de adornos navideños por parte de los beneficiarios .....	85
Anexo 9.	Actividades de recreación física en el proyecto Época Dorada.....	85
Anexo 10.	Cierre de sesión de trabajo con los beneficiarios.....	86
Anexo 11.	Asistencia de los colaboradores en las manualidades a los beneficiarios....	86
Anexo 12.	Encuesta situacional a los beneficiarios del proyecto .....	86

## INTRODUCCIÓN

La administración pública es la gestión que se lleva a cabo en los entes públicos y que reciben de parte del poder político los recursos necesarios para atender los intereses o asuntos de los ciudadanos, generando bienestar a la ciudadanía en este contexto la gestión operativa en el Gad provincial de Los Ríos permite gestionar de forma efectiva las actividades internas con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos.

Los procesos operativos que se han desarrollado en la institución han permitido la evolución del Gad provincial de los Ríos, su trayecto ha permitido que muchas familias se beneficien de los servicios que brindan a la comunidad mejorando la calidad de vida de personas de escasos recursos, con objetivos tácticos donde quedan involucradas diversas gestiones de proyectos sociales, cultura, educación, deporte, salud y participación ciudadana.

Basándonos en la actualidad se ha evidenciado algunas dificultades en los procesos operativos administrativos del departamento de desarrollo social, lo cual impacta en la inadecuada capacitación del personal, la no entrega de recursos necesarios y el servicio no adecuado que merecen los ciudadanos para una mejora continua de los proyectos que brindan.

La presente investigación contiene una estructura capitular que se detalla a continuación:

**Capítulo I.-** Presenta el marco contextual de la investigación el mismo que expone la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general, problemas derivados de la investigación, delimitación de la problemática, objetivos generales y específicos y por último la justificación.

**Capítulo II.-** Refleja el marco teórico de la investigación, el mismo que contiene la fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal que son insumos importantes para fundamentar la investigación.

**Capítulo III.-** Expone la metodología de la investigación, tipos de investigación, métodos, construcción metodológica del objeto de investigación, la población y muestra, técnicas de investigación, instrumentos de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la información, procesamiento y análisis de las variables de la investigación.

**Capítulo IV.-** Describe los objetivos planteados para la investigación, donde se evidencian el análisis e interpretación de datos obtenidos mediante el diagnóstico, aplicación encuesta para analizar el impacto socio económico que tuvieron los operadores turísticos

**Capítulo V.-** Se presentan las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

En la última parte se presentan la bibliografía y anexos de la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

“La educación es el arma más poderosa  
que puedes usar para cambiar el mundo”

*Nelson Mandela*

## **1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

El Gad provincial se encuentra ubicada en la provincia de los Ríos, en Av. Universitaria y clemente Baquerizo, Babahoyo, habiendo una sucursal de la prefectura denominada zona norte, vía san Carlos, por la troncal de la costa, E25, Quevedo.

Como factor clave de la gestión de los gobiernos autónomos descentralizados y se puede decir que la columna vertebral de los mismos son los presupuestos que cada año, por ley deben de realizar y aprobar mediante Ordenanza. La gestión operativa se encarga de cada una de las etapas de un proceso, como deben funcionar, en qué orden estos se deben dar y si son los necesarios para lograr un producto o servicio excelente.

La institución está conformada por diferentes departamentos entre ellos: gestión vial infraestructura, gestión de desarrollo agropecuario, gestión de riego y drenaje, gestión de desarrollo social, gestión ambiental, gestión de desarrollo empresarial, gestión administrativa, gestión de talento humano y gestión financiera, la cual se encuentra dirigida por diferentes directores y administradores de cada departamento, aplicando modelos operativos donde se realiza el análisis de servicios, procesos y la revisión del enfoque donde se despliegan los recursos y capacidades para la obtención de resultados completos.

Una de las variantes que se observa en la prefectura de Los Ríos zona norte, donde se maneja el departamento de gestión de desarrollo social y proyecto época dorada dirigido para adultos mayores es el incumplimiento de los procesos operativos lo cual genera inconformidad de los usuarios que son parte y beneficiarios del proyecto.

Se evidencia la falta de capacitaciones hacia el personal que dirige el proyecto, la toma de decisiones y el servicio no adecuado desmejorando la calidad del servicio que aparentemente se brinda.

## **1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA**

Actualmente se observa que en el Gad provincial de los Ríos zona Norte, en el departamento de Gestión de desarrollo social, existe inoperatividad para llevar un proyecto adecuado como lo es “Época dorada” proyecto dirigido a 550 adultos mayores en 5 cantones de la provincia: Quevedo, Buena Fe, Zapotal, Mocache y Ventanas. En la unidad de Quevedo se observó diferentes factores que hacen que la presentación de los escritos acerca del proyecto no refleja el cumplimiento de los procesos operativos y administrativos que se deberían llevar para mejorar la calidad del servicio insatisfecho.

También se observa que el personal de la institución, encargados de llevar a cabo el proyecto realizan procesos diarios, dichos procesos se ven afectados en la actualidad por la falta de gestiones internas, logística inapropiada, falta de recursos, falta de un lugar adecuado donde se realizan las actividades y el no cumplimiento de protocolos manejados durante la pandemia covid-19.

Una variante determinada dentro de la institución es que el departamento de desarrollo social no aplica técnicas y procedimientos para dar un uso eficiente de los recursos financieros y materiales que tiene la organización. Por otra parte, se observa cual es el impacto que se tiene cuando no existe un personal capacitado, servicio no adecuado, falta de toma de decisiones, lo que afecta directamente a la eficacia operativa de la institución,

incumpliendo normas y tareas administrativas determinadas donde se evidencian usuarios insatisfechos.

### **1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la incidencia de la gestión operativa en la calidad de los servicios del Proyecto Época Dorada del Departamento Gestión de Desarrollo Social del GAD provincial de Los Ríos, año 2021?

#### **1.3.2. Problemas derivados**

✚ ¿Cuáles son las deficiencias en la gestión operativa que se presentan en el departamento de desarrollo social, proyecto época dorada del Gad provincial de los Ríos?

✚ ¿Cómo es la aplicación de procesos en las áreas del departamento de desarrollo social del proyecto época dorada?

✚ ¿Cuál es el efecto de la Gestión operativa y su incidencia en la calidad de los servicios del proyecto época dorada?

## **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

<b>CAMPO:</b>	Empresas Públicas
<b>ÁREA:</b>	Atención al usuario
<b>LÍNEA:</b>	Calidad del servicio
<b>LUGAR:</b>	Provincia de Los Ríos
<b>TIEMPO:</b>	Enero 2021 hasta Diciembre 2022

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo general**

Evaluar la incidencia de la gestión operativa en la calidad de los servicios del Proyecto Época Dorada del Departamento Gestión de Desarrollo Social del GAD provincial de Los Ríos, año 2021.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- ✚ Identificar las principales deficiencias en la gestión operativa que tienen lugar en el Departamento de Desarrollo Social del Proyecto Época Dorada del GAD provincial de Los Ríos.
- ✚ Determinar el nivel de satisfacción que tienen los beneficiarios del proyecto Época Dorada del GAD provincial de Los Ríos sobre la calidad de sus servicios.
- ✚ Establecer el efecto que tienen la gestión operativa del Departamento Social del proyecto Época Dorada en la calidad de los servicios que éste ofrece a sus beneficiarios.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

La investigación se justifica porque permite analizar la gestión operativa que se realiza en el departamento de desarrollo social “proyecto época dorada” del Gad provincial de Los Ríos. En base al análisis o estudio de sus actividades, la forma como contribuye en su desarrollo interno. También desde el punto de vista teórico permitirá contribuir al conocimiento y proceso metodológico en general.

Otro criterio que tiende a justificar la investigación, es que la gestión operativa requiere objetivos acertados, capacidad de conseguir los recursos y lograr implantar sistemas, procedimientos y personal en forma acorde con lo que se quiere conseguir, para mejorar el nivel de calidad. Además, se conocen que existen muchas entidades están innovando día con día su intelecto a través de capacitaciones y seminarios.

Resulta conveniente investigar, cuáles son los problemas que no le han permitido a la entidad mejorar su servicio. El análisis de la Gestión operativa permite conocer con certeza cuál es o cuáles son las debilidades para con ello plantear alternativas de solución más convenientes, para que el GAD provincial de Los Ríos y su proyecto en los diferentes cantones de la provincia se desenvuelvan dentro de un entorno mejorado y con óptimos resultados.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

“Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica: la voluntad”

*Albert Einstein*

## **2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Atención al cliente**

La atención al cliente se encuentra bajo el paraguas de servicio al cliente, pero prioriza a los clientes que tienen problemas o requieren asistencia con un producto o servicio que compraron. Los equipos de atención al cliente brindan asistencia técnica con productos o responden las preguntas de los clientes sobre sus compras o experiencias. El objetivo de los equipos de atención al cliente es que los clientes dejen sus interacciones con respuestas, soluciones y experiencias positivas en general (Silva-Treviño *et al.*, 2021).

### **2.1.2. Calidad**

Hablar de calidad en esta época, es hablar de estándares y factores diferenciadores en un mercado determinado. Cuando se trata de calidad, el concepto más acertado es aquel descrito por el padre de la Calidad William Edwards Deming, el mismo que cita de manera textual como concepto al término como “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (Michna, 2018).

### **2.1.3. Gestión**

La palabra gestión proviene del latín *gestio*, y hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Para ello, uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos (Navarro, Ferrer, & Burgos, 2018).

La gestión es la coordinación y administración de tareas para lograr un objetivo. Dichas actividades de administración incluyen el establecimiento de la estrategia de la organización y la coordinación de los esfuerzos del personal para lograr estos objetivos mediante la aplicación de los recursos disponibles. La gestión también puede referirse a la estructura de antigüedad de los miembros del personal dentro de una organización (López & Garza, 2019).

### **2.1.4. Gestión operativa**

La gestión operativa es la gestión a corto plazo. Se refiere a la gestión y organización de las actividades diarias de una empresa. La gestión operativa también se denomina mandos intermedios. Esta forma de gestión es complementaria a la dirección estratégica, o alta dirección, que se basa en una visión de largo plazo. En términos concretos, la dirección estratégica permite definir objetivos y un plan de acción (Díaz & Salazar, 2021).

Se entiende por gestión operativa o “gestión hacia abajo” la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. Abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso (Gaona, 2012).

La gestión operativa maneja varios temas estratégicos, incluida la determinación del tamaño de las plantas de fabricación y los métodos de gestión de proyectos y la implementación de la estructura de las redes de tecnología de la información. Otros problemas operativos incluyen la gestión de los niveles de inventario, incluidos los niveles de trabajo en proceso y la adquisición de materias primas, el control de calidad, el manejo de materiales y las políticas de mantenimiento (Murali, Pugazhendhi, & Muralidharan, 2016).

### **2.1.5. Desarrollo empresarial**

El desarrollo empresarial se refiere al progreso que experimenta la empresa como consecuencia de su evolución a lo largo del tiempo. Conseguir una imagen corporativa o imagen de marca, consolidar una posición competitiva determinada, alcanzar un buen ambiente de trabajo o convertirse en una empresa socialmente responsable son indicadores de desarrollo empresarial (Campos, 2016).

El desarrollo de las empresas en el mercado global es una prioridad para el crecimiento económico de cada país, de tal manera que, si quieren mantenerse, crecer y desarrollarse en un entorno mundial y dinámico tienen que plantear estrategias que les permitan alcanzar su desarrollo empresarial. Algunos autores lo asemejan al concepto de crecimiento empresarial, si bien se trata de dos términos distintos. Así, el crecimiento empresarial formaría parte del desarrollo empresarial, pero éste último es un concepto más amplio (Delfin & Acosta, 2016).

Hay empresas que para conseguir el desarrollo deciden reducir su tamaño, es decir, decrecer. Por lo tanto, el desarrollo empresarial no siempre implica crecimiento o aumento de tamaño, si no que en determinadas circunstancias puede significar lo contrario. Es el caso de empresas que deciden desprenderse de determinadas actividades para dedicarse exclusivamente a su actividad principal o clave (Core business), para lo cual utilizan estrategias de externalización de actividades, estrategias de downsizing o decrecimiento y estrategias de outsourcing o subcontratación, entre otras (Campos, 2016).

### **2.1.6. Empresa**

Una empresa es un ente económico-social, el cual está integrada o involucrada por el talento humano, material y técnico, cuyo objetivo es el de obtener ingresos o utilidades mediante la participación directa en el mercado ya sea de bienes o los servicios. Con la participación de los factores trabajo, tierra y capital (Pardo & Díaz, 2014).

Es una entidad que se compone gracias a un capital y empleados o trabajadores, mismos que se encargan de ofertar ya sea productos o servicios a las personas. Son las encargadas generar cambios en la economía mundial con el canje de dinero por programas y servicios de manera que genere plazas de trabajo y servicios principales a la gente (León, 2016).

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Teoría sobre gestión operativa**

La gestión operativa es un conjunto de estrategias encaminadas a hacer cumplir cada una de las actividades estimadas en el plan de procedimientos, manual de funciones y/o flujograma de procedimientos internos, cuya finalidad es direccionar estrategias hacia el logro de resultados (Aguirre, 2018).

Las empresas de cualquier característica requieren de la ayuda de la gestión operativa, pues les permite efectuar las actividades de manera ordenada, coordinada y organizada. Los empleados trabajan mejor cuando existe un respaldo, en este caso un documento en donde se especifiquen los procedimientos a seguir para cumplir con lo planificado. En efecto el encargado de hacer que se cumpla con la planificación establecida es el jefe operativo, gerente general o cualquier funcionario que sea el responsable directo de esta área. La gestión operativa no solo se encarga de direccionar estratégicamente las funciones, sino que también planifica las actividades de las áreas hacia donde están dirigidas tales estrategias (Mora, Vera, & Melgarejo, 2015).

Las áreas críticas de la empresa son aquellas que necesitan mayor atención por parte de la gestión operativa, puesto que están incumpliendo con los procedimientos internos, es entonces que primero se debe determinar ¿Qué? o ¿Quiénes? Están ocasionando dichos problemas. Es justamente en esa instancia en donde entra la gestión operativa porque determina el tipo de problema, identifica a los actores delimita el o las áreas en conflicto y finalmente determina las estrategias a seguir. Una vez determinadas las estrategias, el encargado de la gestión operativa se encarga de delegar funciones, establecer responsabilidades, delimitar el tiempo en el cual se deben realizar las actividades, el cumplimiento de los objetivos, en sí dirigir que todo lo planeado se lo cumpla efectivamente (Cañas, 2015).

#### **2.2.1.1. Tareas a realizar dentro de la gestión operativa**

Dentro de las principales tareas que se debe realizar en la gestión operativa están:

**Análisis de la situación actual de las áreas:** las empresas en general para realizar las actividades internas deberán efectuar un análisis para verificar en qué condiciones se encuentra la gestión operativa, pues ello permitirá tomar decisiones que ayuden a su mejoramiento (Jain & Aggarwal, 2017).

**Detectar los problemas existentes:** luego de haber efectuado el análisis situacional de la gestión operativa, es indispensable que se delimiten las ventajas y desventajas existentes en la empresa, pues esto forma parte del punto de partida para que las instituciones desarrollen las actividades enfocadas en un fin común (Atienza & Barrezueta, 2018).

**Realizar las características de las actividades:** posterior a la determinación de los problemas que se suscitan en la gestión operativa de la empresa, se deben enlistar las cualidades y características que se requiere cada puesto de trabajo y para cada área existente(Pastor & Quiñones, 2018). De acuerdo a Chancay & Delgado(2015), este listado deberá enfocar los siguientes puntos:

- Fortalezas de las áreas en estudio.
- Oportunidades de cada uno de los puestos de trabajo.
- Debilidades de los procedimientos internos que se emplean en la empresa para poner en marcha las actividades.
- Amenas de cada uno de los puestos de trabajo.

**Desarrollar un flujograma de actividades:** este instrumento permite delimitar las actividades a desarrollarse, puesto a que muestra el comienzo de las funciones establecidas a seguirse en el proceso y por supuesto el fin de las mismas, esta herramienta además muestra a las personas involucradas, el tiempo, las áreas y la secuencia a seguirse para llegar a la meta propuesta(Atienza & Barrezueta, 2018),este aspecto conlleva lo siguiente:

- Diseñar un esquema en donde se identifique plenamente las actividades a seguir.
- Elaborar un flujograma para cada procedimiento y/o para cada área existente en la empresa, porque todas se ven involucradas en alcanzar los objetivos.
- Socializar el flujograma de actividades con cada uno de los empleados de la empresa.
- Poner en marcha el flujograma de procedimientos.

- Evaluar a los empleados para conocer los logros alcanzados.

**Establecer el manual de funciones.**- una de las maneras para que los empleados realicen efectivamente las actividades a su cargo es mediante el manual de funciones porque muestra específicamente todo lo que se debe hacer internamente(Michna, 2018). Según, Galán & Pérez(2019), esta herramienta abarca:

- A nivel alto.- aquí se planifican las funciones que requiere cada uno de los puestos de trabajo existentes en la empresa.
- A nivel medio.- interviene la gestión operativa, es decir aplica y pone en marcha el manual de funciones.
- nivel bajo.- pone en marcha las funciones dispuestas por el nivel alto, esto de lo debe hacer por competencia.

**Delegar funciones:** el nivel alto, es decir la administración es aquella quien delega funciones, en tanto que el nivel medio, la gestión operativa es aquella quien ejecuta las órdenes de la autoridad principal, pues esta se encarga de poner en marcha los planes establecidos, en tanto que los empleados de la empresa aplican y ponen en marcha las actividades asignadas(Mora, Vera, & Melgarejo, 2015). De acuerdo a Figueroa (2014), para delegar funciones se requiere de:

- Tener conocimiento de las funciones de todas las áreas de la empresa.
- Poner en pleno conocimiento de los empleados la misión, visión, objetivos y el propósito que persigue la empresa.

- Aclarar las funciones que demanda los puestos de trabajo, sobre todo los que requieren de mayor atención.
- Cumplir y hacer que los empleados cumplan con las funciones a ellos encomendados.
- Revisar el cumplimiento de las funciones en todos los niveles de la empresa, porque todos dependen de todos.

**Monitorear el cumplimiento de las actividades:** Sin duda alguna las actividades que se lleva a cabo en la empresa requieren de una adecuada gestión operativa, ya que dentro de ésta se encuentra en monitoreo porque en eso consiste en inspeccionar y supervisar que todas las funciones se las cumpla con éxito(Arboleda, 2020). Esta actividad, según Aguirre (2018) consiste en:

- Realizar un cronograma de actividades para cada área.
- Estimar el tiempo en el cual se debe cumplir las actividades.
- Detectar posibles incumplimientos de las actividades.
- Emitir sanciones a quienes sean reincidentes en el incumplimiento de las actividades

**Evaluar el cumplimiento de las actividades en el tiempo establecido:** La gestión operativa debe estar atenta a que se cumplan con las actividades, pues de no ser así, la empresa debe realizar una retroalimentación de las funciones para detectar los puntos en desventaja. (Galán & Pérez, 2019).

De acuerdo a Pastor & Quiñones(2018), la gestión operativa también requiere de estrategias admirativas para efectuar adecuadamente las actividades tales como:

**Planificación de actividades.** - se empieza por planear los procedimientos internos a seguir en las diferentes dependencias y para los distintos cargos existentes.

**Organización de actividades.** - una vez que se haya planificado, se procede a organizar por área las actividades a seguir y todos los aspectos operativos que se requiere para alcanzar con el propósito deseado.

**Dirección de actividades.**- él o los encargados del área operativa son los encargados de direccionar las estrategias hacia el logro de los objetivos por dependencia.

**Control de actividades.**- los empleados requieren de control permanente para que actúen de acuerdo a los manuales establecidos, más sin embargo es preciso establecer reglas para que las actividades se las cumplan con el éxito esperado.

**Evaluación de actividades.**- esta estrategia sirve para detectar errores suscitados en el proceso de realización de las actividades internas, pues ello ayuda a alcanzar efectivamente los objetivos.

La gestión operativa la planifica el administrador en conjunto con los jefes departamentales, posteriormente estas actividades son distribuidas a los empleados de las diferentes áreas, estos a su vez deben cumplir con cada uno de las operaciones, siendo monitoreado y supervisado por los jefes departamentales de la empresa(Cañas, 2015).

### **2.2.1.2. Objetivos de la gestión operativa**

Según Lizarzaburu(2016), la gestión operativa presenta unos objetivos claros a la hora de trabajar por el desarrollo empresarial:

- Elaborar y aplicar el plan de acción.
- Garantizar el cumplimiento de los plazos de entrega de cada etapa.
- Realizar el control de calidad.
- Identificar los cuellos de botella.
- Distribuir los recursos de la mejor manera posible.

Además, la gestión operativa también es responsable de encontrar formas de optimizar al máximo las operaciones que se realizan, gestionando los riesgos y corrigiendo los fallos antes de que generen consecuencias más graves (Figuroa, 2014).

### **2.2.1.3. Pasos para la implementación de la gestión operativa**

No existen unos pasos establecidos para empezar a aplicar la gestión operativa en una empresa, pero los pasos explicados a continuación se pueden tomar como referencia:

**Identificar las actividades operativas y crear instrucciones:** Conocer cuáles son las actividades críticas de operación, aquellas que se repiten gran cantidad de veces al día, como por ejemplo los servicios la atención al cliente, o en la industria el envasado de productos, luego de identificarlos es necesario crear una instrucción (Torres, 2019).

Una instrucción es un procedimiento formal, de la mejor práctica para ejecutar una determinada actividad, dicho de otra manera, es transcribir de manera simple y directa el paso a paso, como una guía, de cómo debe ejecutarse esa actividad (Bueno & Jácome, 2021). Se puede utilizar la experiencia de los propios empleados para formalizar la secuencia correcta de cada actividad, y así se garantiza que no rechazarán el nuevo procedimiento impuesto, sino el procedimiento que conocen funciona plasmado con claridad, acoplándose a los intereses de la empresa (Ormaza-Rodríguez *et al.*, 2020).

**Leer los procedimientos:** La principal razón por la que, aunque se tengan procedimientos, las empresas siguen sin realizar los procesos de forma estandarizada, es porque no tienen la práctica de leer las instrucciones del procedimiento, pueden existir y se han leído en algún momento, pero están olvidadas (Arrieta-Posada, 2018).

En este caso se podrá realizar una pausa periódica, que implique la lectura de cada procedimiento antes de la ejecución de una actividad, de esta manera, el empleado volverá a ver la instrucción correcta para la ejecución de los procesos, también es necesario socializar los procedimientos con los nuevos empleados (Alvarez-Cervantes, 2016).

**Crear procedimientos sencillos:** Cuanto más sencillo sea un procedimiento, más claridad y seguridad proporcionará al operario, para que al leerlo unas cuantas veces la posibilidad de que se convierta en un hábito funcional sea mayor, lo que a su vez, disminuye la posibilidad de errores, y en consecuencia hace que los procesos sean más eficaces (Alcívar, Erazo, & Narváez, 2019).

**Implementar estrategias de medición:** En la gestión operativa se utiliza la frase “Lo que se puede medir, se puede mejorar», si no se aplican formas de medir los resultados de los procesos en las operaciones, no se podrán tener parámetros para decir si el resultado final es el mejor, el más rentable o si hubo demasiado desperdicio, si se tardó demasiado, etc(Aguirre, 2018). Medir los resultados es crear indicadores para cada proceso, según el resultado que se espera y registrar las entradas y salidas de todas las actividades, de este modo, se deben crear indicadores para cada proceso: Plazos de ejecución, calidad, residuos, etc., y compárelos con la expectativa inicial, así se podrá conocer el rendimiento real del proceso, así como a nivel financiero existen indicadores de rentabilidad, de liquidez y de endeudamiento (Pastor & Quiñones, 2018)

### **2.2.2. Etapas de la gestión como un proceso**

Hay quienes consideran que la gestión es un proceso en el cual pueden ser reconocidos ciertas etapas. La primera de ellas es la planificación. Es en esta etapa donde se fijarán los objetivos a corto y largo plazo y el modo en que serán alcanzados. Es a partir de esta organización donde se determinarán el resto de las etapas. Luego puede ser mencionada la organización. En este momento los gestores determinan detalladamente el procedimiento para alcanzar los objetivos formulados anteriormente. Para ello son creadas la disposición de las relaciones de trabajo y quien las liderará. Dicho de otra manera, se crea la estructura que organizará a la institución(Arboleda, 2020).

La tercera etapa es la de liderar. En este caso se intenta que el personal posea una dirección y motivación, de tal manera que resulte posible alcanzar los objetivos. Por

último, debe ser mencionado el control. En este caso el o los gestores examinan si la planificación es respetada y los objetivos son cumplidos. Para ello deben ser capaces de realizar ciertas correcciones y direcciones si las normas no son acatadas(Pastor & Quiñones, 2018).

### **2.2.3. Importancia de la gestión operativa**

La estructura operativa de una empresa es la que sustenta el modelo de negocio en su conjunto, las empresas que descuidan la gestión en este importante aspecto tienden a no aprovechar su verdadero potencial y, por tanto, presentan resultados poco favorables(Aguirre, 2018). Sin una estructura operativa sólida, la empresa pierde competitividad y no puede destacar entre sus competidores, además, no puede hacer un uso inteligente de sus recursos, cuando la estructura de gestión operativa es limitada, todas las áreas de la empresa sufren las consecuencias, porque todo está interconectado (Silva-Treviño *et al.*, 2021).

Por lo tanto, para mejorar la calidad de las soluciones ofrecidas, aumentar el rendimiento de los equipos, aumentar los beneficios y mantener a los clientes satisfechos, es esencial dedicarse a la gestión adecuada del sector operativo (Ormaza-Rodríguez *et al.*, 2020).

### **2.2.4. Alcance y funciones de la gestión operativa**

La gestión operativa abarca cambios no solamente en la estructura de la organización, sino también en el sistema de roles y funciones, lo cual tienen una notable influencia en

cuestiones como la elección de personal directivo y mandos intermedios. Asimismo, la gestión operativa influye en los procesos de capacitación del personal, las relaciones entre los circuitos organizativos y la tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso(Mora, Vera, & Melgarejo, 2015).

En línea con sus ámbitos de actuación, las principales funciones de la gestión operativa son: Análisis de los servicios. Fundamentalmente en lo que se refiere a la concordancia entre los servicios ofrecidos o que se piensan ofrecer y los requerimientos de clientes y proveedores. También implica el cumplimiento de las especificaciones técnicas propias de cada producto o servicio y a las pruebas de su correcto funcionamiento(Gaona, 2012).

**Análisis de los procesos.** Gestión de los procesos técnicos y administrativos de la organización y el estricto cumplimiento de leyes y normativas relacionadas con el proceso de producción de artículos y prestación de servicios(Alvarez-Cervantes, 2016).

**Revisión de los modos de diseñar y dirigir.** Enfoque estratégico basado en un proceso continuo y permanente de los procedimientos más eficaces para la realización de proyectos y la prestación de servicios, tratando de lograr los mejores resultados y la máxima productividad y rentabilidad con el fin de optimizar al máximo los recursos(Atienza & Barrezueta, 2018).

En definitiva, la tarea esencial de la gestión operativa es el despliegue de recursos y capacidades para obtener resultados concretos. En lo que respecta a la definición de lo objetivos, estos deben ser acertados, realistas, concretos, cuantificables y medibles y que,

sobre todo, se encuentren alineados con: las posibilidades de la organización, su situación en el mercado, la posición que ocupa actualmente en relación a la competencia y sus posibilidades y expectativas en el corto, medio y largo plazo(Cañas, 2015).

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1. Ley orgánica de empresas públicas**

#### **TITULO I. DEL ÁMBITO, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS**

**Art. 1.-ÁMBITO.-** Las disposiciones de la presente Ley regulan la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República.

Concordancias: CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 225

**Art. 2.- OBJETIVOS.-** Esta Ley tiene los siguientes Objetivos:

1. Determinar los procedimientos para la constitución de empresas públicas que deban gestionar los sectores estratégicos con alcance nacional e internacional;

2. Establecer los medios para garantizar el cumplimiento, a través de las empresas públicas, de las metas fijadas en las políticas del Estado ecuatoriano, de conformidad con los lineamientos del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa;
3. Regular la autonomía económica, financiera, administrativa y de gestión de las empresas públicas, con sujeción a los principios y normativa previstos en la Constitución de la República, en ésta y en las demás leyes, en lo que fueren aplicables;
4. Fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social. Las empresas públicas considerarán en sus costos y procesos productivos variables socio-ambientales y de actualización tecnológica;
5. Actuar en cumplimiento de los parámetros de calidad definidos por el Directorio y las regulaciones aplicables, con sujeción a criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales;
6. Proteger el patrimonio, la propiedad estatal, pública y los derechos de las generaciones futuras sobre los recursos naturales renovables y no renovables, para coadyuvar con ello el buen vivir;

7. Crear el marco jurídico adecuado para que el Estado establezca apoyos, subsidios u otras ventajas de carácter temporal, en beneficio de sectores económicos y sociales determinados;

8. Prevenir y corregir conductas que distorsionen las condiciones para la provisión de bienes y servicios y en general cualquier otro acuerdo o práctica concertada, escrita o verbal, oficial u oficiosa, entre dos o más agentes económicos, tendientes a impedir, restringir, falsear o distorsionar las condiciones de acceso de los usuarios a dichos bienes y servicios; y,

9. Establecer mecanismos para que las empresas públicas, actúen o no en sectores regulados abiertos o no a la competencia con otros agentes u operadores económicos, mantengan índices de gestión con parámetros sectoriales e internacionales, sobre los cuales se medirá su eficacia operativa, administrativa y financiera

Concordancias: CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 279, 280, 404, 406, 408

**Art. 3.-PRINCIPIOS.-** Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios:

1. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana;

2. Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste.
3. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente;
4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos;
5. Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y,
6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

**Concordancias:** CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 313, 315

## **TITULO II. DE LA DEFINICIÓN Y CONSTITUCIÓN DE LAS EMPRESAS PUBLICAS**

**Art. 4.-DEFINICIONES.-** Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores

estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

Las empresas subsidiarias son sociedades mercantiles de economía mixta creadas por la empresa pública, en las que el Estado o sus instituciones tengan la mayoría accionaria.

Las empresas filiales son sucursales de la empresa pública matriz que estarán administradas por un gerente, creadas para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

Las Agencias y Unidades de Negocio son áreas administrativo - operativas de la empresa pública, dirigidas por un administrador con poder especial para el cumplimiento de las atribuciones que le sean conferidas por el representante legal de la referida empresa, que no gozan de personería jurídica propia y que se establecen para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

Concordancias: CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 315;  
LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA,  
Arts. 1

**Art. 5.- CONSTITUCIÓN Y JURISDICCIÓN.-** La creación de empresas públicas se hará:

1. Mediante decreto ejecutivo para las empresas constituidas por la Función Ejecutiva;
2. Por acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados; y,
3. Mediante escritura pública para las empresas que se constituyan entre la Función Ejecutiva y los gobiernos autónomos descentralizados, para lo cual se requerirá del decreto ejecutivo y de la decisión de la máxima autoridad del organismo autónomo descentralizado, en su caso.

Las universidades públicas podrán constituir empresas públicas o mixtas que se someterán al régimen establecido en esta Ley para las empresas creadas por los gobiernos autónomos descentralizados o al régimen societario, respectivamente. En la resolución de creación adoptada por el máximo organismo universitario competente se determinarán los aspectos relacionados con su administración y funcionamiento.

Se podrá constituir empresas públicas de coordinación, para articular y planificar las acciones de un grupo de empresas públicas creadas por un mismo nivel de gobierno, con el fin de lograr mayores niveles de eficiencia en la gestión técnica, administrativa y financiera.

Las empresas públicas pueden ejercer sus actividades en el ámbito local, provincial, regional, nacional o internacional.

La denominación de las empresas deberá contener la indicación de "EMPRESA PUBLICA" o la sigla "EP", acompañada de una expresión peculiar.

El domicilio principal de la empresa estará en el lugar que se determine en su acto de creación y podrá establecerse agencias o unidades de negocio, dentro o fuera del país.

En el decreto ejecutivo, acto normativo de creación, escritura pública o resolución del máximo organismo universitario competente, se detallarán los bienes muebles o inmuebles que constituyen el patrimonio inicial de la empresa (sic), y en un anexo se listarán los muebles o inmuebles que forman parte de ese patrimonio.

Concordancias: CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 147, 251, 252, 253, 254, 255; CÓDIGO CIVIL (LIBRO I), Arts. 45, 48; CÓDIGO CIVIL (LIBRO II), Arts. 584, 585, 586

## **CAPITULO II. DE LOS ADMINISTRADORES**

**Art. 10.- GERENTE GENERAL.-** La o el Gerente General de la empresa pública será designado por el Directorio, de fuera de su seno. Ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa y será en consecuencia el responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa. Deberá dedicarse de forma exclusiva y a tiempo completo a las labores inherentes a su cargo, con la salvedad establecida en la Constitución de la República.

Para ser Gerente General se requiere: 1) Acreditar título profesional mínimo de tercer nivel; 2) Demostrar conocimiento y experiencia vinculados a la actividad de la empresa; y, 3) Otros, según la normativa propia de cada empresa.

En caso de ausencia o incapacidad temporal del Gerente General lo subrogará el Gerente General Subrogante.

Concordancias: Constitución de la República del Ecuador, Arts. 230

### **2.3.2. Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización**

## **TITULO III. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS**

**Art. 28.-** Gobiernos autónomos descentralizados. -Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias.

Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política.

Constituyen gobiernos autónomos descentralizados:

- a) Los de las regiones;
- b) Los de las provincias;
- e) Los de los cantones o distritos metropolitanos; y,

d) Los de las parroquias rurales.

En las parroquias rurales, cantones y provincias podrán conformarse circunscripciones territoriales indígenas afroecuatorianas y montubias, de conformidad con la Constitución y la ley.

La provincia de Galápagos de conformidad con la Constitución, contará con un consejo de gobierno de régimen especial.

Concordancias: CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008, Arts. 238, 240, 258

**Art. 29.-** Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados. - El ejercicio de cada gobierno autónomo descentralizado se realizará a través de tres funciones integradas:

- a) De legislación, normatividad y fiscalización;
- b) De ejecución y administración; y,
- c) De participación ciudadana y control social.

## **Capítulo II. Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial**

**Sección Primera.** Naturaleza jurídica, sede y funciones

**Art. 40.-** Naturaleza jurídica.- Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva, previstas en este Código para el ejercicio de las funciones y

competencias que le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado provincial será la capital de la provincia prevista en la respectiva ley fundacional.

**Art. 41.-Funciones.-** Son funciones del gobierno autónomo descentralizado provincial las siguientes:

a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial provincial, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas provinciales en el marco de sus competencias constitucionales y legales;

b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;

c) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y avanzar en la gestión democrática de la acción provincial;

d) Elaborar y ejecutar el plan provincial de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;

e) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y. en dicho marco prestar los servicios públicos, construir la obra pública provincial, fomentar las actividades provinciales productivas, así como las de vialidad, gestión

ambiental, riego, desarrollo agropecuario y otras que le sean expresamente delegadas o descentralizadas, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;

f) Fomentar las actividades productivas y agropecuarias provinciales, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados;

g) Promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución en el marco de sus competencias;

h) Desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el área rural de la provincia;

i) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad en el área rural, en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados de las parroquiales rurales;

j) Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias; y,

k) Las demás establecidas en la ley.

**Art. 42.-** Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado provincial. -  
Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se determinen:

- a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, en el ámbito de sus competencias, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;
- b) Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas;
- c) Ejecutar, en coordinación con el gobierno regional y los demás gobiernos autónomos descentralizados, obras en cuencas y micro cuencas;
- d) La gestión ambiental provincial;
- e) Planificar, construir, operar y mantener sistemas de riego de acuerdo con la Constitución y la ley;
- f) Fomentar las actividades productivas provinciales, especialmente las agropecuarias; y,
- m) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

**Concordancias:** Constitución de la República del Ecuador 2008, Arts. 263

## **TITULO V. DESCENTRALIZACIÓN Y SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS**

### **Capítulo 1: Descentralización**

**Art. 105.-Descentralización.-** La descentralización de la gestión del Estado consiste en la transferencia obligatoria, progresiva y definitiva de competencias con los respectivos talentos humanos y recursos financieros, materiales y tecnológicos, desde el gobierno central hacia los gobiernos autónomos descentralizados.

**Art. 106.-Finalidades.-** A través de la descentralización se impulsará el desarrollo equitativo, solidario y equilibrado en todo el territorio nacional, a fin de garantizar la realización del buen vivir y la equidad interterritorial, y niveles de calidad de vida similares en todos los sectores de la población, mediante el fortalecimiento de los gobiernos autónomos descentralizados y el ejercicio de los derechos de participación, acercando la administración a la ciudadanía.

**Art. 107.-Recursos.-** La transferencia de las competencias irá acompañada de los talentos humanos y recursos financieros, materiales y tecnológicos correspondientes, los cuales, en ningún caso, podrán ser inferiores a los que destina el gobierno central para el ejercicio de dichas competencias.

La movilidad de los talentos humanos se realizará conforme a la ley, lo que incluirá los recursos financieros correspondientes para cumplir las obligaciones laborales legalmente adquiridas por el Estado.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El futuro tiene muchos nombres. Para los débiles es lo inalcanzable. Para los temerosos, lo desconocido. Para los valientes es la oportunidad.

*Víctor Hugo*

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación realizada es de tipo descriptiva, ya que se hace una caracterización detallada de aspectos vinculados a la gestión operativa en y la incidencia que esta genera en calidad de los servicios del proyecto “Época Dorada” del Departamento Gestión de Desarrollo Social del GAD Provincial de Los Ríos.

### **3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN**

En la investigación se hizo uso de los siguientes métodos:

**Método inductivo:** El método inductivo permitió obtener conclusiones generales a partir de conceptos y hechos particulares acordes a la Gestión Operativo, además se consideraron indicadores los cuales permitieron observar los problemas que tiene el área departamento de desarrollo social logrando pluralizar los resultados

**Método deductivo:** Con este método se realizó la caracterización del estado actual de la gestión operativa en y la incidencia que genera desarrollo social del Gad Provincial de los Ríos esta genera en calidad de los servicios del proyecto “Época Dorada” del Departamento Gestión de Desarrollo Social del GAD Provincial de Los Ríos.

**Método analítico:** A través de este método se llevó a cabo el correspondiente análisis e interpretación de los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas para la correspondiente formulación de resultados correspondientes al tema de investigación.

### 3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.3.1. Población y muestra

Por tratarse de un estudio en el que se considera importante analizar el punto de vista tanto de los colaboradores, así como de los beneficiarios del proyecto “Época Dorada” del Departamento Gestión de Desarrollo Social del GAD Provincial de Los Ríos, se consideraron dos poblaciones. La primera conformada por los 12 colaboradores que ejercen sus funciones en este proyecto a quienes se dirigieron preguntas específicas sobre la gestión operativa.

Por otra parte, para lo correspondiente a los beneficiarios, se tomó en cuenta a los 550 beneficiarios del proyecto “Época Dorada” del Departamento Gestión de Desarrollo Social del GAD Provincial de Los Ríos. De esta población, por ser mayor a 100 personas se extrajo una muestra significativa, utilizando la fórmula aplicada por Urquiza, López, & Sandoval (2019):

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza (95%= 1.96)

p: Probabilidad de éxito (0.95)

q: Probabilidad de fracaso (0.05)

d: Nivel de error (5%=0.05)

$$n = \frac{550 * (1.96)^2 * 0.95 * 0.05}{(0.05)^2 * (550 - 1) + (1.96)^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{100.36}{1.55}$$

$$n = 64.54 \cong 65 \text{ personas}$$

### 3.3.2. Técnicas de investigación

**Observación directa:** Con esta técnica se realizó una exploración de las principales características tanto la gestión operativa, así como de la calidad del servicio del proyecto “Época Dorada” del Departamento Gestión de Desarrollo Social del GAD Provincial de Los Ríos, con la finalidad de obtener información relevante que fue contrastada con los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

**Encuesta:** Se aplicó una encuesta a los colaboradores y beneficiarios del proyecto “Época Dorada” del Departamento Gestión de Desarrollo Social del GAD Provincial de Los Ríos. La encuesta estuvo conformada por preguntas objetivas que tributaron al alcance de los objetivos.

### **3.3.3. Instrumentos de investigación**

**Cuestionario:** Este fue el instrumento de la encuesta, el mismo que estuvo conformado por preguntas objetivas, es decir con opciones de respuesta, lo que permitió agilizar el proceso de recolección de información.

Para la medición del grado de incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio del proyecto en estudio se hizo uso una escala tipo Likert en la cual se calificó en numerales del 1 al 5 tanto la percepción de los trabajadores sobre la gestión operativa desde mala a muy buena, y de manera similar para la calidad del servicio percibida por los beneficiarios, según lo descrito por Pedraza y Bernal (2018). Para facilitar el proceso de recolección de la información, la encuesta se diseñó en Google Forms.

## **3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

Para la elaboración del marco teórico de la investigación se siguieron los siguientes pasos:

**Revisión de la literatura:** Se inició con la exploración e identificación de las fuentes bibliográficas que contienen información alineada al tema de estudio, de manera que se fundamente y de realce a la misma.

**Obtención de la literatura:** La literatura se obtuvo del análisis de diferentes documentos tanto físicos como digitales.

**Extracción y recopilación de la información de interés:** La información obtenida de las diferentes fuentes bibliográficas se plasmó sistemáticamente de acuerdo a la estructura del presente documento.

### **3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

En el desarrollo de la investigación se obtuvo información de dos tipos de fuentes de información:

**Fuentes primarias:** Información obtenida de la aplicación de la encuesta, así como de la observación directa.

**Fuentes secundarias:** Información recabada de libros, revistas, artículos de revisión artículos originales, manuales divulgativos, boletines técnicos, trabajos de titulación y demás fuentes bibliográficas.

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta se exportaron a una base de datos de Excel 2019. Para el procesamiento estadístico de la información se utilizó el software SPSS versión 25.0.0.0 desarrollado por IBM (International Business Machines Corporation). Los resultados se representaron en tablas de frecuencia, así como gráficos estadísticos para facilitar su comprensión.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Nuestra lealtad es para las especies y el planeta. Nuestra obligación de sobrevivir no es sólo para nosotros mismos sino también para ese cosmos, antiguo y vasto, del cual derivamos.

*Carl Sagan*

#### 4.1. PRINCIPALES DEFICIENCIAS EN LA GESTIÓN OPERATIVA QUE TIENEN LUGAR EN EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL DEL PROYECTO ÉPOCA DORADA DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RÍOS

##### 4.1.1. Encuesta realizada al personal técnico – administrativo del departamento de desarrollo social que ejecutan el proyecto Época Dorada

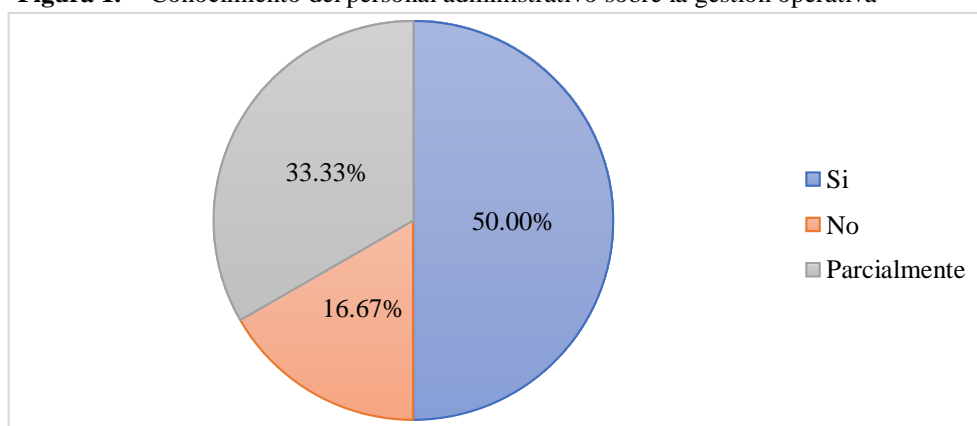
**Tabla 1.** Conocimiento del personal administrativo sobre la gestión operativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	50.00
No	2	16.67
Parcialmente	4	33.33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 1.** Conocimiento del personal administrativo sobre la gestión operativa



**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

#### Análisis e interpretación

De acuerdo con la encuesta realizada a los Técnicos responsables de la ejecución del proyecto Época Dorada, manifestaron en un 50% que, si poseen el conocimiento de las

diferentes actividades a desarrollarse, el 33%, opina que parcialmente y un 17% no posee conocimiento de todos los procesos operativos a realizarse. Esto se debe a que los directivos suelen cambiar al personal constantemente y es por ello que existe un desconocimiento de los procesos, considerando que los proyectos se ejecutan en cinco cantones, por lo que se ve afectado por la coordinación de las diferentes gestiones como revisión, recursos entre otros.

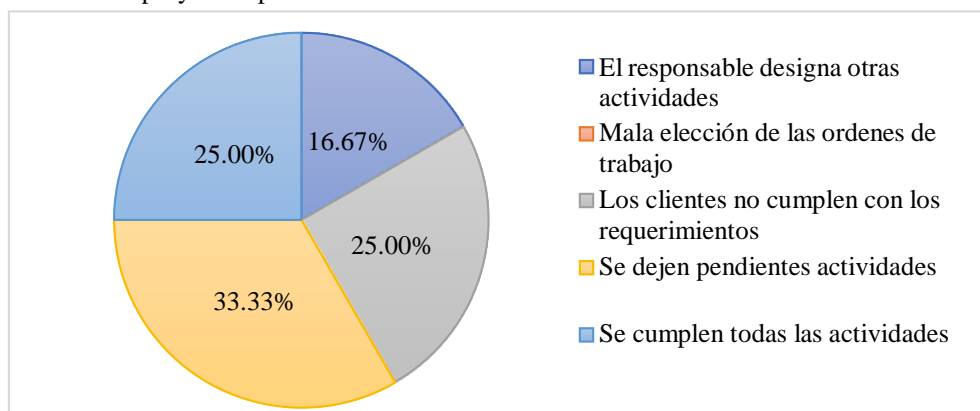
**Tabla 2.** Motivos por los que quedan actividades pendientes por mes en el desarrollo del proyecto Época Dorada

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
El responsable designa otras actividades	2	16.67
Los clientes no cumplen con los requerimientos	3	25.00
Se dejen pendientes actividades	4	33.33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 2.** Motivos por los que quedan actividades pendientes por mes en el desarrollo del proyecto Época Dorada



**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

## **Análisis e interpretación**

Como se puede apreciar en la Figura 2, el dejar actividades pendientes es la principal razón por la que se acumulan actividades pendientes, lo que fue manifestado por el

33.33% de los colaboradores del proyecto Época Dorada, siendo la segunda razón más común el que los clientes no cumplen con todos los requisitos requeridos según el criterio de un 25.00% de los colaboradores encuestados, mientras que un 16.67% mencionó que el responsable del proyecto designa otras actividades por lo que tiene lugar dicha situación. Por otra parte, el 25.00% expresó que si se cumplen con todas las actividades del mes. Esto muestra que tres cuartas partes de los colaboradores coincide en que, si existen tareas o actividades pendientes de un mes a otro dentro del proyecto Época Dorada, lo que podría llegar a limitar el alcance de los fines del proyecto.

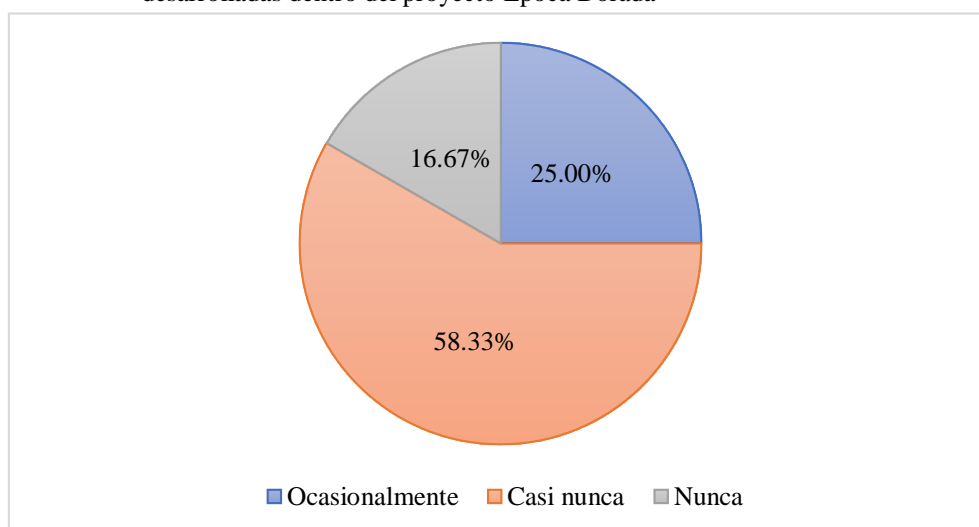
**Tabla 3.** Ocurrencia de la elaboración de un reporte mensual sobre las actividades desarrolladas dentro del proyecto Época Dorada

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ocasionalmente	3	25.00
Casi nunca	7	58.33
Nunca	2	16.67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 3.** Ocurrencia de la elaboración de un reporte mensual sobre las actividades desarrolladas dentro del proyecto Época Dorada



**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

## Análisis e interpretación

Al indagar sobre la ocurrencia de la elaboración de un reporte mensual que refleje las actividades desarrolladas dentro del proyecto, una gran parte, correspondiente a un 58.33% manifestó que casi nunca se elabora dicho reporte, mientras que un 16.67% indicó que nunca se elabora dicho reporte. Por otra parte, un 25.00% se opuso a dichas expresiones, de manera que sostuvieron que si se realizar dicho reporte. Respecto a esto, la elaboración de un reporte mensual es un punto clave para la sistematización de las actividades del proyecto, así como de la ejecución ordenada de las actividades, por lo que la carencia de esta herramienta administrativa, podría dar paso a desórdenes en la correcta ejecución de las actividades del proyecto Época Dorada.

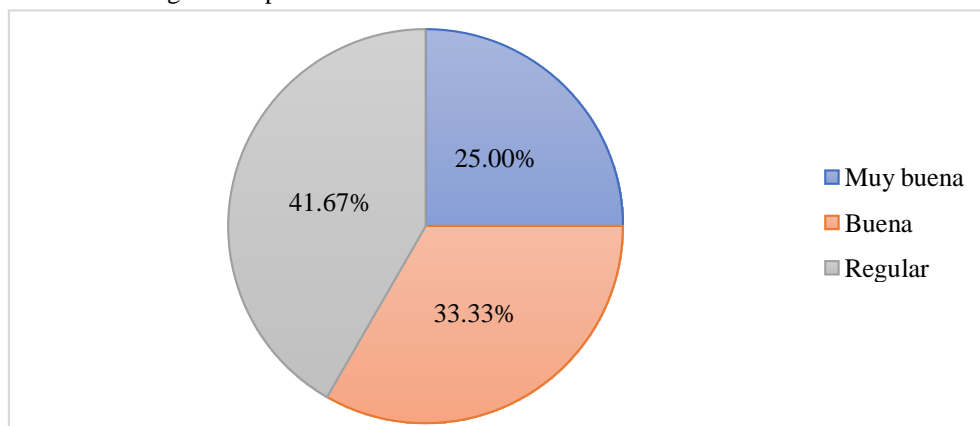
**Tabla 4.** Valoración del personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada sobre la gestión operativa del mismo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	3	25.00
Buena	4	33.33
Regular	5	41.67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 4.** Valoración del personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada sobre la gestión operativa del mismo



**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

## Análisis e interpretación

Para lo correspondiente a la valoración que le atribuye el personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada a la gestión operativa del mismo, se pudo apreciar que el 41.67% de éstos calificó como regular, seguido de un 33.33% que la señaló como buena, mientras que un 25.00% expresó que considera como muy buena a la gestión operativa del mencionado proyecto.

De lo anteriores se deduce que existe una considerable proporción de los colaboradores sostiene que la gestión operativa al ser regular, por lo que intrínsecamente se puede atribuir la necesidad en la aplicación de estrategias y acciones encaminadas en el mejoramiento situacional de la gestión operativa como base para un adecuado desarrollo del proyecto Época Dorada, puesto que es evidencia que la gestión operativa puede llegar a mermar significativamente el desarrollo de las actividades de las empresas, por lo que al salvaguardarla se aporta directamente al desarrollo empresarial.

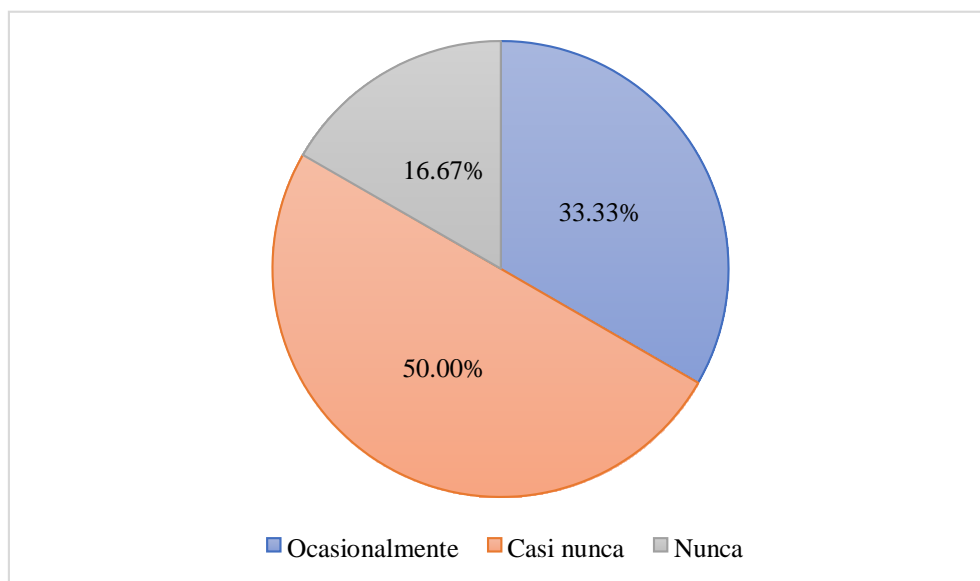
**Tabla 5.** Ocurrencia de control interno de los procedimientos dentro del proyecto Época Dorada

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ocasionalmente	4	33.33
Casi nunca	6	50.00
Nunca	2	16.67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 5.** Ocurrencia de control interno de los procedimientos dentro del proyecto Época Dorada



**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

### **Análisis e interpretación**

Como se puede apreciar en la Figura 5, en lo correspondiente a la ocurrencia de control interno en los procedimientos del proyecto Época Dorada, el 50.00% de los colaboradores del área técnico-administrativa manifestó que casi nunca se realizan este tipo de controles dentro de dichas actividades, seguido de un 33.33% que indicó que ocasionalmente ha observado que se ha llevado a cabo este tipo de controles, mientras que un 16.67% del mencionado personal, expresó que nunca se llevan a cabo actividades de control interno de los procedimientos del proyecto Época Dorada.

Al existir una carencia de estrategias, herramientas o actividades de control interno dentro del proyecto, se puede mencionar que se estaría dificultando hacer un seguimiento adecuado del mismo, puesto que no se tiene una idea de lo que necesita potenciarse dentro del desarrollo del proyecto.

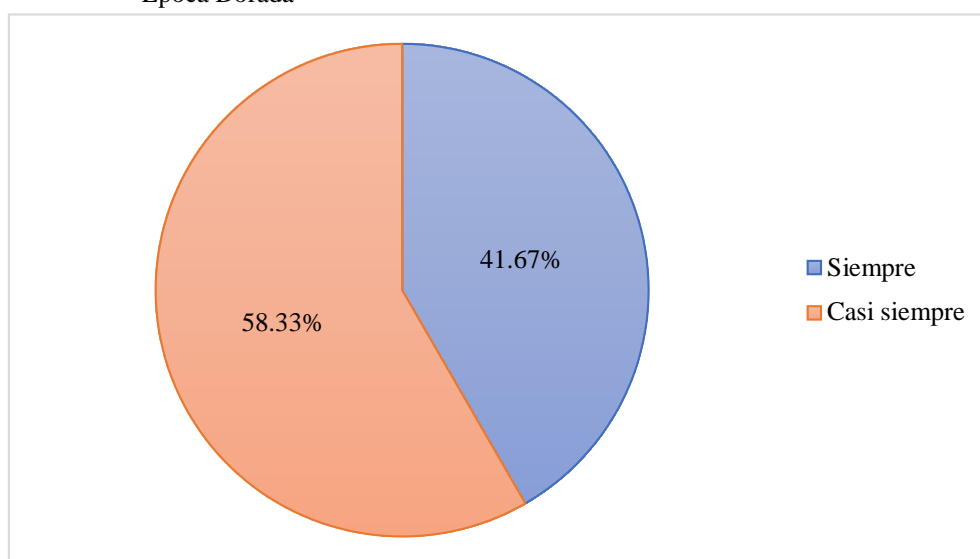
**Tabla 6.** Existencia de los recursos necesarios para el alcance de las metas del proyecto Época Dorada

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	5	41.67
Casi siempre	7	58.33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 6.** Existencia de los recursos necesarios para el alcance de las metas del proyecto Época Dorada



**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

### **Análisis e interpretación**

Para lo correspondiente a la existencia de los correspondientes recursos necesarios para el alcance de las metas del proyecto Época Dorada, según lo manifestado por el personal técnico-administrativo, se pudo identificar que el 58.33% de las personas que integran dicho personal indicó que casi siempre se proveen los dichos recursos, mientras que el 41.67% restante expresó que siempre se han provisto este tipo de recursos necesarios.

Respecto a esto, es preciso indicar que la falta de recursos es un factor clave para las pausas o abandono de actividades dentro de los proyectos o las empresas, por lo que al observarse que si se proveen todos los recursos necesarios en el proyecto *Época Dorada* es un factor positivo y preponderante que ayudaría al normal desarrollo de las actividades por lo que se aportaría significativamente al éxito del mencionado proyecto social.

#### **4.1.2. Discusión del objetivo 1**

El mejoramiento situacional de las empresas es un factor decisivo para alcanzar el éxito empresarial (Alarcón, 2016), por lo tanto, es de vital importancia aplicar metodologías, técnicas y/o herramientas administrativas que garanticen el alcance de dicho propósito (Ormaza-Rodríguez, Reyes-Reinoso, Cepeda-Luna, & Torres-Palacios, 2020). Entre esto se tiene a la gestión operativa como un factor preponderante en la calidad de los productos o servicios que oferta una entidad ya sea pública o privada (Pastor & Quiñones, 2018).

La gestión operativa ha llegado a conformar la base para una correcta dirección de los procesos de la empresa (Arboleda, 2020), sin embargo, es necesario que los directivos tengan clara la conceptualización y aplicabilidad de la gestión operativa para el mejoramiento de la productividad de la empresa (Bueno & Jácome, 2021). Eso es un factor negativo evidenciado en el proyecto *Época Dorada*, puesto que, a haber desconocimiento de la gestión operativa, dificulta la aplicación de estrategias enfocadas en esta que puedan ayudar al mejoramiento de la calidad de los servicios del proyecto, así

como implementar nuevos servicios enfocados en el desarrollo de la calidad de vida de los beneficiarios (Torres, 2019).

Dentro del desarrollo de las actividades del proyecto social en estudio se logró reconocer que se dejan tareas pendientes, ya sea por la falta de requisitos por parte de los beneficiarios, así como por la designación de otras actividades por parte del encargado del proyecto, lo que es sin duda una limitante para el normal desarrollo de las actividades del proyecto, ya que es importante que se pueda cumplir oportunamente con la planificación definida, lo que concuerda con Mora, Vera, & Melgarejo(2015), quien describe que la designación de labores ajenas a las planificadas genera que los colaboradores se distraigan de sus labores encomendadas, y cuya acumulación de tareas pendientes aporta a un colapso de las mismas (Nogueira, Asato, & Yastami, 2020).

Se deben tomar innumerables decisiones operativas que tienen impactos tanto a largo como a corto plazo en la capacidad de la organización para producir bienes y servicios que brinden valor agregado a los clientes. En el caso del presente estudio, se hace evidencia la necesidad de la implementación de un sistema de control interno que ayude a la identificación de deficiencias, de manera que se pueda aportar a una mejora continua, lo que concuerda con Mendoza *et al.* (2018), quienes describen que el control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella.

La carencia de control interno, y el desvío de la planificación de las actividades, pueden ser factores determinantes para que los colaboradores consideren como regular a la gestión operativa. Es por ello que es importante dar solución a corto o mediano plazo para estas deficiencias. Por lo que un sistema de gestión operativa podría ayudar a mitigar los problemas, puesto que es un sistema organizacional que asegura el control y el orden de las actividades, así como la optimización de todos sus recursos (humanos, financieros, materiales y de tiempo), según lo sostienen Lamos, Aguilar, & Acosta(2019).

Garibaldi (2017), en su estudio definió cuando la administración institucional está dada por personas que no tienen perfiles ni conocimientos de gestión operativa, influye en escasa planificación, y pocas estrategias para poder mejorar la calidad. Las instituciones sean públicas o privadas intrínsecamente deben desarrollar procesos que permitan el alcance de los objetivos, en los establecimientos sometidos a investigación, este autor pudo comprobar que adolecen de controles de aseguramiento de la calidad, por la no existencia de mecanismos y manuales de procedimientos en cada uno de los procesos.

Respecto a esto, Ravello & Sifuentes (2018), señalan que la mejoría de un rediseño de procesos conllevará a solucionar los cambios que vienen ocurriendo en el sector de las empresas, con el fin de que, mediante la actualización continua de las mejores prácticas, permita alcanzar la mejoría de procesos desfasados. Permitiendo un óptimo rendimiento referente a la eficiencia, eficacia y flexibilidad, mediante la eliminación de la duplicidad, simplificando y reduciendo los tiempos por proceso, logrando así la estandarización, para aumentar la satisfacción y fidelización del cliente.

## 4.2. EL NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS BENEFICIARIOS DEL PROYECTO ÉPOCA DORADA DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RÍOS SOBRE LA CALIDAD DE SUS SERVICIOS.

### 4.2.1. Encuesta realizada a los beneficiarios del proyecto Época Dorada

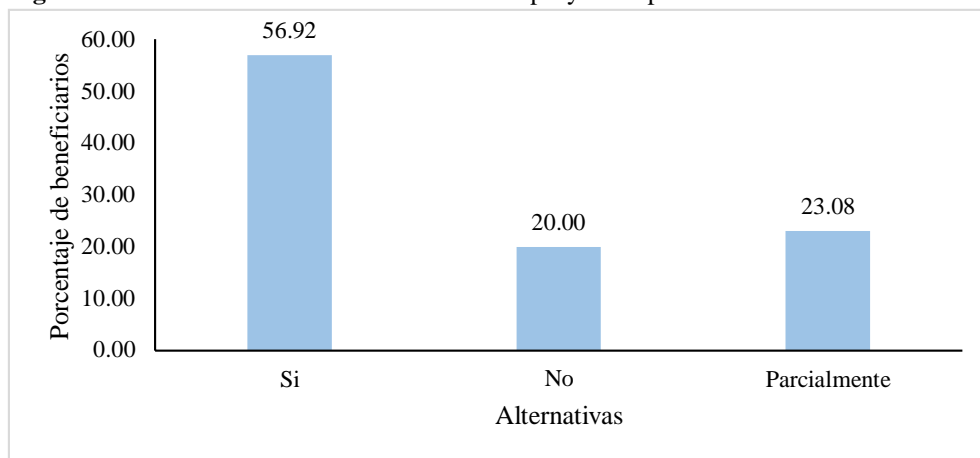
**Tabla 7.** Satisfacción de los beneficiarios del proyecto Época Dorada sobre sus servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	56.92
No	13	20.00
Parcialmente	15	23.08
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta a los beneficiarios del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 7.** Satisfacción de los beneficiarios del proyecto Época Dorada sobre sus servicios



**Fuente:** Encuesta a los beneficiarios del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

### Análisis e interpretación

En la encuesta a los beneficiarios del proyecto Época Dorada, se pudo apreciar que gran parte de ellos, correspondiente a un 56.92% manifestó que, si se encuentra satisfecho

con dicho proyecto, seguido de un 23.08% que sostuvo que se encuentra parcialmente satisfecho, mientras que el 20.00% restante indicó que no se encuentra satisfecho con aquello. De esto se puede mencionar que la quinta parte de los beneficiarios al no estar satisfecho con el proyecto es necesario abordar a dichas personas para poder identificar las discrepancias que tienen hacia el mismo.

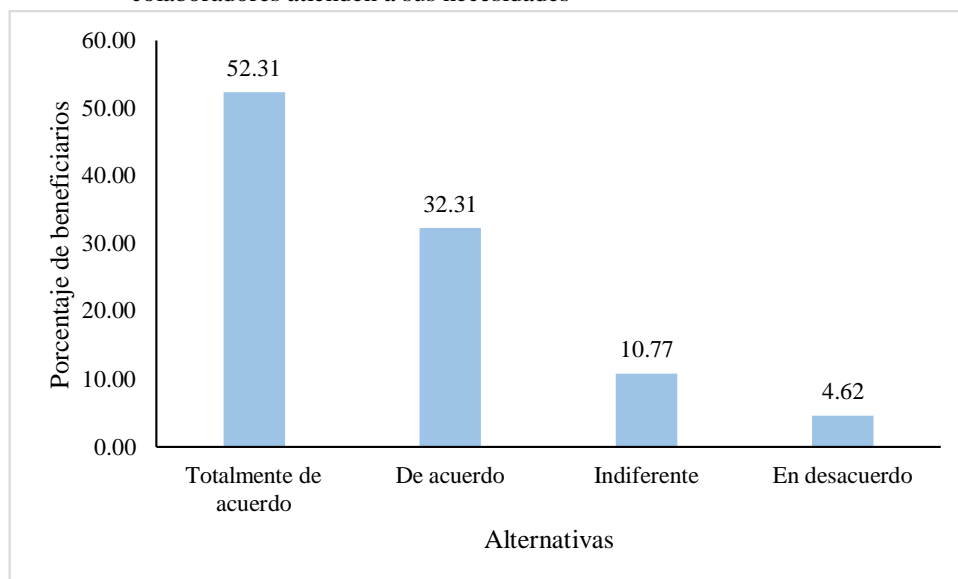
**Tabla 8.** Consideración de los beneficiarios del proyecto Época Dorada en que los colaboradores atienden a sus necesidades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	34	52.31
De acuerdo	21	32.31
Indiferente	7	10.77
En desacuerdo	3	4.62
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta a los beneficiarios del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 8.** Consideración de los beneficiarios del proyecto Época Dorada en que los colaboradores atienden a sus necesidades



**Fuente:** Encuesta a los beneficiarios del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

## Análisis e interpretación

Del total de beneficiarios encuestados, el 52.31% manifestó que está totalmente de acuerdo en que los colaboradores del proyecto atienden acertadamente a sus necesidades, seguido de un 32.31% que está de acuerdo. Por otra parte, un 10.77% de los beneficiarios se mostró indiferente ante esta interrogante, mientras que un 4.62% indicó estar en desacuerdo en que los colaboradores del proyecto Época Dorada se atienden a sus necesidades.

De lo anterior, se puede puntualizar que si se aprecia una notable preocupación de los integrantes del personal técnico-administrativo hacia las necesidades de los beneficiarios del proyecto. Es por ello que pueden estar al tanto de las preocupaciones de los beneficiarios, a la vez que puede abordar o implementar estrategias de mejoramiento o de solución de las principales problemáticas de los beneficiarios.

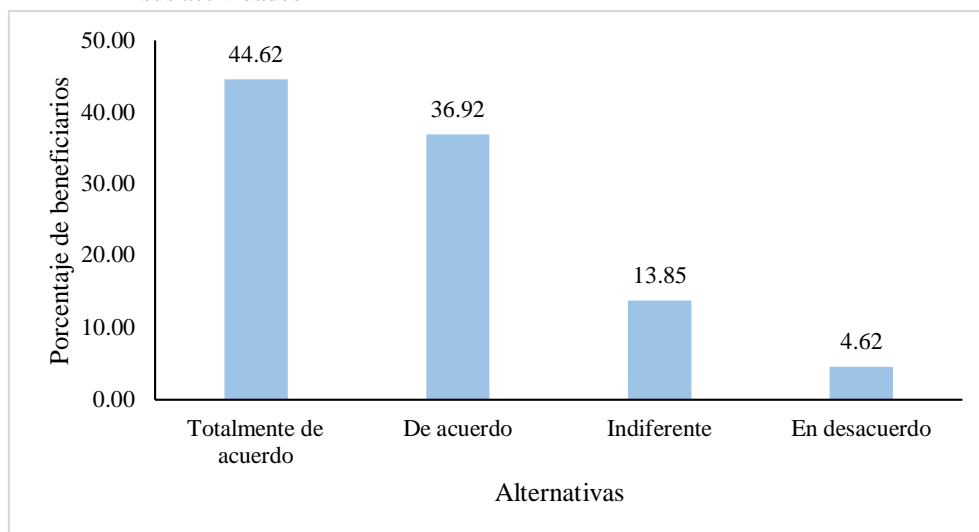
**Tabla 9.** Afinidad de los beneficiarios del proyecto Época Dorada en seguir asistiendo a sus actividades

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	29	44.62
De acuerdo	24	36.92
Indiferente	9	13.85
En desacuerdo	3	4.62
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta a los beneficiarios del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 9.** Afinidad de los beneficiarios del proyecto Época Dorada en seguir asistiendo a sus actividades



**Fuente:** Encuesta a los beneficiarios del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

### **Análisis e interpretación**

Al preguntar a los beneficiarios del proyecto social Época Dorada, sobre su afinidad en seguir asistiendo a las actividades que forman parte del mismo, el 44.62% de los encuestados estableció que está totalmente de acuerdo, seguido de un 36.92% que se mostró de acuerdo en concurrir a las mencionadas actividades. Un 13.85% de los beneficiarios puso en evidencia su indiferencia ante esta pregunta, y el 4.62% sostuvo que está en desacuerdo en seguir asistiendo a las actividades que forman parte del proyecto social en estudio.

En contraste con el porcentaje de beneficiarios que indicaron que los colaboradores no atienden a sus necesidades, se puede observar que un porcentaje similar de personas que no seguirían asistiendo a las actividades del proyecto, por lo que se puede decir que el expresado comportamiento podría estar relacionado.

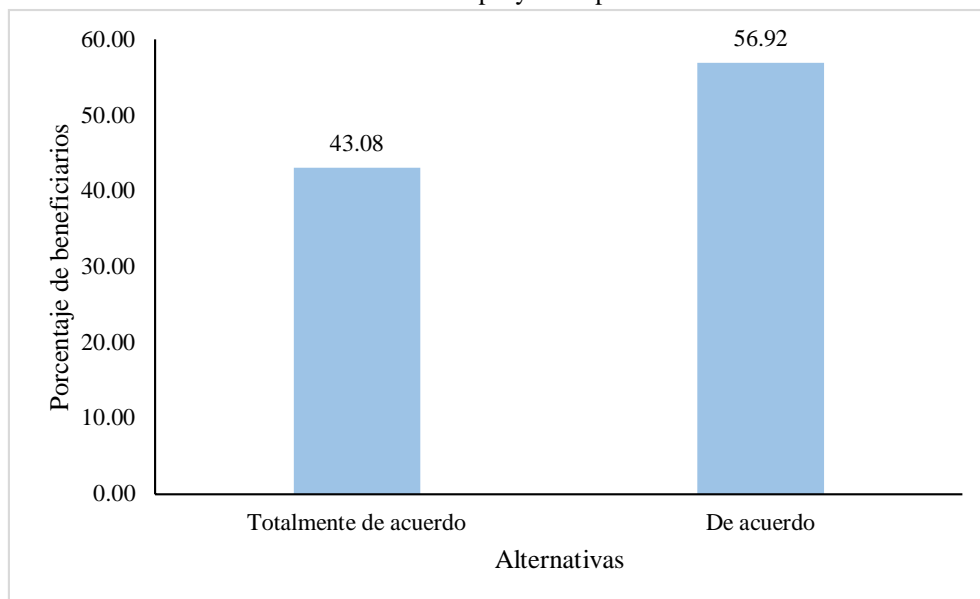
**Tabla 10.** Recibiendo de buen trato por parte del personal técnico-administrativo según el criterio de los beneficiarios del proyecto Época Dorada

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	28	43.08
De acuerdo	37	56.92
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta a los beneficiarios del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 10.** Recibiendo de buen trato por parte del personal técnico-administrativo según el criterio de los beneficiarios del proyecto Época Dorada



**Fuente:** Encuesta a los beneficiarios del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

### **Análisis e interpretación**

En lo correspondiente al recibiendo de buen trato por parte del personal técnico-administrativo según el criterio de los beneficiarios del proyecto Época Dorada, el 56.92% manifestó que está de acuerdo en que recibe dicho trato, mientras que el 43.08% restante de los beneficiarios expresó que se encuentra totalmente de acuerdo en el recibimiento de buen trato por parte del personal del proyecto.

El trato que reciben los clientes de una empresa, así como también los beneficiarios de una empresa o proyecto es de suma importancia para asegurar la viabilidad en la atención al cliente, puesto que los clientes o beneficiarios que reciben buen trato por parte de los colaboradores ayudan a dar una buena imagen o mejorar la percepción que se tienen sobre las actividades que forman parte del proyecto. De esto se puede destacar que el buen trato a los beneficiarios en el proyecto Época Dorada aportaría a mejorar la percepción que se tiene sobre el mismo.

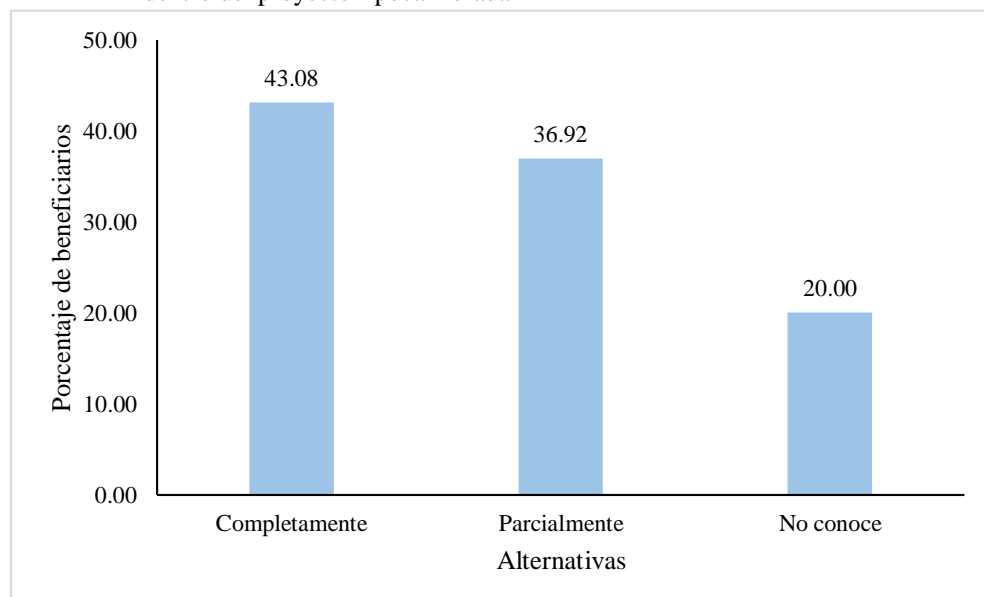
**Tabla 11.** Afinidad de los beneficiarios del proyecto Época Dorada en seguir asistiendo a sus actividades

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente	28	43.08
Parcialmente	24	36.92
No conoce	13	20.00
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta a los beneficiarios del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 11.** Conocimiento por parte de los beneficiarios acerca de los servicios que se ofertan dentro del proyecto Época Dorada



**Fuente:** Encuesta a los beneficiarios del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

## **Análisis e interpretación**

Del total de beneficiarios encuestados, al preguntar sobre su conocimiento acerca de los servicios que forman parte del proyecto Época Dorada, el 43.08% manifestó que conoce completamente los servicios que se ofertan en el mencionado proyecto social, seguido de un 36.92% que conocer parcialmente dichos servicios, mientras que el 20.00% restante manifestó que no conoce los servicios que forman parte del proyecto del cual son beneficiarios.

El conocimiento de los servicios que se ofertan dentro del proyecto Época Dorada es un punto decisivo para una correcta aplicación y aprovechamiento de éstos por parte de los beneficiarios, por lo que sería importante que éstos tengan completo conocimiento de dicha oferta para que los puedan aprovechar en su totalidad, ya que justamente para ese fin han sido diseñados.

### **4.2.2. Discusión del objetivo 2**

Desde la perspectiva de los beneficiarios del proyecto Época Dorada, se pudo apreciar que existe una buena percepción de estos sobre la atención, calidad del servicio y tratos que reciben por parte del personal técnico-administrativo del mencionado proyecto social. Esto marca la pauta de que, a consecuencia de un buen servicio, se está motivando a los beneficiarios a seguir asistiendo a las actividades que se desarrollan como parte del proyecto, entre las que se incluyen actividades recreativas, manualidades y convivencias que permiten conocer las preocupaciones que tienen los beneficiarios, lo que concuerda con Rojas-Martínez *et al.*(2020), quienes indican que si la organización o proyectos han

tomado en su mayoría buenas decisiones operativas al diseñar y ejecutar su sistema de transformación para satisfacer las necesidades de los clientes, sus perspectivas de supervivencia a largo plazo aumentan considerablemente, por lo que se mejora significativamente la calidad de los productos y servicios (Hasle, Uhrenholdt, & Hansen, 2021), como una de las principales estrategias de posicionamiento y competitividad empresarial (García, Durán, Parra, & Márceles, 2017).

Sin embargo, al evidenciarse que existe una quinta parte de los beneficiarios que desconoce los servicios que oferta el proyecto social en estudio es una falencia identificada. Esto podría traer consigo un posible abandono de los beneficiarios hacia las actividades del proyecto, puesto que, según Fajardo, Córdoba, & Enciso (2016), en proyectos sociales enfocados en la asistencia a adultos mayores como es el caso del proyecto *Época Dorada* es sumamente importante que previo a la aplicación, se den a conocer correctamente y de una manera amplia y objetiva los beneficios que tendrán los beneficiarios, para lograr acatar el interés de los beneficiarios y de esta manera puedan asistir con regularidad (García, Sánchez, & Román, 2019), en miras de un mejoramiento de la calidad de vida de los mismos (Moreno, 2015).

El reconocimiento de las actividades que se pueden realizar dentro del proyecto sería una buena alternativa que para que los adultos mayores se sientan más activos al participar en las diferentes actividades y dinámicas. La teoría de la actividad en el envejecimiento sugiere que la participación en actividades sociales significativas representa un componente esencial en la promoción de la salud y en la predicción del bienestar personal en los adultos mayores (Sánchez, Adame, & Rodríguez, 2018), de manera que se

contribuye a la calidad de vida de los adultos mayores. La calidad de vida es un constructo potencialmente transformador de las prácticas profesionales, que puede valorarse desde lo objetivo y lo subjetivo (Schalock & Verdugo, 2018), constituyéndose en un eje decisivo para renovar las prácticas profesionales y los servicios dirigidos a diversas poblaciones y a posibilitar actuaciones en los niveles personal (microsistema), organizacional (mesosistema) y social (macrosistema) (Verdugo *et al.*, Schalock, 2012)

### 4.3. EFECTO QUE TIENEN LA GESTIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO SOCIAL DEL PROYECTO ÉPOCA DORADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE ÉSTE OFRECE A SUS BENEFICIARIOS

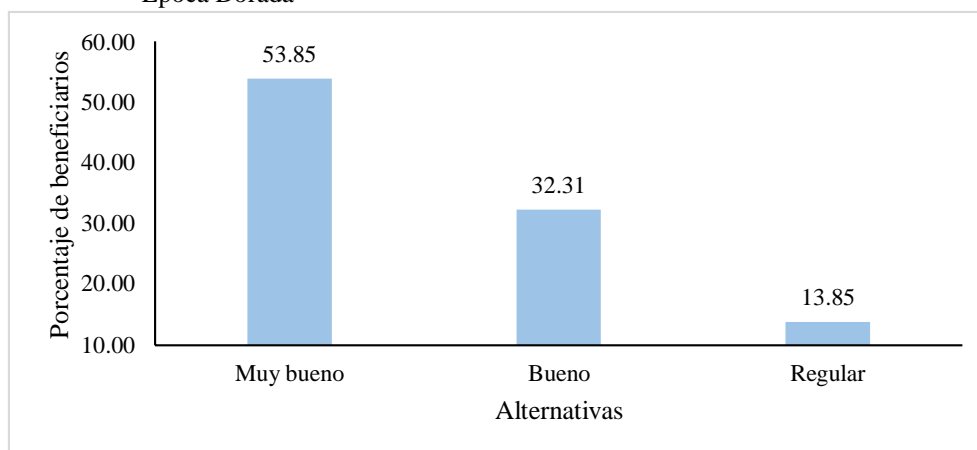
**Tabla 12.** Percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios del proyecto ÉpoCa Dorada

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	35	53.85
Bueno	21	32.31
Regular	9	13.85
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta a los beneficiarios del proyecto ÉpoCa Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 12.** Percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios del proyecto ÉpoCa Dorada



**Fuente:** Encuesta a los beneficiarios del proyecto ÉpoCa Dorada

**Elaboración:** Autora

#### Análisis e interpretación

La percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios del proyecto ÉpoCa Dorada en su mayoría es buena de manera que la calificaron como muy bueno y bueno, manifestado por un 53.85 y 32.31%, respectivamente, mientras que un 13.85% de los

beneficiarios califico como regulares a los servicios del proyecto social en estudio. Con esto se puede apreciar que la buena percepción podría ser aprovechada para fidelizar a los beneficiarios, así como también ayudar a la difusión de los beneficios de manera que se pueda captar a más personas hacia el proyecto social que busca mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios.

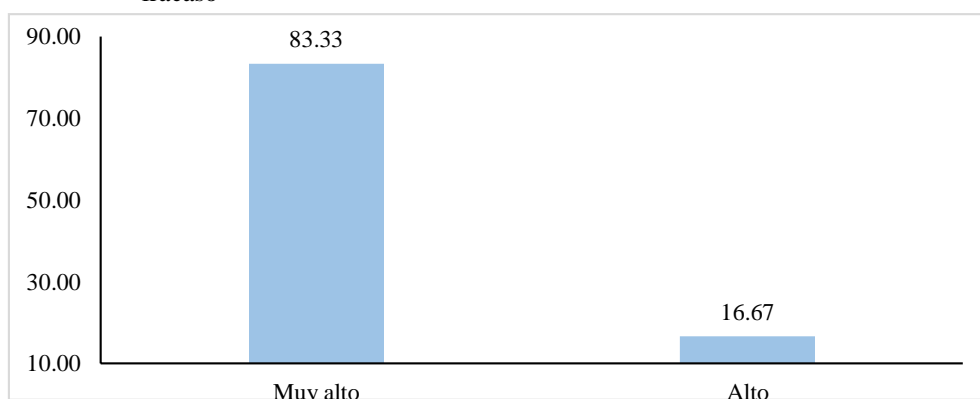
**Tabla 13.** Consideración del personal técnico-administrativo acerca de que la gestión operativa condiciona la calidad de los servicios del proyecto Época Dorada al fracaso

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy alto	10	83.33
Alto	2	16.67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 13.** Consideración del personal técnico-administrativo acerca de que la gestión operativa condiciona la calidad de los servicios del proyecto Época Dorada al fracaso



**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

### **Análisis e interpretación**

Al preguntar al personal técnico-administrativo sobre la consideración acerca de que la gestión operativa condiciona la calidad de los servicios del proyecto Época Dorada al fracaso, gran parte de dicho personal, correspondiendo a un 83.33% manifestó que la

gestión operativa tiene un muy alto condicionamiento de la calidad de los servicios, seguido de un 16.67% que dijo que la gestión operativa tiene alto condicionamiento en la calidad de los servicios que forman parte del proyecto Época Dorada. Los colaboradores del área técnico-operativa muestran un amplio criterio sobre la influencia de la gestión operativa en la calidad de los servicios del proyecto social en estudio, por lo que es evidente que mostrarían una adecuada concientización hacia el mejoramiento operativo, como parte del desarrollo integral del proyecto social, por lo que consecuentemente se potenciaría progresivamente la calidad de cada uno de los servicios.

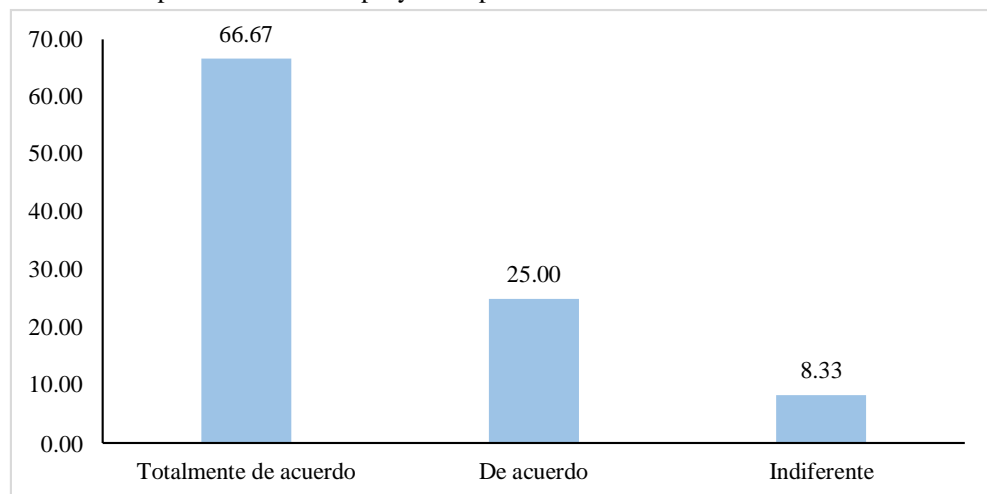
**Tabla 14.** Consideración del personal técnico-administrativo acerca de que la gestión operativa condiciona la calidad de los servicios del proyecto Época Dorada al fracaso

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	8	66.67
De acuerdo	3	25.00
Indiferente	1	8.33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 14.** Consideración del personal técnico-administrativo acerca de que una mala gestión operativa llevaría el proyecto Época Dorada al fracaso



**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

## Análisis e interpretación

En lo correspondiente a la consideración del personal técnico-administrativo acerca de que una mala gestión operativa llevaría el proyecto Época Dorada al fracaso, el 66.67% de los colaboradores encuestados manifestó que está totalmente de acuerdo en esta aseveración, seguido de un 25.00% que estuvo de acuerdo, mientras que el 8.33% restante de los encuestados mostró su indiferencia ante la aplicación de esta interrogante dentro del cuestionario aplicado.

De lo evidenciado en la aplicación de esta pregunta a los colaboradores del área técnica-administrativa del proyecto social en estudio, se puede describir que pondrían sus esfuerzos adecuadamente para asegurar la sostenibilidad del proyecto. Además, esto motivaría a un mejoramiento continuo de la gestión operativa del proyecto, puesto el personal se enfocaría en salvaguardar el proyecto.

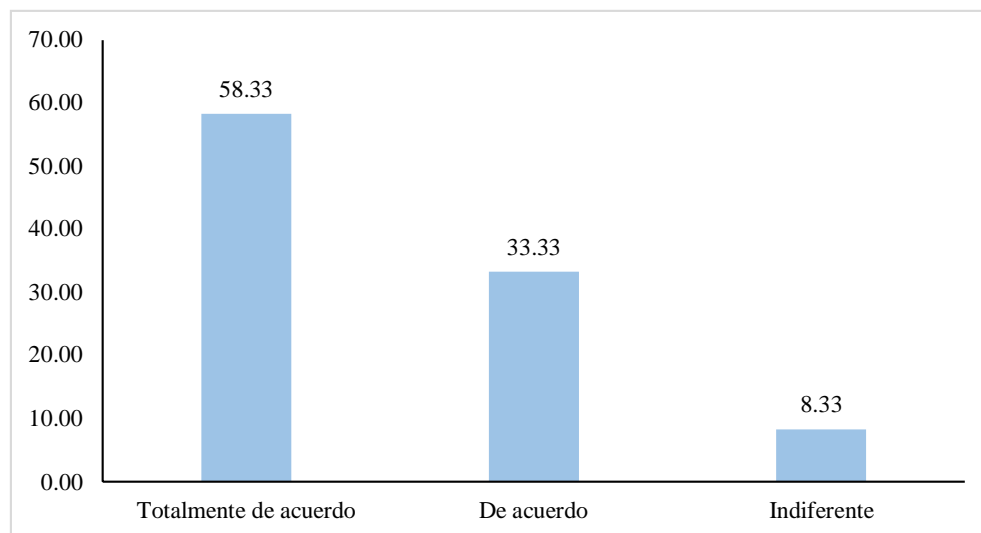
**Tabla 15.** Consideración del personal técnico-administrativo acerca de que al mejorar la gestión operativa se podría fidelizar a los beneficiarios del proyecto Época Dorada

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	7	58.33
De acuerdo	4	33.33
Indiferente	1	8.33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

**Figura 15.** Consideración del personal técnico-administrativo acerca de que al mejorar la gestión operativa se podría fidelizar a los beneficiarios del proyecto Época Dorada



**Fuente:** Encuesta al personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada

**Elaboración:** Autora

### **Análisis e interpretación**

Para lo correspondiente a la consideración del personal técnico-administrativo acerca de que al mejorar la gestión operativa se podría fidelizar a los beneficiarios del proyecto Época Dorada, el 58.33% de los colaboradores manifestó que está totalmente de acuerdo en dicho mejoramiento, seguido del 33.33% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 8.33% restante de los encuestados mostró su indiferencia ante la aplicación de esta interrogante dentro del cuestionario aplicado.

Teniendo en cuenta que existe un alto grado de concientización sobre la importancia de la gestión operativa en la promoción de la calidad de los servicios del proyecto Época Dorada, los colaboradores apuntarían notablemente sus esfuerzos para lograr una ejecución eficiente y de calidad las actividades que engloban en proyecto Época Dorada hacia sus beneficiarios.

### **4.3.1. Discusión del objetivo 3**

La calidad de los servicios que se ofertan en el proyecto *Época Dorada* es relativamente alta, siendo esto además un factor que hay que seguirlo potenciando para que los adultos mayores que son beneficiarios de este proyecto no se aislen de las actividades, por el contrario, se logre atraer a más personas que quieran beneficiarse del mencionado proyecto social. Esto responde a un proceso continuo que busca brindar servicios de mayor calidad posible como parte de los desafíos empresariales que surgen cada día. En este orden de ideas, las empresas han ido logrando vincularse a una nueva etapa de desafíos, cambios y transformaciones (Silva-Treviño *et al.*, 2021), orientadas a la búsqueda de la calidad del servicio, para lograr mantenerse a la par de sus competidores a lo largo del tiempo, ello implica que cada trabajador asuma un alto grado de responsabilidad en el desarrollo de esta (Verdugo *et al.*, 2012; Aguirre, 2018).

Por otra parte, se logró determinar que los colaboradores son conscientes de la importancia de una adecuada y eficiente gestión operativa para el mejoramiento integral del proyecto. Además, al tener claro dicha importancia, los colaboradores podrían juntar sus esfuerzos en el desarrollo de alternativas que ayuden a salvaguardar la calidad de la gestión operativa y conscientemente la calidad de los servicios que se oferta. Los responsables de cada área deben buscar alternativas para que sus colaboradores realicen un trabajo en equipo y bien coordinado, sin desviarlos de sus actividades programadas (Michna, 2018). Se debe fomentar la participación de los empleados en la aplicación de los procedimientos y hacer cumplir los mismos, con la finalidad que se logren los objetivos operativos esperados (Ramírez, 2016).

Algunos investigadores han puesto en evidencia la relación entre la gestión operativa y factores determinantes del éxito empresarial, como la calidad del servicio. Ramírez(2016), en su estudio evidenció que a en la Unidad de Negocio Quevedo de la empresa CNEL-EP, a pesar de existir procedimientos seguido de un conjunto de tareas enfocados a la mejora de la productividad interna, con la finalidad de conseguir los propósitos de sus políticas y los diferentes objetivos operativos, el modelo de gestión operativa que se aplica está relacionado con las falencias de control detectadas tanto en los responsables de cada departamento y en las obligaciones no cumplidas por el personal operativo. Por otra parte, López, Rodríguez, & Trujillo(2021), al evaluar el efecto de la gestión operativa en la competitividad de las microempresas del sector pesquero de la ciudad de Piura, pudo determinar que la gestión operativa influye en un 22.4% sobre la competitividad empresarial, de allí radica la importancia en el mejoramiento de la misma como parte del proceso de alcance del éxito empresarial.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Invertir en conocimientos produce  
siempre los mejores beneficios.

*Benjamin Franklin*

## 5.1. CONCLUSIONES

- Dentro de las principales deficiencias en la gestión operativa dentro en el Departamento de Desarrollo Social del Proyecto Época Dorada del GAD provincial de Los Ríos, se pudo apreciar que a pesar de que contar con los recursos necesarios, existe un alto grado de desconocimiento, sobre la gestión operativa, se dejan actividades pendientes, lo que incide en el cumplimiento de ejecución e incluso afecta en la elaboración de informes mensuales sobre las actividades, así como de control interno.
- Hay un alto nivel de satisfacción por parte de los beneficiarios en cuanto al desarrollo del proyecto, por lo que la mayoría está asistiendo al proyecto, esto se debe que reciben buen trato, los colaboradores atienden sus necesidades, sin embargo, una quinta parte de los beneficiarios no conoce los servicios que se ofertan en el proyecto Época Dorada, esto se debe a la articulación y coordinación entre los coordinadores a cargo por cantón.
- Los beneficiarios en su mayoría califican como muy bueno la calidad de los servicios del proyecto, evidenciándose que los colaboradores cumplen con la operatividad de gestión brindando un servicio de calidad, sin embargo, existe un porcentaje que no está satisfecho y esto se debe porque hace falta coordinar actividades entre todos los colaboradores y fidelizar a los beneficiarios.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Se sugiere evaluar periódicamente la calidad de los servicios que se ofertan dentro del proyecto Época Dorada, de manera que se pueda constituir un proceso de mejora continua con la finalidad de potenciar la satisfacción de los beneficiarios.
- Se recomienda implementar un sistema de control interno de acuerdo a las características del Departamento de Desarrollo Social del Proyecto Época Dorada del GAD provincial de Los Ríos como parte de un proceso integral que permite dar solución a las principales deficiencias y potenciar los puntos positivos.
- Se sugiere desarrollar planes de capacitación enfocadas en el incremento del conocimiento de los beneficiarios sobre los servicios del proyecto Época Dorada, con la finalidad de que estos puedan aplicar y aprovechar todos los servicios en miras del mejoramiento de su calidad de vida.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, F. (2018). la gestión operativa y la ejecución presupuestaria de ventas de los operadores logísticos de la zona centro en el sector de telecomunicaciones. Universidad Técnica de Ambato. Ambato-Ecuador. 167 p.
- Alarcón, M. (2016). El clima organizacional y el desempeño del personal administrativo del GAD Municipal del cantón Pastaza. Universidad Regional Autónoma de Los Andes “UNIANDES”. Puyo-Ecuador. 114 p.
- Alcívar, C., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). El reto de la gestión de calidad en las IES públicas del Ecuador Caso: Universidad de Cuenca. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía 4(1): 97-124.
- Alvarez-Cervantes, M. (2016). El poder de la gestión de proyectos en la cultura organizacional. Revista Ciencias Estratégicas 24: 345-363.
- Arboleda, R. (2020). Propuesta para la gestión operativa y logística del mantenimiento preventivo de las máquinas recicladoras de residuos sólidos en la empresa Avanti Clair. Universidad EAN. Bogotá-Colombia. 141 p.
- Arrieta-Posada, J. (2018). La Administración de Operaciones y su papel central de toda organización. Revista Universidad EAFIT 18(127): 18-27.
- Atienza, X., & Barrezuela, N. (2018). Propuesta de mejora en gestión operativa aplicado a empresa Marian Fashion. Universidad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador. 108 p.
- Bueno, A., & Jácome, M. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en organizaciones. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía 612): 334-365.
- Campos, V. (2016). Desarrollo empresarial. Obtenido de [http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/content/documento.aspx?params=h4siaaaaaaeamtmsbfljtaasnjymttbluoulm\\_dxbiwmds0nda1oqqgzaput-ckhlqaptwmjocsoatu0z-tuaaaa=wke](http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/content/documento.aspx?params=h4siaaaaaaeamtmsbfljtaasnjymttbluoulm_dxbiwmds0nda1oqqgzaput-ckhlqaptwmjocsoatu0z-tuaaaa=wke)
- Cañas, S. (2015). Gestión operativa y su incidencia en la rentabilidad de la hacienda agrícola “Laurita” del cantón La Maná, provincia del Cotopaxi año 2014: Modelo de gestión operativa. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo-Ecuador. 172 p.
- Chancay, R., & Delgado, M. (2015). Gestión operativa de restaurantes para el mejoramiento de los servicios gastronómicos en la parroquia Calceta de la

provincia de Manabí. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Calceta-Manabí. 109 p.

- Delfin, F., & Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento & Gestión* 40: 184-202 pp.
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium* (39): 19-36.
- Fajardo, E., Córdoba, L., & Enciso, J. (2016). Calidad de vida en adultos mayores: reflexiones sobre el contexto colombiano desde el modelo de Schalock y Verdugo. *Comunidad y Salud* 14(2): 33-41.
- Figuerola, H. (2014). Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana. *Revista Económicas CUC* 35(1): 61-78.
- Galán, E., & Pérez, J. (2019). Evaluación de la gestión operativa de la empresa comercial lambayecana Inversiones J&E SAC para mejorar su eficiencia a través de un modelo de Balanced Scorecard en los años 2015-2017. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo-Perú. 94 p.
- Gaona, M. (2012). Gestión operativa de las haciendas bananos Hoyos Cobo y su incidencia en la rentabilidad, periodo contable año 2012. Universidad Técnica de Cotopaxi. La Maná-Ecuador. 163 p.
- García, J., Durán, S., Parra, M., & Márceles, V. (2017). Dirección estratégica del talento humano para el fomento de valores en los cuerpos policiales venezolano. *Revista Espacios* 38(32): 16-28.
- García, M., Sánchez, D., & Román, R. (2019). Envejecimiento y estrategias de adaptación a los entornos urbanos desde la gerontología ambiental. *Estudios Demográficos y Urbanos* 34(1): 101-128.
- Garibaldi, C. (2017). Diseño de un modelo de gestión operativa institucional como mejoramiento de la calidad y equidad de la educación media en la provincia de manabí - cantón santa Ana. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-Perú. 109 p.
- Hasle, P., Uhrenholdt, C., & Hansen, D. (2021). Integrating operations management and occupational health and safety: A necessary part of safety science! *Safety Science* 139: e105247.
- Jain, P., & Aggarwal, V. (2017). The effect of perceived service quality on customer satisfaction and customer loyalty in organized retail chains. *Amity Business Review* 18(2): 77-89.

- Lamos, H., Aguilar, K., & Acosta, R. (2019). OR/MS research perspectives in disaster operations management: a literature review. *Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia* (91): 43-59.
- León, Y. (2016). *La empresa*. Obtenido de <https://es.calameo.com/books/0017964563c3a926178b6>.
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa* 18(30): 33-54.
- López, J., & Garza, M. (2019). Las prácticas de gestión empresarial, innovación y emprendimiento: factores influyentes en el rendimiento de las firmas emprendedoras. *Nova scientia* 11(22): 357-383.
- López, R., Rodríguez, L., & Trujillo, G. (2021). La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las microempresas del sector pesquero de la ciudad de Piura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 5(1): 485-496.
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de las Ciencias* 4(4): 206-240.
- Michna, A. (2018). The mediating role of firm innovativeness in the relationship between knowledge sharing and customer satisfaction in SMEs. *Engineering Economics* 29(1): 93-103.
- Mora, E., Vera, M., & Melgarejo, Z. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Estudios Gerenciales* 31(134): 79-87.
- Moreno, A. (2015). Incidencia de la Actividad Física en el adulto mayor. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte* 5(19): 222-237.
- Murali, S., Pugazhendhi, S., & Muralidharan, C. (2016). Modelling and investigating the relationship of after sales service quality with customer satisfaction, retention and loyalty - A case study of home appliances business. *Journal of Retailing and Consumer Services* 30(1): 67-83.
- Navarro, O., Ferrer, W., & Burgos, O. (2018). La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas. *Universidad y Sociedad* 10(2): 171-174.

- Nogueira, D., Asato, O., & Yastami, F. (2020). Manufacturing operational management modeling using interpreted Petri nets. *Gestão & Produção* 27(2): e3920.
- Ormaza-Rodríguez, S., Reyes-Reinoso, J., Cepeda-Luna, F., & Torres-Palacios, M. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía* 5(3): 600-621.
- Pardo, C., & Díaz, O. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. *Suma de Negocios* 5(11): 39-48.
- Pastor, B., & Quiñones, C. (2018). Propuesta de mejora de la gestión operativa de la empresa “CQM Asesores y Corredores de Seguros” mediante el Balanced Scorecard para el año 2016. Universidad Andina de Cusco. Cusco-Perú. 93 p.
- Pedraza, N., & Bernal, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Revista Espacios*. Vol. 39 (N° 13) , pág. 16.
- Ramírez, I. (2016). Gestión operativa y su incidencia en la reducción de pérdidas de energía eléctrica de CNEL-EP en la Unidad de Negocios de la provincia de Los Ríos, período 2014-2015. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo-Ecuador. 93 p.
- Ravello, M., & Sifuentes, E. (2018). Rediseño de procesos en la gestión operativa de la empresa moviliza Perú S.A.C. – Trujillo, 2018. Universidad Privada del Norte. Trujillo-Perú. 147 p.
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica* 31(4): 221-232.
- Sánchez, D., Adame, L., & Rodríguez, V. (2018). Paisaje natural y envejecimiento saludable en el lugar: el caso del Parque Nacional Cumbres de Monterrey (México). *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles* 76: 20-51.
- Schalock, R., & Verdugo, M. (2018). Quality of life: from concept to application in the field of intellectual disabilities. *Evaluation and program Planning* (31): 181-190.
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT* 15(2): 85-101.

- Torres, I. (2019). El Sistema de Gestión y sus componentes: estratégico, táctico y operacional. *Compendium* 22(42): 1-6.
- Urquiza, S., López, K., & Sandoval, B. (2019). Software estadístico para el cálculo de la muestra y los tipos de muestreo. *FIMAQ* 3(1): 10-23.
- Verdugo, M., Navas, P., Gómez, L., & Schalock, R. (2012). The concept of quality of life and its role in enhancing human rights in the field of intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research* 57(11): 1036-1045.

## ANEXOS

### Anexo 1. Reporte de similitud y/o plagio académico (Urkund)

Quevedo, 3 de mayo del 2022

Ing.  
Roque Vivas Moreira  
DECANO DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UTEQ  
Presente.-

De mis consideraciones:

La suscrita, **Ing. Nelly Narcisa Manjarrez Fuentes, PhD**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en calidad de Director del Proyecto de Investigación titulado **“GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL PROYECTO” ÉPOCA DORADA” DEL DEPARTAMENTO GESTIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RÍOS AÑO 2021”**, previo a la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública, perteneciente a la **Ing. Gabriela Jahaira Chevez Vélez**, portadora de la cédula de ciudadanía No. 171654992-6, CERTIFICA: el cumplimiento de los parámetros establecidos por la SENESCYT, y se evidencia el reporte de la herramienta de prevención de coincidencia y/o plagio académico (URKUND) con un porcentaje de coincidencia del 4 %.

**Original**

---

**Document Information**

---

Analyzed document	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ING. GABRIELA JAHAIRA CHEVEZ VÉLEZ.pdf (D135369706)
Submitted	2022-05-03T19:43:00.0000000
Submitted by	Nelly Manjarrez
Submitter email	nmanjarrez@uteq.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	nmanjarrez.uteq@analysis.orkund.com



Firmado electrónicamente por:  
**NELLY NARCISA  
MANJARREZ  
FUENTES**

---

Ing. Nelly Narcisa Manjarrez Fuentes, PhD  
**Directora del Proyecto de Investigación**

Anexo 2. Modelo de encuesta aplicada al personal técnico-administrativo del proyecto  
Época Dorada

**GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL  
PROYECTO" ÉPOCA DORADA" DEL DEPARTAMENTO GESTIÓN DE DESARROLLO  
SOCIAL DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RÍOS AÑO 2021**

**ENCUESTA PARA EL PERSONAL TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DEL PROYECTO  
ÉPOCA DORADA**

**1) ¿Conoce usted lo que es la gestión operativa?**

Si ( )

No ( )

Parcialmente ( )

**2) ¿Por qué motivos considera que existe trabajo pendiente por mes en el proyecto?**

El responsable designa otras actividades ( )

Mala elección de las ordenes de trabajo ( )

Los clientes no cumplen con los requerimientos ( )

Se dejen pendientes actividades ( )

Se cumplen todas las actividades ( )

**3) ¿Se elabora algún reporte mensual, sobre las actividades que se han cumplido dentro del  
proyecto?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Ocasionalmente ( )

Casi nunca ( )

Nunca ( )

**4) ¿De qué manera valoraría la gestión operativa dentro del proyecto?**

Muy buena ( )

Buena ( )

Regular ( )

Mala ( )

Muy mala ( )

**5) ¿Se realiza un control interno de los procedimientos en el proyecto?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Ocasionalmente ( )

Casi nunca ( )

Nunca ( )

**6) ¿Se proveen los recursos necesarios para el alcance de las metas del proyecto?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Ocasionalmente ( )

Casi nunca ( )

**GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL PROYECTO "ÉPOCA DORADA" DEL DEPARTAMENTO GESTIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RÍOS AÑO 2021**

---

**7) ¿En qué grado considera usted que la gestión operativa condiciona la calidad el servicio?**

Muy alto ( )

Alto ( )

Regular ( )

Bajo ( )

Muy bajo ( )

**8) ¿Cree usted que una mala gestión operativa llevaría el proyecto al fracaso?**

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indiferente ( )

En de acuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**9) ¿Considera que al mejorar la gestión operativa se puede fidelizar a los beneficiarios hacia el proyecto?**

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indiferente ( )

En de acuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

### Anexo 3. Modelo de encuesta aplicada a los beneficiarios del proyecto Época Dorada

**GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL  
PROYECTO "ÉPOCA DORADA" DEL DEPARTAMENTO GESTIÓN DE DESARROLLO  
SOCIAL DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RÍOS AÑO 2021**

---

**ENCUESTA PARA LOS BENEFICIARIOS DEL PROYECTO ÉPOCA DORADA**

**1. ¿Se siente satisfecho con los beneficios del proyecto**

Si ( )

No ( )

Parcialmente ( )

**2. ¿Considera que los colaboradores del proyecto atienden sus necesidades?**

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indiferente ( )

En de acuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**3. ¿Está de acuerdo en seguir asistiendo a las actividades del proyecto?**

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indiferente ( )

En de acuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**4. ¿Recibe un buen trato por parte de los responsables del proyecto?**

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indiferente ( )

En de acuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**5. ¿Conoce usted todos los servicios que forman parte del proyecto**

Completamente ( )

Parcialmente ( )

No conoce ( )

**6. ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios del proyecto?**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

Muy malo ( )

Anexo 4. Personal técnico-administrativo del proyecto Época Dorada



Anexo 5. Socialización de las actividades a realizarse en el proyecto Época Dorada



Anexo 6. Elaboración de material didáctico



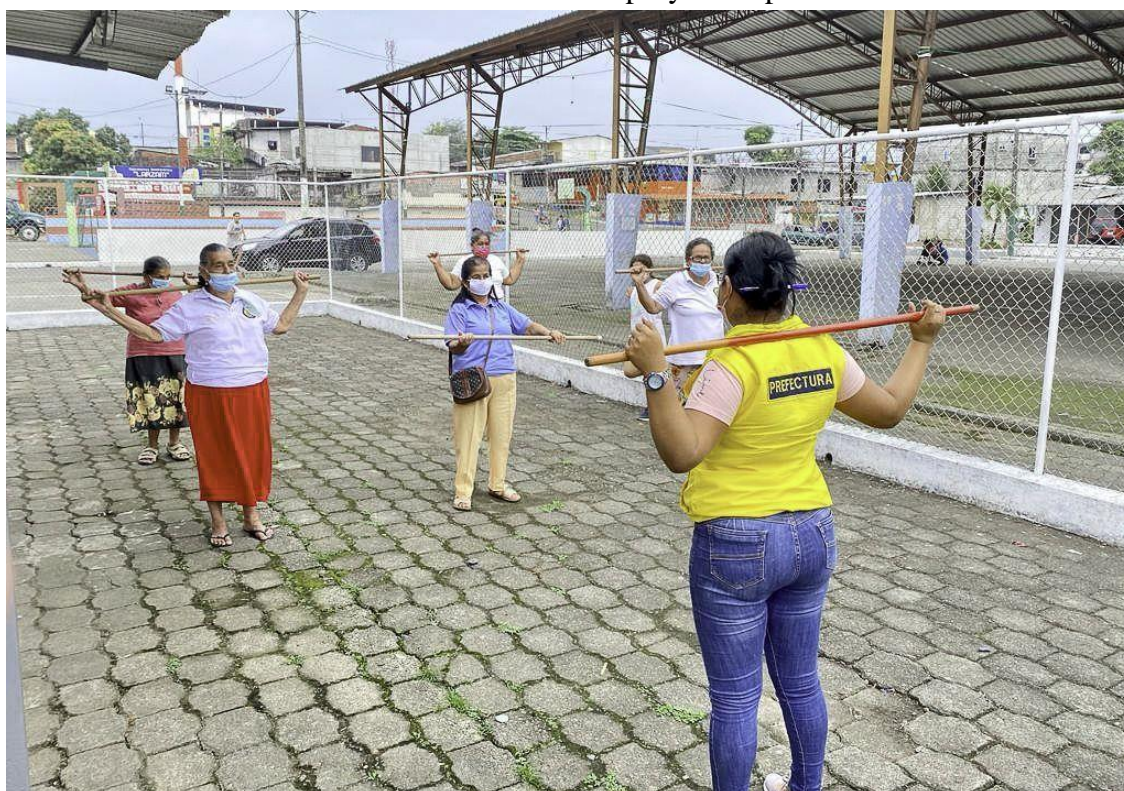
Anexo 7. Elaboración de manualidades por parte de los beneficiarios



Anexo 8. Elaboración de adornos navideños por parte de los beneficiarios



Anexo 9. Actividades de recreación física en el proyecto Époqa Dorada



Anexo 10. Cierre de sesión de trabajo con los beneficiarios



Anexo 11. Asistencia de los colaboradores en las manualidades a los beneficiarios



Anexo 12. Encuesta situacional a los beneficiarios del proyecto

