



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

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

TEMA:

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA DIRECCIÓN DE
EMPRESARIADO Y FORTALECIMIENTO ECONÓMICO DEL GAD DE
QUEVEDO, PRIMER SEMESTRE 2024

AUTOR:

ING. D ALEMBER JAMIL RODRÍGUEZ PACHECO

DIRECTORA:

ING. SANDRA CECILIA MUÑOZ MACIAS M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2025

CERTIFICACIÓN

Ing. Sandra Muñoz Macias, Msc., en calidad de directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICA:

Que el ING. D ALEMBER JAMIL RODRÍGUEZ PACHECO, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO ECONÓMICO DEL GAD DE QUEVEDO, PRIMER SEMESTRE 2024”, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 23 de diciembre de 2024



Firmado electrónicamente por:
SANDRA CECILIA
MUNOZ MACIAS

Ing. Sandra Muñoz Macias, M.Sc.
DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUTORÍA

Yo, ING. D ALEMBER JAMIL RODRÍGUEZ PACHECO, con C.I. 120491835-1 declaro ser autor del proyecto de investigación titulado “**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO ECONÓMICO DEL GAD DE QUEVEDO, PRIMER SEMESTRE 2024**”. Es de exclusiva autoría y extiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, hacer uso del documento como material académico y de consulta.



ING. D ALEMBER JAMIL RODRÍGUEZ PACHECO

DEDICATORIA

A Dios, fuente de luz y fortaleza, quien ilumina mi camino hacia el bien y me inspira a seguir adelante, incluso en los momentos más desafiantes. A mis padres, cuyo legado de valores como la responsabilidad y la perseverancia ha sido el pilar que sostiene mis sueños y metas profesionales. A mi esposa, cuyo amor incondicional y apoyo constante me han brindado la paz y fuerza necesarias para afrontar cada etapa de mi vida, siempre con comprensión y aliento. A mi hija, quien, con su amor y ternura, me recuerda cada día la importancia de lo verdaderamente esencial, siendo su presencia una fuente constante de motivación. Y a mi hermana, por confiar en mí desde el primer día, por su fe inquebrantable y por estar a mi lado, siempre brindándome su apoyo sin condiciones. A todos ustedes, mi eterno agradecimiento, porque sin su amor y confianza, este logro no habría sido posible.



ING. D ALEMBER JAMIL RODRÍGUEZ PACHECO

AGRADECIMIENTO

Al llegar al final de esta etapa tan significativa de mi viaje académico, siento una profunda gratitud por todo el apoyo, la paciencia y la orientación que he recibido a lo largo de este proceso. En primer lugar, quiero agradecer a mi familia. A mis padres, Vicente y Nancy, cuyo amor y sabiduría siempre me han impulsado a seguir mis sueños y a emprender este nuevo camino, confiando en mi capacidad y motivándome a lo largo de todo este trayecto. A mi esposa, Karen, y a mi hija, Amahia, por su amor incondicional, su constante apoyo y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles. Su presencia ha sido mi mayor fortaleza, su aliento, mi motor para seguir adelante. A mi hermana, Sally, por estar siempre presente, pendiente de esta nueva etapa de mi vida, ofreciéndome su apoyo y cariño en cada paso del camino.

A mis compañeros de clases, por crear un ambiente colaborativo y estimulante, que ha enriquecido mi experiencia y me ha permitido crecer tanto profesional como personalmente. Este viaje ha sido un desafío constante, pero también una fuente inagotable de aprendizajes y nada de esto habría sido posible sin el respaldo de todos ustedes, gracias desde el fondo de mi corazón.



ING. D ALEMBER JAMIL RODRÍGUEZ PACHECO

PRÓLOGO

El desarrollo económico y social de una comunidad está intrínsecamente ligado a la eficiencia con la que se gestionan sus recursos y capacidades operativas. En este contexto, el presente análisis se enfoca en la gestión operativa de la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Quevedo, una institución clave para el progreso local.

Quevedo, como epicentro de actividades económicas en la región, enfrenta el desafío de promover iniciativas que fortalezcan la competitividad, el desarrollo de emprendedores y la sostenibilidad económica de su población. Este estudio no solo busca identificar fortalezas y debilidades dentro de las operaciones de la Dirección, sino también proponer estrategias de mejora que permitan optimizar los procesos y maximizar el impacto en la comunidad.

El análisis aquí presentado tiene como objetivo brindar una perspectiva integral de la gestión operativa actual, basada en datos, observaciones y experiencias del entorno local. A lo largo de este documento, el lector encontrará una reflexión profunda sobre los retos enfrentados por la institución, así como oportunidades de mejora alineadas con los objetivos estratégicos del GAD de Quevedo.

Este trabajo pretende convertirse en una herramienta valiosa para los gestores públicos, los emprendedores locales y todos aquellos comprometidos con el desarrollo económico sostenible. Más allá de un diagnóstico, este análisis pretende ser un punto de partida para el cambio positivo, fomentando un espíritu de innovación y colaboración que fortalezca el tejido económico de Quevedo.



Firmado electrónicamente por:
**NANCY VANESSA
QUINALUISA MORAN**

Ing. Vanessa Quinaluisa Morán Msc.

RESUMEN

El presente trabajo asumió como objetivo general analizar la gestión operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Quevedo, durante el primer semestre del año 2024. Para ello, se empleó una metodología basada en una investigación descriptiva y exploratoria, con el uso de métodos inductivo, deductivo y analítico. La población estuvo conformada por 17 funcionarios de la Dirección y 324 emprendedores seleccionados de un total de 2.045 PYMES registradas en el cantón. Se utilizaron técnicas como entrevistas, encuestas y revisión documental, mientras que los instrumentos aplicados incluyeron guías de observación y cuestionarios. Los resultados evidenciaron que la gestión operativa presenta diversas limitaciones. Se identificaron problemas en la planificación estratégica, afectando la ejecución eficiente de los programas de emprendimiento. La asignación de recursos es insuficiente, lo que dificulta la implementación de iniciativas y el apoyo a los emprendedores. Además, la falta de procesos administrativos claros y la escasa capacitación del personal repercuten en la calidad del servicio y en la orientación brindada a los beneficiarios. Se observó también que la difusión de los programas es deficiente, lo que limita el acceso de los emprendedores a las oportunidades de financiamiento y formación. En conclusión, es necesario fortalecer la planificación, mejorar la asignación de recursos y establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para optimizar la gestión operativa y garantizar un mayor impacto en el ecosistema emprendedor de Quevedo.

Palabras clave: Gestión operativa, Emprendimiento, Financiamiento, Fortalecimiento económico.

ABSTRACT

The general objective of this paper was to analyze operational management in the Directorate of Entrepreneurship and Economic Strengthening of the Decentralized Autonomous Government (GAD) of Quevedo during the first half of 2024. To this end, a methodology based on descriptive and exploratory research was employed, using inductive, deductive, and analytical methods. The population consisted of 17 officials from the Directorate and 324 entrepreneurs selected from a total of 2,045 SMEs registered in the canton. Techniques such as interviews, surveys, and document review were used, while the applied instruments included observation guides and questionnaires. The results showed that operational management presents several limitations. Problems in strategic planning were identified, affecting the efficient execution of entrepreneurship programs. Insufficient resource allocation hampers the implementation of initiatives and support for entrepreneurs. Furthermore, the lack of clear administrative processes and limited staff training impact the quality of service and the guidance provided to beneficiaries. It was also observed that program dissemination is poor, limiting entrepreneurs' access to financing and training opportunities. In conclusion, it is necessary to strengthen planning, improve resource allocation, and establish monitoring and evaluation mechanisms to optimize operational management and ensure a greater impact on Quevedo's entrepreneurial ecosystem.

Keywords: Operational management, Entrepreneurship, Financing, Economic strengthening.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. Problema General	4
1.3.2 Problemas Específicos	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5. OBJETIVOS	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5
1.6. JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	8
2.1.1. Gestión.....	8
2.1.2. Gestión Operativa	8
2.1.3. Dirección.....	9
2.1.5. Emprendedor.....	10
2.1.6. Fortalecimiento Económico.....	11
2.1.7. Planificación	12
2.1.8. Planificación Estratégica.....	13
2.1.9. Entidad Pública	13
2.1.10. Desarrollo Económico	14
2.1.11. Participación Ciudadana	15
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	16
2.2.1. Importancia de la Gestión Operativa en el Sector Público	16
2.2.2. Elementos Fundamentales de la Gestión Operativa.....	16
2.2.3. Modelos de Gestión Operativa	17
2.2.4. La Gestión Operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local.....	17

2.2.5. El Papel del Emprendimiento en el Desarrollo Económico Local	18
2.2.6. Políticas de Fomento al Emprendimiento	19
2.2.7. La Gestión Pública del Emprendimiento	19
2.2.8. La Gestión de Recursos Humanos en la Dirección de Emprendimiento	21
2.2.9. Programas y Proyectos de Apoyo al Emprendimiento	21
2.2.10. Sostenibilidad Financiera de los Programas de Apoyo al Emprendimiento ...	22
2.2.11. Gestión de la Calidad en los Servicios de Apoyo al Emprendimiento	23
2.2.12. Innovación en la Gestión pública del Emprendimiento	24
2.2.13. Ecosistemas de Emprendimiento	24
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	25
2.3.1. Fundamentación Legal de la Gestión Operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico del GAD de Quevedo	25
CAPÍTULO III	28
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.1.1. Investigación Descriptiva	29
3.1.2. Investigación Exploratoria	29
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	30
3.2.1. Método Inductivo	30
3.2.2. Método Deductivo	30
3.2.3. Método Analítico	30
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	31
3.3.1. Población y muestra	31
3.3.1.1. Población.	31
3.3.1.2. Muestra.	32
3.3.2. Técnicas de la Investigación	33
3.3.2.1. Entrevista.	33
3.3.2.2. Encuesta.	33
3.3.3. Instrumentos de Investigación	33
3.3.3.1. Guía de observación	33
3.3.3.2. Cuestionario.	33
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	34
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	34
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	35
CAPÍTULO IV	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
4.1. SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO ECONÓMICO LOCAL DEL GAD DE QUEVEDO.	37
4.1.1. Discusión del Resultado 1	40

4.2. PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y EMPRENDEDORES SOBRE LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA.	41
4.2.1. Discusión del Resultado 2.....	61
4.3. INDICADORES PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO ECONÓMICO LOCAL.	62
4.3.1. Indicadores diseñados para optimizar la gestión operativa	63
4.3.1.1. Indicadores de Eficiencia Administrativa	63
4.3.1.2. Indicadores de Impacto de los Programas de Emprendimiento.....	64
4.3.1.3. Indicadores de satisfacción de los beneficiarios	65
4.3.1.4. Indicadores de Comunicación y Difusión.....	66
4.3.2. Criterios de Evaluación de Indicadores de Gestión Operativa	67
4.3.3. Discusión del resultado 3	68
CAPÍTULO V	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
5.1. CONCLUSIONES	71
5.2. RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población del estudio	31
Tabla 2 Entrevista aplicada a la Directora de la Dirección	37
Tabla 3 Indicadores de eficiencia administrativa.....	63
Tabla 4 Indicadores de impacto de los programas	64
Tabla 5 Indicadores de satisfacción de los beneficiarios	65
Tabla 6 Indicadores de comunicación y alcance de los programas	66
Tabla 7 Criterios de evaluación de indicadores de gestión operativa	67

ÍNDICE DE GRAFICAS

Figura 1 Recursos para cumplir con los objetivos de la Dirección.....	41
Figura 2 Procesos para la atención a los emprendedores.....	42
Figura 3 Reuniones periódicas para evaluación de proyectos	43
Figura 4 Objetivos claros y medibles	44
Figura 5 Capacitación necesaria del personal.....	45
Figura 6 Necesidades de los emprendedores	46
Figura 7 Indicadores para medir la eficiencia y eficacia	47
Figura 8 Canales de comunicación efectivos.....	48
Figura 9 Estrategias de innovación y mejora.....	49
Figura 10 Estrategias para procesos eficientes y efectivos.....	50
Figura 11 Servicios ofrecidos por la Dirección	51
Figura 12 Programas de apoyo al emprendimiento	52
Figura 13 Participación en algún programa de capacitación	53
Figura 14 Atención recibida.....	54
Figura 15 Iniciativas del GAD para mejorar el emprendimiento	55
Figura 16 Programas de fortalecimiento económico	56
Figura 17 Mejorar en la Dirección.....	57
Figura 18 Transparencia en la gestión de fondos y recursos	58
Figura 19 Accesibilidad de los programas y servicios ofrecidos por esta Dirección.....	59
Figura 20 Recomendación hacia la Dirección de Emprendimiento	60

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) desempeñan un papel crucial en las economías, pues de acuerdo con datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), las PYMES representan aproximadamente el 99% de todas las empresas y generan alrededor del 70% del empleo total en los países miembros (OCDE, 2024). Además, se estima que las PYMES contribuyen con más del 50% del Producto Interno Bruto (PIB) a nivel mundial.

En Ecuador, el emprendimiento es una actividad destacada en la economía nacional. Según el Global Entrepreneurship Monitor (GEM), la Tasa de Actividad Emprendedora Temprana (TEA) en el país es del 32,65% (aproximadamente unos 3,3 millones estuvieron involucrados en la creación y desarrollo de un negocio), siendo una de las más altas de América Latina (GEM, 2023), reflejando que aproximadamente un tercio de la población adulta se encuentra involucrada en la creación o gestión de nuevos negocios.

Por otra parte, el entorno empresarial en Ecuador presenta ciertos desafíos significativos, pues acorde con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en 2022 se registraron 846.617 empresas, de las cuales el 91,9% eran microempresas, el 6,2% pequeñas empresas y el 1,4% medianas empresas (INEC, 2024), tales entidades generaron un total de 2.816.116 plazas de empleo registrado, 116.770 más que el año anterior, pero a pesar de este crecimiento, muchas PYMES enfrentaron problemas relacionadas con la gestión operativa, como la falta de acceso a financiamiento y la escasa adopción de tecnologías digitales.

En el contexto local, el Centro de Emprendimiento de la Prefectura de Los Ríos busca impulsar proyectos innovadores en la zona norte de la provincia, ya que, por medio de asesorías y financiamiento, promueve la creación y consolidación de emprendimientos, gestionando apoyo con entidades financieras del sector público y privado (Merchán et al., 2018).

A pesar de la existencia de este centro de emprendimiento, su impacto ha sido limitado debido a la falta de interés ciudadano en aprovechar sus servicios, lo que se debe en parte, a la escasa difusión y promoción de sus beneficios, además, enfrenta retos en su gestión operativa, debido a que no cuenta con estrategias efectivas para atraer emprendedores ni consolidar su presencia en la comunidad y la ausencia de incentivos y capacitaciones, junto con un control interno aún en desarrollo, dificulta su capacidad para brindar un apoyo sólido y continuo (Burgos, Sinchi, Nieto, & Perez, 2023).

En este sentido, el objetivo principal del presente estudio es analizar la gestión operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Quevedo.

Por su parte, el presente trabajo está conformado por diversos capítulos los cuales se describen a continuación:

El **Capítulo I** da a conocer el marco contextual de la investigación, abarcando la contextualización y ubicación del problema, su estado actual, el planteamiento del problema principal y sus derivados, la delimitación del estudio, así como los objetivos generales y específicos, junto con la justificación correspondiente.

El **Capítulo II** desarrolla el marco teórico de la investigación, incorporando la fundamentación conceptual, teórica y legal, elementos esenciales para sustentar el estudio.

En el **Capítulo III**, se expone la metodología empleada en la investigación, detallando los métodos utilizados, la construcción metodológica del objeto de estudio, la población y muestra seleccionadas, las técnicas e instrumentos de investigación, el proceso de elaboración del marco teórico, la recolección de datos y su posterior procesamiento y análisis.

El **Capítulo IV** presenta los principales resultados obtenidos y la discusión correspondiente.

El **Capítulo V** sintetiza las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

Finalmente, el documento incluye las referencias bibliográficas y anexos pertinentes.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“La educación es el desarrollo en el hombre de toda
la perfección de que su naturaleza es capaz”

Immanuel Kant

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El cantón Quevedo se encuentra en la provincia de Los Ríos, en la región litoral de Ecuador. La ciudad de Quevedo, cabecera cantonal, está situada en una llanura atravesada por el río Quevedo, a una altitud de 74 metros sobre el nivel del mar, y posee un clima lluvioso tropical con una temperatura promedio de 25,2 °C. La Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local (DEFEL) del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Quevedo tiene su sede en el Centro Comercial La Quadra, local 47.

La DEFEL tiene como misión liderar procesos de capacitación, formación y fortalecimiento del desarrollo económico local, buscando impulsar iniciativas que fomenten el emprendimiento y la economía popular y solidaria en el contexto local. Sin embargo, durante el último periodo ha enfrentado desafíos asociados en su gestión operativa, afectando su capacidad para cumplir eficazmente con sus objetivos institucionales.

Adicional a ello la limitada coordinación con otras instituciones del ecosistema emprendedor también ha impedido la consolidación de alianzas estratégicas que de una u otra manera podrían potenciar el impacto de sus iniciativas y la falta de seguimiento a los beneficiarios de los programas de emprendimiento también ha sido un factor que ha reducido la efectividad de las acciones implementadas, lo que resalta la necesidad de optimizar los procesos internos de la dirección para mejorar su desempeño y su impacto en la economía local.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Las prácticas actuales de gestión operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local del GAD de Quevedo han presentado ciertas deficiencias que afectan la ejecución de sus programas, pues la falta de procesos bien estructurados y mecanismos claros de monitoreo ha generado dificultades en la asignación de recursos, reduciendo la capacidad de la dirección para atender a los emprendedores de manera eficiente, además la ausencia de estrategias efectivas para dar seguimiento a los beneficiarios ha impedido evaluar el impacto real de los proyectos impulsados.

Otro de los principales desafíos en la gestión operativa es la escasa coordinación con entidades del sector público y privado, lo que restringe las oportunidades de apoyo para los emprendedores y la falta de planificación estratégica y promoción de los programas ha reducido la participación de beneficiarios, afectando la efectividad de las iniciativas dirigidas al fortalecimiento económico, también se ha detectado la necesidad de capacitar de forma continua al personal, pues la falta de formación adecuada limita la calidad del asesoramiento y el acompañamiento que se brinda a los emprendedores.

Por lo tanto, para mejorar los indicadores de gestión operativa es necesario optimizar los procesos administrativos e incorporar herramientas que faciliten el análisis de la información. La digitalización y automatización de trámites permitirían una gestión más ágil, reduciendo tiempos y mejorando la transparencia en la administración de recursos. Fortalecer alianzas estratégicas con actores del ecosistema emprendedor facilitaría el acceso a financiamiento y oportunidades de crecimiento para los beneficiarios, impulsando un desarrollo económico más sólido y sostenible en el cantón.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿Cómo se evidencia la gestión operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Quevedo, durante el primer semestre del año 2024?

1.3.2 Problemas Específicos

¿Cómo se puede diagnosticar la situación actual de la gestión operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local del GAD de Quevedo?

¿Qué percepción tienen los funcionarios y emprendedores sobre la eficiencia de la gestión operativa, la accesibilidad a los programas de apoyo y la calidad del servicio brindado?

¿Cómo se pueden diseñar indicadores para optimizar la gestión operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación se la realizó según las siguientes delimitaciones:

CAMPO: Administración

ÁREA: Educación comercio y administración

LÍNEA: Administración, Comercio, Economía, Finanzas y Turismo

LUGAR: Gad del Cantón Quevedo

TIEMPO: Primer semestre 2024

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Analizar la gestión operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Quevedo, durante el primer semestre del año 2024.

1.5.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual de la gestión operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local del GAD de Quevedo.

Examinar la percepción de los funcionarios y emprendedores sobre la eficiencia de la gestión operativa.

Diseñar indicadores para optimizar la gestión operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local.

1.6. JUSTIFICACIÓN

El fortalecimiento del emprendimiento es un pilar sustancial para el desarrollo económico, debido a que permite la generación de empleo y la dinamización de los sectores productivos. En este escenario la DEFEL desempeña un papel fundamental en la promoción y apoyo a los emprendedores, brindando capacitación, financiamiento y asesoría técnica.

A nivel social, el proyecto contribuye a identificar las deficiencias en la gestión operativa y su impacto en la comunidad, por lo que un sistema de apoyo eficiente permite ampliar el acceso a oportunidades para pequeños y medianos emprendedores, fortaleciendo la economía local. Por tanto, mejorar los procesos administrativos y

optimizar los recursos disponibles facilita que más ciudadanos se beneficien de los programas de fortalecimiento económico, promoviendo la estabilidad financiera y reduciendo la informalidad en el sector productivo.

Desde un nivel institucional, el estudio permite valorar las condiciones actuales de la administración referente a los programas de emprendimiento y su impacto en la distribución de los recursos, de modo que la información obtenida sirve como base para mejorar la eficiencia operativa, optimizar la planificación y fortalecer la articulación con otras entidades del sector público y privado.

Como un enfoque académico, el trabajo aporta conocimiento sobre la administración de programas de emprendimiento en instituciones gubernamentales, ya que al analizar los desafíos operativos de esta entidad permite comprender la influencia de la gestión pública en el desarrollo económico local, además esta investigación sirve como referencia para exploraciones en el ámbito de la administración pública y la planificación estratégica en gobiernos locales, facilitando el desarrollo de modelos de gestión más eficientes.

En lo que corresponde a términos prácticos, la evaluación de la gestión operativa permite conocer de manera minuciosa cuáles han sido las principales barreras en la administración de los programas de emprendimiento. Asimismo, el estudio facilita la identificación de áreas de mejora que contribuyen a la sostenibilidad de los programas de apoyo al emprendimiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“El éxito no es definitivo, el fracaso no es fatal: es el coraje para continuar lo que cuenta”

Winston Churchill

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión

La gestión es la actividad realizada dentro de una organización para mejorar su capacidad de alcanzar objetivos. Implica la administración del personal, la optimización de procesos, la implementación de innovaciones y el desarrollo de estrategias alineadas con las necesidades de la empresa (Bravo & Loor, 2024).

La gestión es la combinación de múltiples disciplinas, como calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo, que tiene el propósito de mejorar el desempeño organizacional y cumplir con normativas internas y externas, breves palabras la gestión busca eficiencia operativa y sostenibilidad (León & Miranda, 2024).

En conclusión, la gestión se entiende como un conjunto de acciones y estrategias destinadas a mejorar el desempeño y alcanzar objetivos dentro de una organización. Mientras que Atienza y Barrezueta se centran en la optimización interna y la innovación, León enfatiza la integración de diversas áreas para lograr eficiencia y sostenibilidad.

2.1.2. Gestión Operativa

La gestión operativa es un modelo que abarca tareas y procesos orientados a mejorar las organizaciones, con el objetivo de incrementar la capacidad en la consecución de propósitos, objetivos y metas a nivel operativo. Este enfoque incluye la gestión de procesos de producción, distribución, aprovisionamiento, así como la administración de recursos humanos y financieros (Rodríguez y Castro, 2023)

Bueno y Jácome (2021) consideran la gestión de operaciones es la coordinación sistematizada de los procesos organizacionales para transformar las necesidades de los

clientes en productos o servicios finales. Este proceso implica la planificación, organización y control de las operaciones para garantizar la eficiencia y eficacia en la entrega de valor al cliente.

Se entiende que la gestión operativa es el conjunto de procesos y actividades orientados a la eficiencia en la ejecución de tareas dentro de una organización, de modo que su objetivo principal es garantizar que los recursos sean utilizados de manera óptima para alcanzar metas estratégicas y operativas.

2.1.3. Dirección

Es el proceso mediante el cual las organizaciones analizan su entorno y recursos internos para formular, implementar y evaluar estrategias que les permitan alcanzar sus objetivos y mejorar su competitividad en el mercado. Este proceso implica la toma de decisiones integrales que afectan a toda la organización, considerando factores como la innovación, la adaptación al cambio y la sostenibilidad (Zayas & Parra, 2020).

La dirección es la capacidad de los líderes organizacionales para influir en sus colaboradores, establecer metas claras, diseñar planes de acción efectivos y motivar al equipo de trabajo, con el fin de lograr un desempeño óptimo y el cumplimiento de los objetivos corporativos en entornos dinámicos y competitivos (Peralta, Cervantes, & Salgado, 2020).

Se comprende que la dirección es el pilar que sostiene la ejecución estratégica dentro de una organización. No solo implica la toma de decisiones clave, sino también la capacidad de liderazgo para alinear esfuerzos, motivar equipos y garantizar que las metas se cumplan de manera efectiva.

2.1.4. Emprendimiento

El emprendimiento se refiere al proceso mediante el cual individuos o grupos identifican oportunidades y crean nuevas iniciativas para satisfacer necesidades del mercado, generando valor económico y social. Es la concepción de una empresa en edad temprana que requiere diversos insumos para su adecuado desarrollo, destacando la importancia del acompañamiento y los recursos económicos para su consolidación (Heredia, 2020).

Por otro lado, Orellana, et al (2024) consideran el emprendimiento como un proceso de construcción y transformación de instituciones o sistemas que resuelven problemas sociales. Este proceso implica la innovación y adaptación para satisfacer las necesidades de la comunidad, resaltando el papel esencial de los emprendimientos exitosos en la gestión económica y el crecimiento.

A juicio propio el emprendimiento es un pilar fundamental para el desarrollo económico y social. No se limita solo a la creación de empresas, sino que representa un proceso de innovación y adaptación para identificar oportunidades y generar soluciones que aporten valor. Más allá del beneficio económico, los emprendimientos exitosos tienen un impacto positivo en la comunidad, resolviendo problemas y fomentando el crecimiento.

2.1.5. Emprendedor

Es una persona que identifica una oportunidad en el mercado y decide transformarla en un proyecto empresarial, asumiendo los riesgos financieros, estratégicos y personales que conlleva. Su principal objetivo es generar valor a través de soluciones

innovadoras que respondan a necesidades o problemáticas existentes, convirtiéndolas en negocios sostenibles y rentables (Murgeitio et al., 2021).

El emprendedor es un agente de cambio que busca generar valor a través de la creación de productos, servicios o modelos de negocio innovadores. No solo se enfoca en la rentabilidad, sino que también contribuye al desarrollo de su comunidad, fomentando empleo y crecimiento económico. Su éxito depende de su liderazgo, toma de decisiones y habilidad para gestionar recursos, así como de su compromiso con la mejora continua y la sostenibilidad en un entorno competitivo (Vargas et., al 2020).

Se comprende que el emprendedor es un visionario que identifica oportunidades y las transforma en negocios sostenibles, asumiendo riesgos financieros y estratégicos. Su objetivo no es solo la rentabilidad, sino también la innovación y el impacto en su comunidad, generando empleo y crecimiento económico.

2.1.6. Fortalecimiento Económico

El fortalecimiento económico es el proceso de consolidación y crecimiento de empresas, emprendimientos y sectores productivos mediante estrategias que aumentan su capacidad de generar ingresos, optimizar recursos y mejorar su competitividad en el mercado. Esto se logra a través de la innovación, el acceso a financiamiento, la mejora en la gestión administrativa y el desarrollo de talento humano (Vargas y Gallardo).

También se entiende como la creación de condiciones que permiten a individuos y comunidades mejorar su estabilidad financiera, reducir la pobreza y aumentar su calidad de vida. Esto incluye acceso a educación financiera, empleo digno, apoyo gubernamental y políticas que fomenten el desarrollo equitativo, asegurando una distribución justa de los recursos y oportunidades (Patiño y Rosales, 2021).

A opinión personal, el fortalecimiento económico es clave para el crecimiento sostenible de empresas y comunidades, mejorando su capacidad de generar ingresos y competitividad. Se basa en la innovación, el acceso a financiamiento, la gestión eficiente y el desarrollo del talento. Además, busca reducir la pobreza y mejorar la calidad de vida mediante educación financiera, empleo digno y políticas equitativas que garanticen oportunidades para todos.

2.1.7. Planificación

Es un proceso estratégico mediante el cual se definen objetivos, se establecen estrategias y se organizan recursos con el fin de alcanzar metas de manera eficiente. Implica la anticipación de escenarios, la toma de decisiones fundamentadas y la estructuración de un plan de acción que permita minimizar riesgos y optimizar resultados en cualquier ámbito, ya sea empresarial, gubernamental o personal (Moreno et al., 2021).

La planificación es una herramienta fundamental en la gestión que permite coordinar actividades y asignar recursos de forma ordenada para lograr un propósito específico. A través de este proceso, se establecen prioridades, se proyectan acciones a corto, mediano y largo plazo, y se diseñan mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los objetivos de manera efectiva y sostenible (Ramírez y Mora, 2024).

Desde una perspectiva propia, la planificación es una estrategia clave para organizar recursos y acciones con el fin de lograr objetivos de manera eficiente. Implica prever escenarios, tomar decisiones informadas y estructurar un plan que minimice riesgos y optimice resultados. Su importancia radica en la capacidad de coordinar esfuerzos, establecer prioridades y garantizar un desarrollo ordenado y sostenible en cualquier ámbito, ya sea empresarial, gubernamental o personal.

2.1.8. Planificación Estratégica

Se trata de un proceso sistemático mediante el cual una organización define su visión, misión y objetivos a largo plazo, estableciendo estrategias y acciones específicas para alcanzarlos. Este enfoque permite a las instituciones adaptarse a los cambios del entorno, optimizar sus recursos y mejorar su competitividad, garantizando un crecimiento sostenible y orientado a resultados (Correa y Dini, 2022).

Es una herramienta que permite a las organizaciones analizar su situación actual, anticipar escenarios futuros y diseñar un plan de acción alineado con sus propósitos y capacidades. Mediante este proceso, se identifican fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, facilitando la toma de decisiones y la implementación de estrategias que aseguren el éxito en un entorno dinámico y competitivo (Romero, et al., 2020)

Es un método que ayuda a las organizaciones a definir su rumbo a largo plazo, adaptándose a cambios y asegurando su crecimiento. A través de este proceso, analizan su situación actual, identifican riesgos y oportunidades, y diseñan estrategias concretas para alcanzar sus objetivos con eficiencia y sostenibilidad en un entorno competitivo.

2.1.9. Entidad Pública

Es una organización creada y administrada por el Estado con el propósito de gestionar bienes y servicios en beneficio de la sociedad. Estas entidades operan bajo normativas y regulaciones gubernamentales, y su financiamiento proviene de recursos públicos. Su función principal es garantizar el bienestar social, el desarrollo económico y la provisión de servicios esenciales como salud, educación, seguridad y obras públicas (De la Cruz y Quiñones, 2023).

Las entidades públicas son organismos que forman parte de la administración del Estado y tienen la responsabilidad de ejecutar políticas públicas, administrar recursos y prestar servicios a la ciudadanía. Pueden ser de ámbito nacional, regional o local, y su gestión está orientada a satisfacer necesidades colectivas, promoviendo la equidad, la eficiencia y la transparencia en el uso de los recursos públicos (Proaño y Quimis, 2023).

Se entiende que las entidades públicas son el brazo operativo del Estado para garantizar servicios esenciales y administrar recursos en beneficio de la sociedad. Su existencia responde a la necesidad de equidad y acceso universal a derechos fundamentales como salud, educación y seguridad. Sin embargo, su eficiencia depende de la transparencia y la correcta gestión de los fondos públicos, lo que en muchos casos representa un reto debido a la burocracia y posibles irregularidades.

2.1.10. Desarrollo Económico

Es el proceso mediante el cual una sociedad mejora su capacidad productiva, incrementa la calidad de vida de sus ciudadanos y fortalece sus instituciones económicas y sociales. Se manifiesta en el crecimiento del empleo, el aumento del ingreso per cápita, la diversificación de la economía y la reducción de la pobreza, permitiendo un progreso sostenible y equitativo a largo plazo (Cousin, 2019).

Es el conjunto de transformaciones estructurales que impulsan el crecimiento de la economía de un país o región, promoviendo la inversión, la innovación y la generación de oportunidades. Más allá del incremento en la producción y el consumo, este proceso implica mejoras en la educación, la infraestructura, la equidad social y el bienestar general de la población, garantizando un progreso sostenido y equilibrado (Rojas et al., 2020).

Se interpreta que es el motor que impulsa el bienestar de una sociedad, permitiendo no solo el crecimiento de la producción y el empleo, sino también la mejora en la calidad de vida y el fortalecimiento de sus instituciones. Va más allá de cifras y estadísticas; implica innovación, inversión y equidad, asegurando que el progreso no sea solo para unos pocos, sino para toda la población.

2.1.11. Participación Ciudadana

Es el proceso mediante el cual los ciudadanos intervienen de manera activa en la toma de decisiones, planificación y ejecución de políticas públicas que afectan su comunidad. A través de diversos mecanismos, como consultas, audiencias, mesas de diálogo y votaciones, se fomenta una gobernanza más democrática, transparente e inclusiva, garantizando que las necesidades y expectativas de la sociedad sean escuchadas y atendidas (Faz, et al, 2023).

La participación ciudadana es un derecho y una responsabilidad de los ciudadanos para influir en la gestión pública y en el desarrollo de su entorno. Permite fortalecer la relación entre el gobierno y la sociedad, promoviendo la corresponsabilidad en la construcción de soluciones y la mejora de servicios. Su objetivo es garantizar que las decisiones gubernamentales reflejen los intereses de la población y contribuyan al bienestar colectivo (Maldonado et al., 2022).

En conclusión, la participación ciudadana permite que las personas influyan en decisiones públicas, fortaleciendo la democracia y la transparencia. Es un derecho y una responsabilidad que garantiza que las políticas reflejen las necesidades reales de la sociedad, promoviendo soluciones colectivas y un gobierno más inclusivo.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Importancia de la Gestión Operativa en el Sector Público

Desde la perspectiva de la eficiencia y la calidad del servicio público, Burgos, et al (2023), indica que su importancia radica en la optimización de recursos, la mejora continua de procesos y la entrega de servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, contribuyendo así a la legitimidad y confianza en las instituciones gubernamentales.

Rodríguez (2022) indica que un entorno cada vez más complejo y cambiante, la gestión operativa en el sector público es fundamental para desarrollar la capacidad de adaptación e innovación de las organizaciones gubernamentales. Su importancia se manifiesta en la habilidad para implementar nuevas tecnologías, rediseñar procesos, y fomentar una cultura de mejora continua que permita responder eficazmente a las demandas ciudadanas y los desafíos sociales emergentes.

2.2.2. Elementos Fundamentales de la Gestión Operativa

Los elementos básicos de la gestión operativa incluyen planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y procesos de la organización para lograr objetivos específicos. La planificación implica definir objetivos y estrategias para alcanzarlos, teniendo en cuenta los recursos y las limitaciones disponibles. Organización se refiere a la organización eficiente de recursos y actividades. La dirección, por su parte, se centra en dirigir y motivar al personal, facilitando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva. Finalmente, el control es el proceso de monitorear las actividades para asegurar que sean consistentes con los objetivos establecidos (Bravo y Loor, 2024).

Otros elementos clave de la gestión operativa son la gestión de la calidad, la cual garantiza que los productos y servicios ofrecidos cumplan con los estándares deseados y cumplan con las expectativas del cliente. La gestión de la cadena de suministro se ocupa de planificar y controlar el flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto final al consumidor. Finalmente, el uso de tecnologías de la información permite optimizar procesos, mejorar la comunicación y facilitar la toma de decisiones (León, 2023).

2.2.3. Modelos de Gestión Operativa

Los modelos de gestión de operaciones, de acuerdo a Bayas (2023), son enfoques estructurados utilizados por las organizaciones para optimizar sus procesos y recursos en la producción de bienes y servicios. Estos modelos incluyen una variedad de metodologías y herramientas que tienen como objetivo mejorar la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente, adaptándose a las necesidades específicas de cada empresa.

La implementación de un modelo de gestión operativa puede afectar significativamente el desempeño general de una organización. Estos modelos proporcionan un marco para tomar decisiones estratégicas, asignar recursos y desarrollar la capacidad organizacional. Además, fomentan una cultura de mejora continua y colaboración entre equipos, permitiendo a las empresas adaptarse a un entorno dinámico y competitivo (Huertas, et al., 2020).

2.2.4. La Gestión Operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local

Intriago (2021), argumenta que la planificación estratégica en el sector público debe estar orientada a la creación de valor público y la satisfacción de las necesidades de

los ciudadanos. En este contexto, como lo indica Ordoñez y Rodríguez (2019), la Dirección debe establecer objetivos claros, metas medibles y estrategias coherentes que respondan a las particularidades del territorio y las demandas de la comunidad emprendedora. La planificación operativa, por su parte, traduce estos objetivos estratégicos en acciones concretas y programas específicos que pueden ser implementados y evaluados en el corto y mediano plazo.

Los procesos y procedimientos clave en la gestión operativa de la Dirección de Emprendimiento incluyen la identificación y selección de beneficiarios, la prestación de servicios de asesoría y capacitación, la gestión de fondos de apoyo al emprendimiento, y la coordinación interinstitucional. Estos procesos deben estar claramente definidos y documentados para garantizar su eficiencia y transparencia (Nieto et al., 2023).

2.2.5. El Papel del Emprendimiento en el Desarrollo Económico Local

Según Brodowicz (2024), es una fuente importante de creación de empleo en las comunidades locales. Las nuevas empresas no sólo crean empleos directos, sino que también pueden fomentar la creación de empleos indirectos a través de cadenas de suministro locales y servicios relacionados. Los nuevos empresarios pueden ofrecer oportunidades laborales a quienes los rodean, reduciendo la tasa de desempleo y mejorando los ingresos familiares. Esto, a su vez, contribuye a un mayor poder adquisitivo y un mayor consumo local, lo que impulsa la economía en general.

Es mediante el cual, los emprendedores suelen ser agentes de cambio e innovación, introduciendo nuevos productos, servicios o tecnologías en sus comunidades. Esta innovación no sólo mejora la oferta local, sino que también puede atraer inversión externa y crear un entorno más competitivo. Además, un ecosistema empresarial diverso

puede ayudar a que las economías locales sean más resilientes a las crisis económicas al reducir la dependencia de sectores específicos. La diversificación también fomenta un entorno en el que las empresas locales pueden prosperar, contribuyendo a un desarrollo económico más sostenible (Loor, et al.,2024).

2.2.6. Políticas de Fomento al Emprendimiento

De acuerdo con Cousin, et al. (2019) las políticas de promoción del emprendimiento son estrategias y actividades implementadas por gobiernos y organizaciones públicas para estimular la creación y desarrollo de nuevos negocios. Estas políticas pueden incluir una variedad de medidas, como simplificar los procedimientos administrativos, reducir los impuestos para las empresas emergentes, crear programas de capacitación y asesoramiento, así como el acceso a financiación en forma de préstamos, subvenciones o inversores

Por otra parte, Cota (2020), menciona que las políticas que promueven el emprendimiento tienden a centrarse en promover la inclusión social y la diversidad en el entorno empresarial, apoyando a grupos subrepresentados como las mujeres, los jóvenes y las minorías étnicas. También pueden implicar la creación de espacios de coworking, incubadoras y aceleradoras que faciliten el desarrollo de ideas y la cooperación entre emprendedores. En conjunto, estas iniciativas apuntan no solo a promover la creación de nuevas empresas, sino también a crear un entorno propicio que permita a los empresarios prosperar y contribuir al desarrollo sostenible de la economía local y nacional.

2.2.7. La Gestión Pública del Emprendimiento

González et al. (2022), argumentan que la innovación en el sector público no solo implica la introducción de nuevas tecnologías, sino también la transformación de

procesos, la creación de nuevos modelos de prestación de servicios y la redefinición de las relaciones con los ciudadanos y otros actores del ecosistema emprendedor. La Dirección de Emprendimiento debe fomentar una cultura de innovación que permita la experimentación y el aprendizaje continuo.

Según Romero, et al (2022), la gobernanza colaborativa permite abordar problemas complejos que ninguna organización puede resolver por sí sola. En el contexto del emprendimiento, esto implica establecer mecanismos de coordinación con otras entidades gubernamentales, instituciones educativas, cámaras de comercio, asociaciones empresariales y organizaciones de la sociedad civil para crear un ecosistema de apoyo integral al emprendedor.

La medición del desempeño y la evaluación de impacto son aspectos críticos de la gestión operativa en la Dirección de Emprendimiento. Por tanto, la importancia de establecer sistemas de monitoreo y evaluación que permitan medir no solo los productos de los programas, sino también sus resultados e impactos a largo plazo. Esto implica desarrollar indicadores clave de desempeño que reflejen tanto la eficiencia operativa como la efectividad de las intervenciones en términos de creación de empleo, generación de ingresos y desarrollo económico (Herruzo et al., 2019).

Nieto, et al (2023), proponen un modelo de creación y transferencia de conocimiento que puede ser aplicado en el contexto de las organizaciones públicas. La Dirección debe implementar sistemas y prácticas que permitan capturar, organizar y compartir el conocimiento generado a través de sus programas y servicios, facilitando el aprendizaje organizacional y la toma de decisiones basada en evidencia.

2.2.8. La Gestión de Recursos Humanos en la Dirección de Emprendimiento

Romero (2023) enfatiza la importancia de la capacitación continua y el desarrollo de talento en las organizaciones públicas, especialmente en áreas que requieren conocimientos especializados y actualizados como el emprendimiento y la innovación. La Dirección debe implementar programas de formación y actualización que permitan a su personal mantenerse al día con las últimas tendencias y mejores prácticas en el campo del desarrollo económico local.

La calidad en la prestación de servicios de apoyo al emprendimiento es un aspecto crucial de la gestión operativa. Herrera (2021), propone evaluar la calidad del servicio, considerando dimensiones como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Aplicar estos principios en el contexto de los servicios de apoyo al emprendimiento implica establecer estándares de calidad, implementar sistemas de monitoreo y evaluación, y fomentar una cultura de mejora continua dentro de la Dirección.

2.2.9. Programas y Proyectos de Apoyo al Emprendimiento

De acuerdo con Villareal y Roque (2022) los Programas y Proyectos de Apoyo al Emprendimiento son iniciativas encaminadas a fomentar y facilitar la creación y el desarrollo de nuevas empresas y start-ups. Estos programas pueden ser implementados por gobiernos, organizaciones no gubernamentales, instituciones educativas o empresas privadas y normalmente incluyen una variedad de recursos como capacitación, consultoría empresarial, acceso a financiación, creación de redes y espacios de trabajo colaborativos

De acuerdo a Grisales (2020) estos programas pueden dirigirse a sectores específicos o grupos demográficos específicos, como jóvenes emprendedores, mujeres emprendedoras o empresas de tecnología. Ejemplos de actividades que pueden realizar incluyen la organización de talleres, hackatones, incubadoras de empresas y concursos de presentación. Al apoyar el emprendimiento, no solo buscamos generar empleos y riqueza en las comunidades, sino también crear un entorno más dinámico y competitivo en el que las ideas innovadoras puedan prosperar y contribuir al desarrollo social y económico.

2.2.10. Sostenibilidad Financiera de los Programas de Apoyo al Emprendimiento

Solís, et al (2023) argumenta que las organizaciones públicas deben desarrollar estrategias de diversificación de fuentes de financiamiento y optimización de recursos para garantizar la continuidad y escalabilidad de sus intervenciones. Esto puede incluir la búsqueda de fondos de cooperación internacional, la implementación de modelos de recuperación de costos y la promoción de inversiones de impacto en el ecosistema emprendedor local.

La adaptabilidad y resiliencia de la gestión operativa son cruciales en un entorno económico y social cambiante. La pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de que las organizaciones públicas sean capaces de responder rápidamente a crisis y adaptar sus servicios a nuevas realidades. La resiliencia organizacional se basa en la capacidad de anticipar, responder y aprender de los eventos disruptivos. La Dirección de Emprendimiento debe desarrollar planes de contingencia y mecanismos de respuesta rápida que le permitan mantener y adaptar sus servicios en situaciones de crisis (Chávez y Gómez, 2019).

Medina et al. (2019) definen la transformación digital en el sector público como el uso de tecnologías digitales para rediseñar y mejorar los procesos, servicios y modelos de interacción con los ciudadanos. En el contexto de la Dirección de Emprendimiento, esto puede implicar la implementación de plataformas digitales para la prestación de servicios, el uso de análisis de datos para la toma de decisiones y la adopción de herramientas de colaboración en línea para mejorar la eficiencia operativa.

2.2.11. Gestión de la Calidad en los Servicios de Apoyo al Emprendimiento

La gestión de la calidad en los servicios de apoyo al emprendimiento se refiere a la organización y optimización de procesos, recursos y prácticas que garantizan que los servicios ofrecidos a emprendedores y empresas emergentes cumplan con altos estándares. Esto incluye identificar las necesidades y expectativas de los emprendedores, implementar protocolos para garantizar la satisfacción del cliente y monitorear continuamente los resultados (Armijos, et al., 2019).

De acuerdo con Silva et al. (2020) la gestión de la calidad también incluye la formación y el desarrollo del personal responsable de prestar estos servicios, así como la integración de herramientas tecnológicas que faciliten la recopilación y análisis de datos sobre la satisfacción del cliente y el desempeño del servicio. La retroalimentación continua y la adaptación a las condiciones cambiantes del mercado son esenciales para mantener la relevancia y eficacia de estos servicios de apoyo. En definitiva, una gestión de la calidad bien implementada no sólo beneficia a los emprendedores en su desarrollo, sino que también contribuye al desarrollo sostenible y a la competitividad del ecosistema empresarial en su conjunto.

2.2.12. Innovación en la Gestión pública del Emprendimiento

La innovación en la gestión del emprendimiento público se refiere a la introducción de nuevas ideas, métodos y enfoques dentro de la administración pública para fomentar y apoyar el desarrollo de iniciativas empresariales. Incluye tanto la creación de políticas públicas que faciliten la creación y desarrollo de empresas, como la implementación de programas y servicios que proporcionen recursos y asesoramiento a los emprendedores (Bravo y Loor, 2024).

Según manifiestan Bueno y Jácome (2021), es posible diseñar e implementar soluciones que respondan de manera integral a los desafíos que enfrentan los emprendedores, como el acceso al financiamiento, la capacitación y el fomento de la cultura emprendedora. Este enfoque participativo y multidisciplinario no sólo mejora la calidad de los programas y políticas, sino que también crea un entorno propicio para la creatividad y la innovación en el sector privado, contribuyendo así al desarrollo inclusivo y sostenible.

2.2.13. Ecosistemas de Emprendimiento

Los ecosistemas emprendedores son redes dinámicas y complejas que reúnen diversos actores y recursos que promueven la creación y el desarrollo de nuevos negocios. Estos ecosistemas incluyen emprendedores, inversores, mentores, instituciones educativas, agencias gubernamentales y empresas de apoyo, así como infraestructura esencial como incubadoras y aceleradoras. La interacción entre estos elementos es clave para facilitar el flujo de información, recursos y financiación, que impulse la innovación y el desarrollo de empresas emergentes (Marín y Cuartas, 2023).

Hume y Dadvinson (2021), señalan que la salud y eficacia de un ecosistema emprendedor se pueden medir por varios factores, como la diversidad de industrias, el acceso al capital, la existencia de redes de apoyo y la cultura emprendedora en una región. Un ecosistema sólido no solo apoya a las empresas emergentes, sino que también contribuye al desarrollo económico general, creando empleos y generando soluciones innovadoras a los problemas sociales. En resumen, los ecosistemas emprendedores desempeñan un papel clave en la transformación de ideas en una realidad empresarial significativa.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Fundamentación Legal de la Gestión Operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico del GAD de Quevedo

La gestión operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Quevedo se fundamenta en un marco legal robusto que abarca la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, y la Ordenanza del Sistema Integral de Protección de Derechos. A continuación, se analizan los principales artículos y su relevancia.

1. Constitución de la República del Ecuador

Artículo 3: Establece que son derechos fundamentales de las personas la libertad de asociación y el derecho al trabajo, lo que implica que el Estado debe promover el emprendimiento y el fortalecimiento económico como parte de su responsabilidad.

Artículo 280: Reconoce la economía popular y solidaria como un sector estratégico que fomenta la inclusión social y económica, indicando que el Estado debe facilitar su desarrollo.

La Constitución enfatiza la importancia del emprendimiento y el fortalecimiento económico local como pilares para alcanzar una sociedad más justa. Este marco legal impulsa a los GAD a crear políticas y programas que fomenten el desarrollo económico, garantizando derechos y promoviendo la participación ciudadana.

2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Artículo 1: Define la economía popular y solidaria como un modelo económico que busca satisfacer las necesidades de las personas y grupos en situación de vulnerabilidad.

Artículo 4: Establece el deber del Estado de promover y fortalecer la economía popular y solidaria mediante políticas públicas.

Esta ley brinda un marco normativo que respalda la gestión operativa de emprendimiento, resaltando la importancia de la cooperación y la solidaridad. El GAD de Quevedo puede implementar estrategias que alineen con este enfoque, fomentando la creación de cooperativas y asociaciones que beneficien a la comunidad.

3. Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado

Artículo 1: Establece los principios de libre competencia y el control de prácticas monopolísticas.

Artículo 15: Establece la obligación de las entidades públicas de promover condiciones de competencia leal en el mercado.

El GAD de Quevedo, al gestionar el emprendimiento, debe garantizar un entorno de competencia justa. Esta ley protege a los emprendedores locales contra prácticas desleales y fomenta un mercado equitativo, permitiendo que pequeñas y medianas empresas (pymes) puedan desarrollarse adecuadamente.

4. Ordenanza del Sistema Integral de Protección de Derechos

Artículo 3: Reconoce el derecho de todos los ciudadanos a acceder a recursos y oportunidades para el desarrollo económico.

Artículo 5: Promueve la inclusión social y el desarrollo integral de la población, especialmente de grupos vulnerables.

Esta ordenanza establece un enfoque integral que debe guiar la gestión operativa del GAD en la promoción del emprendimiento. Asegura que las políticas económicas no solo sean efectivas, sino también equitativas, garantizando que los grupos más desfavorecidos tengan acceso a las oportunidades de desarrollo económico.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La victoria tiene un centenar de padres,
pero la derrota es huérfana”.

John Fitzgerald

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Con el propósito de alcanzar los objetivos planteados, se aplicaron los siguientes tipos y métodos de investigación

3.1.1. Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación permitió analizar de manera detallada la gestión operativa de la Dirección del GAD de Quevedo. Además, se consideraron los puntos de vista y experiencias de quienes formaron parte del proceso, ayudando a identificar desde diferentes perspectivas, la influencia y las dificultades que afectaron la gestión operativa de la institución.

3.1.2 Investigación Exploratoria

Esta investigación permitió conocer las dificultades que afectan la gestión operativa de la entidad encargada del emprendimiento en el cantón. A través de este paradigma, se puede comprender cómo se desarrollan las actividades dentro de la institución y así detectar aspectos que requieren mejoras para optimizar su desempeño y ofrecer un servicio más eficiente a los emprendedores.

3.1.3. Investigación bibliográfica

Se respaldó el estudio mediante la revisión de fuentes documentales relacionadas con la gestión operativa, el emprendimiento y la administración pública. A partir del análisis de artículos científicos, proyectos y normativas se recopilaron conceptos fundamentales que permitieron comprender el funcionamiento de la gestión operativa en el sector gubernamental.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo se ha tenido en cuenta los siguientes métodos, los mismos se describen a continuación.

3.2.1 Método Inductivo

El método inductivo permitió analizar la gestión operativa de la institución a partir de datos obtenidos de los funcionarios y emprendedores encuestados. Se recolectaron percepciones acerca de la planificación, ejecución y seguimiento de los programas, identificando esquemas en el uso de recursos, la atención a los beneficiarios y la efectividad de los procesos administrativos

3.2.2 Método Deductivo

El método deductivo facilitó la comparación entre teorías de gestión operativa y la realidad de la Dirección. Por tanto, se tomaron como referencia principios de administración pública y gestión de emprendimientos para evaluar en qué medida la planificación, ejecución y seguimiento de proyectos cumplían con estándares de eficiencia.

3.2.3 Método Analítico

El método analítico permitió desglosar los distintos componentes de la gestión operativa, valorando de manera individual la asignación de recursos, la estructuración de programas y la relación con los beneficiarios. Además, se examinaron los procesos de atención, las estrategias de seguimiento y la coordinación con otros organismos, identificando las áreas donde se presentaron deficiencias o dificultades.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población y muestra

3.3.1.1. Población.

La población del estudio estuvo conformada por 17 funcionarios que laboran en la Dirección del GAD de Quevedo, quienes participan en la planificación, ejecución y supervisión de los programas de apoyo al emprendimiento. Además, se incluyeron 324 emprendedores pertenecientes a pequeñas y medianas empresas (PYMES), seleccionados de un total de 2.045 PYMES según datos proporcionados por la Cámara de Comercio.

Tabla 1

Población del estudio

Descripción	Cantidad
Coordinador de Unidad	1
Coordinador de tiendas Populares	1
Coordinador de Soberanía Alimentaria	1
Mensajería	1
Técnicos de Soberanía Alimentaria	3
Técnicos de Emprendimiento	3
Coordinador de Emprendimiento	1
Técnico de Tiendas Populares	1
Asistente de la Dirección	1
Técnico de Fortalecimiento Económico Local	1
Técnica en Mipymes	1
Técnico de Emprendimiento Productivo	1
Coordinador de Unidad	1
Subtotal	17
Personas emprendedoras (PYMES)	324
Total	341

Nota. La tabla presenta la distribución de la población del estudio

3.3.1.2. Muestra.

Para determinar la muestra de emprendedores a encuestar, se aplicó la fórmula para cálculo de muestras finitas, obteniendo un total de 324 personas representativas del universo de PYMES registradas en el cantón Quevedo. La fórmula utilizada fue:

$$n = \frac{Z^2 \times PQN}{E^2(N - 1) + Z^2 \times PQ}$$

Donde:

N = 2.045 (Total de PYMES en Quevedo)

Z = 1.96 (Nivel de confianza del 95%)

p = 0.5 (Proporción esperada)

q = 1 - p = 0.5 (Complemento de la proporción esperada)

e = 0.05 (Margen de error del 5%)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 2045}{0.05^2(2045 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{3.84 \times 0.50 \times 0.50 \times 2045}{0.0025 \times 2044 + 3.84 \times 0.25}$$

$$n = \frac{1964.02}{6.0704}$$

$$n = 324$$

Al resolver la ecuación, se obtuvo una muestra de 324 personas, asegurando que los resultados sean estadísticamente representativos.

3.3.2. Técnicas de la Investigación

3.3.2.1. Entrevista.

La entrevista estuvo encaminada a la Directora de la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local, con el propósito de obtener información referente a la gestión operativa de la institución.

3.3.2.2. Encuesta.

Por su parte, la encuesta fue aplicada a los funcionarios y emprendedores con el fin de recopilar información sobre su percepción respecto al desempeño de la institución. Por tanto, esta técnica permitió obtener datos cuantificables sobre la operatividad de la institución y su influencia en el sector emprendedor del cantón.

3.3.3. Instrumentos de Investigación

3.3.3.1. Guía de observación.

La guía de observación fue utilizada como un instrumento para registrar de manera estructurada las características de la gestión operativa en la Dirección. A través de este método, se conoció la ejecución de los procesos administrativos, la interacción del personal con los emprendedores y la eficiencia en la atención brindada.

3.3.3.2. Cuestionario.

El cuestionario se aplicó a dos grupos específicos: funcionarios y emprendedores. Para los funcionarios, se enfocó en la eficiencia de los procesos administrativos, la disponibilidad de recursos y la planificación estratégica. Para los emprendedores, se evaluó el acceso a los programas de apoyo, la calidad del servicio y el impacto de las iniciativas en su desarrollo.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico se estructuró en tres secciones principales: fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal, con el propósito de proporcionar un soporte teórico sólido que respalde el análisis de la gestión operativa en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local. En la fundamentación conceptual, se definieron los principales términos y conceptos que enmarcan la investigación, permitiendo establecer una base clara sobre los procesos administrativos, la gestión organizacional y el fortalecimiento económico.

La fundamentación teórica abordó modelos y enfoques que explican la operatividad de los programas de emprendimiento y las estrategias de administración pública que influyen en su desarrollo. A través de esta sección, se analizaron teorías relacionadas con la gestión eficiente de recursos y la planificación estratégica en instituciones gubernamentales. Finalmente, la fundamentación legal permitió contextualizar la investigación dentro del marco normativo ecuatoriano, revisando leyes y regulaciones que rigen la administración de programas de emprendimiento y fortalecimiento económico.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de información primaria se llevó a cabo mediante una entrevista dirigida a la Directora de la Dirección, permitiendo una interacción directa con los responsables de la gestión operativa.

La recolección de información secundaria se llevó a cabo mediante una revisión documental exhaustiva, donde se revisaron documentos de fuentes confiables provenientes de bases de datos científicas como Redalyc, Dialnet, Scielo, Google

Académico y Scopus. Esta recopilación de información permitió contextualizar el estudio, contrastar los datos obtenidos en campo con modelos teóricos y garantizar que el análisis se desarrollara sobre una base fundamentada y académicamente respaldada.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para el procesamiento y análisis de los datos, se utilizó Microsoft Excel, donde se organizaron y tabularon los resultados obtenidos en las encuestas. Por medio de esta herramienta, se generaron gráficos estadísticos que facilitaron la interpretación de la información, permitiendo visualizar de manera clara las respuestas proporcionadas por los funcionarios y emprendedores.

Se realizó un análisis descriptivo, enfocándose en la frecuencia de respuestas y la percepción de los participantes sobre la gestión operativa. En el caso de la entrevista, se registraron las respuestas y se realizó un análisis cualitativo de las mismas, identificando los aspectos más relevantes expresados por los participantes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“No dejes que el miedo se interponga en tu camino.”

Babe Ruth

4.1. SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO ECONÓMICO LOCAL DEL GAD DE QUEVEDO.

Tabla 2

Entrevista aplicada a la Directora de la Dirección

Pregunta	Respuesta	Análisis
1. ¿Cuál es el enfoque principal de la Dirección en el apoyo a los emprendedores?	Nuestra finalidad es impulsar el desarrollo de los emprendedores brindándoles herramientas que les permitan hacer crecer sus negocios de manera sostenible. No solo nos enfocamos en capacitarlos, sino también en acompañarlos en su proceso de crecimiento, facilitando asesorías técnicas y acceso a financiamiento.	Es entendible que la Dirección busca no solo capacitar a los emprendedores, sino también guiarlos en el proceso de crecimiento de sus negocios.
2. ¿Cómo se estructuran los programas de emprendimiento y qué requisitos deben cumplir los beneficiarios para acceder a ellos?	Los programas están diseñados para guiar a los emprendedores desde la idea inicial hasta la consolidación de su negocio. Empezamos con charlas de motivación y orientación, luego pasamos a capacitaciones en temas clave como administración, marketing y finanzas. Brindamos asesoría para ayudarles a estructurar sus planes de negocio.	Los programas de emprendimiento siguen una estructura progresiva que acompaña a los emprendedores desde la planificación hasta la consolidación de su negocio.

<p>3. ¿Qué estrategias se han implementado para mejorar la gestión operativa dentro de la dirección?</p>	<p>Nos hemos enfocado en mejorar la comunicación con los emprendedores, ya que muchas veces no tienen claridad sobre cómo acceder a los programas o qué beneficios pueden obtener. También hemos trabajado en la eficiencia de los procesos internos, reduciendo tiempos en la gestión administrativa para que los emprendedores puedan recibir apoyo de manera más ágil.</p>	<p>Se han implementado estrategias para hacer más accesible la información a los emprendedores, asegurando que conozcan los programas y sus beneficios.</p>
<p>4. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la institución en la ejecución de los programas de apoyo al emprendimiento?</p>	<p>Un reto importante es que muchos emprendedores buscan resultados inmediatos y no están dispuestos a pasar por todas las etapas del proceso. Además, hay casos en los que el acceso a financiamiento se ve limitado por la falta de garantías o historial crediticio de los emprendedores, lo que hace que su crecimiento se ralentice.</p>	<p>El desafío principal es la falta de compromiso de algunos emprendedores con el proceso. Además, la dificultad para acceder a financiamiento por falta de garantías limita el crecimiento de sus negocios.</p>
<p>5. ¿Cómo se realiza la asignación de recursos y qué criterios se consideran para distribuirlos de manera eficiente?</p>	<p>Se trata de hacer un uso responsable de los recursos disponibles, priorizando los proyectos que tienen mayor probabilidad de consolidarse y generar empleo. También consideramos factores como el tipo de emprendimiento, su impacto en la comunidad y la capacidad del emprendedor para gestionar su negocio.</p>	<p>La distribución de recursos se basa en la viabilidad y el impacto del emprendimiento. Se priorizan aquellos con mayor potencial de crecimiento y generación de empleo, asegurando un uso eficiente del presupuesto disponible.</p>

6. ¿Existe un seguimiento a los beneficiarios de los programas?	Realizamos seguimiento, pero sabemos que aún podemos mejorarlo. Aplicamos encuestas, efectuamos visitas y mantenemos contacto con algunos beneficiarios para saber cómo evolucionan sus negocios.	Se realiza un seguimiento a los beneficiarios a través de visitas y encuestas, aunque aún hay aspectos por mejorar para obtener un monitoreo más preciso sobre el impacto real de los programas en sus negocios.
7. ¿Cómo evalúa el nivel de participación de los emprendedores en los programas ofrecidos por la dirección?	Existen emprendedores muy comprometidos que aprovechan cada recurso disponible y otros que se quedan a mitad del camino. Hemos identificado que aquellos que tienen experiencia previa en negocios suelen participar activamente, mientras que los que están comenzando tienden a desmotivarse si no ven resultados rápidos.	La participación es variable, mientras algunos emprendedores aprovechan al máximo los programas, otros abandonan si no ven resultados inmediatos, especialmente aquellos sin experiencia previa en negocios.
8. ¿Qué cambios o mejoras considera necesarios para optimizar la operatividad de la institución?	Sería ideal automatizar algunos procesos para reducir el tiempo que toma gestionar solicitudes y trámites. También necesitamos ampliar nuestra capacidad de difusión para llegar a más emprendedores que aún desconocen los programas que ofrecemos.	Se requiere automatizar procesos para agilizar la gestión y mejorar la difusión de los programas, permitiendo que más emprendedores accedan a la información y los beneficios disponibles.

Nota. La entrevista fue aplicada a la Directora de la institución

4.1.1. Discusión del Resultado 1

En el estudio se conoció que muchos emprendedores buscan resultados inmediatos y abandonan la formación antes de consolidar sus negocios, lo que limita el impacto de las estrategias implementadas. Al comparar con los datos de Villarroel et al. (2024), se observa una tendencia similar, ya que, en su estudio sobre estrategias de marketing en emprendimientos, encontraron que los emprendedores muestran un mayor interés en aspectos de promoción y posicionamiento, dejando en segundo plano la planificación operativa y financiera.

Otro aspecto importante detectado es la dificultad que tienen los emprendedores para obtener financiamiento, principalmente porque no cuentan con garantías o historial crediticio. Esta situación representa un obstáculo significativo para el crecimiento y estabilidad de sus negocios. Al comparar con el estudio de García (2021), se destaca que el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) puede ser una solución efectiva, ya que facilita la gestión de recursos y agiliza procesos administrativos, lo que podría mejorar el acceso a financiamiento.

Los resultados también resaltan la necesidad de mejorar la comunicación entre las instituciones que brindan apoyo al emprendimiento y los beneficiarios, ya que se identificó una falta de claridad en los procesos y beneficios disponibles. Al analizar este punto en contraste con el estudio de Ventín et al. (2023), quienes investigaron la formación en emprendimiento mediático, se observa una coincidencia en la importancia de fortalecer las competencias emprendedoras a través de una comunicación efectiva y adecuada.

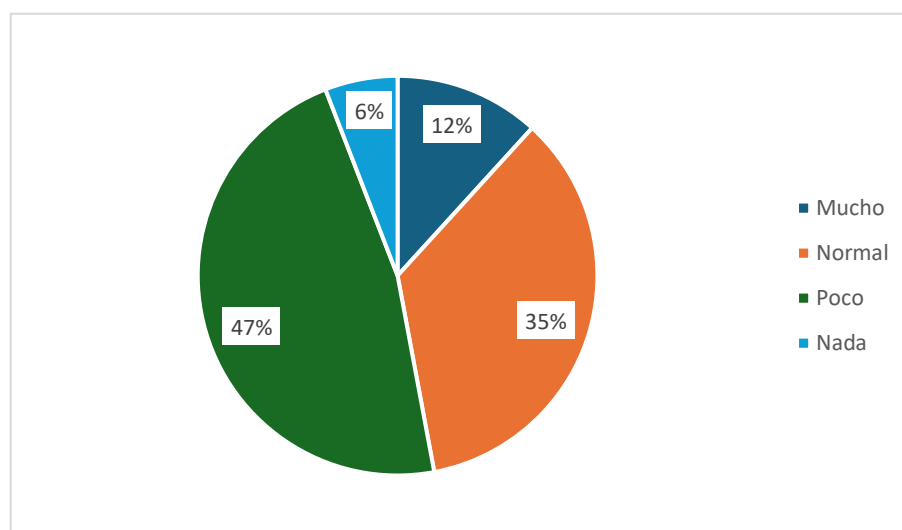
4.2. PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y EMPRENDEDORES SOBRE LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA.

Primeramente, se dan a conocer los resultados de la encuesta efectuada a los funcionarios.

1. ¿Considera que los recursos asignados son suficientes para cumplir con los objetivos de la Dirección?

Figura 1

Recursos para cumplir con los objetivos de la Dirección



Nota. Información de campo de los funcionarios

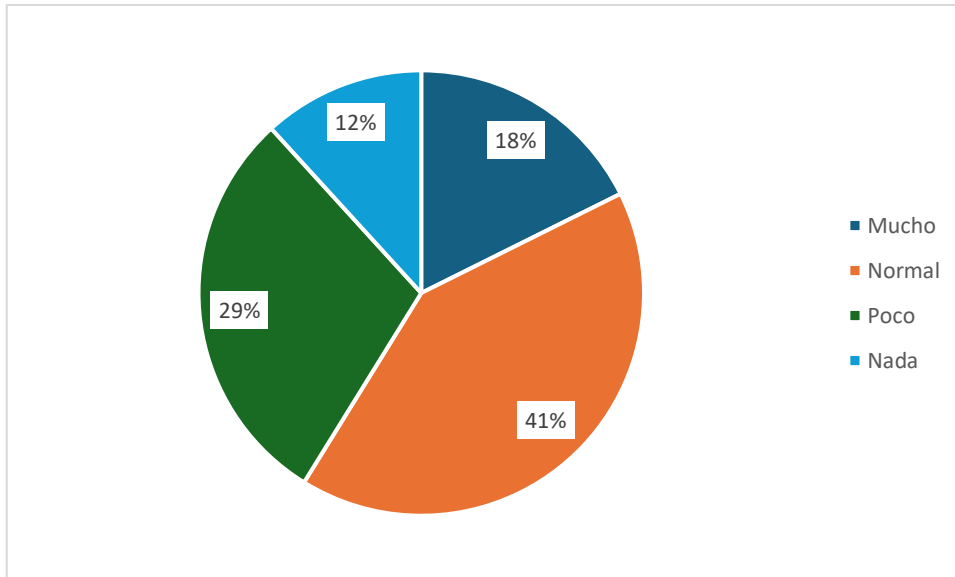
Análisis e interpretación

Según la gráfica 1 el 47% considera que los recursos son escasos, mientras que el 35% los califica como normales, solo el 12% los percibe como suficientes y solamente el 6% afirma que no existen. La sensación general es clara, pues la falta de recursos de cierta forma podría afectar el desempeño del equipo, haciendo necesaria una mejor gestión para equilibrar su acceso.

2. ¿Existen procesos definidos para la atención a los emprendedores?

Figura 2

Procesos para la atención a los emprendedores



Nota. Información de campo de los funcionarios

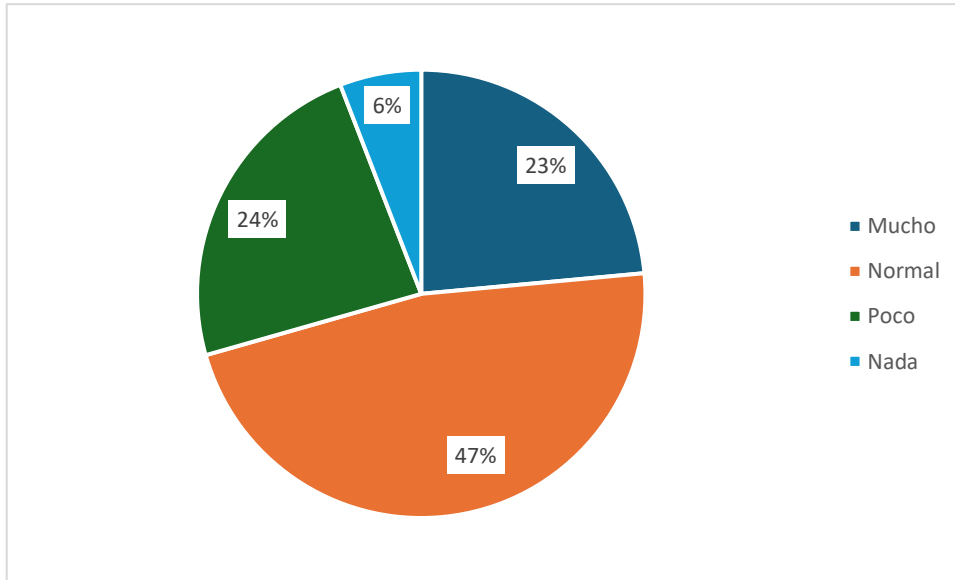
Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados que se muestran en la gráfica 2 el 41% de los encuestados considera que los procesos para la atención a los emprendedores son normales, mientras el 29% opina que son insuficientes, un 18% los percibe como bien definidos y el 12% señala que no existen, lo que indica una falta de uniformidad en su aplicación. Aunque hay cierta estructura, la percepción de deficiencias insinúa la necesidad de optimizar estos procesos con la finalidad de brindar una atención más clara y efectiva.

3. ¿Se realizan reuniones periódicas para evaluar el avance de los proyectos?

Figura 3

Reuniones periódicas para evaluación de proyectos



Nota. Información de campo de los funcionarios

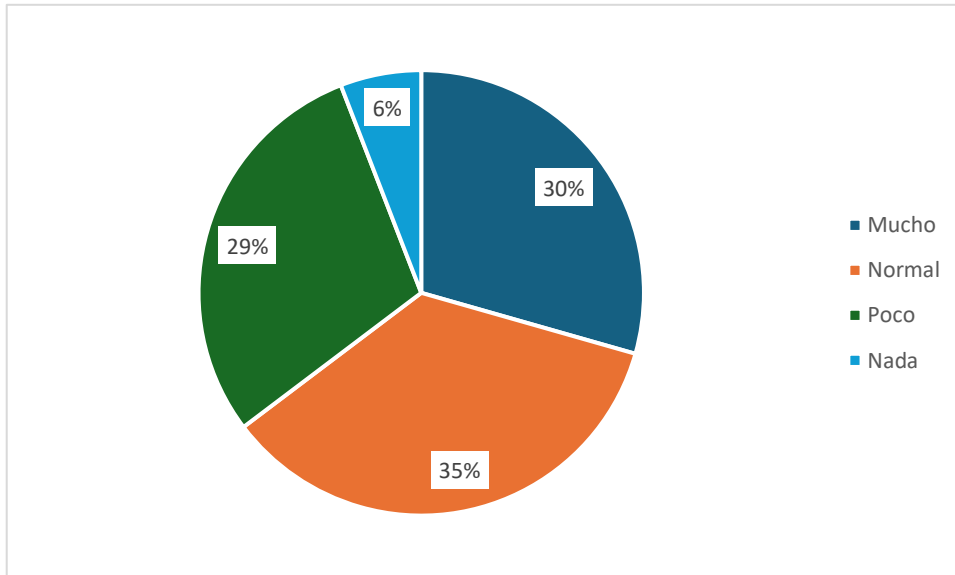
Análisis e interpretación

Acorde con los resultados, la gráfica 3 muestra que el 47% de los encuestados considera que las reuniones para evaluar el avance de los proyectos se realizan de manera normal. Le sigue un 24% que opina que son escasas, mientras que un 23% cree que se llevan a cabo con frecuencia. Finalmente, un 6% señala que no se realizan en absoluto. Aunque la mayoría percibe cierta regularidad, la existencia de un grupo que las considera insuficientes sugiere la necesidad de mejorar su planificación para un seguimiento más efectivo de los proyectos.

4. ¿Se establecen objetivos claros y medibles para cada programa o proyecto?

Figura 4

Objetivos claros y medibles



Nota. Información de campo de los funcionarios

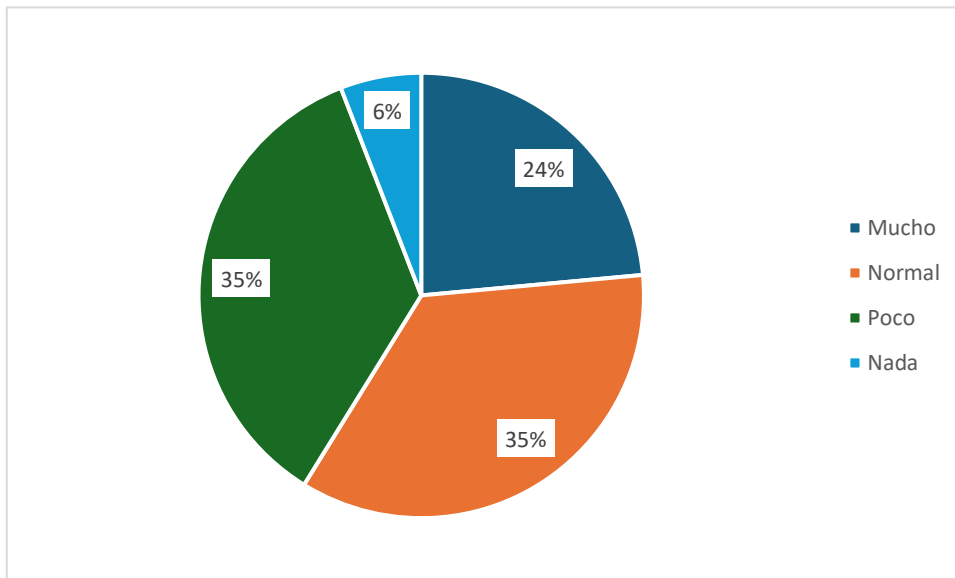
Análisis e interpretación

Según los resultados de la gráfica 4, el 35% de los participantes estima que los objetivos de los programas o proyectos son establecidos de manera normal, mientras que un 29% cree que son claros y medibles. Otro 29% percibe que estos objetivos son poco definidos y un 6% indica que no existen. Pese a que existe un nivel de planificación, aún existen ciertos aspectos que requieren y necesitan mayor claridad y precisión en la definición de objetivos para lograr una ejecución más efectiva y un mejor seguimiento de los proyectos.

5. ¿El personal cuenta con la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones?

Figura 5

Capacitación necesaria del personal



Nota. Información de campo de los funcionarios

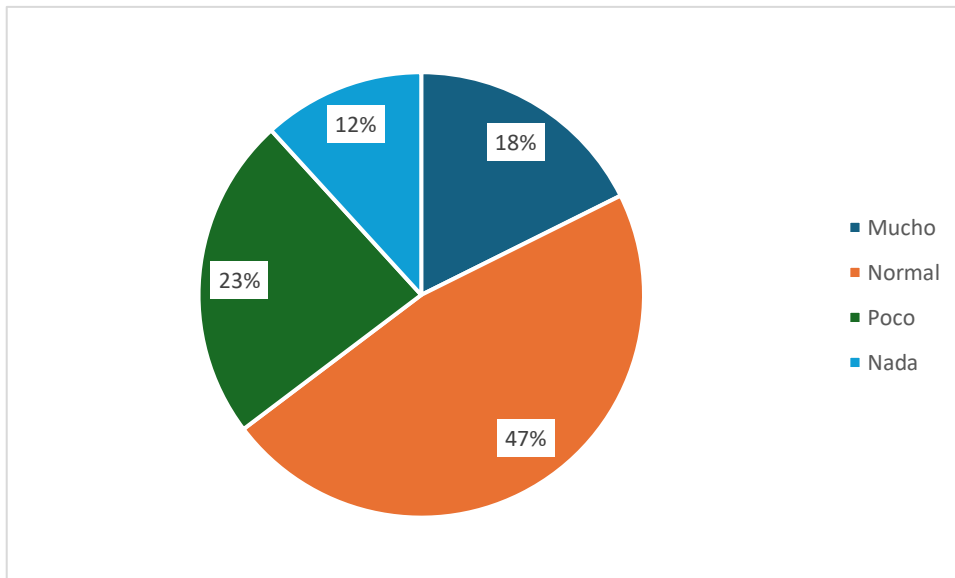
Análisis e interpretación

Con base a la gráfica 5 el 35% de los funcionarios considera que la capacitación del personal es normal, mientras que otro 35% cree que es insuficiente. Por otro lado, un 24% afirma que el personal cuenta con una buena preparación y un 6% señala que no recibe ninguna capacitación. Aunque existe un nivel básico de formación, una parte significativa del equipo percibe carencias que podrían afectar su desempeño, lo que resalta la necesidad de fortalecer los programas de capacitación para garantizar un mejor desarrollo de las funciones.

6. ¿Se han identificado las principales necesidades de los emprendedores en el territorio?

Figura 6

Necesidades de los emprendedores



Nota. Información de campo de los funcionarios

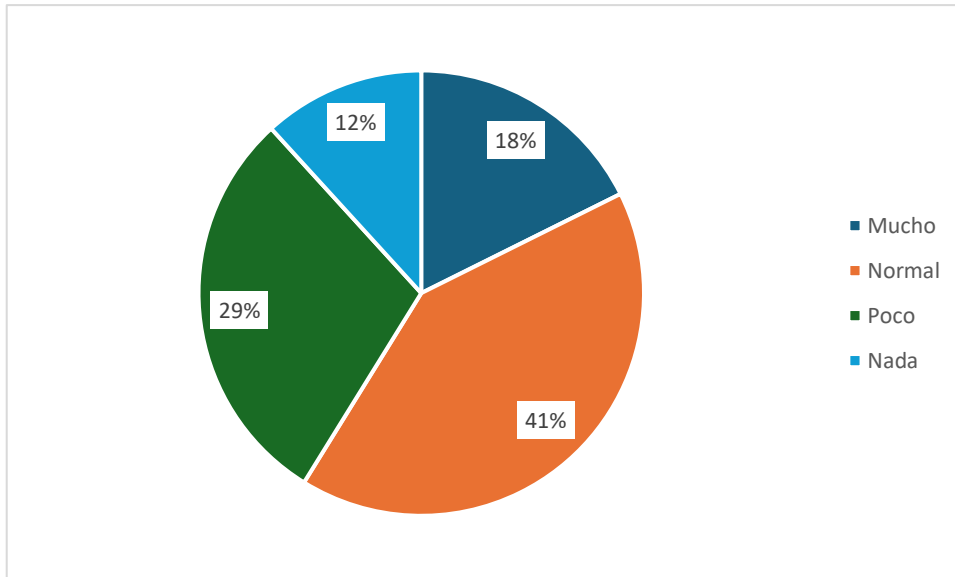
Análisis e interpretación

Basándose en los resultados, el 47% de los funcionarios percibe que las necesidades de los emprendedores en el territorio se identifican con normalidad, mientras que un 18% piensa que se hace con mayor profundidad. En contraste, un 23% cree que este proceso es limitado y un 12% señala que simplemente no se lleva a cabo. Aunque hay un esfuerzo por reconocer los desafíos del sector emprendedor, persisten deficiencias que podrían afectar la efectividad de las iniciativas, lo que sugiere la importancia de fortalecer los mecanismos de análisis para atender de manera más precisa sus requerimientos.

7. ¿Se utilizan indicadores para medir la eficiencia y eficacia de los procesos?

Figura 7

Indicadores para medir la eficiencia y eficacia



Nota. Información de campo de los funcionarios

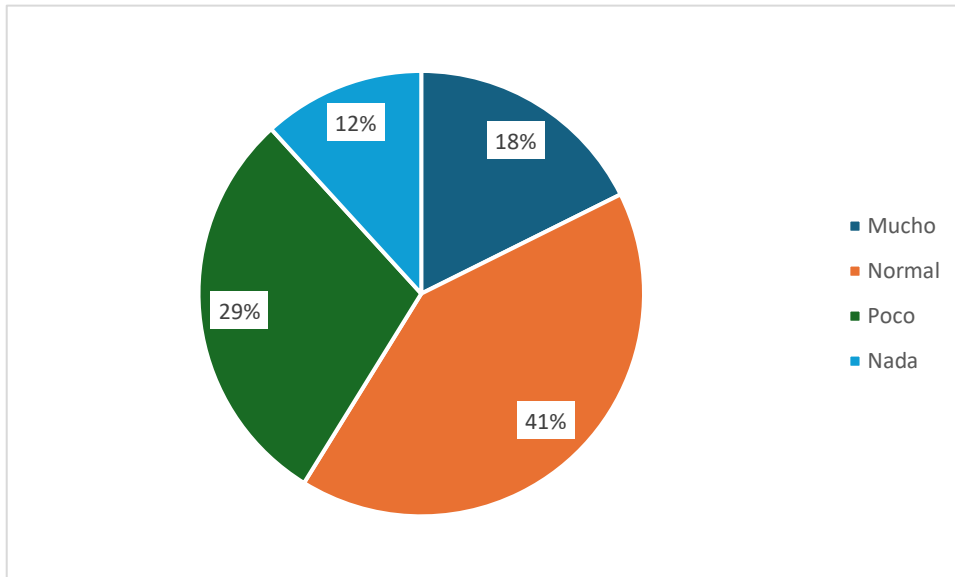
Análisis e interpretación

Según la gráfica 7 el uso de indicadores para medir la eficiencia y eficacia de los procesos no es visto de manera uniforme. Un 41% de los colaboradores reconoce que se aplican de manera normal, mientras que el 29% opina que su implementación es poca, el 18% manifiesta que su uso es constante y finalmente el 12% menciona que no existen. Si bien hay esfuerzos por medir el desempeño, estos no son del todo consistentes o visibles para todos. La falta de claridad en la aplicación de indicadores podría afectar la capacidad de mejorar procesos y optimizar la toma de decisiones, haciendo necesario fortalecer su uso y comunicación dentro de la organización.

8. ¿Existen canales de comunicación efectivos con los emprendedores?

Figura 8

Canales de comunicación efectivos



Nota. Información de campo de los funcionarios

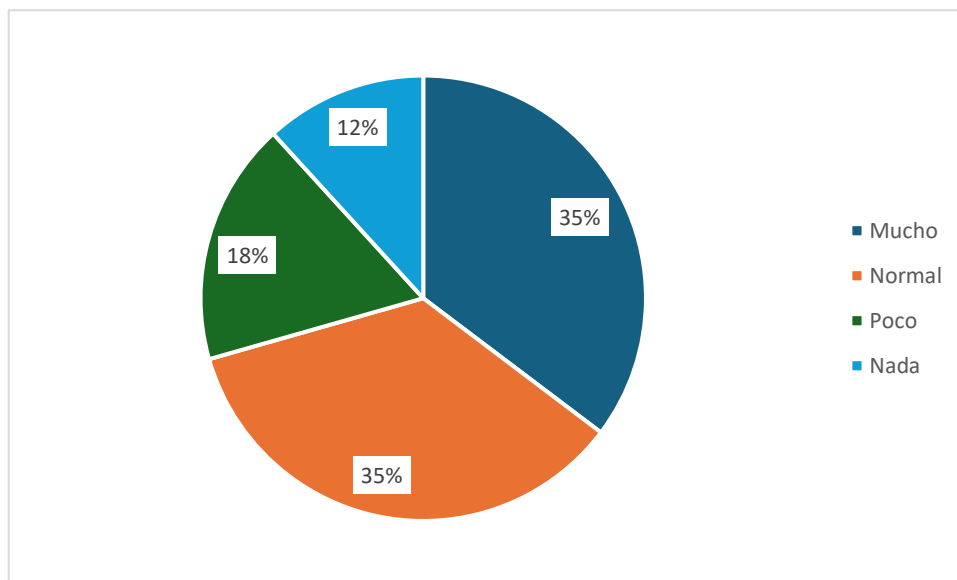
Análisis e interpretación

Los resultados evidencian que el 41% de los funcionarios percibe que los canales de comunicación con los emprendedores funcionan de manera normal, mientras que un 29% los considera insuficientes. Por su parte, un 18% opina que son efectivos y un 12% señala que no existen. Esto sugiere que la comunicación con los emprendedores no es completamente efectiva, lo que podría generar desinformación, retrasos en la entrega de apoyo o falta de acceso a oportunidades clave, por tanto, fortalecer estos canales permitiría una interacción más clara y directa.

9. ¿Cree usted que son necesarias nuevas estrategias para promover la innovación y la mejora continua en los procesos?

Figura 9

Estrategias de innovación y mejora



Nota. Información de campo de los funcionarios

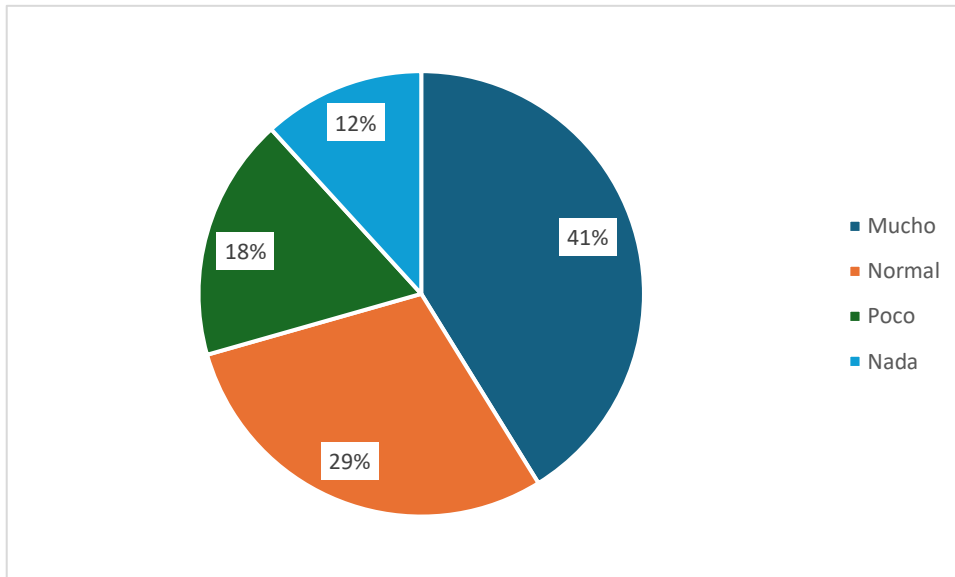
Análisis e interpretación

En función a la gráfica 9 se conoce que el 35% de los funcionarios estima que es necesario implementar nuevas estrategias para fomentar la innovación y la mejora continua en los procesos, mientras que otro 35% cree que es un aspecto relevante pero manejado de manera normal. En contraste, un 18% percibe que esta necesidad es baja y un 12% no la considera importante. Esto demuestra la falta de una visión unificada sobre la importancia de innovar podría ralentizar el desarrollo y la optimización de procesos. Por ende, apostar por estrategias más dinámicas permitiría mejorar la eficiencia, fortalecer la competitividad y garantizar una mejor adaptación a los cambios y demandas del entorno.

10. ¿Considera que con mejores estrategias los procesos serán más eficientes y efectivos?

Figura 10

Estrategias para procesos eficientes y efectivos



Nota. Información de campo de los funcionarios

Análisis e interpretación

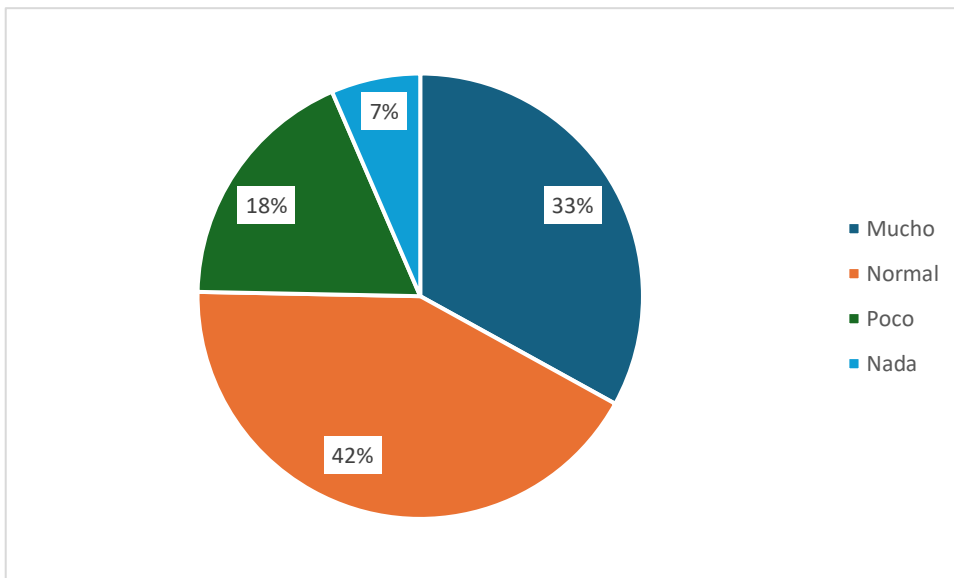
Los resultados de la gráfica 10 muestran que el 41% de los funcionarios cree firmemente que la implementación de mejores estrategias haría que los procesos sean más eficientes y efectivos, mientras que un 29% opina que esto es importante, pero dentro de un nivel normal. Por otro lado, un 18% piensa que el impacto sería mínimo y un 12% no lo ve necesario. La falta de consenso total sobre la relevancia de optimizar estrategias podría limitar mejoras en la gestión y operatividad, es así que ajustar y fortalecer las estrategias permitiría reducir fallos, optimizar recursos y mejorar los resultados de manera más estructurada y sostenible.

A continuación, se presenta la encuesta efectuada a los emprendedores del cantón Quevedo.

1. ¿Está usted al tanto de los servicios que ofrece la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico del GAD?

Figura 11

Servicios ofrecidos por la Dirección



Nota. Información de campo de los funcionarios

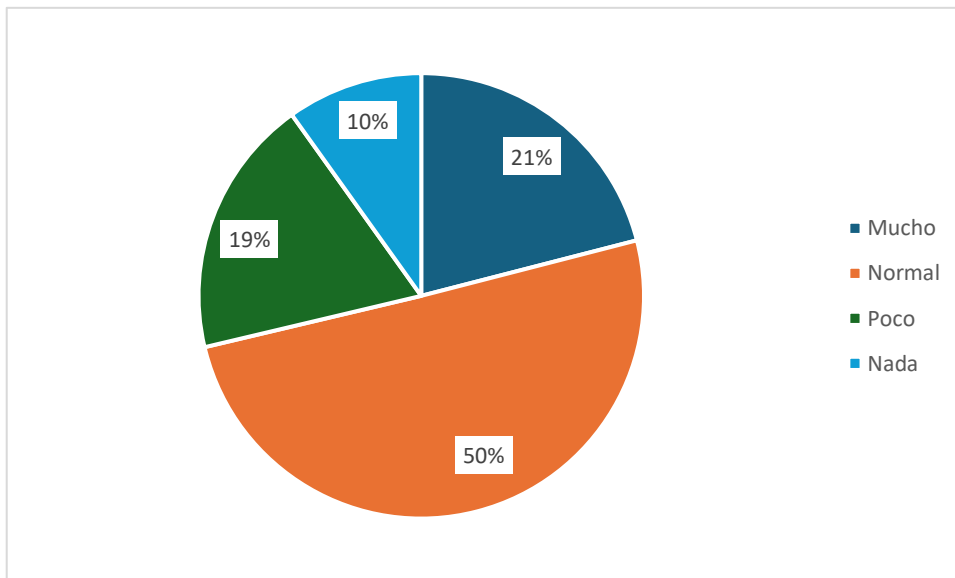
Análisis e interpretación

Los datos de la gráfica 11 reflejan que el 42% de quienes forman parte del ecosistema emprendedor tiene un conocimiento moderado sobre los servicios que ofrece la Dirección, mientras que un 33% está bien informado. En contraste, un 18% tiene poca noción al respecto y un 7% desconoce por completo estos servicios. Aunque gran parte tiene algún nivel de conocimiento, aún existen emprendedores con información limitada, lo que podría afectar su acceso a recursos y oportunidades, por ello, es sustancial fortalecer la comunicación y la difusión de estos servicios para garantizar que lleguen a todos los interesados.

2. ¿Considera que los programas de apoyo al emprendimiento son accesibles para todos los ciudadanos de Quevedo?

Figura 12

Programas de apoyo al emprendimiento



Nota. Información de campo de los funcionarios

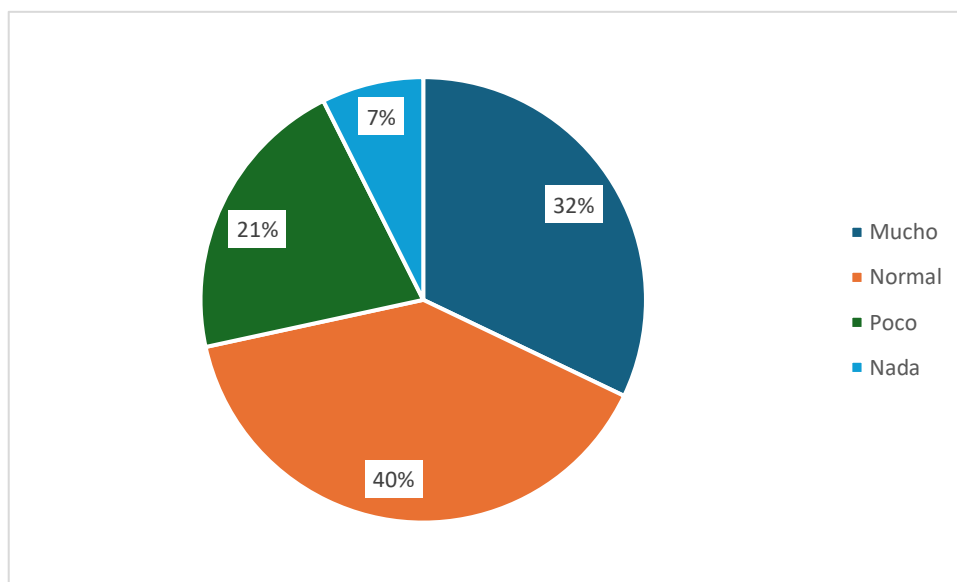
Análisis e interpretación

Los datos de la gráfica anterior muestran que el 50% de quienes impulsan sus negocios en Quevedo percibe que los programas de apoyo al emprendimiento tienen un nivel de accesibilidad normal, mientras que un 21% considera que realmente están al alcance de todos. Por otro lado, un 19% cree que el acceso es limitado y un 10% señala que estos programas no están disponibles para todos los ciudadanos. Pese a que la mayoría percibe cierta apertura en estos apoyos, todavía existe una proporción significativa que enfrenta barreras para acceder a ellos. Mejorar los mecanismos de difusión y simplificar los requisitos podría garantizar una mayor inclusión y permitir que más personas aprovechen estas oportunidades.

3. ¿Ha participado o conoce a alguien que haya participado en algún programa de capacitación o asesoramiento?

Figura 13

Participación en algún programa de capacitación



Nota. Información de campo de los funcionarios

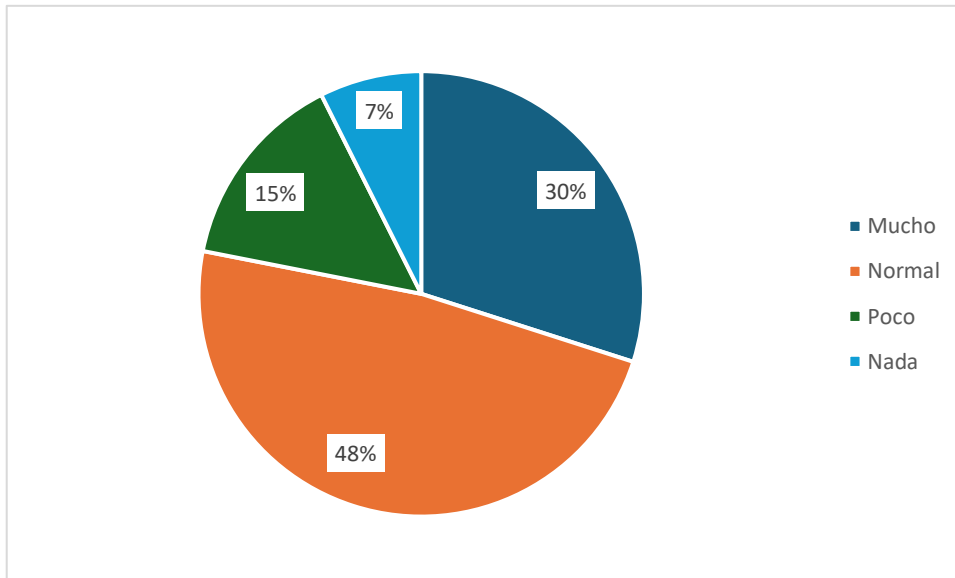
Análisis e interpretación

La gráfica 13 muestra que el 40% de quienes desarrollan sus negocios en Quevedo ha tenido un nivel normal de contacto con programas de capacitación o asesoramiento, mientras que un 32% ha participado directamente o conoce a alguien que lo ha hecho. En contraste, un 21% tiene poca relación con estos programas y un 7% no ha tenido ningún vínculo. Aunque una parte considerable ha estado expuesta a estas iniciativas, todavía hay un grupo significativo con escaso o nulo conocimiento sobre ellas. Por tanto, fortalecer la promoción y ampliar el alcance de estas capacitaciones permitiría que más emprendedores accedan a herramientas clave para mejorar y consolidar sus negocios.

4. ¿Cómo evalúa la atención recibida en esta Dirección en cuanto a tiempo de respuesta y trato del personal?

Figura 14

Atención recibida



Nota. Información de campo de los funcionarios

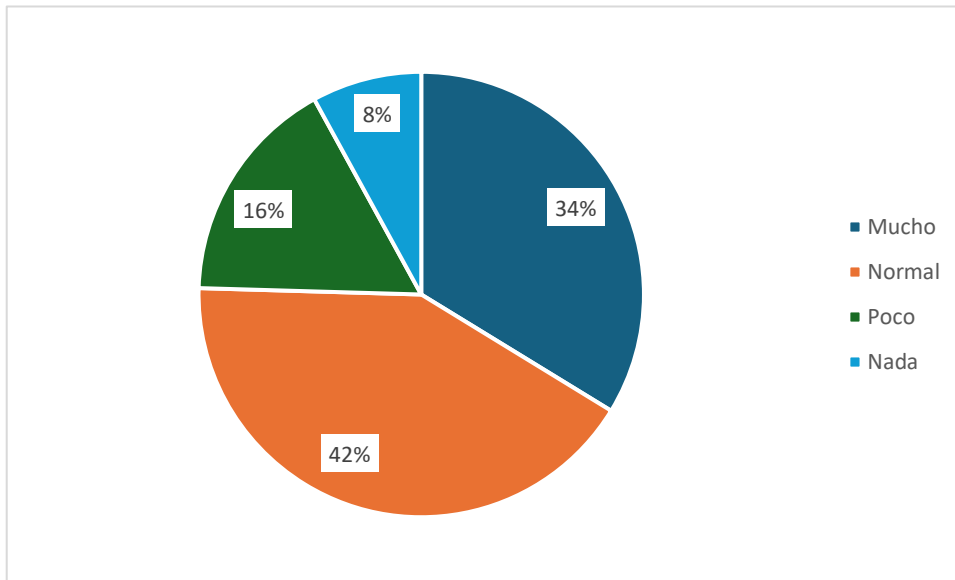
Análisis e interpretación

Según la percepción de los emprendedores, el 48% evalúa la atención recibida en la Dirección como aceptable en cuanto a tiempo de respuesta y trato del personal, mientras que un 30% la considera excelente. En contraste, un 15% opina que la atención es deficiente y un 7% menciona que no ha recibido un trato adecuado ni respuestas oportunas. Aunque la mayoría tiene una opinión positiva, aún hay quienes experimentan demoras o insatisfacción en el servicio, lo que hace necesario mejorar la rapidez y calidad de atención contribuiría a fortalecer la confianza y eficiencia en el apoyo brindado a los emprendedores.

5. ¿Qué tan útil considera que han sido las iniciativas del GAD para mejorar el ambiente de emprendimiento en Quevedo?

Figura 15

Iniciativas del GAD para mejorar el emprendimiento



Nota. Información de campo de los funcionarios

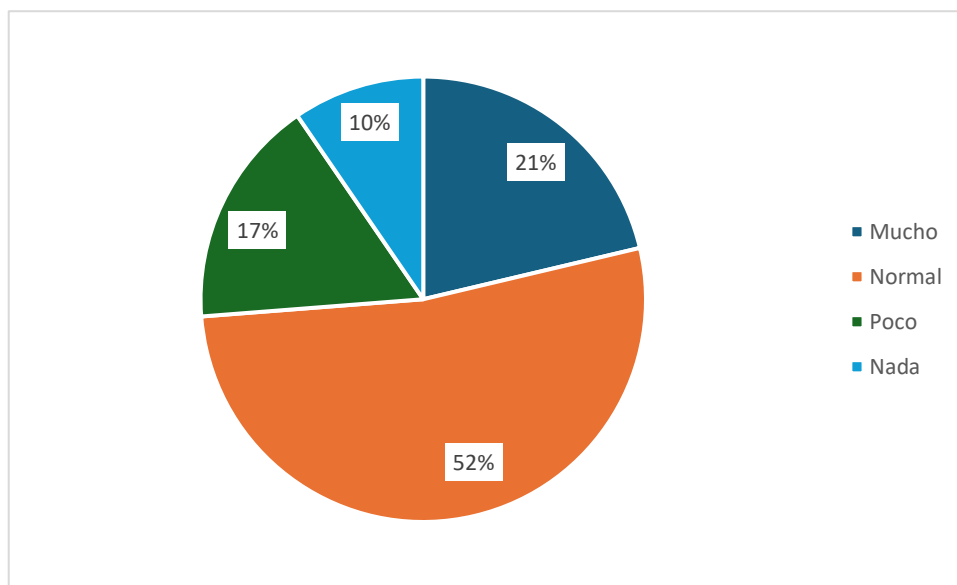
Análisis e interpretación

Los resultados de la gráfica 15 dan a conocer que el 42% de los emprendedores percibe que las iniciativas del GAD han tenido un impacto usual en la mejora del ambiente de emprendimiento en Quevedo, mientras que un 34% las considera altamente útiles. Por otro lado, un 16% cree que su impacto ha sido limitado y un 8% opina que no han generado ningún beneficio. Si bien la mayoría reconoce algún grado de aporte, aún existe una parte del sector emprendedor que no percibe mejoras significativas, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estas iniciativas y asegurar que realmente lleguen a quienes más lo necesitan.

6. ¿Percibe que los programas de fortalecimiento económico realmente impulsan la creación de empleo en Quevedo?

Figura 16

Programas de fortalecimiento económico



Nota. Información de campo de los funcionarios

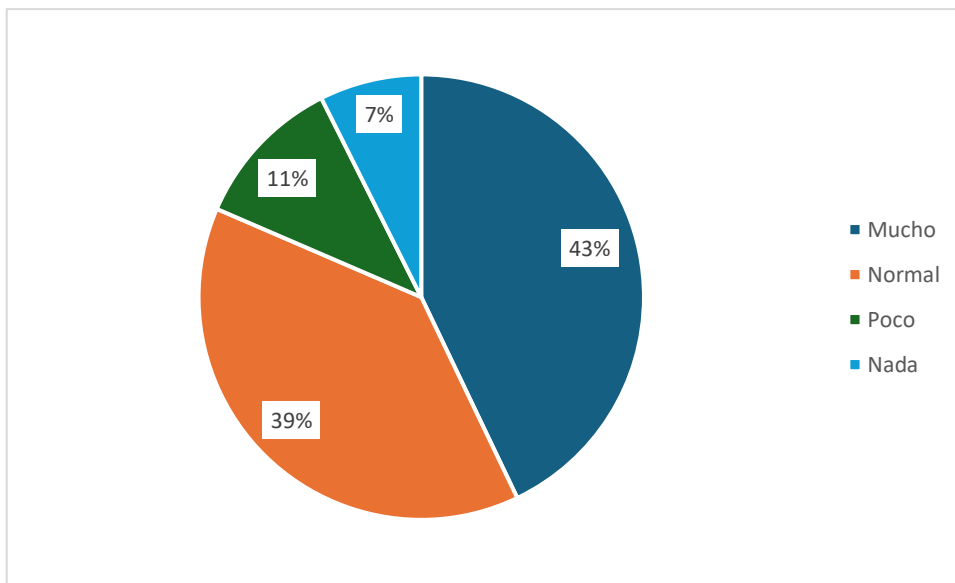
Análisis e interpretación

La opinión sobre el impacto de los programas de fortalecimiento económico en la generación de empleo en Quevedo es diversa. Un 52% de los emprendedores considera que estos programas contribuyen de manera moderada, mientras que un 21% los percibe como una herramienta clave para la creación de empleo. Por otro lado, un 17% cree que su impacto es limitado y un 10% opina que no generan cambios significativos. La falta de una percepción contundente sobre su efectividad indica que aún hay espacio para mejorar su implementación, asegurando que realmente impulsen el crecimiento económico y ofrezcan más oportunidades laborales a quienes buscan emprender.

7. ¿Cree que la Dirección debería mejorar en algún aspecto específico para fortalecer su impacto en los emprendedores?

Figura 17

Mejorar en la Dirección



Nota. Información de campo de los funcionarios

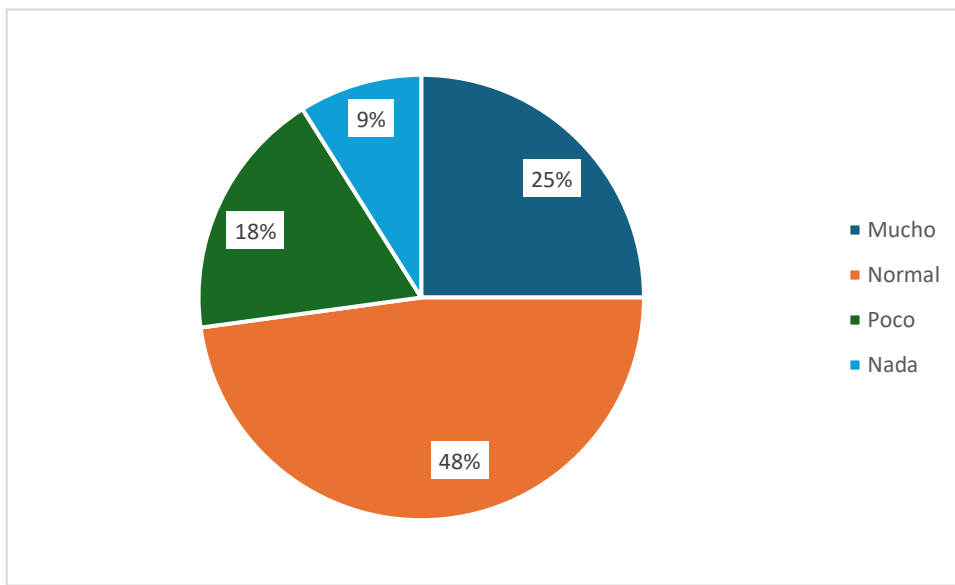
Análisis e interpretación

La necesidad de mejoras en la Dirección es evidente según la percepción de los emprendedores, pues el 43% estima que se requieren cambios característicos para fortalecer su impacto, mientras que el 39% cree que hay aspectos que pueden optimizarse, pero sin representar una gran deficiencia. En contraste, un 11% percibe pocas áreas de mejora y un 7% opina que no es necesario ningún ajuste. El alto porcentaje de quienes identifican oportunidades de mejora indica que, a pesar de que la gestión ha sido funcional, todavía existen retos que deben atenderse para que el apoyo a los emprendedores sea más eficiente y efectivo.

8. ¿Considera que existe suficiente transparencia en la gestión de los fondos y recursos destinados a los programas?

Figura 18

Transparencia en la gestión de fondos y recursos



Nota. Información de campo de los funcionarios

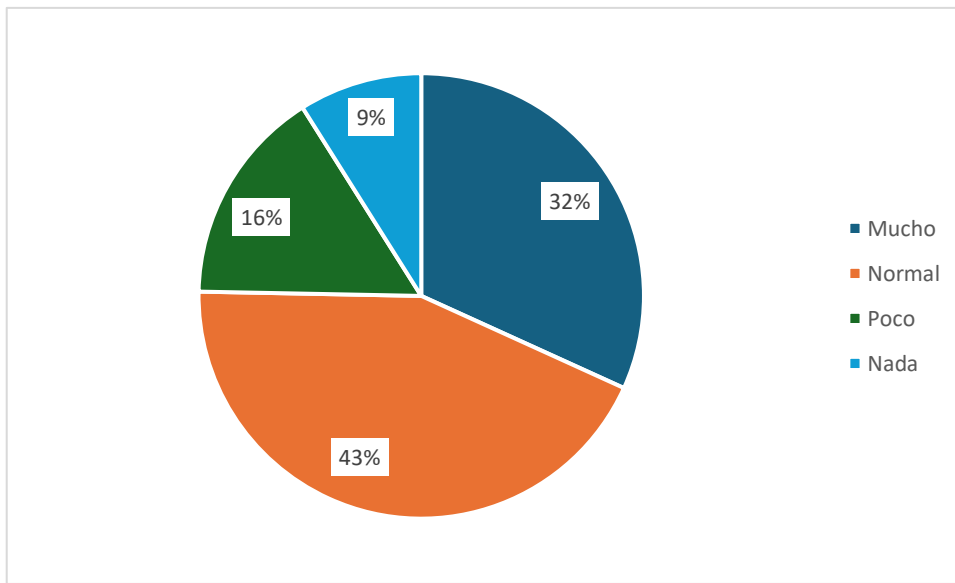
Análisis e interpretación

En la gráfica 18 se percibe que el 48% de los emprendedores considera que la gestión de los fondos y recursos destinados a los programas mantiene un nivel aceptable de transparencia, mientras que un 25% la percibe como alta. Por otro lado, un 18% cree que la información es limitada y un 9% señala una falta total de claridad. Aunque la mayoría tiene una percepción positiva, la presencia de dudas en un sector de los beneficiarios indica la necesidad de fortalecer la rendición de cuentas y mejorar la accesibilidad a la información con el fin de generar mayor confianza en el uso de los recursos.

9. ¿Qué tan accesible considera que es la información sobre los programas y servicios ofrecidos por esta Dirección?

Figura 19

Accesibilidad de los programas y servicios ofrecidos por esta Dirección



Nota. Información de campo de los funcionarios

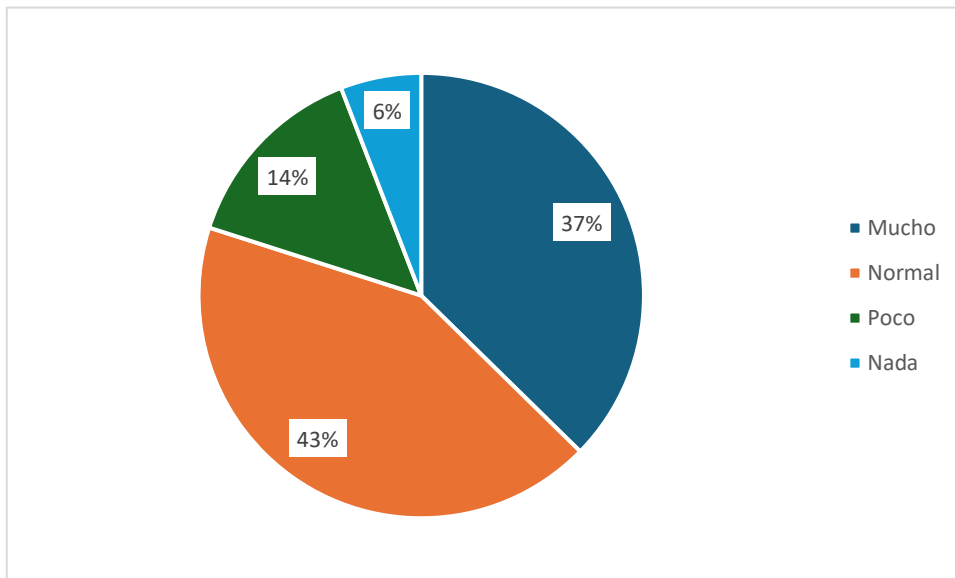
Análisis e interpretación

Según la gráfica anterior, el 43% de los emprendedores distingue que la información sobre los programas y servicios de la Dirección es medianamente accesible, mientras que un 32% la considera de fácil acceso. En contraste, un 16% cree que la disponibilidad de información es limitada y un 9% señala que no es accesible en absoluto. Si bien la mayoría encuentra cierto nivel de acceso a la información, aún existen emprendedores que enfrentan dificultades para obtenerla, lo que sugiere la necesidad de mejorar los canales de comunicación y difusión para garantizar que todos puedan conocer y aprovechar los servicios disponibles.

10. ¿Recomendaría usted a alguien que acuda a la Dirección de Emprendimiento para recibir apoyo en sus proyectos?

Figura 20

Recomendación hacia la Dirección de Emprendimiento



Nota. Información de campo de los funcionarios

Análisis e interpretación

La disposición para recomendar la Dirección de Emprendimiento muestra una tendencia positiva. Un 43% de los participantes la recomendaría con normalidad y un 37% lo haría con firmeza. Por otro lado, un 14% tiene dudas sobre su efectividad y un 6% no la recomendaría. Aunque la mayoría tiene una percepción favorable, la presencia de opiniones menos entusiastas indica que aún hay aspectos por mejorar para generar mayor confianza y asegurar que quienes buscan apoyo reciban una experiencia satisfactoria y efectiva.

4.2.1. Discusión del Resultado 2

La percepción sobre la insuficiencia de recursos dentro de la gestión operativa es una de las principales limitaciones para la implementación efectiva de los programas de emprendimiento. Al comparar esto con el estudio de Chavarría et al. (2022), se observa que también identificaron la escasez de recursos como un obstáculo recurrente en programas de emprendimiento. Sin embargo, en su investigación, encontraron que una gestión estratégica y redistributiva puede reducir este impacto, lo que marca una diferencia con los hallazgos actuales, donde no se identificó una planificación clara.

La capacitación del personal fue otro aspecto identificado como insuficiente, lo que podría afectar la calidad del servicio brindado a los emprendedores. En el estudio de Vásquez (2022), se encontró que también identificaron la falta de formación especializada como un factor que limita la eficiencia operativa en instituciones públicas. No obstante, su estudio resalta que en los casos donde se han implementado programas de capacitación continua, la calidad del servicio ha mejorado significativamente, lo que muestra una diferencia con los resultados actuales, donde no se han desarrollado estrategias claras para fortalecer la formación del equipo de trabajo.

En la comunicación con los emprendedores, los resultados muestran carencias en la difusión de información sobre los programas disponibles. La investigación de Orellana (2023) destaca que la falta de claridad en la comunicación es un problema frecuente en diversas instituciones públicas. No obstante, su estudio demuestra que la implementación de plataformas digitales y estrategias personalizadas ha mejorado significativamente la accesibilidad a la información, lo que contrasta con los resultados actuales, donde no se identificaron medidas concretas para optimizar la comunicación con los emprendedores

4.3. INDICADORES PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO ECONÓMICO LOCAL.

Los indicadores de gestión operativa son herramientas clave para evaluar, medir y mejorar el desempeño de cualquier institución o dirección dentro de un organismo público. Por tanto, la implementación de indicadores permite tomar decisiones estratégicas basadas en datos y facilita el monitoreo de la eficiencia, efectividad e impacto de las acciones implementadas.

En el contexto del fortalecimiento económico y emprendimiento local, la correcta medición de las acciones ejecutadas es fundamental para garantizar que los recursos sean asignados de manera eficiente, que los programas lleguen a la población objetivo y que el impacto en la generación de empleo y el desarrollo económico sea real y sostenible. Sin una estructura de indicadores clara, se corre el riesgo de tomar decisiones basadas en percepciones subjetivas, sin evidencia concreta del rendimiento organizacional.

El diseño de indicadores debe estar alineado con las problemáticas específicas detectadas en la evaluación operativa, permitiendo identificar puntos débiles en los procesos administrativos, evaluar la satisfacción de los beneficiarios y mejorar la comunicación entre los actores involucrados. Asimismo, los indicadores deben contar con una estructura metodológica clara, con objetivos específicos, fórmulas de cálculo, resultados esperados y una frecuencia de evaluación que garantice la optimización continua.

4.3.1. Indicadores diseñados para optimizar la gestión operativa

Se han definido indicadores que permitirán medir y mejorar la gestión operativa. Estos indicadores se agrupan en cuatro ejes estratégicos:

4.3.1.1. Indicadores de Eficiencia Administrativa

Estos indicadores permiten evaluar el desempeño interno de la Dirección, midiendo la ejecución de los recursos y la rapidez en la toma de decisiones.

Tabla 3

Indicadores de eficiencia administrativa

Nombre del indicador	Función	Objetivo	Fórmula	Resultado esperado
Índice de ejecución presupuestaria	Evalúa el uso de los recursos asignados	Mejorar la planificación del presupuesto	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto asignado}} \times 100$	$\geq 90\%$ de ejecución
Tiempo promedio de aprobación de proyectos	Medir la rapidez en la gestión de solicitudes	Reducir tiempos de espera	$\frac{\text{Tiempo total de aprobación}}{\text{Número de proyectos}}$	≤ 15 días

Nota. En la tabla se muestra los indicadores de eficiencia administrativa

4.3.1.2. Indicadores de Impacto de los Programas de Emprendimiento

Estos indicadores evalúan el grado de éxito de las iniciativas de apoyo a emprendedores.

Tabla 4

Indicadores de impacto de los programas

Nombre del indicador	Función	Objetivo	Fórmula	Resultado esperado
Tasa de acceso a programas	Medir cuántos emprendedores logran beneficiarse	Asegurar mayor inclusión	$\frac{\text{Beneficiarios}}{\text{Solicitantes}} \times 100$	$\geq 80\%$
Sostenibilidad de los emprendimientos	Determinar cuántos negocios siguen operando tras recibir apoyo	Evaluar impacto real	$\frac{\text{Negocios activos después de 6 meses}}{\text{Total de beneficiarios}} \times 100$	$\geq 70\%$

Nota. En la tabla se muestra los indicadores de impacto de los programas

4.3.1.3. Indicadores de satisfacción de los beneficiarios

Estos indicadores permiten evaluar la percepción que tienen los emprendedores sobre la calidad del servicio brindado por la Dirección. Esto incluye aspectos como la rapidez de atención, la claridad en la información brindada y el nivel de apoyo recibido.

Tabla 5

Indicadores de satisfacción de los beneficiarios

Nombre del indicador	Función	Objetivo	Fórmula	Resultado esperado
Índice de satisfacción del emprendedor	Mide la percepción general de los beneficiarios	Evaluar la calidad del servicio y mejorar la atención	$\frac{\text{Encuestas con calificación} \geq 8}{\text{Total de encuestas}} \times 100$	$\geq 80\%$ de satisfacción
Tiempo promedio de respuesta a consultas	Evalúa la rapidez con la que se atienden inquietudes de los emprendedores	Mejorar la eficiencia en la atención	$\frac{\text{Tiempo total de respuesta}}{\text{Número de consultas recibidas}} \times 100$	≤ 48 horas
Nivel de recomendación de los programas	Indica cuántos emprendedores recomendarían los programas a otros	Medir la percepción de valor de los programas	$\frac{\text{Nº de emprendedores que recomiendan}}{\text{Total de encuestas realizadas}} \times 100$	$\geq 75\%$ de recomendación

Nota. En la tabla se muestra los indicadores de satisfacción de los beneficiarios

4.3.1.4. Indicadores de Comunicación y Difusión

Una de las debilidades detectadas en la gestión operativa es la baja difusión de los programas de emprendimiento. Muchos emprendedores desconocen las iniciativas disponibles, lo que reduce su impacto.

Tabla 6

Indicadores de comunicación y alcance de los programas

Nombre del indicador	Función	Objetivo	Fórmula	Resultado esperado
Cobertura de difusión de programas	de Evalúa qué porcentaje de la población objetivo recibe información sobre los programas	Mejorar la promoción y comunicación de los programas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas alcanzadas por campañas}}{\text{Población objetivo}} \times 100$	$\geq 80\%$ de alcance
Tasa de interacción en redes sociales	Mide el nivel de interés en publicaciones sobre los programas de emprendimiento	Aumentar la visibilidad digital de los programas	$\frac{(\text{Interacciones en redes})}{\text{Total de publicaciones}} \times 100$	$\geq 30\%$ de interacción
Participación en eventos de emprendimiento	de Evalúa la asistencia a eventos promovidos por la Dirección	Fortalecer el contacto con emprendedores	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de asistentes a eventos})}{\text{N}^\circ \text{ de invitados}} \times 100$	$\geq 60\%$ de asistencia

Nota. En la tabla se muestra los indicadores de comunicación y alcance de los programas

4.3.2. Criterios de Evaluación de Indicadores de Gestión Operativa

Para determinar si un indicador es óptimo o no óptimo, se establecen condiciones específicas de desempeño. Un indicador será óptimo cuando cumpla con criterios de eficiencia, claridad, periodicidad adecuada y permita la toma de decisiones basada en datos. Será no óptimo si presenta deficiencias en su aplicabilidad, frecuencia de evaluación o utilidad para generar acciones correctivas.

Tabla 7

Criterios de evaluación de indicadores de gestión operativa

Indicador	Óptimo	No Óptimo
Índice de ejecución presupuestaria	Se ejecuta al menos el 90% del presupuesto asignado dentro del período correspondiente y se realiza seguimiento trimestral para ajustes.	La ejecución presupuestaria es inferior al 70%, lo que indica deficiencias en la planificación o retrasos en la ejecución.
Tiempo promedio de aprobación de proyectos	Los proyectos son aprobados en un plazo menor o igual a 15 días, garantizando rapidez en la gestión.	El tiempo de aprobación excede 30 días, generando retrasos en la implementación de los emprendimientos.
Tasa de acceso a programas	Al menos el 80% de los solicitantes logra acceder a los programas de apoyo.	Menos del 50% de los solicitantes accede a los programas, lo que indica barreras administrativas o falta de cobertura.
Sostenibilidad de emprendimientos	Al menos el 70% de los emprendimientos apoyados siguen operando después de 6 meses.	Menos del 40% de los emprendimientos sigue funcionando, lo que sugiere que los programas no generan impacto sostenible.

Índice de satisfacción del emprendedor	de Más del 80% de los beneficiarios califica la atención como “buena” o “excelente”.	Menos del 50% de los beneficiarios está satisfecho con la atención recibida.
Tiempo promedio de respuesta a consultas	Se responden consultas en un plazo menor a 48 horas, lo que mejora la atención al usuario.	Se tarda más de 5 días hábiles en responder consultas, afectando la confianza en la Dirección.
Cobertura de difusión de programas	Al menos el 80% de los emprendedores conoce los programas de apoyo a través de medios de comunicación o redes sociales.	Menos del 50% de los emprendedores tiene conocimiento sobre los programas, evidenciando problemas en la estrategia de difusión.
Tasa de interacción en redes sociales	Más del 30% de los usuarios interactúa con publicaciones sobre programas de emprendimiento.	La interacción en redes sociales es menor al 10%, lo que indica falta de interés o alcance insuficiente.
Participación en eventos de emprendimiento	Al menos el 60% de los invitados asiste a eventos organizados por la Dirección.	Menos del 30% de los invitados asiste a los eventos, reflejando baja convocatoria o interés.

Nota. En la tabla se da a conocer la evaluación de criterios

4.3.3. Discusión del resultado 3

Se identificó que la falta de indicadores claros puede llevar a la toma de decisiones basadas en percepciones subjetivas, lo que afecta la eficiencia operativa. En relación con esto, el estudio de Burga (2023) evidenció que en muchas instituciones públicas la ausencia de indicadores adecuados ha generado problemas en la gestión de recursos y la planificación estratégica. Sin embargo, su investigación también resalta que la implementación de sistemas de monitoreo basados en datos ha permitido mejorar la toma de decisiones y la transparencia en los procesos administrativos, lo que marca una

diferencia con los hallazgos actuales, donde se evidencia la necesidad de fortalecer la estructura metodológica de los indicadores.

Por otra parte, se encontró que, sin indicadores específicos, es difícil evaluar el éxito real de las iniciativas implementadas. Al comparar con el estudio de Avilés y Lámbarry (2022), se observa que este problema es común en distintos contextos, ya que muchas instituciones no cuentan con mecanismos efectivos para hacer un seguimiento del desempeño de los beneficiarios. Sin embargo, su investigación demuestra que el uso de indicadores cualitativos, como encuestas de percepción y estudios de caso, complementa los datos cuantitativos y proporciona una visión más integral del impacto de los programas, lo que contrasta con el presente análisis, donde aún se observa una dependencia exclusiva de datos numéricos sin una evaluación cualitativa complementaria.

También se conoció que la comunicación y difusión de los programas sigue siendo una debilidad dentro de la gestión operativa, ya que muchos emprendedores desconocen las oportunidades disponibles debido a la falta de estrategias de divulgación efectivas. En comparación con el estudio de Useche et al. (2021), se encontró que la visibilidad limitada de los programas de apoyo al emprendimiento es una barrera común en diversas regiones. No obstante, su investigación destaca que la integración de tecnologías digitales y el uso de redes sociales han sido soluciones efectivas para incrementar la participación y el acceso a la información, lo que difiere del presente análisis, donde la implementación de estas estrategias aún es incipiente y no se han desarrollado mecanismos claros para mejorar la difusión de los programas

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Quien se atreve a enseñar nunca debe dejar de aprender”

John Cotton Dana

5.1. CONCLUSIONES

El diagnóstico de la gestión operativa de la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local del GAD de Quevedo muestra una estructura orientada al apoyo integral de los emprendedores por medio de capacitación, asesoría y financiamiento. Pero también enfrenta retos como la falta de compromiso de algunos beneficiarios, dificultades en el acceso a crédito y oportunidades de mejora en la difusión, seguimiento y automatización de procesos para optimizar la eficiencia institucional.

Al examinar la percepción de los funcionarios y emprendedores se identificó que a pesar de que existen procesos definidos y cierto grado de planificación, persisten problemas relacionados con la asignación de recursos, capacitación del personal, comunicación con emprendedores y uso de indicadores de eficiencia. Además, la ausencia de estrategias innovadoras y de transparencia en la gestión de fondos afecta la confianza y el impacto de los programas ofrecidos.

El diseño de indicadores para optimizar la gestión operativa en la permite evaluar la eficiencia administrativa, el impacto de los programas, la satisfacción de los beneficiarios y la comunicación. Por tanto, la implementación de estos indicadores facilita la toma de decisiones basada en datos y ayuda a mejorar la asignación de recursos, el seguimiento de proyectos y la difusión de iniciativas, garantizando una gestión más eficiente y orientada a resultados.

5.2. RECOMENDACIONES

Para fortalecer la gestión operativa es importante automatizar procesos administrativos, agilizando trámites y reduciendo tiempos de espera. Asimismo, es sustancial ampliar la difusión de los programas mediante estrategias digitales y alianzas estratégicas. Mejorar el seguimiento a los beneficiarios a través de herramientas tecnológicas permitiría medir con precisión el impacto de los programas, garantizando mayor compromiso de los emprendedores y optimizando la asignación de recursos para potenciar el desarrollo económico local.

Para mejorar la eficiencia operativa, es necesario optimizar la asignación de recursos, fortalecer la capacitación del personal y mejorar los canales de comunicación con emprendedores. Otro punto importante es que se implementen indicadores claros para evaluar la gestión y fomentar estrategias de innovación que permitan mejorar procesos. Fortalecer la transparencia en el uso de fondos con la ayuda de mecanismos de rendición de cuentas también podría contribuir y generar mayor confianza y efectividad en la gestión institucional.

El uso de indicadores alineados con las necesidades de la Dirección permitiría identificar puntos críticos en la gestión operativa y mejorar la eficiencia en la ejecución de recursos. Por otra parte, la determinación de mecanismos de evaluación periódica aseguraría un monitoreo constante del impacto de los programas. Además, fortalecer la comunicación con los emprendedores mediante estrategias de difusión más efectivas facilitaría el acceso a la información y aumentaría la participación en las iniciativas de emprendimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Armijos, et al . (02 de Septiembre de 2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. Obtenido de Revista Universidad y Sociedad: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Avilés, E., & Lámbarry, F. (2022). Indicadores de desempeño ambiental en el proceso de abastecimiento de la industria de plástico. *Revista Universidad & Empresa*, 24(42), 1-25. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10381>
- Bayas, C. (2023). Análisis de la gestión administrativa y operativa de la Agencia Matriz de la Empresa Andinamotors. Obtenido de Artículo científico previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración y dirección de empresas, mención logística empresarial: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/16856/1/UA-MAE-EAC-015-2023.pdf>
- Bravo y Loor . (01 de Abril de 2024). Gestión operativa para el cumplimiento de objetivos comerciales en empresas ecuatorianas de consumo masivo. . Obtenido de Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación. Danny Francisco Bravo Zambrano y Halder Yandry Loor Zambrano: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9545880&orden=0&info=link>
- Bravo, D., & Loor, H. (2024). Gestión operativa para el cumplimiento de objetivos comerciales en empresas ecuatorianas de consumo masivo. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 11(2), 285-304. <https://www.redalyc.org/journal/5646/564677539010/564677539010.pdf>
- Brodowicz, M. (02 de Julio de 2024). El impacto de un emprendimiento en el desarrollo económico local . Obtenido de <https://aithor.com/essay-examples/el-impacto-de-un-emprendimiento-en-el-desarrollo-economico-local>
- Bueno y Jácome . (01 de Julio de 2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. Obtenido de Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, vol. 6, núm. 12, pp. 334-365, 2021: <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967014/html/>
- Burga, M. (2023). La gestión financiera en las Pequeñas y Medianas Empresas. *Revista electrónica Yura*, 55 - 72. <https://yura.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2023/06/34.4-La-gestion-financiera-en-las-Pequeñas-y-Medianas-Empresas.pdf>

- Burgos, B., Sinchi, C., Nieto, C., & Perez, E. (2023). Evaluación del procedimiento operativo en un centro de emprendimiento público del Cantón Quevedo, Ecuador. *South Florida Journal of Development*, 4(3), 1354-1374. <https://doi.org/10.46932/sfjdv4n3-025>
- Burgos, et al. (19 de Junio de 2023). Evaluación del procedimiento operativo en un centro de emprendimiento público del Cantón Quevedo, Ecuador. Obtenido de *South Florida Journal of Development*, Miami, v.4, n.3. p.1354-1374, 2023. ISSN 2675-5459: <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/download/2627/2054/5704>
- Cevallos, S. (16 de Marzo de 2023). Gestión de procesos operativos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Distribuidora PAMOGA S.A., cantón Portoviejo, provincia de Manabí. Obtenido de *Digital Publisher CEIT*, 8(2-1), 115-123 : <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9124240.pdf>
- Chavarría, L., Arroyo, I., & Ríos, J. (2022). Factores limitantes y factores impulsores del desarrollo del emprendimiento social en América Latina. Universidad Nacional Autónoma de México. https://www.cliffsnotes.com/study-notes/17038084?utm_source=chatgpt.com
- Chávez y Gómez . (2019). Plan de negocio para la creación de una empresa de repostería que permita a los clientes hacer sus pedidos por medio de redes sociales. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=3165&context=administracion_de_empresas COOTAD. (31 de Diciembre de 2019). CODIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL Art. 54. Obtenido de Asamblea Constituyente: [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-10/CODIGO ORGÁNICO-DE- ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-10/CODIGO_ORGÁNICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf)
- Correa y Dini . (2022). Plan de fortalecimiento municipal para el desarrollo económico local en Chile. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/77a04542-61b1-424d-8b1a-b4663e516de6/content>
- Cota, M. (Junio de 2023). Política pública de fomento al emprendimiento juvenil para el desarrollo local en el municipio de Colima 2009-2013. Obtenido de *Researchgate Magazine*: https://www.researchgate.net/publication/338579133_Politica_publica_de_fomento_al_emprendimiento_juvenil_para_el_desarrollo_local_en_el_municipio_de_Colima_2009-2013/fulltext/5e1db60ea6fdcc28e9c4cf27/Politica-

publica-de-fomento-al- emprendimiento-juvenil-p

- Cousin, et al . (26 de Noviembre de 2019). Políticas públicas orientadas hacia el emprendimiento: un análisis de América y Europa. Obtenido de Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298185.pdf>
- Cruz, et al . (10 de Diciembre de 2020). Gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador. Obtenido de Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas.: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8965186.pdf>
- De La Cruz y Quiñones . (2023). INDICADORES DE GESTIÓN EN INVESTIGACIÓN 2022 INICIB-URP. Obtenido de Rev. Fac. Med. Hum. 2023; 23(1):07-11 Instituto de Investigaciones de Ciencias Biomédicas, Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. ENFOQUE AL CRECIMIENTO SOCIOECONÓMICO. Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.: <https://www.cpahjournal.com/cpah/article/download/125/118>
- Faz, et al. (29 de Diciembre de 2023). Indicadores de Gestión en los Emprendimientos de la Dirección de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi. Obtenido de Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE : <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/3339/2611>
- García, E. (2021). Tecnologías de información y comunicación y emprendimiento. Revista de Treball, Economia I Societat(103), 1-14. <https://www.ces.gva.es/sites/default/files/2021-10/6%20Las%20TIC%20y%20el%20Emprendimiento.pdf>
- GEM. (2023). El emprendimiento en Ecuador. Global Entrepreneurship Monitor. [https://eventos.utpl.edu.ec/sites/default/files/files/informe%20GEM22\(1\).pdf](https://eventos.utpl.edu.ec/sites/default/files/files/informe%20GEM22(1).pdf)
- González, et al . (24 de Diciembre de 2022). Estrategias de fortalecimiento basado en la matriz FODA. Caso de estudio de emprendimientos en la zona playera del cantón Salitre, Ecuador. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v17n1/2073-6061-cofin-17-01-e9.pdf>
- Gorozabel, et al. (10 de Julio de 2020). MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESARROLLO DE EMPRENDIMIENTOS EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MANABÍ. Obtenido de Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN. Volumen 4, Número 7 (jul-dic) ISSN:

2697- 3456: <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/42/105>

- Grisales, H. (29 de Mayo de 2020). PROPUESTA DE UN MODELO DE APOYO AL EMPRENDIMIENTO QUE GENERA SINERGIA CON LA INNOVACIÓN SOCIAL. Obtenido de Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.: <https://sired.udenar.edu.co/6950/1/5603-Texto%20del%20art%C3%ADculo-22123-2-10-20200908.pdf>
- Heredia, A. (2020). Políticas de fomento para la incorporación de las tecnologías digitales en las micro, pequeñas y medianas empresas de América Latina. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/07bb3712-8dbd-40f9-b527-7fb04e67e435/content>
- Herrera, M. (Diciembre de 2021). Estrategias de Gestión Administrativa para el Desarrollo Sostenible de Emprendimientos en La Concordia. Obtenido de Research Magazine: https://www.researchgate.net/publication/378904528_Estrategias_de_Gestion_Administrativa_para_el_Desarrollo_Sostenible_de_Emprendimientos_en_La_Concordia#read
- Herruzo, et al . (2019). Emprendimiento e Innovación: Oportunidades para todos. Obtenido de <https://www.gemconsortium.org/images/media/2019-libro-emprendimiento-e-innovacion-1582231052.pdf>
- Hoyos, et al . (Diciembre de 2022). Gestión de capital financiero estrategia de éxito empresarial. Obtenido de REVISTA FORMACIÓN ESTRATEGICA ISSN-2805-9832: <https://formacionestrategica.com/index.php/foes/article/download/105/73/141>
- Huerta, et al. (01 de Enero de 2023). Estrategias de fortalecimiento basado en la matriz FODA. Caso de estudio de emprendimientos en la zona playera del cantón Salitre, Ecuador. Obtenido de Cofin Habana: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612023000100009
- Hume y Dadvinson . (Noviembre de 2021). LO QUE SABEMOS ACERCA DE CULTIVAR ECOSISTEMAS DE EMPRENDIMIENTO. Obtenido de Red Aspen de Emprendedores para el Desarrollo: https://andeglobal.org/wp-content/uploads/2021/11/What-We-Know-About_Cultivating-Entrepreneurial-Ecosystems_SP.pdf

- INEC. (2024). Registro Estadístico de Empresas 2023. Instituto Nacional de Estadística y Censos. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Registro_Empresas_Establecimientos/2023/Semestre_I/Boletin_REEM_2023.pdf
- Intriago, et al. (20 de Marzo de 2021). Gestión Administrativa y Fomento Microempresarial: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Junín. Obtenido de Editorial Polo del Conocimiento: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7926857.pdf>
- Jhony A. De La Cruz-Vargas Dante M. Quiñones-Laveriano: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/03/1416742/5536-texto-del-articulo-21685-2-10-20230228.pdf>
- Lemoine, et al . (05 de Septiembre de 2023). Plan de negocio y emprendimientos: contribución al fortalecimiento comercial en el destino Sucre-San Vicente. Obtenido de Revista De Empresa Y Gobierno, 3(3), 56-67.: <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/103/231>
- León y Romero. (01 de Febrero de 2023). Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano IESS Manabí. Obtenido de Ciencias Técnicas y Aplicadas: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9152116.pdf>
- León, Y., & Miranda, Y. (2024). La Gestión Integrada. Tendencias actuales y perspectivas de mejoramiento. Revista Avances, 26(1), 117-136. <http://avances.pinar.cu/index.php/publicaciones/article/view/808>
- Loor, et al . (25 de Marzo de 2024). Emprendimientos y Desarrollo Económico en la ciudad de Jipijapa. Obtenido de REVISTA: RECIAMUC. EDITORIAL: Saberes del Conocimiento: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/download/1312/2060/>
- Maldonado, et al . (2022). La Covid-19: Incidencia en la Creación de Emprendimientos en la Economía Ecuatoriana. Obtenido de Centro Sur.Social Science Journal: <https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/download/253/599/1172>
- Marín y Cuartas . (02 de Marzo de 2023). Ecosistemas de emprendimiento: hacia una reflexión práctica y conceptual. Obtenido de Revista Universidad y Empresa, vol. 24, núm. 43, pp. 1-38, 2022:

<https://www.redalyc.org/journal/1872/187276393010/html/>

- Medina, et al . (Abril de 2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Obtenido de Ingeniare. Revista chilena de ingeniería: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328
- Mejía, N. (08 de Junio de 2019). Indicadores de gestión como herramienta para la prosperidad empresarial. Obtenido de Revista científica, arbitrada e indizada, bajo la modalidad electrónica.: <https://publishing.fgu-edu.com/ojs/index.php/RGN/article/view/93/107>
- Mendoza, A. (09 de Octubre de 2019). Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos. Obtenido de Revista de Investigaciones de la Institución Universitaria EAM: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Moreno, et al . (12 de Diciembre de 2021). EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO LOCAL. Obtenido de Socioeconomic, political and legal issues (ISSN: 2340-5813): <https://responsibility-sustainability.org/index.php/R-S/article/download/91/92>
- Murgeitio, et al. (12 de Diciembre de 2021). EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO LOCAL . Obtenido de Socioeconomic, political and legal issues (ISSN: 2340-5813): <https://responsibility-sustainability.org/index.php/R-S/article/download/91/92>
- Nieto, et al . (Junio de 19 de 2023). Evaluación del procedimiento operativo en un centro de emprendimiento público del Cantón Quevedo, Ecuador. Obtenido de South Florida Journal of Development, Miami, v.4, n.3. p.1354-1374, 2023. ISSN 2675-5459: <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/download/2627/2054/5704>
- Obando, M. (02 de Julio de 2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. Obtenido de CA Sinergia, vol. 11, núm. 2, pp. 166-173, 2020: <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>
- OCDE. (2024). Índice de Políticas para PyMEs: América Latina y el Caribe 2024. https://www.oecd.org/es/publications/indice-de-politicas-para-pymes-america-latina-y-el-caribe-2024_807e9eaf-es.html

- Ordoñez y Rodríguez. (Febrero de 2019). Un análisis de la gestión administrativa de emprendimientos comunitarios en el marco de la economía popular y solidaria. Obtenido de Polo del Conocimiento 4(2):296: https://www.researchgate.net/profile/RenanRodriguez/publication/335563195_Un_analisis_de_la_gestion_administrativa_de_emprendimientos_comunitarios_en_el_marco_de_la_economia_popular_y_solidaria/links/6059064c458515e834643d32/Un-analisis-de-la-gestion-adm
- Orellana, C. (2023). Aprendizaje basado en problemas y el desarrollo de competencias de gestión: visión del estudiantado de administración educativa de la Universidad de Costa Rica. *Rev. Gestión de la Educación*, 9(1), 1-18. <https://doi.org/10.15517/rge.v9i1.53342>
- Orellana, et al . (15 de Junio de 2024). Emprendimientos en la provincia del Cañar - Ecuador: análisis desde la teoría de la contingencia. Obtenido de *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(11),137-154.: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/42440/49364>
- Patiño y Rosales . (Noviembre de 2021). Estrategias de fortalecimiento de la economía local desde el Gobierno Municipal, basado en el emprendimiento social y solidario: caso Girón. Obtenido de *Pol. Con.* (Edición núm. 63) Vol. 6, No 11: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9367716.pdf>
- Peralta, P., Cervantes, V., & Salgado, R. (2020). Dirección estratégica para la innovación en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 229-239. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641016/29062641016.pdf>
- Pinzón, et al . (Julio de 2022). El control de calidad como factor que incide en el emprendimiento de una organización. Obtenido de *Researchgate Magazine*: https://www.researchgate.net/publication/363732725_El_control_de_calidad_como_factor_que_incide_en_el_emprendimiento_de_una_organizacion/fulltext/637e76ff54eb5f547cf95a2c/El-control-de-calidad-como-factor-que-incide-en-el-emprendimiento-de-una-organizacion
- Proaño y Quimis . (10 de Enero de 2023). GESTIÓN TÉCNICA PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA DE INTERNET VISUALNET. Obtenido de *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN* - ISSN: 2697-3456: <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/311/493>

- Ramírez y Mora . (05 de Marzo de 2024). Rol de la educación superior en el desarrollo económico local. Obtenido de LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades,; <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1828/2241>
- Rodríguez y Castro. (10 de Agosto de 2023). GESTIÓN OPERATIVA EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO: EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, CANTÓN JIPIJAPA . Obtenido de Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9238603.pdf>
- Rodríguez, A. (14 de Enero de 2022). Vinculación desde la Universidad Técnica de Manabí y su articulación con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo, Ecuador. Obtenido de Ciencias Económicas y Empresariales: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/2503/html>
- Rojas, et al . (Agosto de 2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Obtenido de Información tecnológica: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221
- Romero, E. (01 de Febrero de 2023). Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano IESS Manabí. Obtenido de Pol. Con. (Edición núm. 79) Vol 8, No 2, Febrero 2023, pp. 150-177, ISSN: 2550 - 682X: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9152116.pdf>
- Romero, et al . (10 de Febrero de 2022). Gestión administrativa mediante la planificación operativa y financiera de las microempresas orenses de producción camaronera periodo 2019 - 2022. Obtenido de REVISTA ERUDITUS, 3(1), 81–106.: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/536/538>
- Romero, et al. (02 de Agosto de 2020). Indicadores de gestión para medir el desempeño del proceso de investigación en las universidades ecuatorianas. Obtenido de Conrado: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400334
- Solís, et al . (14 de Febrero de 2022). Gestión de Emprendimiento como Alternativa de Desarrollo Local Sostenible en las Asociaciones. Obtenido de Ciencias Económicas y Empresariales :

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2582/html>

- Useche, M., Pereira, M., & Barragán, C. (2021). Retos y desafíos del emprendimiento ecuatoriano, trascendiendo a la pospandemia. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 271-286. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.05>
- Vargas y Gallardo . (2020). Emprendimiento: factores esenciales para su constitución. Obtenido de *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 25, núm. 90, pp. 709-720, 2020: <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559024/html/>
- Vargas, A. (2020). UNA MIRADA AL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL CON
- Vargas, C. (2023). “Estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Clara y su incidencia en la optimización de los procesos administrativos. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37081/1/066%20ADP.pdf>
- Vargas, et al . (01 de Octubre de 2020). Emprendimiento y su relación con el desarrollo económico y local en el Ecuador. Obtenido de *Pol. Con.* (Edición núm. 50) Vol. 5, No 10: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7659395.pdf>
- Vargas, L. (2019). Límites a la autonomía de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Estudio de los GAD parroquiales rurales . Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar : <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6694/1/T2901-MDACP-Vargas-Limites.pdf>
- Vásquez, J. (2022). Competencias gerenciales y gestión pública: revisión sistemática. *Igobernanza* , 5(17), 69-89. <https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n17.2022.168>
- Vélez, et al . (2020). Emprendimientos y su impacto social: el caso del proyecto “Incubadora Mipymes” en Santo Domingo. Obtenido de Uniandes EPISTEME. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298217.pdf>
- Ventín, J., Gutiérrez, L., & Gómez, L. (2023). Competencias en emprendimientos mediáticos de los programas de comunicación social y periodismo de las universidades latinoamericanas. *Profesional de la información*, 32(2), 1-23. <https://doi.org/10.3145/epi.2023.mar.17>
- Vilela, W. (25 de Enero de 2024). Análisis Jurídico de la Planificación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales en Base a los Mandatos Constitucionales. Obtenido de *Revista Ciencia Latina*

Internacional:

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9704/14327>

Villareal y Roque . (13 de Diciembre de 2022). El apoyo educativo para el emprendimiento y su relación con las intenciones emprendedoras de los estudiantes universitarios. Obtenido de RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672022000200023

Villaruel, M., Jara, M., & Mendoza, E. (2024). Percepción de los emprendedores sobre la aplicación de las principales estrategias de marketing para el éxito empresarial. *Religación Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 9(40). <https://doi.org/10.46652/rgn.v9i40.1233>

Zayas, D., & Parra, J. (2020). De la teoría de la dirección a la teoría de liderazgo. Puntos de encuentro en el proceso de gobernanza educacional. *Didáctica Y Educación*, 11(6), 63–81. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1103>

ANEXOS

Anexo 1. Reporte Antiplagio



Universidad Técnica Estatal de Quevedo
FACULTAD DE POSGRADO

Quevedo, 27 de Marzo de 2025

Ing. Byron Oviedo Bayas, PhD

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

Ciudad

De mi consideración:

Por medio del presente tengo a bien presentarle el resultado del reporte emitido por el *Software antiplagio Compilatio*, perteneciente al maestrante **Ing. D Aember Jamil Rodríguez Pacheco** quien desarrolló el proyecto de investigación titulado: **Análisis de la Gestión Operativa en la dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento económico del GAD de Quevedo, primer semestre 2024**, el informe avala el 95% del nivel de originalidad y 5% de probabilidad de similitud del trabajo investigativo.

TUM CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TESIS FINAL D ALEMBER

5% Textos sospechosos

4% Similitudes
0% similitudes entre corchetes
2% entre las fuentes mencionadas
1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS FINAL D ALEMBER.docx
ID del documento: 681280221a7a108e2587d55c7b04f5af19a324e
Tamaño del documento original: 171,58 KB
Autores: []

Depositante: SANDRA CECILIA MUÑOZ MACIAS
Fecha de depósito: 27/3/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 27/3/2025

Número de palabras: 15.615
Número de caracteres: 111.811

Ubicación de las similitudes en el documento:



Atentamente,



SANDRA CECILIA
MUÑOZ MACIAS

Ing. Sandra Muñoz Macias, MsC
Directora de Proyecto de Investigación



(+593) 5 3702-220
Ext. 8001



info@uteq.edu.ec
www.uteq.edu.ec



Campus Central, Av. Quito km. 1 1/2 vía a Santo Domingo de los Tsáchilas. Quevedo-Los Rios-Ecuador



Anexo 2. Carta de aceptación para realizar la investigación



Oficio No. 0820-DGTH-GADMCQ-2024
Quevedo, 01 de octubre de 2024

Ingeniero
D Alembert Jamil Rodríguez Pacheco
Maestrante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Presente. -

RECIBIDO
09/OCT/2024
09:01 AM
HARIET LOPEZ
DET

De mi consideración:

En atención a su oficio s/n de fecha 23 de septiembre del 2024 suscrito por usted, mediante el cual solicita la autorización de realizar la investigación del tema "GESTIÓN OPERATIVA EN LA DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO ECONÓMICO LOCAL DEL GAD DE QUEVEDO, PRIMER SEMESTRE 2024".

Con base a lo antes expuesto, esta Dirección **AUTORIZA** para que pueda realizar su tema de investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, en la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico Local, y coordinar con la Ing. Paola Macías, responsable de la dirección para el desarrollo de su proyecto de Maestría.

Particular que le comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Econ. Claudia Salazar Collantes
DIRECTORA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
DEL GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO

Copia: Ing. Paola Macías Castro, DIRECTORA DE EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO ECONÓMICO LOCAL

ACCIÓN		Firma
Elaborado por: Ángel Sánchez Garda	Analista de Control de Expedientes de TT.HH.	
Revisado por: Ing. Patricia Castro Fuentes	Coordinadora de la Unidad de Administración Técnica del Talento Humano	

09/10/2024
09:09

05-370-0160
099-210-9625
WWW.QUEVEDO.GOB.EC
CDLA. MUNICIPAL
AV. EDMUNDO WARD

Anexo 3. Guía de entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE POSGRADO

La presente entrevista tiene como propósito conocer en detalle el funcionamiento, estrategias y desafíos de la Dirección en el apoyo a los emprendedores. A través de estas preguntas, se busca comprender cómo se estructuran los programas, qué recursos se destinan y qué impacto tienen en el desarrollo de los beneficiarios.

Entrevista aplicada a la Directora

1. ¿Cuál es el enfoque principal de la Dirección en el apoyo a los emprendedores?

2. ¿Cómo se estructuran los programas de emprendimiento y qué requisitos deben cumplir los beneficiarios para acceder a ellos?

3. ¿Qué estrategias se han implementado para mejorar la gestión operativa dentro de la dirección?

4. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la institución en la ejecución de los programas de apoyo al emprendimiento?

5. ¿Cómo se realiza la asignación de recursos y qué criterios se consideran para distribuirlos de manera eficiente?

6. ¿Existe un seguimiento a los beneficiarios de los programas?

7. ¿Cómo evalúa el nivel de participación de los emprendedores en los programas ofrecidos por la dirección?

8. ¿Qué cambios o mejoras considera necesarios para optimizar la operatividad de la institución?

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4. Cuestionario de preguntas



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE POSGRADO

Preguntas dirigidas a funcionarios del Municipio de Quevedo

1. ¿Considera que los recursos asignados son suficientes para cumplir con los objetivos de la Dirección?

Mucho []]
Normal []]
Poco []]
Nada []]

2. ¿Existen procesos definidos para la atención a los emprendedores?

Mucho []]
Normal []]
Poco []]
Nada []]

3. ¿Se realizan reuniones periódicas para evaluar el avance de los proyectos?

Mucho []]
Normal []]
Poco []]
Nada []]

4. ¿Se establecen objetivos claros y medibles para cada programa o proyecto?

Mucho []]
Normal []]
Poco []]
Nada []]

5. ¿El personal cuenta con la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

6. ¿Se han identificado las principales necesidades de los emprendedores en el territorio?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

7. ¿Se utilizan indicadores para medir la eficiencia y eficacia de los procesos?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

8. ¿Existen canales de comunicación efectivos con los emprendedores?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

9. ¿Se promueve la innovación y la mejora continua en los procesos?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

10. ¿Considera que los procesos son eficientes y efectivos?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO

Preguntas dirigidas a los emprendedores

1. ¿Está usted al tanto de los servicios que ofrece la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico del GAD de Quevedo?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

2. ¿Considera que los programas de apoyo al emprendimiento son accesibles para todos los ciudadanos de Quevedo, independientemente de su nivel socioeconómico?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

3. ¿Ha participado o conoce a alguien que haya participado en algún programa de capacitación o asesoramiento ofrecido por esta Dirección?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

4. ¿Cómo evalúa la atención recibida en esta Dirección en cuanto a tiempo de respuesta y trato del personal?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

5. ¿Qué tan útil considera que han sido las iniciativas del GAD para mejorar el ambiente de emprendimiento en Quevedo?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

6. ¿Percibe que los programas de fortalecimiento económico realmente impulsan la creación de empleo en Quevedo?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

7. ¿Cree que la Dirección debería mejorar en algún aspecto específico para fortalecer su impacto en los emprendedores?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

8. ¿Considera que existe suficiente transparencia en la gestión de los fondos y recursos destinados a los programas de emprendimiento y fortalecimiento económico?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

9. ¿Qué tan accesible considera que es la información sobre los programas y servicios ofrecidos por la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

10. ¿Recomendaría usted a alguien que acuda a la Dirección de Emprendimiento y Fortalecimiento Económico para recibir apoyo en sus proyectos?

Mucho []
Normal []
Poco []
Nada []

Anexo 5. Evidencias fotográficas





