

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i4.1664>

Gestión Administrativa y su relación con los resultados obtenidos en proyectos sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena GADPSE, año 2023

Administrative Management and its relationship with the results obtained in social projects of the Decentralized Autonomous Provincial Government of Santa Elena GADPSE, year 2023

Adriana Gabriela Ortega-Suárez
adriana.ortegasuarez5336@upse.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0003-2519-8818>
Universidad Estatal Península de Santa Elena
La Libertad -Ecuador

Eduardo Pico-Gutiérrez
epico@upse.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-2388-0253>
Universidad Estatal Península de Santa Elena
La Libertad -Ecuador

Artículo recibido: 20 agosto 2025

-Aceptado para publicación: 20 octubre 2025
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar

RESUMEN

La gestión administrativa eficiente en programas sociales es un factor clave para garantizar la efectividad, sostenibilidad y satisfacción de los beneficiarios. Los proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena (GADPSE) requieren un manejo estructurado de planificación, organización, dirección, control y evaluación para optimizar recursos y resultados. El objetivo del estudio fue analizar la relación entre la gestión administrativa y los resultados alcanzados en los proyectos sociales ejecutados por el GADPSE. Se aplicó un enfoque cuantitativo descriptivo y correlacional, encuestando a 352 beneficiarios y 75 funcionarios públicos durante 2023, mediante cuestionarios basados en la escala Likert y el modelo SERVQUAL, evaluando dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los datos se analizaron con el coeficiente de correlación Rho de Spearman utilizando GNU Octave. Los beneficiarios valoraron positivamente la fiabilidad (4,46), capacidad de respuesta (4,54), seguridad (4,56) y empatía (4,46), mientras que la tangibilidad obtuvo una media menor (3,76), indicando necesidades de mejora en infraestructura y recursos. La correlación entre la gestión administrativa y los resultados obtenidos fue fuerte y significativa ($r = 0,821$; $p < 0,001$), confirmando que una gestión eficiente repercute directamente en la calidad de los servicios y satisfacción de los beneficiarios. Una gestión administrativa bien estructurada en los programas sociales del GADPSE incrementa la eficiencia operativa, optimiza el uso de

recursos públicos y mejora la percepción de calidad y confianza de los beneficiarios. La implementación de mecanismos de control, retroalimentación continua y capacitación del personal constituye un factor clave para garantizar resultados sostenibles y efectivos.

Palabras Clave: gestión administrativa, proyectos sociales, recursos públicos, eficiencia operativa, satisfacción del beneficiario

ABSTRACT

Efficient administrative management in social programs is a key factor in ensuring effectiveness, sustainability, and beneficiary satisfaction. The projects of the Decentralized Autonomous Provincial Government of Santa Elena (DAPGSE) require a structured approach to planning, organization, direction, control, and evaluation to optimize resources and outcomes. The aim of this study was to analyze the relationship between administrative management and the results achieved in the social projects implemented by DAPGSE. A descriptive and correlational quantitative approach was applied, surveying 352 beneficiaries and 75 public officials in 2023 through questionnaires based on the Likert scale and the SERVQUAL model, assessing dimensions such as tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using Spearman's Rho correlation coefficient with GNU Octave. Beneficiaries rated reliability (4.46), responsiveness (4.54), assurance (4.56), and empathy (4.46) positively, while tangibility obtained a lower mean score (3.76), highlighting the need for improvements in infrastructure and resources. The correlation between administrative management and the outcomes achieved was strong and significant ($r = 0.821$; $p < 0.001$), confirming that efficient management directly impacts service quality and beneficiary satisfaction. A well-structured administrative management system in DAPGSE's social programs enhances operational efficiency, optimizes the use of public resources, and strengthens perceptions of quality and trust among beneficiaries. The implementation of control mechanisms, continuous feedback, and staff training emerges as a key factor in ensuring sustainable and effective results.

Keywords: administrative management, social projects, public resources, operational efficiency, beneficiary satisfaction

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Atribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa constituye un elemento estratégico en el funcionamiento de las instituciones públicas y privadas, ya que permite articular procesos de planificación, organización, dirección, control y evaluación que aseguren la eficiencia en el uso de los recursos y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos (Idrobo-Ocampo et al., 2025). A nivel global, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) resalta en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16 la necesidad de fortalecer instituciones eficaces, transparentes y responsables, puesto que la calidad de la gestión pública determina el impacto de las políticas sociales en el bienestar de la población (Huitrón & Santander, 2018; Lorenzo, 2020). Sin embargo, diversos informes internacionales evidencian que la fragilidad institucional y la burocracia siguen siendo obstáculos significativos en países en desarrollo, comprometiendo la sostenibilidad de los programas sociales (Rong et al., 2024; Yamane & Kaneko, 2022).

En América Latina y el Caribe, región marcada por desigualdades estructurales, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) advierte que el 32,3 % de la población vive en condiciones de pobreza y el 13,1 % en pobreza extrema, lo que refuerza la importancia de políticas sociales robustas y de una gestión administrativa que garantice eficiencia, cobertura y continuidad (Banco Mundial, 2020; Durán-Mero, 2025; Jácome, 2019). Sin embargo, estudios de Carreño-Calderon et al., (2024); Juárez-Herrera et al., (2024) subrayan que la efectividad de los programas sociales en la región depende en gran medida de la capacidad administrativa de los gobiernos locales, los cuales suelen enfrentar problemas de alta rotación de funcionarios, limitada coordinación interinstitucional y ausencia de mecanismos técnicos de evaluación.

En Ecuador, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) se constituyen como las entidades públicas más cercanas a la ciudadanía, responsables de atender las necesidades sociales, económicas y territoriales de sus comunidades (Idrobo-Ocampo et al., 2025). El marco normativo que regula su funcionamiento la Constitución de la República (2008, art. 227), el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2010), la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010) y la Norma de Control Interno 200-02 de la Contraloría General del Estado (2014), establece principios de eficiencia, eficacia, calidad, transparencia y planificación obligatoria en la gestión pública. No obstante, investigaciones nacionales de Benítez-Triviño et al., (2025); Escobar-Montalvo, (2024) coinciden en que persisten limitaciones relacionadas con la burocracia, la carencia de continuidad de programas y la débil evaluación de resultados.

En este contexto, el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena (GADPSE) constituye un caso relevante de estudio, dado que concentra su acción social en programas dirigidos a grupos en situación de vulnerabilidad. Durante el año 2023, la entidad contó

con la participación de 75 funcionarios vinculados directa e indirectamente en la gestión de proyectos sociales, los cuales alcanzaron a un total de 4.217 beneficiarios directos. Entre los programas más destacados se encuentra *Creyendo en Nuestros Niños (CNN)*, que brinda atención domiciliaria a familias con niños y niñas, beneficiando a 2.700 infantes (64,03 % del total). Asimismo, el programa de *Apoyo Familiar y Custodia Familiar (AFACUFA)* atendió a 620 personas (14,70 %), mientras que *Movilidad Humana y Atención Domiciliaria a Personas Adultas Mayores con y sin Discapacidad* benefició a 332 individuos (7,87 %). Finalmente, los *Espacios Activos y Centros de Desarrollo Infantil (CDI)* alcanzaron a 565 personas (13,40 %), consolidando una cobertura provincial amplia y diversificada.

No obstante, pese a la magnitud de estos esfuerzos, persisten desafíos en la gestión administrativa del GADPSE. La alta rotación de funcionarios, las diferencias normativas en convenios interinstitucionales y la ausencia de mecanismos estandarizados de evaluación generan retrasos y limitan la eficacia de los programas. Estas debilidades afectan el impacto social esperado, y ponen en riesgo la sostenibilidad de los proyectos y la confianza ciudadana en las instituciones. Tal como señalan Vilela-Pincay, (2024), la calidad de los servicios públicos se define por su cobertura, la capacidad de generar resultados efectivos y la satisfacción en los beneficiarios.

En este marco, la presente investigación se justifica en la necesidad de analizar la relación entre la gestión administrativa y los resultados alcanzados en los proyectos sociales ejecutados por el GADPSE. Se busca identificar limitaciones estructurales y proponer alternativas para optimizar los procesos institucionales, fortalecer la toma de decisiones y garantizar que las políticas públicas respondan efectivamente a las necesidades de los sectores más vulnerables en la provincia de Santa Elena.

Así también diagnosticar como la gestión administrativa afecta en los resultados de los proyectos mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, identificar las dimensiones del modelo SERVQUAL que aportan significativamente al desarrollo de los proyectos que benefician a los segmentos más vulnerables de la provincial, implementar planes de capacitación continua y mecanismos de retroalimentación que permitan potenciar el desempeño eficaz y sostenible.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, transversal, con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo-correlacional, considerando que este tipo de diseño permite estudiar fenómenos en su contexto natural, sin manipulación de variables, y establecer relaciones estadísticas entre dimensiones relacionadas con la gestión administrativa y la calidad de proyectos sociales (Baena, 2018; Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018). Como soporte metodológico, se aplicaron métodos científicos analítico-sintético para la interpretación

de la información, y métodos empíricos como el análisis documental, que está en concordancia con estándares de investigación en gestión pública y evaluación social (Idrobo-Ocampo et al., 2025; Vilela-Pincay, 2024).

La población total de estudio estuvo compuesta por 4.292 individuos, incluyendo 75 funcionarios administrativos del GADPSE involucrados directa o indirectamente en la planificación, ejecución y evaluación de los programas sociales, y 4.217 beneficiarios directos de los servicios implementados durante 2023. La inclusión de todos los funcionarios mediante censo completo permite capturar la totalidad de percepciones y experiencias del personal, fortaleciendo la validez interna del estudio. Para los beneficiarios se aplicó un muestreo probabilístico estratificado proporcional, calculando una muestra de 352 individuos, que asegura que cada programa social mantenga un peso relativo proporcional al observado en la población total, garantizando la representatividad estadística y la equidad investigativa entre los diferentes grupos (Tabla 1).

Tabla 1

Población y muestra de estudio: funcionarios y beneficiarios directos de programas sociales GADPSE (2023)

Unidades de análisis	Categorías	Población (N)	% Población	Muestra (n)	% Muestra
Funcionarios	Personal administrativo del GADPSE	75	100,00 %	75 (censo)	100,00 %
Subtotal Funcionarios		75	1,75 %	75	17,57 %
Beneficiarios	Programa <i>Creyendo en Nuestros Niños (CNN)</i>	2.700	64,03 %	225	63,92 %
	Programa <i>Apoyo Familiar y Custodia Familiar (AFACUFA)</i>	620	14,70 %	52	14,77 %
	Programa <i>Movilidad Humana y Atención Domiciliaria a Personas Adultas Mayores con y sin Discapacidad</i>	332	7,87 %	28	7,95 %
	Programa <i>Espacios Activos con Alimentación y sin Alimentación y Centros de Desarrollo Infantil (CDI)</i>	565	13,40 %	47	13,36 %
Subtotal Beneficiarios		4.217	98,25 %	352	82,43 %
Totales	Funcionarios + Beneficiarios	4.292	100,00 %	427	100,00 %

La recolección de datos se realizó mediante cuestionarios estructurados físicos y virtuales, administrados a través de la plataforma Google Forms. Los instrumentos capturaron: (i) la percepción de calidad del servicio por parte de los beneficiarios, utilizando el modelo

SERVQUAL, que evalúa las dimensiones de Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía (Martínez et al., 2010; Renghea et al., 2024) y (ii) la situación actual de los procesos administrativos por parte de los funcionarios, mediante una escala Likert de 5 puntos, valorando Planificación, Organización, Dirección, Control y Evaluación. Este enfoque estandarizado permite comparar resultados y establecer relaciones significativas entre variables.

Los datos fueron tabulados y procesados mediante GNU Octave, un software libre especializado en cálculo numérico y análisis estadístico además de Microsoft Excel, permitiendo generar análisis descriptivos, tabulados y gráficos, así como realizar análisis correlacionales mediante el coeficiente Rho de Spearman, adecuado para identificar relaciones entre variables ordinales y evaluar la influencia de la gestión administrativa sobre la percepción de calidad del servicio.

El análisis técnico estratificado evidencia que el programa Creyendo en Nuestros Niños (CNN) concentra el mayor porcentaje de beneficiarios (64,03% de la población y 63,92% de la muestra), reflejando su relevancia en la gestión social del GADPSE y su impacto predominante en los indicadores de satisfacción. Los programas AFACUFA (14,70%) y Espacios Activos/CDI (13,40%) representan niveles medios de cobertura, permitiendo comparaciones entre grupos, mientras que Movilidad Humana y Atención Domiciliaria (7,87%), aunque con menor proporción, asegura la inclusión de poblaciones vulnerables, cumpliendo principios de equidad investigativa.

En conjunto, la estratificación proporcional, el censo de funcionarios y la utilización de instrumentos estandarizados y validados garantizan la confiabilidad, validez y representatividad de los hallazgos, proporcionando un marco metodológico robusto que permite evaluar la efectividad de la gestión administrativa, identificar brechas en los servicios sociales y generar insumos técnicos para la planificación estratégica, optimización de recursos y mejora de la calidad de la atención a los ciudadanos.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la investigación permiten analizar la relación entre la gestión administrativa del GADPSE y los resultados de los programas sociales implementados durante el año 2023, considerando tanto la perspectiva del personal administrativo como de los beneficiarios directos de los programas. A continuación, se presentan los hallazgos organizados por apartados temáticos.

1. Gestión administrativa desde la perspectiva del personal del GADPSE

El análisis de las encuestas aplicadas a los 75 funcionarios del GADPSE involucrados directa o indirectamente en la implementación de programas sociales evidencia una percepción positiva sobre la eficiencia de la gestión administrativa. En particular, las fases de planificación, organización y dirección obtienen medias de 4,63; 4,79 y 4,67 respectivamente, lo que indica que

los funcionarios consideran que los proyectos sociales están bien estructurados, coordinados y dirigidos. Por otro lado, las dimensiones de control y evaluación presentan medias ligeramente inferiores (4,55 y 4,33), señalando áreas de mejora en los mecanismos de supervisión, retroalimentación y evaluación continua de los programas sociales (Tabla 2). Estos resultados coinciden con estudios previos que señalan que, en la gestión pública, la planificación y dirección eficaces son esenciales, pero requieren un soporte sólido en control y evaluación para garantizar la sostenibilidad y efectividad de los proyectos (Saavedra, 2019; León, 2020).

Tabla 1

Resultados de Encuestas al Personal de GADPSE

Reactivos	Alternativas	f	%	% Acum	Media
Los proyectos sociales que brinda el GADPSE están debidamente planificados y difundidos para brindar un servicio de calidad a la comunidad	1	0	0%	0%	4,63
	2	0	0%	0%	
	3	2	3%	3%	
	4	24	32%	35%	
	5	49	65%	100%	
El personal involucrado en los proyectos sociales del GADPSE conoce sus funciones y los procedimientos para resolver inquietudes o conflictos que se presenten en la comunidad	1	0	0%	0%	4,79
	2	0	0%	0%	
	3	1	1%	1%	
	4	14	19%	20%	
	5	60	80%	100%	
La administración del GADPSE realiza seguimiento de la atención que realiza a los usuarios beneficiados de los proyectos sociales	1	0	0%	0	4,67
	2	1	1%	1%	
	3	0	0%	1%	
	4	22	29%	31%	
	5	52	69%	100%	
Considera que el personal administrativo del GADPSE lleva un control óptimo de los procesos que comprenden cada proyecto social	1	0	0%	0%	4,55
	2	1	1%	1%	
	3	2	3%	4%	
	4	27	36%	40%	
	5	45	60%	100%	
La administración del GADPSE realiza evaluaciones periódicas al personal que ejecuta los proyectos sociales en base al criterio de la comunidad involucrada	1	1	1%	1%	4,33
	2	5	7%	8%	
	3	7	9%	17%	
	4	17	23%	40%	
	5	45	60%	100%	
Total Encuestados		75	100%		

Nota: Información obtenida de las encuestas aplicadas al personal administrativo del GADPSE, 2023.

En la dimensión de dirección, la media obtenida (4,67) refleja una percepción positiva respecto al liderazgo y la supervisión ejercida por el personal administrativo. Esto sugiere que las funciones de asignación de responsabilidades, toma de decisiones y comunicación interna se realizan de manera adecuada, generando confianza y seguridad en el desempeño del personal.

involucrado en la ejecución de los proyectos. La dirección efectiva se convierte así en un factor crítico para garantizar que los objetivos de los programas sociales se cumplan de manera ordenada y con responsabilidad institucional.

Por otro lado, las fases de control y evaluación, con medias de 4,55 y 4,33, aunque siguen mostrando valores altos, evidencian oportunidades de mejora en la implementación de mecanismos de supervisión y retroalimentación. Estos resultados indican que, si bien existe un seguimiento de los procesos y una evaluación periódica, es necesario fortalecer los sistemas de control interno, incorporando indicadores claros de desempeño y satisfacción de los beneficiarios. La mejora en estos aspectos permitiría identificar desviaciones, optimizar recursos y garantizar que los resultados de los proyectos sociales se alineen con los objetivos estratégicos de la institución.

Las implicaciones de estos hallazgos son significativas para la gestión estratégica de proyectos sociales, ya que permiten identificar brechas específicas donde se requiere reforzar el control y la evaluación. La implementación de programas de capacitación continua, sistemas de monitoreo digital, auditorías periódicas y retroalimentación estructurada puede contribuir a cerrar estas brechas, asegurando que los resultados de los programas sean consistentes, sostenibles y alineados con los objetivos institucionales y las necesidades de la comunidad.

Los resultados confirman que la gestión administrativa del GADPSE es percibida de manera positiva, especialmente en planificación, organización y dirección, pero con oportunidades de mejora en las áreas de control y evaluación. Este análisis permite priorizar intervenciones para optimizar la eficiencia interna, y también establece una base sólida para correlacionar la gestión administrativa con los resultados obtenidos en los proyectos sociales, garantizando que las estrategias implementadas generen un impacto real y sostenible en la población beneficiaria.

2. Percepción de los beneficiarios sobre la calidad del servicio

Para comprender la percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios proporcionados por los programas sociales del GADPSE, se aplicó una encuesta estructurada a una muestra de 352 participantes representativa de todos los proyectos implementados durante 2023. Los resultados se analizaron bajo las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, utilizando una escala Likert de 1 a 5 puntos.

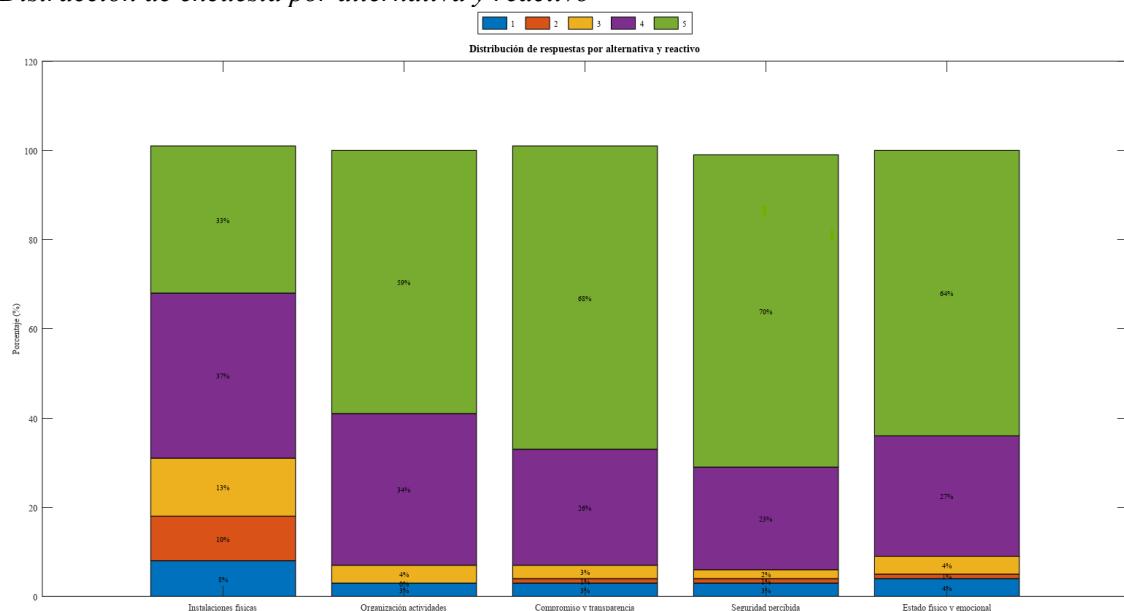
Tabla 2*Resultados de Encuestas a los beneficiarios de proyectos sociales*

Reactivos	Alternativas	f	%	%	Media
				Acum	
Las instalaciones físicas donde se ejecutan los proyectos sociales del GADPSE son adecuados para obtener una atención de calidad	1	29	8%	8%	3,76
	2	34	10%	18%	
	3	44	13%	30%	
	4	130	37%	67%	
	5	115	33%	100%	
El personal que ejecuta los proyectos sociales del GADPSE organiza sus actividades acorde a lo planificado y en el tiempo acordado	1	10	3%	3%	4,46
	2	1	0%	3%	
	3	14	4%	7%	
	4	120	34%	41%	
	5	207	59%	100%	
El personal que ejecuta los proyectos sociales del GADPSE demuestra compromiso y transparencia en las actividades ejecutadas	1	12	3%	3%	4,54
	2	2	1%	4%	
	3	9	3%	7%	
	4	90	26%	32%	
	5	239	68%	100%	
Usted se siente seguro con la atención que le brinda el personal que labora en los proyectos sociales que lidera el GADPSE	1	12	3%	3%	4,56
	2	3	1%	4%	
	3	8	2%	7%	
	4	80	23%	30%	
	5	247	70%	100%	
El personal que ejecuta los proyectos sociales del GADPSE se preocupa del estado físico, y emocional de los usuarios	1	15	4%	4%	4,46
	2	3	1%	5%	
	3	13	4%	9%	
	4	94	27%	36%	
	5	227	64%	100%	
Total Encuestados		352	100%		

Nota: Información obtenida de las encuestas aplicadas a los beneficiarios de proyectos sociales del GADPSE, 2023.

La Figura 1 muestra la distribución porcentual de las respuestas de los beneficiarios del GADPSE en relación con los cinco reactivos evaluados. Se observa que las mayores proporciones se concentran en las alternativas más altas (4 y 5), lo que indica una percepción positiva general sobre la organización de actividades, compromiso del personal, seguridad percibida y atención al estado físico y emocional de los usuarios. Sin embargo, la dimensión de tangibilidad presenta valores ligeramente menores, sugiriendo oportunidades de mejora en infraestructura y recursos materiales.

Figura 1
Distracción de encuesta por alternativa y reactivo



El análisis de la percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios proporcionados por los programas sociales del GADPSE revela tendencias claras en las cinco dimensiones evaluadas mediante el modelo SERVQUAL. La dimensión de Tangibilidad, que evalúa la adecuación de las instalaciones físicas para la prestación del servicio, presenta una media de 3,76. Aunque la mayoría de los encuestados (70%) valoró positivamente las instalaciones (alternativas 4 y 5), se evidencia que una proporción significativa (31%) percibe oportunidades de mejora en infraestructura, equipamiento y recursos materiales, lo que sugiere la necesidad de reforzar los aspectos tangibles de los programas para asegurar una atención óptima y confortable.

En cuanto a la dimensión de Fiabilidad, la media registrada es de 4,46, indicando que los beneficiarios perciben que las actividades se ejecutan según lo planificado y en los tiempos acordados. La alta concentración de respuestas en las alternativas 4 y 5 (93%) refleja consistencia en la prestación del servicio y genera confianza en la organización de los programas.

La Capacidad de respuesta, con media de 4,54, evidencia que el personal encargado de los programas sociales demuestra compromiso y transparencia en la ejecución de las actividades. Este resultado indica un nivel elevado de eficiencia operativa y disposición para atender de manera proactiva las necesidades de los beneficiarios, consolidando la percepción de un servicio confiable y orientado al usuario.

En la dimensión de Seguridad, los participantes mostraron una media de 4,56, lo que refleja un alto grado de confianza en la atención recibida. Los beneficiarios se sienten protegidos y respaldados, percibiendo que los procedimientos y prácticas del personal garantizan la seguridad física y la integridad emocional durante la prestación del servicio.

Finalmente, la dimensión de Empatía, con media de 4,46, sugiere que el personal se preocupa por el estado físico y emocional de los usuarios. La atención personalizada y la sensibilidad frente a las necesidades individuales contribuyen a la satisfacción general, aunque algunos participantes aún perciben áreas de mejora que podrían reforzar la cercanía y la atención integral.

En términos generales, los resultados indican que los beneficiarios perciben de manera positiva la gestión y ejecución de los programas sociales, destacando especialmente la capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad. Sin embargo, los menores valores en tangibilidad señalan la importancia de invertir en infraestructura y recursos materiales, con el fin de fortalecer la percepción de calidad del servicio y lograr una experiencia integral y satisfactoria para todos los usuarios.

3. Relación entre gestión administrativa y resultados obtenidos

Para evaluar la relación entre la gestión administrativa y los resultados obtenidos por los programas sociales del GADPSE, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman), un método no paramétrico que permite analizar la fuerza y dirección de la asociación entre dos variables ordinales o de intervalo, especialmente cuando no se puede asumir normalidad en los datos. Este enfoque es particularmente adecuado para estudios de percepción y satisfacción, donde las respuestas se registran en escalas Likert, como es el caso de las encuestas aplicadas tanto al personal como a los beneficiarios de los programas sociales.

A. Resultados del personal del GADPSE

Los resultados obtenidos en la muestra de 75 funcionarios involucrados directamente en la gestión de los programas sociales muestran un coeficiente de correlación $r = 0,821$ con un valor de significancia $p = 0,000 (< 0,05)$, lo que evidencia una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la eficiencia de la gestión administrativa y los resultados alcanzados (Tabla 4). Esta relación indica que la mejora sistemática en las fases de planificación, organización, dirección, control y evaluación repercute directamente en la efectividad de los programas, aumentando la satisfacción de los beneficiarios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 3

Correlación Rho de Spearman funcionarios

		Gestión Administrativas	Resultados Obtenidos
Gestión Administrativas	Coeficiente de correlación	1,000	0,821**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	75	75
Resultados Obtenidos	Coeficiente de correlación	0,821**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	75	75

Nota. Representa la correlación que existe entre las variables de estudio

B. Resultados de los beneficiarios

En la muestra de 352 beneficiarios de los programas sociales, se aplicó el mismo análisis de correlación de Spearman, considerando las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados reflejan nuevamente un coeficiente $r = 0,821$ con $p = 0,000$, confirmando una correlación positiva y significativa entre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios (Tabla 5).

Tabla 5

Correlación Rho de Spearman – Beneficiarios del GADPSE

	Gestión Administrativa	Resultados Obtenidos
Gestión Administrativa	1,000	0,821**
Sig. (bilateral)	.	0,000
N	352	352
Resultados Obtenidos	0,821**	1,000
Sig. (bilateral)	0,000	.
N	352	352

El coeficiente $r=0,821$ indica una correlación fuerte y positiva, lo que evidencia que una gestión administrativa eficiente se traduce en mejores resultados percibidos por los beneficiarios. En términos técnicos, esto significa que cada mejora en la planificación, organización, dirección, control y evaluación de los programas sociales se asocia con incrementos en la satisfacción, cumplimiento de objetivos y percepción de calidad de los servicios brindados. La significancia estadística ($p<0,001$) garantiza que este resultado no es atribuible al azar, reforzando la validez del hallazgo.

Para el procesamiento de los datos se utilizó GNU Octave, un software libre especializado en cálculo numérico y análisis estadístico. Octave permite implementar métodos no paramétricos, calcular coeficientes de correlación de Spearman y generar análisis gráficos reproducibles, lo que asegura transparencia, reproducibilidad y rigor científico en la investigación, un aspecto crítico en estudios de ciencias sociales aplicados a la gestión pública.

Desde una perspectiva de gestión, la fuerte correlación observada confirma que la gestión administrativa es un factor crítico para garantizar la eficiencia, sostenibilidad y calidad de los programas sociales. Además, los hallazgos sugieren que implementar mejoras en mecanismos de control interno, retroalimentación periódica y capacitación del personal puede potenciar los impactos de los programas, aumentando la confianza de los beneficiarios y optimizando el uso de recursos institucionales. Este resultado es consistente con estudios previos de Escobar-Montalvo, (2024); Benítez-Triviño et al., (2025); Idrobo-Ocampo et al., (2025) que destacan la relación entre una gestión administrativa sólida y la efectividad de políticas públicas en contextos similares.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos del análisis correlacional mediante el Rho de Spearman revelan una relación positiva y significativa ($r = 0,821$; $p < 0,001$) entre la gestión administrativa y los resultados percibidos por los beneficiarios de los programas sociales del GADPSE. Este hallazgo confirma que la eficiencia en las fases de planificación, organización, dirección, control y evaluación repercuten directamente en la calidad de los servicios, la satisfacción de los beneficiarios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Desde una perspectiva técnica, los altos valores de correlación reflejan que la gestión administrativa constituye un factor determinante para la efectividad y sostenibilidad de los programas sociales. Esto coincide con estudios de Escobar-Montalvo, (2024); Benítez-Triviño et al., (2025), quienes sostienen que la planificación estructurada, la asignación adecuada de responsabilidades, la capacitación continua y la implementación de mecanismos de control son esenciales para garantizar resultados eficientes en instituciones públicas. De manera complementaria, Idrobo-Ocampo et al., (2025) resalta que la gestión administrativa no solo influye en la eficiencia operativa sino también en la percepción de confiabilidad y transparencia por parte de los usuarios.

Al analizar las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL aplicadas a los beneficiarios: tangibilidad (3,76), fiabilidad (4,46), capacidad de respuesta (4,54), seguridad (4,56) y empatía (4,46); se observa que, si bien la percepción general es positiva, existen áreas de oportunidad, especialmente en la dimensión de tangibilidad, vinculada a la infraestructura, materiales y equipos utilizados en los programas. Este hallazgo sugiere que, aunque la atención del personal es percibida como confiable y competente, las condiciones físicas y los recursos materiales pueden limitar parcialmente la experiencia de los beneficiarios. Este patrón concuerda con investigaciones previas en gestión de servicios públicos, de Rivas & Fajardo, (2023); Romero & Marrufo, (2022); Barahona et al., (2024) donde la infraestructura y los recursos tangibles son determinantes para la percepción global de calidad.

El uso del software GNU Octave para el procesamiento y análisis de datos garantiza rigor científico, reproducibilidad y transparencia en la obtención de coeficientes de correlación y valores p . La posibilidad de implementar métodos no paramétricos, como Spearman, permite manejar adecuadamente datos ordinales y no normales, como los obtenidos de encuestas Likert, lo que refuerza la validez de los resultados.

En términos de gestión práctica, los hallazgos evidencian que mejorar la planificación, organización y control interno optimiza la eficiencia operativa, y también incrementa la confianza y satisfacción de los beneficiarios. La evidencia respalda la necesidad de establecer estrategias de mejora continua, incluyendo retroalimentación periódica, capacitación constante y actualización

de los recursos tangibles, como mecanismos clave para fortalecer la gestión administrativa y garantizar resultados sostenibles y de calidad en programas sociales.

Finalmente, este análisis aporta evidencia empírica que respalda la hipótesis de que la gestión administrativa es un predictor confiable de la efectividad de los programas sociales, integrando aspectos operativos y de percepción de los beneficiarios. Asimismo, resalta la importancia de consolidar prácticas administrativas robustas y evaluaciones sistemáticas para garantizar la sostenibilidad, eficacia y legitimidad de las políticas públicas implementadas por el GADPSE.

A pesar de la solidez del análisis, el estudio presenta ciertas limitaciones. La muestra se restringe a los beneficiarios de los programas sociales del GADPSE durante 2023, lo que puede afectar la generalización de los resultados a otros contextos geográficos o temporales. Además, la recolección de datos se basó en encuestas Likert, lo que podría introducir sesgos de respuesta, como la tendencia central o la deseabilidad social. Finalmente, la dimensión de tangibilidad refleja áreas de mejora en infraestructura y recursos materiales, sugiriendo que se requiere un análisis más profundo que combine la percepción de los usuarios con mediciones objetivas de los recursos disponibles.

Para investigaciones futuras, se recomienda implementar estudios longitudinales que permitan evaluar cambios en la gestión administrativa y sus efectos sobre los resultados de los programas sociales a lo largo del tiempo. También sería valioso explorar el impacto de cada dimensión de la gestión administrativa mediante modelos estadísticos multivariados y analizar la relación entre tangibilidad y resultados utilizando mediciones objetivas. Asimismo, incorporar métodos cualitativos, como entrevistas o grupos focales, contribuiría a profundizar en la percepción de los beneficiarios y la experiencia del personal, aumentando la comprensión integral de los factores que determinan la efectividad y sostenibilidad de los programas sociales.

CONCLUSIÓN

Los resultados de la investigación evidencian que la gestión administrativa tiene un impacto directo y positivo sobre los resultados de los programas sociales del GADPSE. La correlación de Spearman obtenida ($r = 0,821$; $p < 0,001$) confirma que mejoras sistemáticas en la planificación, organización, dirección, control y evaluación del personal se traducen en un incremento tangible en la eficiencia de los programas y en la satisfacción percibida por los 352 beneficiarios encuestados.

El análisis de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL revela que los beneficiarios valoran altamente la fiabilidad (media 4,46), capacidad de respuesta (4,54), seguridad (4,56) y empatía (4,46) del personal, mientras que la tangibilidad alcanza una media menor (3,76), indicando que existen oportunidades de mejora en infraestructura, equipamiento y recursos materiales para fortalecer la percepción general de calidad de los servicios. Este patrón resalta la

importancia de complementar la gestión administrativa con recursos físicos adecuados para maximizar los resultados.

En términos prácticos, la evidencia indica que una gestión administrativa eficiente y estructurada permite optimizar el uso de los recursos públicos, garantizar el cumplimiento de objetivos y aumentar la confianza de los beneficiarios. La alta correlación entre la gestión y los resultados sugiere que intervenciones orientadas a la mejora continua, capacitación del personal y mecanismos de retroalimentación pueden potenciar significativamente el impacto de los programas sociales, asegurando su sostenibilidad y eficacia en el tiempo.

REFERENCIAS

- Baena, P. G. (2018). *Metodología de la investigación* (Grupo Editorial Patria (ed.); 3rd ed., Issue 2017). Serie integral por competencias Derechos.
- Banco Mundial. (2020). El comercio al servicio del desarrollo en la era de las cadenas de valor mundiales. *Grupo Banco Mundial*, 2–19.
- Barahona, Á. M. C., Samaniego, M. J. A., Navarrete, V. M. C., & Caiza, J. A. C. (2024). Categorización Hotelera como Indicador de Calidad de Servicio en la Parroquia Nueva Loja, Sucumbíos – Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 8(2), 1293–1306. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10567
- Benítez-Triviño, A. S., Marcillo-Balseca, J. C., & Montero-Villena, G. M. (2025). Problemática y desafíos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Cantonales del Ecuador para implementar un modelo de gobernanza: Caso de estudio cantones de la provincia de Pichincha. *Journal Scientific MQRinvestigar*, 9(2), 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.2.2025.e523>
- Carreño-Calderon, A., Blukacz, A., Cabieses, B., Obach, A., & Ortega, A. (2024). Health conditions of migrant children and adolescents from Latin America and Caribe: A narrative review. *Medwave*, 24(07), e2931–e2931. <https://doi.org/10.5867/medwave.2024.07.2931>
- Durán-Mero, R. A. (2025). Evolución de la tasa de desempleo en Ecuador entre 2023 y 2025: un análisis comparativo. *Eucken. Revista Científica Multidisciplinaria En Ciencias Sociales y Humanidades*, 1(1), 119-143.
- Escobar-Montalvo, C. (2024). Seguridad como competencia complementaria de los Gobiernos Autónomos Descentralizados: Caso del Distrito Metropolitano de Quito. *Iuris Dictio*, 33, 15. <https://doi.org/10.18272/iu.i33.3186>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. P. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In S. A. de C. V. McGraw-Hill/Interamericana Editores (Ed.), *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Huitrón, A., & Santander, G. (2018). La Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe: implicaciones, avances y desafíos. *Revista Internacional de Cooperación y Desarrollo*, 5(1), 3–11. <https://doi.org/10.21500/23825014.3591>
- Idrobo-Ocampo, L. M., Muñoz Bravo, R. E., Quiñonez-Chamba, J. L., & Muyulema Allaica, J. C. (2025). Análisis Comparativo de la Calidad del Gasto en Obra Pública en los GAD de Ecuador por Niveles de Gobierno. *Arandu UTIC*, 12(1), 1467–1484. <https://doi.org/https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.689>
- Jácome, H. (2019). *Inclusión Económica y Financiera en el Ecuador: Diferencias entre el Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito y el Sistema Bancario*. Universidad Santiago de Compostela.

- Juárez-Herrera, L. A., Carrasco-Portiño, M., Cuba-Fuentes, M. S., Posenato-García, L., Bermúdez-Tamayo, C., & Pérez-Muto, V. (2024). Reformas de atención primaria en América Latina: avances en Brasil, Chile, Colombia, México y Perú. *Gaceta Sanitaria*, 38, 102430. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2024.102430>
- Lorenzo, C. (2020). Medición de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Unión Europea a través de indicadores compuestos. *Documentos de Trabajo*, 2020(Número especial), 1–28. <https://doi.org/10.33960/issn-e.1885-9119.dte2>
- Martínez, E. R., Iriarte, M. S., Viguria, R. G., Del Barrio Linares, M., Coscojuela, M. A. M., & Erro, M. C. A. (2010). La calidad asistencial en cuidados intensivos evaluada por los pacientes mediante la escala SERVQUAL. *Enfermería Intensiva*, 21(1), 3–10. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2009.10.001>
- Renghe, A., Hernandez-Iglesias, S., Cuevas-Budhart, M. A., López, M. T. I., Sarrion-Bravo, J. A., Cañizares, A. C., & del Pulgar García-Madrid, M. G. (2024). Validación y fiabilidad de un instrumento para la evaluación de la calidad de servicios, adaptado a familiares, pacientes y personal de enfermería. *Journal of Healthcare Quality Research*, 39(6), 381–390. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2024.07.003>
- Rivas, A. K. M., & Fajardo, M. C. (2023). Análisis de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Guayaquil–2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 7(3), 9840–9858. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.7009
- Romero, L. A. A., & Marrufo, C. A. L. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(6), 6364–6382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879
- Rong, L., Wang, Z., & Li, Z. (2024). Unraveling the role of Financial Risk, social globalization and Economic Risk towards attaining sustainable environment in China: Does resources curse still holds. *Resources Policy*, 88, 104375. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2023.104375>
- Vilela-Pincay, W. E. (2024). Análisis Jurídico de la Planificación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales en Base a los Mandatos Constitucionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 8(1), 3595–3607. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9704
- Yamane, T., & Kaneko, S. (2022). The Sustainable Development Goals as new business norms: A survey experiment on stakeholder preferences. *Ecological Economics*, 191(August 2020), 107236. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2021.107236>