



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**  
**CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**  
GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL SERVICIO DE LA  
EMPRESA PÚBLICA DE INFRAESTRUCTURA Y VIALIDAD DE MANABÍ -  
MANABÍ VIAL EP

**TUTOR:**  
ECO. FRANCISCO VERDUGA VÉLEZ

**AUTORES:**  
INTRIAGO MARTÍNEZ VALERIA NATHALY  
MURILLO MACÍAS MARÍA DANIELA

**PORTOVIEJO – MANABÍ – ECUADOR**

**2022**

## **Certificado del Tutor de Titulación**

Eco. Francisco Verduga Vélez, en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, certifica que los egresados: Intriago Martínez Valeria Nathaly y Murillo Macías María Daniela son autoras de la Tesis de Grado titulada: “Gestión institucional y su influencia en el servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP”, previo a la obtención del Título de Ingenieros en Gestión Empresarial, bajo mi dirección y supervisión, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

---

Eco. Francisco Verduga Vélez

**Tutor trabajo de titulación**

### **Certificado del Tribunal**

El trabajo de titulación “Gestión institucional y su influencia en el servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP”, presentado por las egresadas Intriago Martínez Valeria Nathaly y Murillo Macías María Daniela, después de ser analizado y revisado por los señores miembros del tribunal como requisito previo a la obtención del título de Ingenieros en Gestión Empresarial, en el cumplimiento de lo que establece la ley se da por aprobado.

---

**Coordinadora de la carrera**

---

**Tutor trabajo investigación**

---

**Miembro del tribunal**

---

**Miembro del tribunal**

### **Declaración de Autoría**

Intriago Martínez Valeria Nathaly y Murillo Macías María Daniela, autoras de este trabajo de titulación denominado “Gestión institucional y su influencia en el servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP”, declaramos que el mismo es de nuestra completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Gestión Empresarial de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

---

Intriago Martínez Valeria Nathaly  
Egresado de la carrera de  
Gestión Empresarial

---

Murillo Macías María Daniela  
Egresada de la carrera de  
Gestión Empresarial

## **Agradecimiento**

Le agradezco a:

A la Universidad San Gregorio de Portoviejo por darnos la oportunidad de ser parte de la institución y participar en cada evento o feria llevando en alto el nombre de la universidad.

A la facultad por acogernos y enseñarnos diferentes temas en relación a la gestión empresarial la cual nos serviría para nuestro futuro.

A los docentes que fueron nuestro pilar en la enseñanza explicándonos temas con cautela y calma para nuestro aprendizaje.

A nuestro tutor por ser parte de esta ardua investigación y apoyarnos en cada momento.

Intriago Martínez Valeria Nathaly

Murillo Macías María Daniela

## **Dedicatoria**

Le dedico esta tesis a mi papá Carlos Alfredo Murillo Cedeño por enseñarme y guiarme con sus consejos a prosperar en mi vida universitaria.

A mi mamá Mónica Patricia Macías Guerrero por darme fuerzas y animo en cada etapa donde sentía que ya no podía más, por ello, esta tesis va dedica a ella.

A mi familia, por darme fuerzas y motivación para seguir con mis estudios y poder culminar con mi carrera universitaria.

Murillo Macías María Daniela

## **Dedicatoria**

Le dedico con mucho amor esta tesis a mi padre Javier, quien me apoyo hasta en sus últimos días con mis estudios universitarios, actualmente no se encuentra entre nosotros, pero sé que estaría orgulloso de lo que he logrado sabiendo que me guía y bendice desde el cielo.

A mi madre Natalia Esperanza Martínez Oña quien es mi pilar fundamental, quien está conmigo en momentos difíciles y felices, la cual he transcurrido en la etapa universitaria, en la que ella me ha motivado a seguir adelante y no redimirme.

A mi familia que me ha apoyado desde los inicios de mi carrera hasta la actualidad sintiéndose orgulloso que finiquitare mi carrera convirtiéndome en una profesional más del país.

A mi esposo Luber Villamar Moreira que me impulsa cada día a ser mejor en los diferentes ámbitos de mi vida.

A mi hija Xaviera Villamar quien fue el motor para impulsarme a culminar mis estudios, convirtiéndome en su ejemplo a seguir.

Intriago Martínez Valeria Nathaly

## **Resumen Ejecutivo**

**Tema:** Gestión institucional y su influencia en el servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP

**Autoras:** Intriago Martínez Valeria Nathaly y Murillo Macías María Daniela

En el presente proyecto se desarrollaron diferentes ítems en la cual se indagó sobre la gestión institucional y su influencia en el servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP, donde el objetivo general fue analizar la influencia de la gestión institucional en la calidad del servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí –Manabí Vial EP. La metodología implementada fue de carácter descriptivo y bibliográfico, debido a que se llevaron a cabo datos relevantes para la complementación de la indagación, de la misma forma se utilizaran técnicas de recopilación como la encuesta a los trabajadores que perciben las gestiones que realiza la institución. Los principales resultados señalan que la empresa carece de ciertas necesidades entre ellas se puede divisar la falta de inversión o financiamiento por el Estado. Se concluye que servicio que ofrece la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP consta de un nivel medio al generar información o querer realizar proyectos viales, ya que estos suelen tomarse un plazo media a largo para aprobar.

Palabras clave: Servicio, Empresa, inversión, vial, Manabí



## **Abstract**

**Subject:** Institutional management and its influence on the service of the Public Company of Infrastructure and Roads of Manabí - Manabí Vial EP.

**Authors:** Intriago Martínez Valeria Nathaly y Murillo Macías María Daniela

In the present project different items were developed in which the institutional management and its influence on the service of the Public Company of Infrastructure and Roads of Manabí - Manabí Vial EP, where the general objective was to analyze the influence of institutional management on the quality of service of the Public Company of Infrastructure and Roads of Manabí - Manabí Vial EP. The methodology implemented was descriptive and bibliographic, due to the fact that relevant data were collected to complement the inquiry, in the same way, collection techniques were used such as the survey to the workers who perceive the management carried out by the institution. The main results indicate that the company lacks certain needs, including the lack of investment or financing by the State. It is concluded that the service offered by the Public Company of Infrastructure and Roads of Manabí - Manabí Vial EP consists of a medium level when generating information or wanting to carry out road projects, since these usually take a medium to long time to be approved.

**Keywords:** Service, Company, investment, road, Manabí, Manabi

## Tabla de Contenidos

Certificado del Tutor de Titulación.....	i
Certificado del Tribunal .....	ii
Declaración de Autoría .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria .....	v
Dedicatoria .....	vi
Resumen Ejecutivo.....	vii
Abstract .....	viii
Tabla de Contenidos.....	ix
Índice de Tablas .....	xiv
Índice de Figuras .....	xiv
Introducción .....	1
Capítulo I.....	2
1. Aspectos Generales .....	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Problema.....	2
1.3 Antecedentes Generales.....	2
1.3.1 Planteamiento Del Problema.....	2
1.3.2 Contextualización Histórico Social del Problema .....	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
2.	Marco Teórico .....	7
2.1	Antecedentes de la Investigación .....	7
2.2	Fundamentación Teórica .....	8
2.2.1	Gestión institucional.....	8
2.2.2	Teorías y enfoques .....	8
2.2.3	Definiciones de gestión institucional .....	9
2.2.4	Modelo de gestión institucional .....	10
2.2.5	Organización institucional .....	10
2.2.6	Calidad del servicio.....	12
2.2.7	Bases científicas de la calidad del servicio .....	12
2.2.8	Fundamentos teóricos de la calidad de servicio.....	12
2.2.9	Teoría de la calidad según Deming.....	12
2.2.10	Definiciones de la calidad .....	13
2.2.11	Definiciones de servicio.....	14
2.2.12	Enfoque de la calidad .....	15
2.2.13	Evaluación de la calidad.....	15
2.2.14	Modelos de la calidad y calidad del servicio .....	16
2.2.15	Modelo nacional.....	16
2.3	Marco Conceptual .....	16
2.4	Fundamentación Legal .....	17

2.5	Hipótesis .....	19
2.5.1	Hipótesis Lógica.....	19
2.5.2	Hipótesis Nula .....	19
2.5.3	Hipótesis Estadística .....	19
2.6	Señalización De Las Variables.....	20
2.6.1	Variable Independiente .....	20
2.5.4	Variable Dependiente .....	20
2.7	Operacionalización de las Variables .....	21
2.7.1	Gestión Institucional .....	21
Capítulo III	.....	23
3.	Marco Metodológico .....	23
3.1	Tipos de Investigación.....	23
3.1.1	Bibliográfica.....	23
3.1.2	Descriptiva .....	23
3.1.3	Transversal .....	23
3.2	Modalidad de la Investigación .....	23
3.3	Métodos y Técnicas.....	24
3.3.1	Técnicas.....	24
3.3.2	Métodos.....	24
3.4	Población y Muestra.....	24
3.4.1	Tipo de Muestra .....	24
3.4.2	Tamaño de la Muestra.....	24
3.5	Recursos .....	25
3.5.1	Talento Humano.....	25
3.5.2	Materiales.....	25
3.5.3	Tecnológicos .....	25

3.5.4	Recursos Económicos .....	26
3.6	Fuentes y Procesamientos de la Información .....	26
3.7	Presupuesto de Gasto.....	26
Capítulo IV.....		27
4.	Administración .....	27
4.1	Planeación.....	28
4.1.1	El proceso de Planificación Institucional.....	29
4.2	Organización.....	30
4.3	Dirección .....	32
4.3.1	Elementos de la Dirección .....	32
4.4	Control.....	33
5.	Estudio técnico .....	33
5.1	Localización del Proyecto .....	33
5.2	Sondeo de la Zona .....	34
6.	Financiero.....	35
6.1	Decisiones Financieras .....	38
7.	Público Objetivo.....	39
7.1	Proyectos .....	39
7.1.1	Evaluación de los Proyectos.....	40
7.2	Preferencias .....	42
7.3	Inversión.....	42
8.	Calidad del Servicio .....	45
8.1	Satisfacción del Cliente .....	45

8.1.1	Impacto en la Satisfacción del Cliente .....	45
8.1.2	Importancia de Satisfacción del Cliente.....	47
8.1.3	Dimensiones de Satisfacción del Cliente .....	47
8.2	Seguridad.....	48
9.	Cliente.....	49
9.1	Fidelización .....	49
9.2	Beneficios .....	50
10.	Servicio .....	51
10.1	Satisfacción de Necesidades.....	51
	Conclusiones .....	53
	Capítulo V .....	54
5.	Propuesta .....	54
5.1	Título de la propuesta .....	54
5.2	Objetivos.....	54
5.2.1	Objetivo General.....	54
5.2.2	Objetivos Específicos .....	54
5.3	Beneficiarios.....	54
5.4	Justificación.....	55
5.5	Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP ..	55
5.5.1	Misión .....	55
5.5.2	Visión.....	55
5.5.3	Introducción.....	56
	Esquema de las Estrategias .....	58

Área Administrativa.....	59
Direccionamiento estratégico.....	60

### **Índice de Tablas**

Tabla 1 Presupuesto .....	26
Tabla 2 Objetivos de Manabí Vial .....	31
Tabla 3 Elementos de la dirección .....	32
Tabla 4 Sondeo de zona .....	34
Tabla 5 Decisiones financieras.....	38
Tabla 6 FODA.....	43
Tabla 7 Impacto de la satisfacción del cliente .....	45
Tabla 8 Dimensiones de la satisfacción del cliente.....	47
Tabla 9 Seguridad .....	48
Tabla 10 Beneficios.....	50

### **Índice de Figuras**

Figura 1 Financiamiento .....	36
Figura 2 Financiamiento de proyectos .....	37
Figura 3 Gestión institucional .....	66

Figura 4 Administración de la empresa .....	67
Figura 5 Proyectos.....	67
Figura 6 Ejecución de obra .....	67
Figura 7 Elección de proyectos .....	68
Figura 8 Utilización de los servicios de la empresa.....	68
Figura 9 Seguridad de proyectos.....	68
Figura 10 Recursos que otorga la empresa .....	69
Figura 11 Influencia de los servicios .....	69
Figura 12 Necesidades .....	69



## **Introducción**

El trabajo de titulación de la Gestión institucional y su influencia en el servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP tiene como propósito indagar si ésta influye con los servicios proporcionados por la institución, debido a que se encuentra inmersa en el mercado de productos y servicios públicos y expuesta a un entorno cambiante, tal manera que le permita aprovechar las oportunidades y enfrentar las amenazas.

En el capítulo I se ejecuta el planteamiento del problema el cual se puntualiza por qué se llevó a cabo esta indagación, presentando por completo antecedentes, justificación, delimitación, contextualización histórica y objetivos.

El capítulo II, delimita toda la indagación referente al marco teórico y conceptual señalados en otros razonamientos de autores como explicaciones de los investigadores, citas bibliográficas de autores destacados que con su ayuda brindan una excelente investigación de resultados. Además, se localizan las variables independiente y dependiente con su operacionalización.

En el capítulo III, se detalla la metodología operada para el proceso de indagación por medio de fuentes primarias y secundarias, métodos e instrumentos que fueron aplicados al instante de ejecutar tanto el marco teórico como el estudio de mercado.

El capítulo IV representa como se constituyó el proyecto generando las definiciones en relación a la empresa, seleccionando cada ítem a través de los indicadores de la operacionalización de las variables, con el propósito de generar mayor información de temas como la inversión y financiación que se establecen en el mismo, por último, se encuentra localizado las conclusiones de la investigación.

## **Capítulo I**

### **1. Aspectos Generales**

#### **1.1 Tema**

Gestión institucional y su influencia en el servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP.

#### **1.2 Problema**

Influencia de la Gestión institucional en el servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP.

#### **1.3 Antecedentes Generales**

##### **1.3.1 Planteamiento Del Problema**

El presente trabajo se enfoca en la gestión institucional que ofrece la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí EP, dedicada al servicio público de ingeniería e infraestructura dentro de la provincia de Manabí, en tal sentido, el problema central que presenta esta administración pública es que la calidad de sus servicios depende mucho del orden en que ejecutan sus actividades administrativas, ante esta situación es importante reconocer que la empresa cuenta con los pilares fundamentales que requiere a nivel institucional y departamental, bases que han permitido orientar a los servidores públicos al momento de llevar a cabo sus actividades, sin embargo con el pasar del tiempo y el volumen de contratos que ha obtenido la empresa pública ha provocado que el cumplimiento de sus actividades no se ejecuten en el orden correcto, ni se cumplan a cabalidad con las políticas y procedimientos adecuados.

Como parte de la gestión institucional de la empresa es la disponibilidad de los pilares mencionados anteriormente, tales como las políticas, procedimientos, organigramas, descripción de los departamentos, cargos y asignación de actividades claves, entre otros que deberían complementarse para alcanzar sus objetivos institucionales, siendo el principal alcanzar la calidad en los servicios de diseño que ofrece sobre la ingeniería e infraestructura de obras en carreteras. La respuesta de los trabajadores ante este tipo de servicios compromete su criterio, es por esto que la presente investigación tiene el propósito de conocer la calidad del

servicio, tomando como referencia principal la gestión que llevan durante el proceso.

Las instituciones públicas son sujetas a invariables métodos de certificación y aprobación por parte de la sociedad, ante lo cual el progreso y evolución de estos componentes solicitan suscitar capacidades de acomodamiento y/o adaptación. De acuerdo con Boscán et al., (2017) las vinculaciones entre la teoría institucional y la teoría de capacidades dinámicas son reflejadas concretamente en la aproximación a un modelo de gestión pública orientado hacia el ciudadano. Las evaluaciones señaladas se denotan en el catálogo que redimen las organizaciones públicas en el cual obligatoriamente deben convivir tanto las acciones como los procesos de adaptabilidad y legitimidad.

La economía del Ecuador se ve amenazada por la crisis económica mundial ocasionada por la pandemia del COVID-19, situación que provoca una desaceleración de la actividad económica local. Desde el mes de enero del 2020 el país se encuentra afectado por estos eventos externos que generó expectativas de una disminución en la demanda de crudo de China, ocasionando una baja considerable en el precio internacional del barril del petróleo, principal fuente de ingresos para el Ecuador, el mismo que descendió de US\$55.49 en febrero a US\$33.91 en marzo y US\$17.64 en el mes de abril. Por otro lado, Pozo (2018) señala que el Ecuador se ha visto inmerso en múltiples reorganizaciones estatales en las que: se ha creado, cambiado o eliminado instituciones, dando paso también a otra forma jurídica en la que se transfieren competencias de una institución pública a otra.

La producción de la mayoría de empresas ha disminuido a niveles mínimos, otras han dejado de producir y muy pocas sobreviven pues son empresas que producen alimentos de primera necesidad; la producción agropecuaria ha abastecido los mercados locales, siendo la que mayor demanda ha tenido en épocas de cuarentena en donde las familias priorizan su gasto en la alimentación. La tasa de desempleo se ha incrementado al igual que los precios de los productos de primera necesidad; según el FMI (Fondo Monetario Internacional) las perspectivas para este año son negativas y se prevé como mínimo una recesión con perspectivas de recuperación en el año 2021.

### **1.3.2 Contextualización Histórico Social del Problema**

Este estudio es global y orientado a problemas y toma en cuenta el marco social, político y económico de la gobernanza institucional, donde las necesidades de la institución requieren de todos los recursos para abordar los problemas a fin de brindar una calidad adecuada de servicios para quienes lo reciben, es una oportunidad para intentar hacer una conexión entre la gobernanza institucional y la calidad del servicio, factores que pueden ser complejos, como un servicio con ganas de mejorar para mejorar la calidad del servicio en el futuro. Al igual que la tecnología y otros desafíos, estamos a la vanguardia de los cambios que se han producido en los últimos años para mantener una visión holística de los diversos desafíos que enfrenta la gestión. Por tanto, una buena gobernanza institucional significa una gestión responsable del puesto a desarrollar, como se explica a continuación en América Latina.

A nivel nacional, los ciudadanos que han sido diagnosticados con nuestra realidad prefieren centrarse en la investigación porque queremos que nuestros resultados sean sostenibles, para cerrar la brecha entre la calidad institucional y de servicio, dando continuidad a lo dicho anteriormente. Instituciones, es decir, ser un modelo a seguir para otras instituciones y de gestión que generen cambios positivos para los miembros de nuestra sociedad y así retener la responsabilidad que todos tenemos frente a la administración del departamento porque asumimos la responsabilidad de la calidad. servicios ofrecidos. Cobertura óptima de una gran cantidad de ciudadanos y si los procesos administrativos influyen en el resultado, eso es bueno para nuestra sociedad.

El informe que cito tiene como objetivo apoyar la efectividad de mantener un buen gobierno institucional para promover y mejorar la calidad de los servicios a la sociedad en su conjunto, ya que su sostenibilidad en las instituciones depende de los responsables de la empresa. Nuestro objetivo es, por tanto, crear una relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP.

### **1.4 Delimitación del Problema**

**Campo:** Administrativo.

**Área:** Gestión Institucional.

**Aspecto:** Gestión Institucional.

**Problema:** ¿Cómo la Gestión institucional influye en el servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP?

**Tema:** Gestión institucional y su influencia en el servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP.

**Delimitación espacial:** La investigación se desarrollará en la provincia de Manabí.

**Delimitación temporal:** Los datos que se usarán para el trabajo de investigación estarán considerados dentro del período 2020.

## 1.5 Objetivos

### 1.5.1 *Objetivo General*

Analizar la influencia de la gestión institucional en la calidad del servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí –Manabí Vial EP.

### 1.5.2 *Objetivos Específicos*

- Diagnosticar las necesidades de la gestión institucional en la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí.
- Investigar los servicios que ofrece la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí.
- Establecer la planificación administrativa y estratégica para el funcionamiento de obras en la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí.
- Identificar el monto de financiación de obras viales en la institución pública.

## 1.6 Justificación

El presente estudio busca la óptima gestión en las instituciones, con el fin de evaluar en qué medida estas gestiones institucionales satisfacen las necesidades de los destinatarios en los servicios, es decir, si se relaciona con la gestión institucional y la calidad de los servicios prestados. La empresa está orientado a problemas tomando en cuenta el marco social, político

y económico de la gobernanza institucional, donde las necesidades de la institución requieren de todos los recursos para abordar los problemas a fin de brindar una calidad adecuada de servicios mejorando así la eficacia en el futuro.

La presente investigación contribuirá a efectuar otros trabajos relacionados con el tema objeto de estudio, debido a que los resultados obtenidos aportarán con nuevos conocimientos para analizar la gestión institucional y su influencia en el servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí.

La revisión teórica que se realice, consigue ser útil en el diseño de nuevas estrategias en la gestión institucional alcanzando de esta forma el desarrollo de una calidad de servicio óptimo para las diferentes localidades de la provincia.

Para un mejor desarrollo la investigación se efectuará métodos de carácter descriptivo y bibliográfico, debido a que se llevaran a cabo datos relevantes para la complementación de la indagación, de la misma forma se utilizaran técnicas de recopilación como la encuesta a los trabajadores que perciben las gestiones que realiza la institución Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí.

En cuanto al beneficio social, se pretende tener un precedente en obras viales que sean de satisfacción del ciudadano actualmente y en un futuro, generando complacencia y eficacia en cada gestión realizada por la empresa conjunto a su calidad de servicio ofrecida.

## Capítulo II

### 2. Marco Teórico

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

De acuerdo con Hurtado (2017) en la investigación titulada “Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del distrito de San Juan de Lurigancho 2017”, cuyo objetivo fue identificar y determinar si existe relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio. La identificación y determinación de dicha relación aplicará en la institución educativa Tomas Alva Edison del distrito de San Juan de Lurigancho 2017. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de tendencia no experimental de corte transversal con una muestra probabilística de 80 participantes. En la estadística descriptiva se observa que la mayoría de las dimensiones estudiadas se ubican en el nivel malo y regular, indicándonos claramente, la apreciación de cada uno de los encuestados, y que se debe tomar algunas alternativas para tratar de solucionar. En la presente investigación se arribó a una conclusión que la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del distrito de San Juan de Lurigancho 2017.

Por otro lado, Moreira y Orozco (2020) en su investigación titulada “Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública” tiene como objetivo principal interpretar el nuevo concepto de la calidad del servicio desde el contexto de la gestión pública ecuatoriana, tomando como base al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Chone en la provincia de Manabí, Ecuador; la configuración del diseño de la investigación se da desde la perspectiva mixta (cualitativa y cuantitativa); se soportó en la observación directa y analítica, con un nivel de investigación descriptiva, de tipo documental y de campo; este diseño permitió la utilización de instrumentos de recolección de información como la entrevista en profundidad y la encuesta; entre los actores que aportan información pertinente están el Director de Tránsito Municipal y los colaboradores que forman parte de esta dirección; la técnica de análisis de los resultados estuvo soportado en el método de interpretación. Entre los principales resultados se encuentra el hecho de que existen debilidades conceptuales alrededor del tema de la calidad en la que no se internaliza la importancia desde la cultura organizacional. La conclusión más resaltante se encuentra la

interpretación de la calidad por parte de los actores sociales donde debe ser parte de la cultura local. Mientras esta cultura no esté arraigada en los genes sociales y más aún si las instituciones públicas no la practican, las condiciones para un servicio público de calidad están lejos de ser modelos para las futuras generaciones de organizaciones que nazcan bajo la premisa de ser útiles a la ciudadanía.

Además, Herrera (2015) en su investigación denominada “Modelo de interrelación entre el sistema de variables del servicio de transporte, y la demanda de viajeros de autobuses urbanos en la ciudad de Portoviejo” El sistema de transporte público es un eje fundamental del desarrollo de las ciudades modernas; en la ciudad de Portoviejo actualmente el sistema de transporte produce un servicio de mala calidad, que no cumple con las expectativas de los usuarios, y genera impactos negativos de tipo social, económico, ambiental, haciendo que la ciudad se vuelva caótica, desordenada y contaminada. La problemática expuesta, justifica y releva la importancia de esta investigación, cuyo objetivo es: Analizar el sistema de variables implícitas en el servicio de transporte de pasajeros en autobuses urbanos en la ciudad de Portoviejo, y su interrelación con los parámetros de calidad demandados, y establecer mecanismos que promuevan el mejoramiento de la calidad del servicio. En su contenido se identifican y describen las diversas variables que conforman el sistema de transporte urbano en autobús de la ciudad de Portoviejo; se elabora el estado del arte; se identifican los factores determinantes de la calidad del servicio y se elaboran los instrumentos de investigación; se desarrolla el diagnóstico situacional de la calidad del servicio y la interrelación con las variables que conforman el sistema de transporte urbano en autobús; se diseñan mecanismos técnicos para implementar mejoras en la calidad del servicio urbano en la ciudad de Portoviejo, y finalmente se discuten los resultados del estudio.

## **2.2 Fundamentación Teórica**

### ***2.2.1 Gestión institucional***

Es importante en esta investigación resaltar la gestión institucional en términos de gestión institucional y sus impactos en el funcionamiento de la infraestructura pública y la empresa vial en Manabí, a fin de obtener información relevante a partir de la conceptualización del tema.

### ***2.2.2 Teorías y enfoques***



La gestión como acción humana se define con base en una teoría explícita de que la gestión tiene diferentes visiones del entorno según el objeto y el proceso que ocupa.

Para Álvarez y Rodríguez (2015) señalan que hay cuatro oradores que enumeran la verdad en el diseño y desarrollo de una gestión adecuada que es de tiempo limitado y tiene un impacto claro en el uso y proceso del comportamiento organizacional: Adam Esmith, Charles Babblage, dijo que, se logra en una variedad de organizaciones y, con el beneficio comercial de la compañía, la experiencia y el trabajo se separan, lo que aumenta la productividad y las habilidades de los empleados.

Asimismo, Álvarez y Rodríguez (2015) señalan que quienes se ocupan de la gestión lo hacen con criterios de eficiencia, con criterios precisos y medibles, ya que hablar de gestión suele ser una actividad eficaz que supera los problemas administrativos y, por tanto, garantiza la eficiencia.

### ***2.2.3 Definiciones de gestión institucional***

Para Córdova (2014) la gestión escolar tiene una política educativa clara, ya que el gobierno tiene responsabilidad académica entre los miembros de la comunidad y la dirección, siendo la autoridad legal el director, debe cumplir con la Junta de Educación de la escuela estableciendo y creando una estructura funcional y democrática. Es importante que todos los empleados colaboren de manera oportuna y coordinada para establecer una política de gestión adecuada en beneficio de la comunidad.

Blejmar (2005), citado por Carrie (2012, p. 16), afirma que cuando algo sucede, él toma el control. Luego de que el propio director trata de responder a diario a su escuela y mejorar las expectativas, la acción se aclara objetivamente, decide acciones y decisiones de manera que correspondan a las conclusiones, sin las dimensiones administrativa, financiera y organizacional para el trabajo diario.

Por tanto, Córdova (2014) señala que la gestión de personas es un soporte importante para las organizaciones de cualquier institución, estructura o empresa, ya que las personas son un motor real que les permite adaptarse a nuevas realidades y a todo tipo de necesidades (competencia, tecnología, trabajo, economía, emprendimiento, etc.) trabajo humano porque requiere una acción razonable y una gestión de recursos para igualar la objetividad, porque subraya la importancia de mantener todo en orden con los medios y objetivos propios, y de

contribuir estratégicamente a la implementación de medidas adecuadas para fortalecer la propia gobernanza. Se dice que las escuelas públicas cumplen con todos los objetivos y están vinculadas a otras instituciones públicas, ya que la modernización como institución sería aún más efectiva que antes.

#### ***2.2.4 Modelo de gestión institucional***

Varios centros tienen sus propios modelos de gestión institucional bien gestionados, uno de los cuales es el modelo actual:

Chunye (2012) indica que la nueva realidad de la Universidad del Noroeste de México requiere un nuevo entendimiento y una nueva forma de entender y controlar sus actividades y desarrollo para ampliar su capacidad de innovar y tener personas dispuestas a aprender y actitudes a cambiar para crear una filosofía de vida, el modelo de gestión tiene como objetivo sistematizar y formalizar los distintos procesos que se llevan a cabo en el establecimiento con el fin de garantizar la inclusión de la calidad en todos los servicios educativos que ofrece una empresa.

Uno de los principios del trabajo institucional es el espíritu de servicio, que tiene como objetivo reconocer las necesidades de los usuarios y satisfacerlos con simpatía y cortesía, trabajando desinteresadamente por el bien común. Es que, una empresa que brinda servicios de calidad certificada que satisfacen las necesidades del mercado. trabajar y formar especialistas competentes que estén dispuestos a prestar servicios para introducir cambios positivos en su entorno” (Chunye, 2012).

#### ***2.2.5 Organización institucional***

Se realizan estudio desde diferentes enfoques de variados autores, por lo que la institucionalización y organización tienen varios significados ya que sensibiliza sobre la organización de la empresa o institución en el país y en las comunidades. Para algunos, es neutral y descriptivo, y la institucionalización difiere de un enfoque funcional.

Ibarra (2014) señala que la enseñanza es fundamental para los problemas del grupo de personas que funcionan como individuos en la gestión, y muchos críticos de la educación para la educación argumentan que la clave es la persona como individuo. También se dice que las instituciones educativas son un producto natural en el marco de una organización social, porque

la educación se organiza dinámicamente y tiende al desarrollo, por otro lado, hay personas que atienden las necesidades, trabajadores influyentes y poderosos, para construir una organización artificial.

Brindar capacidad administrativa a las instituciones públicas promueve la alta gerencia, gana experiencia efectiva en las instituciones, ya que la innovación continua de las autoridades es importante y el gerente de la reforma supervisa la comunicación precisa, simple y precisa. será perjudicial porque la reforma no la mejora (Consejo Nacional de Educación, 2014, p. 10).

Para Ibarra (2014) el integrar la formación desde el punto de vista institucional y combinarla con los recursos internos y externos disponibles, se compromete con las personas, las instituciones y el entorno, proyectándola hacia el futuro con mayores garantías de éxito. Por otra parte, Garín (2008) esta forma de entender la formación en una organización porque va más allá de las posiciones clásicas que incluían la formación en momentos y espacios concretos para ver la formación hoy como un eje fundamental de transformación organizacional, ya sea comercial, educativa o social.

Maluscán (2015) indica que, en tiempos de crisis, impulsar esta visión de la formación organizacional es fundamental porque los recursos disponibles nunca serán suficientes y deben, por tanto, ser gestionados de acuerdo con las necesidades, requerimientos y prioridades identificadas. Este enfoque debe tener como objetivo cambiar cultural y productivamente lo antiguo (interno) y concluir prácticas o convenios de colaboración (externos) con empresas, asociaciones, instituciones y fundaciones cuando corresponda.

En la gestión institucional, las necesidades de los establecimientos públicos de enseñanza son respuestas a la vertiente docente y con mayor atención a lo que ocurre en el ámbito administrativo y sus formas de resolver las formas internas y del trabajo cotidiano, que van desde la jerarquía más baja a la más alta en el mundo. -Las tareas y funciones llamadas son recursos institucionales, actualmente se necesita mucha investigación para esclarecer la gestión institucional y las ventajas o desventajas de la docencia. Gestionar un proyecto organizacional con sus objetivos y recursos, siendo el gerente responsable y alineando el proceso con la estructura de la organización. En la investigación de seguimiento, se sabe que las actividades institucionales como la organización requieren una investigación continua, comenzando con lo que ya se sabe para mejorar ciertos paradigmas. Maluscán (2015) señala que los gerentes son quienes toman el control de la gestión porque son los protagonistas y de diferentes formas

tienen la responsabilidad de valorar un trabajo bien ejecutado, para que mantengan los recursos y condiciones adecuados, los objetivos son importantes para las mejoras relacionadas y para decidir las acciones. para continuar el proceso educativo es necesario tener la idea de gestión como poder realizar procesos y gestionar el conocimiento.

### ***2.2.6 Calidad del servicio***

### ***2.2.7 Bases científicas de la calidad del servicio***

En cuanto a la calidad del servicio debe ser declarada de forma razonable en las circunstancias acordes a la importancia de formación siendo fundamental en una empresa.

Según Yachas (2012), menciona que las características de la calidad del servicio ofrecen formas de garantizar los trámites administrativos, ya que la organización mantiene procesos de gestión de recursos humanos que son propios de sus funciones, la evaluación de largo plazo es importante, así como la calidad del servicio brindado, principalmente en el área educativa, para los procesos de cambio hacia la modernización y su gestión.

### ***2.2.8 Fundamentos teóricos de la calidad de servicio***

Hernández (2011) manifiesta que, dentro de la organización, la calidad del servicio es enfatizada por el servicio o la confianza del usuario en el producto, lo que significa que el servicio o producto, al que el usuario tiene prioridad, permanece satisfecho y fiel. Además, es muy importante reconocer al usuario insatisfecho, ya que este es un claro ejemplo de la ineficiencia de la organización en términos de imagen, pues por ello, todos los días en las organizaciones de servicios, se confirma que los usuarios reciben un servicio de calidad para todos.

### ***2.2.9 Teoría de la calidad según Deming***

Es necesario recordar a Deming, pionero de la transformación de la calidad en Japón, destacando los 14 puntos que desarrolló en la posición de competitividad y productividad considerada por los empresarios como el vigésimo noveno patriarca de la administración moderna. De ahí los principios de la teoría de la calidad de Deming:

- 1.- Sensibilizar sobre el objetivo de mejorar los productos y servicios con planear ser competitivo y mantenerse en el negocio.

- 2.- Adoptar una nueva filosofía.
- 3.- Fin de la dependencia de la inspección masiva.
- 4.- Cesar la actividad comercial únicamente sobre la base de precios.
- 5.- Encuentra el origen del problema.
- 6.- Poner en práctica los métodos de formación.
- 7.- Implementación de métodos modernos de seguimiento de empleados de Producción.
- 8.- Eliminar las inquietudes de la empresa que impidan a los empleados trabajar allí con eficacia.
- 9.- Eliminar las barreras que existen en los departamentos.
- 10.- Destacar objetivos numéricos, carteles y lemas relacionados con la fuerza.
- 11.- Un trabajo que requiere un nuevo nivel de productividad sin proponer métodos para alcanzarlos.
- 12.- Eliminar reglas de trabajo que establezcan límites numéricos.
- 13.- Retirar las barreras a las que tiene derecho el montador.
- 14.- Siéntete orgulloso de tu trabajo.
- 15.- Crear un programa vigoroso de educación y reciclaje.
- 16.- Establecer una estructura de gestión que garantice el trabajo diario.

### ***2.2.10 Definiciones de la calidad***

Es importante subrayar algunas definiciones de calidad: la American Society for Quality Control (ASQC) y la ANS (2001) mencionan: "Establece la suma de las propiedades y características de un producto o servicio 30 relacionadas con la capacidad de satisfacer una necesidad" (Vargas & Aldana, 2014).

Menciona a Deming y su definición de "como la producción eficiente demandada por el mercado" (Rsander, 1994). Crosby (1990) cree que la calidad significa "cumplir con los

requisitos". Calidad "Esto puede verse como una demanda constante de perfección, un desarrollo que pone a las personas en el centro y, por tanto, la construcción de servicios y productos que conduzcan a la satisfacción de deseos, expectativas y necesidades en un marco razonable" (Vargas & Aldana, 2014).

Según Deming (1989), "la calidad traduce las necesidades futuras del usuario en características mensurables; sólo cuando se puede desarrollar y producir al precio pagado por el cliente, la calidad se puede definir sólo en términos del intermediario" (Innovar). 2005).

Para la Real Academia Española (2001) "La calidad es una de las circunstancias o características naturales o adquiridas que caracterizan a las personas o las cosas. También lo trata como "una cualidad o conjunto de propiedades inherentes a algo que les permite ser evaluados como iguales, mejores o peores que otros tipos" (Vargas & Aldana, 2014).

A fines del siglo XX y comienzos del siglo XXI, la calidad se define como el eje de desarrollo de diferentes organizaciones de productos y servicios a través de procedimientos, dirigidos hacia los objetivos y desafíos de cada nación que son importantes para una solución a nivel mundial. Por eso, el mundo tiene, desde el principio, el principio de hacer un buen trabajo, para lo cual se desarrollan normas especialmente, nuevos modelos de gestión y gestión de la calidad, que son pautas de mejora. Esto confirma que la calidad es un acto recurrente de progreso, siempre que esté impulsada por la excelencia y centrada en las personas. La calidad expresa las estrategias que pone a disposición del cliente, crea alianzas y redes para un desarrollo productivo ágil, eficiente y ágil, motiva nuevos proyectos y conduce al establecimiento de caminos para que las organizaciones aprendan. Desde el comienzo de la vida humana se ha manifestado calidad y servicio (Vargas & Aldana, 2014).

### ***2.2.11 Definiciones de servicio***

Recuerda que un servicio es un conjunto de características o atributos que le dan valor y son una medida del servicio para que se pueda medir fácilmente. No importa la calidad del producto, para que el servicio brindado por la institución educativa sea utilizable, las funciones y el tipo de proceso que el proveedor ofrece al cliente esta vez, y el fin del servicio es todo el sistema, proceso, función o tarea que el proveedor ofrece al cliente y que son esencialmente intangibles sin licencia de producto, mientras que la oferta puede conducir a una educación en la que el conocimiento se transmite al alumno y el resultado es subjetivo e intangible. (Editorial Vértice., 2008).

Para García (2016) los servicios son bienes reconocibles, intangibles y perecederos que resultan del esfuerzo humano mecánico que resulta en un hecho, acto o esfuerzo relacionado con el desarrollo del cliente que requiere esfuerzo, actividades que acercan al cliente al pedido. obtener un servicio. Un servicio puede definirse como cualquier actividad que una parte puede proporcionar a otra, en su mayoría intangible, sin transferencia de propiedad y con o sin productos físicos asociados.

Tanto la práctica empresarial como la investigación requieren servicios de alta calidad que brinden a las empresas un mayor porcentaje de motivación de los empleados, productividad, participación de mercado, diferenciación de nuevos clientes, fidelización e incluso competencia, atrayendo así a nuevos clientes. “Debido a esto, la calidad del servicio se ha convertido en una estrategia de gran preocupación y cada vez más personas intentan identificarla, medirla y luego mejorarla.

### ***2.2.12 Enfoque de la calidad***

Este estudio muestra un enfoque que analiza los valores y virtudes de las personas que integran una organización e identifica el entorno como familia, gobierno y empresa privada. Se tiene claro que el comportamiento humano desarrolla y da forma a la cultura corporativa y sus valores en ciertas organizaciones y estas son las siguientes:

### ***2.2.13 Evaluación de la calidad***

Es importante observar la calidad de la educación en todos los compromisos para mostrar la confianza y el valor que recibe la organización y continuar presentando el impacto económico y social de la educación como una señal de inversión en lugar de un costo. Por esta razón las actividades que afectan a productos, organizaciones y sus participantes, con la necesidad de reorientar esfuerzos hacia servicios desarrollados (Torres & Vásquez, 2015).

Gestión de la calidad. Eficiencia en la organización, desarrollo y desarrollo de un plan de formación, optimización de órganos y procesos de formación.

Calidad de clientes / usuarios. Cumple los requisitos del cliente / usuario y optimiza las propuestas enviadas en esta dirección.

Calidad en Macroeconomía. Retorno de la inversión en educación y optimización de costos educativos.

Calidad social. La formación no debe ser una excepción y optimizar las respuestas a las necesidades humanas (Torres & Vásquez, 2015).

#### **2.2.14 Modelos de la calidad y calidad del servicio**

Siguiendo los modelos, se puede enumerar varios sistemas de evaluación de la calidad que brindan generosamente modelos que garantizan la calidad de la formación. Observaciones:

Q\*For para modelo de sistema. - Este es un sistema creado bajo el programa Leonardo de la Unión Europea y desarrollado por la Fundación Cedeo para evaluar la calidad de la educación para sus usuarios. Las principales fases del modelo son: investigación departamental; Búsqueda de usuarios; visite la fábrica después de la evaluación; prepara el informe de evaluación final (Oliva, 2005).

Normas ISO. - (Organización Internacional de Normalización), fundada por la Federación Mundial de Organismos Nacionales de Normalización (organizaciones miembros de ISO). Los comités técnicos de ISO suelen participar en el desarrollo de normas internacionales.

Normas ISO 9000: se utilizan para garantizar la calidad de un producto o servicio. Aunque estos estándares todavía son limitados en el mundo de la educación, se puede decir que son requisitos tangibles y, a menudo, obligatorios, una herramienta común y asequible para desarrollar un sistema de calidad que será utilizado por todas las organizaciones (Oliva, 2005).

#### **2.2.15 Modelo nacional**

Representa dinámicamente a las organizaciones líderes en el día a día, tendiendo un puente entre lo logrado y lo planificado en el proceso de mejora continua y desarrollándolo en las áreas estratégicas de la organización de manera adecuada y amigable. Es una posibilidad de evaluar la gestión de la salud, iniciar y fortalecer toda la gestión de la calidad, establecer lógicas de desarrollo e implementación de productos en todos los niveles, conceptos y valores de GSC, trabajar en conjunto con organizaciones de clase mundial e identificar y cerrar brechas en el proceso de innovación para la mejora continua (Vargas E. , 2019).

### **2.3 Marco Conceptual**

Evaluación de desempeño: Es el proceso de medir el comportamiento, el desarrollo y



el desempeño de los empleados para determinar si son productivos en la organización.

**Eficiencia:** Es como cualidad o habilidad que una persona debe alcanzar con unos recursos mínimos.

**Eficacia:** Es la capacidad de lograr el resultado deseado con todos los recursos para lograr lo acordado.

**Evaluación de desempeño:** Este es un método que le permitirá evaluar mejor el trabajo de los empleados en la empresa y así determinar si cumplen con las condiciones establecidas y especificadas.

**Planeación:** Este es un proceso muy simple para lograr eficiencia, efectividad y rentabilidad. Además, se desarrollan programas, pautas y procedimientos para contratar al personal adecuado para la organización.

**Dirección:** Esta es una parte clave de la administración para asegurar que las actividades del día a día se lleven a cabo de manera satisfactoria, bajo la supervisión y capacitación de los administradores.

**Control:** Es un proceso cuya función es asegurar que una medida o política acordada se implemente según lo planeado para que los errores de gestión puedan ser corregidos.

**Servicio:** Persona o institución responsable de satisfacer las necesidades de una empresa o sociedad.

**Cliente interno:** Personas que trabajan para una empresa u organización que no siempre compran los bienes o servicios que brinda el empleador, pero que son clave para el éxito de la organización.

**Cliente externo:** Son las personas ajenas a la organización las que solicitan a la empresa que satisfaga sus necesidades, ya sean de servicios o de bienes.

## **2.4 Fundamentación Legal**

Artículo 1.- La Empresa Pública de Vialidad e Infraestructura de Manabí, se crea mediante Ordenanza publicada en el Registro Oficial Edición Especial Nro. 208 de fecha 31 de octubre del 2011; tiene su domicilio matriz en la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí.

Artículo 2.- La Empresa Pública de Vialidad e Infraestructura de Manabí tiene personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, con capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, con el objeto de ejecutar las actividades que se desprenden del ejercicio de la gestión y administración vial de la provincia de Manabí. (Ley Organica de empresas públicas, 2017).

Artículo 3.- Se rige por la Ley Orgánica de Empresas Públicas, ordenanza de constitución y reformas respectivas; así como por reglamentos internos.

Artículo 28.- Proceso: Gestión de Auditoria Interna. - Este proceso está a cargo del Auditor(a) Interno(a) que responde a la Contraloría General del Estado.

Revisar y evaluar los procesos financieros, administrativos, técnicos y legales de la empresa, mediante ejecución de exámenes especiales de acuerdo a la normativa legal vigente.

- a) Ejecutar los exámenes especiales planificados y aprobados por la Contraloría General del Estado.
- b) Asesorar a todas las instancias de la empresa que requieran criterio respecto a la normativa de la Contraloría General del Estado.
- c) Dar seguimiento a las recomendaciones de los informes de auditoría.
- d) Elaborar informes de los exámenes especiales para la aprobación de la Contraloría General del Estado.
- e) Evaluar el sistema de control interno de la empresa en cumplimiento con las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado.
- f) Las demás que determine la ley y la normativa vigente.

Servicios Públicos:

Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de

obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación. (Telecomunicaciones , 2012)

Art. 316.- El Estado podrá delegar la participación en los sectores estratégicos y servicios públicos a empresas mixtas en las cuales tenga mayoría accionaria. La delegación se sujetará al interés nacional y respetará los plazos y límites fijados en la ley para cada sector estratégico. El Estado podrá, de forma excepcional, delegar a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria, el ejercicio de estas actividades, en los casos que establezca la ley. Y sobre las competencias de los gobiernos provinciales, en lo pertinente:

Art. 263.- Los gobiernos provinciales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial.
2. Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas.

## **2.5 Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis Lógica**

Gestión institucional influye en el servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP.

### **2.5.2 Hipótesis Nula**

Gestión institucional no influye en el servicio de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP.

### **2.5.3 Hipótesis Estadística**

Representación:

H1= Hipótesis lógica.

$H_0$  = Hipótesis nula.

A = Variable independiente.

B = Variable dependiente.

$H_1 = A > B$

$H_0 = A \leq B$

## **2.6 Señalización De Las Variables**

### ***2.6.1 Variable Independiente***

Gestión Institucional.

### ***2.5.4 Variable Dependiente***

Influencia en el servicio de la empresa.

## 2.7 Operacionalización de las Variables

### 2.7.1 Gestión Institucional

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítems básicos o instrumentos	técnicas o instrumentos
De acuerdo con Álvarez y Rodríguez, (2015) la gestión como acción humana se define con base en una teoría explícita de que la gestión tiene diferentes visiones del entorno según el objeto y el proceso que ocupa.	Estudio administrativo.	de Planeación Dirección Organización Control	¿Cómo considera la gestión institucional en la empresa? ¿En qué nivel considera que se encuentra la administración de la empresa?	Encuesta
	Estudio técnico.	Localización de proyecto Sondeo de la zona	¿Considera que los proyectos que se realizan en las diferentes localidades son de calidad?	Encuesta
	Estudios financieros.	Decisiones financieras Factibilidad del proyecto	¿Qué valor considera que se requiere para la ejecución de una obra?	Encuesta

### 2.7.2 Influencia en el Servicio de la Empresa

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítems básicos técnicas o instrumentos	Ítems básicos técnicas o instrumentos
De acuerdo con García (2016) los servicios son bienes reconocibles, intangibles y perecederos que resultan del esfuerzo humano mecánico que resulta en un hecho, acto o esfuerzo relacionado con el desarrollo del cliente que requiere esfuerzo, actividades que acercan al cliente al pedido.	Público objetivo.	Proyectos Preferencias Inversión	¿La gestión institucional infiere al momento de elegir los proyectos que se llevaran a cabo?	Encuesta  Encuesta
	Calidad del servicio.	Satisfacción del cliente Seguridad	¿Con que frecuencia utiliza los servicios de la empresa? ¿En qué nivel considera la seguridad en los proyectos de la empresa?	Encuesta
	Cliente.	Fidelización Beneficios	¿Considera que los recursos que otorga la empresa son beneficios?	
	Servicio.	Satisfacer necesidades	¿Considera que la gestión institucional tiene influencia en los servicios que brinda la empresa? ¿Considera que la gestión institucional en la empresa carece de necesidades?	Encuesta

## Capítulo III

### 3. Marco Metodológico

#### 3.1 Tipos de Investigación

##### 3.1.1 *Bibliográfica*

El tipo de investigación a emplear en este trabajo será, bibliográfico y descriptivo. Con la investigación bibliográfica se caracterizará información de la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP., para identificar factores que influyen en el servicio de la misma.

##### 3.1.2 *Descriptiva*

Con la investigación descriptiva se podrá describir la situación de la empresa, con respecto a la gestión instruccional en la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP, debido a que este tipo de investigación se basa en que facilita el análisis de la información obtenida en los cuestionarios, ya que los resultados se pueden presentar como un porcentaje.

##### 3.1.3 *Transversal*

Por último, es transversal, cuyo objetivo es la recopilación de datos o información en un momento concreto. Este proyecto tiene como objetivo describir las variables y analizar su disponibilidad en el momento. Además, este tipo de estudio incluye correlaciones aleatorias, estudios descriptivos y estudios de investigación.

#### 3.2 Modalidad de la Investigación

En la presente investigación se aplicará fuentes de información la cual se ha empleado en el trabajo, construyéndose por medio de la práctica y teoría, respecto a la modalidad de practica se establecerá a través una encuesta dirigida a sus usuarios de la provincia de Manabí, asimismo la modalidad teórica se refleja en la bibliográfica por medio del soporte teórico y marco legal del objeto de estudio.

### 3.3 Métodos y Técnicas

#### 3.3.1 Técnicas

Encuesta: Se encuentra destinada a la empresa con el propósito de obtener datos relevantes para la investigación a través de la utilización de los servicios públicos.

#### 3.3.2 Métodos

El método de investigación mixta, corresponde al método cuantitativo con el cual se analizará los datos numéricos recolectados en las encuestas y de la investigación cualitativa los datos referidos por medio de la documentación bibliográfica.

### 3.4 Población y Muestra

#### 3.4.1 Tipo de Muestra

La población a considerar son los trabajadores, debido a que son los que palpan directamente el servicio ofrecido. Para esto se toma como dato principal la empresa la cual consta con 385 trabajadores. Tomando en cuenta que la población asignada tiene límite se procede a aplicar la fórmula de población finita, misma se detalla en la muestra. El presente estudio se dará a través de una muestra probabilística aleatoria simple ya que sus fuentes son consideradas por medio de la siguiente fórmula.

#### 3.4.2 Tamaño de la Muestra

De acuerdo a lo expuesto la muestra del estudio se concentrará en la población de la empresa que cuenta con un total 385 para concier su criterio en referencia a los servicios públicos que ofrecen.

Fórmula para muestreo probabilístico aleatorio simple.

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

Donde:

N= Universo

Z= Nivel de confianza (1,96)



p= Variabilidad positiva (0,5)

q= Variabilidad negativa (0,5)

e= Margen de error (0,05)

### Desarrollo

$$n = \frac{(1,96)^2 * 385 * 0,5 * 0,5}{(385 - 1) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * (0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{3,84 * 96,25}{(385 * 0,0025) + 3,84 * (0,25)}$$

$$n = \frac{369,60}{0,9625 + 0,96}$$

$$n = \frac{369,60}{1,9225}$$

$$n = 192,29 \approx 192 \text{ encuestados}$$

### 3.5 Recursos

Para el presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes recursos:

#### 3.5.1 *Talento Humano*

Autoras de la investigación.

Tutor de la investigación.

#### 3.5.2 *Materiales*

- Materiales de oficina.
- Hojas A4.
- Bolígrafos.

#### 3.5.3 *Tecnológicos*

- Computadoras.

- Copiadoras.
- Internet.
- Memoria flash.

### 3.5.4 Recursos Económicos

El costo del trabajo asciende a \$204,00 dólares americanos, los mismos que son financiados en su totalidad por las autoras de esta investigación.

### 3.6 Fuentes y Procesamientos de la Información

El trabajo de investigación consta con fuentes de procesamiento primarias la cual corresponde al estudio de campo realizado por las autoras de la investigación, de la misma forma se empleó fuentes de nivel secundario, es decir, que son pertenecientes a material bibliográfico obtenido a través de libros, revistas científicas, entre otras fuentes digitales como Scielo, Redalyc, Google Académico.

Para el procesamiento final de la recolección de información este se dará mediante el programa estadísticos de Excel, el cual servirá para ordenar sistemáticamente la indagación de campo, para la cual se desarrollará por medio de tablas y gráficos estadísticos conjunto a su respectivo análisis.

### 3.7 Presupuesto de Gasto

**Tabla 1**

Presupuesto

Requerimientos	Cantidad	Valor unitario	Costo subtotal
Materiales de oficina	1	17,00	17,00
Resma de papel bond	2	5,00	10,00
Juego de tinta	1	32,00	32,00
Servicios varios	5	20,00	100,00
Viáticos	3	15,00	45,00
<b>Total</b>		<b>89,00</b>	<b>204,00</b>

**Nota.** Se observa en la tabla el presupuesto de la investigación realizada por las autoras.

## Capítulo IV

### 4. Administración

De acuerdo con el criterio de Jaramillo (2015) en relación a la administración se logra señalar que:

“La Administración es la expresión del pensamiento humano en su forma comercial inteligente, es la forma de direccionar recursos, personas, materiales, ideas, normas para lograr objetivos o metas. Administrar es un modelo de cualificación de los componentes de una organización, departamento, sección, en forma detallada para optimizar los recursos y lograr las metas definidas (un día, mes, semestre, año) en términos cuantitativos. Del manejo apropiado de la planificación se logrará la coordinación de todo lo existente y de lo por venir” (pág. 24).

La Administración es el empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar a subordinados responsables (y a los grupos que ellos comandan), con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa. (Perspectiva, 2007). En relación a la administración vial existen nuevas funciones en el marco de sus competencias y de las competencias constitucionales del GAD Provincial de Manabí, ya no únicamente inherentes a proyectos de administración vial, sino también a la capacidad de asociarse con entes privados o públicos para el desarrollo de proyectos y administración de bienes de transporte fluvial en la provincia de Manabí.

Por ello, La administración vial, que es la vía Portoviejo – Montecristi – Manta de 27 kilómetros de distancia, la cual concierne a la Red Vial Estatal y mediante Convenio de Delegación del 3 de febrero de 2006 fue representante por el entonces Ministerio de Obras Públicas al Consejo Provincial de Manabí, hoy Gobierno Provincial de Manabí. Vía en la que se cobra las siguientes tarifas por concepción de peaje en el sector del Cerro Guayabal (km 9 ½), de acuerdo a la Ordenanza Provincial del 1 de septiembre de 2008:

**Figura 1** Peaje

Categoría	Descripción	Valor (\$)
I	Liviano	0,50
II	Pesado de dos ejes	1,00
III	Pesado de tres ejes	1,50
IV	Pesado de cuatro ejes	2,00
V	Pesado de cinco ejes	2,50
VI	Pesado de seis ejes	3,00

**Nota.** En la tabla se puede observar el valor que se designa al tipo de carro en el peaje de acuerdo con la Ordenanza Provincial (Manabí Vial, 2020)

#### 4.1 Planeación

Para Calle *et al.*, (2018) señala que en el Ecuador, el uso de la planificación estratégica, también se la utiliza como una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios de la sociedad y a los problemas del entorno. El uso de la planificación estratégica en el ámbito público se concibe como una herramienta imprescindible para la identificación de prioridades y asignación de recursos en un contexto de cambios y altas exigencias por avanzar hacia una gestión comprometida con los resultados.

Toda empresa antes de ser fundada establece el producto o servicios que brindará en el mercado. La Empresa Pública de Administración Vial del Gobierno Provincial de Manabí se compone como una compañía de derecho público con distintivo jurídica mediante ordenanza el 15 de diciembre del año 2010 con el objeto de ejecutar actividades en el ejercicio de la gestión y administración vial de la provincia de Manabí. La empresa, se localiza

sumergida en el mercado de productos y servicios públicos y exhibida a un entorno versátil al cual debe convenir su planificación estratégica de tal manera que le consienta servir las oportunidades y enfrentar las amenazas, por lo tanto tiene que alertar las fuerzas claves del macroentorno como las variables demográficas, económicas, políticas, legales, ambientales, tecnológicas y socio culturales y también mirar de cerca a los actores importantes que existen en el microentorno y que son los clientes, competidores, distribuidores y proveedores que inciden en su capacidad de obtener utilidades.

#### **4.1.1 *El proceso de Planificación Institucional***

De acuerdo a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2011) los procesos de la Planificación institucional permitirán a cada entidad:

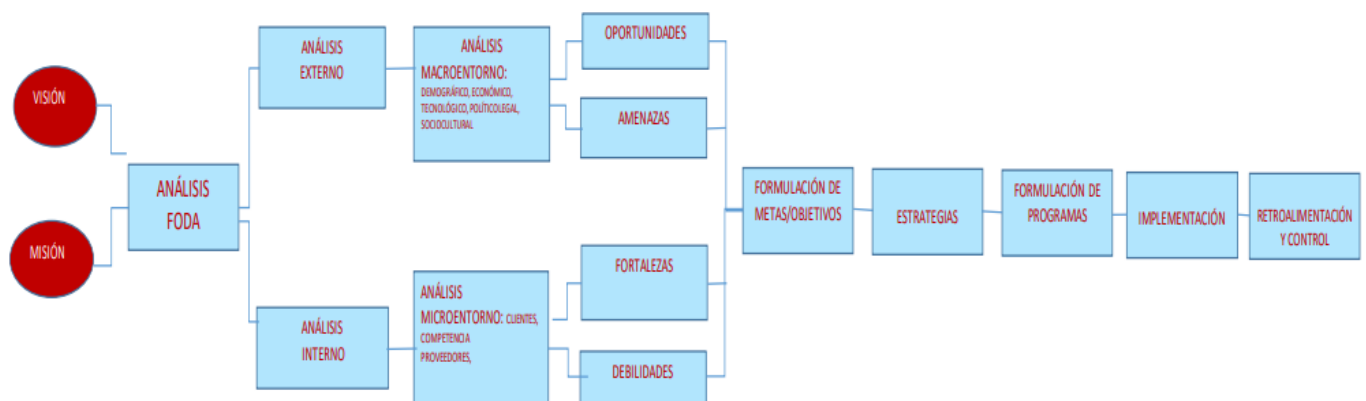
- Lograr coherencia y racionalidad de las acciones, a través del enlace entre las políticas nacional y sectorial y los medios propuestos para alcanzarlos.
- Introducir nuevas y mejores formas del quehacer público, a través del reconocimiento de las competencias y responsabilidades de cada entidad.
- Ubicar un mecanismo al más alto nivel para la sostenibilidad de los enfoques transversales.
- Mejorar su desempeño a través del establecimiento de un sistema de seguimiento permanente.
- Crear un sentido de pertenencia la institución.
- Mejorar las relaciones entre las y los servidores de la institución, a través del diálogo y la construcción de una visión compartida.
- Comprometer a las y los directivos a impulsar el logro de los objetivos planteados y evitar que el proceso de planificación quede en buenas intenciones.
- Optimizar dinero, tiempo y esfuerzo.
- Trabajar con una visión integral del desarrollo orientada hacia el buen vivir y la igualdad entre actores/as diversos/as.

- Planificar para modificar modelos anacrónicos, que mantienen injusticias, pobreza, desarraigo, y desampoderamiento de segmentos significativos de la población.

La planeación estratégica orientada al mercado es el proceso gerencial de crear y mantener una congruencia viable entre los objetivos, habilidades y recursos de la organización y sus cambiantes oportunidades de mercado. El propósito de la planeación estratégica es moldear los negocios y productos de la empresa de modo que produzcan mayores utilidades y crecimiento.

Entre la planeación que constituye la Empresa Pública de Administración Vial del Gobierno Provincial de Manabí se constituye de:

**Figura 2**  
Planeación



**Nota.** En la tabla se muestra los diferentes puntos de organización en la planeación de la empresa Manabí Vial

## 4.2 Organización

Para Álvarez (2011) la organización es una ocupación que apremia lograr un fin, que fue anticipadamente determinado a través de la planeación. Busca perpetrar una sucesión de acciones y posteriormente regularizar de tal forma que el conjunto de las mismas opere como una sola, para conseguir intenciones comunes (pág. 73). Este período del proceso administrativo ayudara a desplegar la parte de la Organización ya que es la organización técnica o el proceso de instituir y mercantilizar el trabajo y precisar relaciones que deben coexistir entre las ocupaciones concedidas a cada uno de los órganos y acciones que están

ejecutando, con el fin de conseguir su máxima eficiencia dentro de los objetivos y metas.

La Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP se dedica a la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas, la cual se compone de los siguientes objetivos que son significativo meditar en la Reforma a la Ordenanza de constitución de la Empresa Pública de Administración Vial del Gobierno Provincial de Manabí, aprobada el 3 de octubre del 2019 la cual incorpora los siguientes objetivos:

**Tabla 2**

Objetivos de Manabí Vial

Objetivo General	<p>“Gestionar y administrar los proyectos viales de su competencia, otros proyectos de interés provincial, nacional e internacional y los que hayan sido delegados por otros niveles de Gobierno”.</p>
	<p>Ejecutar la gestión y administración vial implementado estudios de pre - inversión e inversión vial, incluyendo la construcción, mejoramiento, mantenimiento, provisión de servicios y explotación comercial de carreteras, programas y proyectos.</p>
Objetivos Específicos	<p>Desarrollar y comercializar planes de vivienda, urbanización y promoción de viviendas destinadas a familias o personas con ingresos bajos, medios y altos.</p>
	<p>Participar y competir en los mercados a nivel nacional e internacional, a través de la oferta oportuna, optima y de calidad de sus servicios y productos.</p>

---

Apoyar a la función legislativa del Gobierno Provincial de Manabí, con la presentación de proyectos normativos destinados a diseñar implementar y mejorar el financiamiento sustentable de la administración y gestión vial de la provincia.

---

**Nota.** La tabla expuesta muestra los objetivos específicos y generales de la institución (Manabí Vial, 2020).

### 4.3 Dirección

De acuerdo con Sánchez (2014) se explora promover, sistematizar las labores de cada órgano y conjuntos de la empresa, establecimiento u distribución, con el fin de que en conjunto ejecuten competentemente los planes. Administrar involucra mandar, ser el todo y ocasionar que los empleados ejecuten tareas principales. Las autoridades que dirigen averiguan convencer a los demás para que se les acoplen para conseguir los pasos de la organización y la distribución, incitando un ambiente adecuado que ayude al desempeño y lucro personal e institucional.

#### 4.3.1 Elementos de la Dirección

De acuerdo a Sánchez (2014) los elementos de la dirección son los siguientes:

**Tabla 3**

Elementos de la dirección

Motivación	Para las autoridades y los administradores de una fundación es un tema de jerarquía donde se debe establecer las formas de motivar a sus trabajadores, mediante un estímulo salarial por desempeño de objetivos, un reconocimiento a nivel institucional.
Liderazgo	Es el proceso donde la autoridad de la institución deberá administrar o orientar a

---



---

	que los obreros efectúen con las acciones designadas y de influir en ellas.
Comunicación	Es el proceso esencial y trascendente para una entidad, en la comunicación han coexistido faltas que han ocasionado daños severos a las instituciones.
Equipo y trabajo en equipo	Están conformados por dos o más personas que interactúan y trabajan para lograr un propósito y alcanzar un objetivo en común.

---

*Nota.* La tabla se exterioriza los elementos de la dirección según el autor Sánchez (2014).

#### **4.4 Control**

De acuerdo con Sandoval (2010) el control fundamentalmente reside en el establecimiento de métodos que consienten contar los resultados presentes de los objetivos trazados con la propósito de conocer que se ha logrado, lo que se esperaba, y asimismo los resultados se utilizarán para corregir, perfeccionar y exponer nuevos planes que aumenten el progreso de las organizaciones.

### **5. Estudio técnico**

#### **5.1 Localización del Proyecto**

La localización asume por objeto examinar las diferentes zonas en el cual es viable situar el proyecto, con el fin de instaurar el lugar que brinda los enormes beneficios, los mejores costos, es decir en el que se consiga el máximo ingreso, si es una empresa privada, o el pequeño costo unitario, si se trata de un proyecto social.

Existen indiscutibles elementos que establecen la ubicación, los cuales son citados como las fuerzas locacionales, que tienen que ver de cualquier forma en las transformaciones del proyecto, y de las cuales podemos evaluar:

Para la macro localización, se debe analizar:

- Lugar de los clientes o usuarios.
- Instalación de M.P. y demás materias.
- Vías de comunicación y medios de transporte.
- Infraestructura de servicios públicos.
- Políticas, planes o programas de desarrollo.
- Normas y regulaciones específicas.
- Directrices de desarrollo de la región.
- Escenarios climáticos, ambientales, suelos.
- Interés de fuerzas sociales y comunitarias.

Para la micro localización, se analizarán los siguientes factores:

- Disponibilidad y Costos de Recursos: Mano de obra, materias primas, servicios y comunicaciones.
- Otros Factores: Ubicación de la competencia, limitaciones tecnológicas y consideraciones ecológicas.
- Costos de transporte de insumos y de productos: que son los costos de transferencia a la cuenta de fletes.

## 5.2 Sondeo de la Zona

De acuerdo con la autora Poitevin (2001) señala que para realizar un proyecto de forma adecuada se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos.

**Tabla 4**

Sondeo de zona

Medios y costos del transporte	Cercanía de las fuentes de abastecimiento y
--------------------------------	---

---

	del mercado.
Factores ambientales	Este es un factor a tener en cuenta dado que hay zonas que debido a sus condiciones climáticas extremas impiden el establecimiento de ciertas industrias.
Posibilidad de tratar desechos	Es necesario estudiar qué posibilidades existen en la zona para el tratamiento de desechos.
Costo y disponibilidad de terrenos y topografía de suelos	La disponibilidad y costo de los terrenos en las dimensiones requeridas para servir las necesidades actuales.
Disponibilidad y costo de mano de obra idónea	Generalmente es un factor predominante en la elección de la ubicación.
Condiciones sociales y culturales	Se estudian las variables demográficas como tamaño, distribución, edad y cambios migratorios.
Consideraciones legales y políticas	Dan el marco de restricciones y oportunidades al análisis, tales como leyes de niveles de contaminación, especificaciones de construcción.

---

*Nota.* En la tabla se observa los diferentes elementos que se toman en cuenta al momento de sondear la zona antes del proyecto según Poitevin (2001).

## 6. Financiero

Al ser una empresa formada completamente por el Gobierno Provincial de Manabí, este pasa a ser el único accionista con el 100% de capital; así como el Prefecto Provincial es el Presidente del Directorio, y sus órganos, según la ordenanza de creación y su tercera reforma, son los siguientes:

- a) Prefecto o Prefecta Provincial – lo preside.
- b) Coordinador/a General de Infraestructura para el Desarrollo o su delegado/a permanente, del Gobierno Provincial de Manabí.
- c) Coordinador/a General de Desarrollo Económico, Productivo y Social o su delegado/a permanente, del Gobierno Provincial de Manabí.
- d) Delegado/a por los Alcaldes del Consejo Provincial de Manabí, designado por sus miembros, con duración para dos años.
- e) Delegado/a de los Presidentes de las Juntas Parroquiales Rurales que conforman el Consejo Provincial, con duración para dos años.

Operará asimismo con voz, pero sin voto, el Gerente General procederá con voz, pero sin voto y desplegará las funciones de secretario del Directorio. Con corte al 31 de diciembre de 2020, es decir, en el año en donde se produjo una emergencia sanitaria por causa del COVID 19, el Estado de Situación Financiera de la empresa reflejaba lo siguiente:

### Figura 3

#### Financiamiento

<b>INFORMACIÓN FINANCIERA AL 31 - DIC - 2020</b>	
<b>GRUPO DE CUENTAS</b>	<b>AL 31-12-2020</b>
<b>RESUMEN DE CIFRAS</b>	
ACTIVO CORRIENTE	1.441.367,52
ACTIVO NO CORRIENTE	22.465.548,55
PASIVO CORRIENTE	621.583,66
PASIVO NO CORRIENTE	4.096.195,10
PATRIMONIO	20.094.307,02
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>23.906.916.1</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>4.717778,76</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>20.094.307,02</b>
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>GRUPO DE CUENTAS</b>	<b>AL 31-12-2020</b>
INGRESOS	3.155.018,81
COSTOS	1.975.917,27
GASTOS	1.425.233,49
<b>UTILIDAD DEL PERIODO</b>	<b>-246.13195</b>

**Nota.** En la tabla se muestra los estados de resultados de la empresa Manabí Vial.

Actualmente la empresa posee los siguientes proyectos en calidad de contratista de obra pública, conjuntamente de un acuerdo registrado con el Gobierno Provincial de Manabí para manejo de equipo vial:

**Figura 4**

Financiamiento de proyectos

Nro.	Proyecto	Entidad Contratante	Año	Monto
1	Convenio de cooperacion interinstitucional entre el gobierno provincial de manabi y la empresa publica de administracion vial manabi vial ep para la utilización de equipo caminero para atender necesidades en diferentes sectores de la provincia de manabí periodo 2020	GAD MANABÍ	2020	\$ 773,280.00
2	Rehabilitación a nivel de doble tratamiento superficial bituminoso en las vías: Ventura – Casa Vieja – Arrastradero – Los Mangos pertenecientes al cantón Bolívar de la provincia de Manabí	GAD MANABÍ	2020	\$ 405,953.34
3	Contrato para el mantenimiento de espaldones y calzada para varias vías de la provincia de manabí	GAD MANABÍ	2020	\$ 1,148,947.96
4	Contrato para la construcción de cunetas y señalización vial (Horizontal y Vertical) para la vía El Tigre - Tablada del Tigre perteneciente a la parroquia Chirijos del cantón Portoviejo	GAD MANABÍ	2021	\$ 145,526.12
5	Construcción de puente de hormigón armado sobre el estero LA BOYA en el sitio Bijahual de la parroquia Novillo del cantón Flavio Alfaro	GAD MANABÍ	2021	\$ 195,813.51
6	Construcción de la vía en el sitio EL COROZO No. 2 ABSCISA 0+000-0+702,65 de la parroquia Río Chico del cantón Portoviejo	GAD MANABÍ	2021	\$ 96,786.09
7	Rehabilitación de un tramo de la vía en el Paso Lateral Manabí Guillen (Sector las Banderas) del cantón Portoviejo	GAD MANABÍ	2021	\$ 47,467.15
8	Rehabilitación a nivel de doble tratamiento superficial bituminoso en las vías: LOMA SECA, SARAMPIÓN, MOCOCHAL Y MAMEY COLORADO pertenecientes al cantón Bolívar de la provincia de Manabí	GAD MANABÍ	2021	\$ 446,700.36
9	Construcción de planta para la implementación de un sistema tecnificado de manejo productivo, post cosecha y comercialización de frutas y hortalizas de la zona sur de Manabí	MANABI PRODUCE	2021	\$ 89,257.25
			<b>TOTAL:</b>	<b>\$ 3,349,731.78</b>

**Nota.** En la tabla se ostenta los diferentes proyectos que tiene la empresa Manabí Vial conjunto en el monto o valor de financiación.

De acuerdo con la tabla expuesta se logra divisar los diferentes proyectos viales que tiene la

empresa pública Manabí Vial, la cual consiste en contratos de infraestructura y mantenimiento en las vías de diferentes cantones, la cual en el periodo estudiado la institución tiene un gasto total de \$ 3,349,731.78 en los proyectos.

### 6.1 Decisiones Financieras

De acuerdo con Ocampo y Pavón (2015) la toma de decisiones no es un argumento del cual se consiga practicar con mínimo conocimiento, por lo que es muy significativo que todo gerente o persona que desempeñe puestos similares es ineludible que antes de tomar una decisión verifique y realice un análisis de las variables externas e internas que puede inquietar al desarrollo normal de las actividades de una empresa o negocio.

A continuación, se mostrarán características que se deben tomar en cuenta ante una decisión financiera:

**Tabla 5**

Decisiones financieras

Fijación de objetivos	Los objetivos deben ir acordes con las metas de la organización, los objetivos pueden ser múltiples: como la maximización de las utilidades, ventas, responsabilidad social etc.
Jerarquía de objetivos	Significa que existen objetivos incluidos dentro de otros objetivos e incluso estos dentro de otros objetivos.
Horizonte de planeación	Las decisiones de la alta gerencia involucran periodos de planeación más largos que los de los niveles gerenciales superiores.
Toma de decisiones en secuencia e interrelacionada	Se trata de resolver en forma sucesiva y que son interrelacionados ya que integran un problema complejo, para este caso los administradores pueden dividir los

---

	problemas en sub problemas.
La toma de decisiones dinámica	Las tomas de decisiones no pueden ser sucesos únicos ya que las decisiones administrativas del futuro se ven hasta cierto punto afectada por las decisiones del pasado.
Toma de decisiones programadas y no programadas	Las decisiones programadas son aquellas de carácter repetitivo y de rutina, las decisiones no programadas no están estructuradas y son nuevas, es decir no hay una forma establecida para resolverlas.
Costo de la toma de decisiones	La administración debe decidir si el costo del proceso de búsqueda se justifica con relación a la incertidumbre.

---

**Nota.** En la tabla se muestran las diferentes decisiones que se deben tomar antes de aprobar un proyecto según los autores Ocampo y Pavón (2015).

## 7. Público Objetivo

### 7.1 Proyectos

En la actualidad, la empresa examina una cartera de proyectos en relación de sus capacidades; se tiene planeado ejecutar la repavimentación de la vía Portoviejo-Montecristi-Manta que presentemente se maniobra y mantiene, como parte de conservar las relaciones de servicialidad impuestos por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas MTOP, como principal de la vía. Adicionalmente se analiza la contingencia de ser contratado por el Gobierno Provincial de Manabí a través del régimen especial de contratación pública, para la rehabilitación y mejoramiento de vías rurales de la provincia.

la ejecución de un proyecto de mantenimiento y/o mejoramiento vial con aporte de los frentistas y/o usuarios de una determinada vía, se tendrá que establecer por Ordenanza un modelo de gestión que norme y articule los escenarios para posibles aportes de la ciudadanía beneficiaria que podrían basarse en estudios socio económicos de frentistas, así como la

modalidad de cobro de tarifas o peajes que cubran al menos el 50% de los gastos operativos y mantenimiento.

### **7.1.1 Evaluación de los Proyectos**

Para establecer la viabilidad de ser concesionario de una vía, sea por delegación o por obtención de un proceso licitatorio, como punto de partida, se tendrá que realizar un análisis de las características técnicas de la vía, tales como:

- Longitud del o los tramos.
- Tráfico Promedio Diario Anual TPDA.
- Estado de la infraestructura.
- Poblaciones cercanas.
- Costos estimados de mantenimiento y operación total, y por km.
- En caso de que el proyecto lo demande, costos de estudios; construcción, rehabilitación o mejoramiento.
- Posibles reinversiones durante el plazo de concesión.

De igual manera un análisis de la información que posea la entidad contratante o concedente:

- Condiciones de financiamiento del proyecto.
- Distribución de riesgos.
- Plazo de concesión.
- Restricciones y análisis del entorno legal.
- Beneficios tributarios.

Luego de lo indicado, la empresa podrá realizar una evaluación económica y financiera del proyecto, estimando costos y beneficios del proyecto, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Valor Actual Neto VAN del proyecto.



- Tasa Interna de Retorno TIR del proyecto.
- Razón Costo – Beneficio C/B.
- Tiempo de recuperación de inversiones.
- Condiciones de financiamiento posibles por parte de financistas e inversionistas.
- Capacidad operativa de la empresa.
- Análisis de posible asociación.

Además del análisis del entorno legal del proyecto, poseerá que ejecutar para cada proyecto específico, logrando ser un recorrido de una vía o un contiguo de vías que conforman anillos viales; esta última opción, en las vías rurales de competencia de la Prefectura de Manabí.

Para lograr que los proyectos se desarrollen se debe:

Debe tenerse en cuenta que la Ley Orgánica de Incentivos para Asociaciones Público-Privadas y la Inversión Extranjera, predice que una empresa pueda efectuar propuestas a las entidades públicas para originar una posible concesión vial.

Primero, ser contratista en el sector público y privado para la realización de proyectos viales o equivalentes que sean entregadas a la empresa, logrando ser a partir la construcción, atravesando por mejoramiento o rehabilitación, hasta llegar al mantenimiento vial; entendiéndose también como proyectos similares a terraplenes, parqueaderos, movimiento de tierras, estabilización de suelos y taludes.

Este tipo de proyectos consiguen ser realizados de manera independiente o autónoma, es decir, con el contingente de la empresa y subcontrataciones, o asimismo en asociación con empresas públicas o privadas, coexistiendo estas últimas en gran número que tienen experiencia en el Ecuador para ejecutar este tipo de proyectos.

Segundo, aquellos proyectos viales en los que, de igual forma, sea contratista exclusivamente para el progreso y/o recuperación de carreteras rurales en los que existan “aportes” del Gobierno Provincial de Manabí, como entidad comprometida de la vialidad rural, de los frentistas y/o usuarios.

Para este componente la contratación se logra dar desde el Gobierno Provincial de Manabí con la particularidad de Régimen Especial de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, logrando subcontratar parte del trabajo hasta un máximo del 30% a empresas públicas o privadas de la misma rama de la construcción vial, como lo establece el artículo 79 de la dicha ley orgánica.

## **7.2 Preferencias**

De acuerdo con Reynolds (2013) señala que los consumidores, sin incumbrir cual sus tipologías demográficas y psicográficas, perennemente toman decisiones sobre qué consumir para alimentarse, vestirse, transportarse, y otros. Estas decisiones de consumo dependen de operaciones racionales e irracionales, son igualmente el resultado de dominios por elementos internos o externos al consumidor indagando aquellos que verdaderamente lo satisfagan. Por tanto, estas decisiones conmueven al mercado y por ende al desarrollo de la economía.

Por otro lado, Ávila (2004) indica que la preferencia del consumidor, resulta un elemento concluyente de la demanda efectiva; que son los manuales personales del consumidor que le hacen preferir rotundos bienes y servicios que apetece adquirir. Para su análisis se meditan dos aspectos, recurso de dinero para un explícito período de consumo y los costos de los bienes o servicios a obtener, que se enuncia en el nivel de preferencias. Concurren una sucesión de componentes que influyen en la preferencia del consumidor, como ser necesidades, gustos, caprichos, etc., que consentirán lograr satisfacción y beneficio por un período de tiempo.

## **7.3 Inversión**

De acuerdo con Azanza (2011) la inversión puede delimitarse como “un plan al cual se le establece determinado valor de capital y se le suministran gastos de varios tipos para ocasionar un bien o servicio lucrativo para la compañía en general”.

La línea de negocios o inversión tiene tres componentes principales que son la gestión de vías que sean “delegadas” para su gestión y administración a la empresa.

### **a) Segmentación del mercado**

Es la ubicación del producto o servicio hacia un conjunto de compradores bien definidos, es transcendental señalar que la vialidad al ser estimada legalmente como un

servicio público, la segmentación en la gestión vial se sitúa a vías que logran ser concesionadas desde el Gobierno Central a través del Ministerio de Transporte y Obras Públicas hacia el Gobierno Provincial de Manabí y este a su vez mediante delegación a la Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí; vías encargadas directamente por el Gobierno Provincial de Manabí a la empresa.

b) Oferta y demanda de estos servicios

La oferta en la Gestión Vial la consienten empresas que se localizan en el Ecuador que describen con la capacidad de ser intermediarias viales, y que en muchos casos actualmente poseen contratos con entidades públicas. Estas empresas representan la competencia para Manabí Vial EP, para el caso de procesos licitatorios en concesiones viales.

Las vías que demandan de servicios de mantenimiento y acción en la provincia de Manabí y que pueden ser estimadas como potenciales clientes de los servicios que puede prestar la empresa para lo cual el principal indicador es el Tráfico Promedio Diario Anual TPDA que pueda tener una vía o un tramo de una carretera específica, son las siguientes:

- Vías de troncales nacionales.
- Vías de competencia del GAD Provincial de Manabí.

c) Análisis FODA (Fortalezas-Debilidades-Oportunidades-Amenazas)

**Tabla 6**

FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solvencia financiera por más giros de negocio.</li> <li>• Experiencia en operaciones viales.</li> <li>• Contar con equipo propio para mantenimiento vial.</li> <li>• Ser EP supone coyunturas políticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta de compromiso de personal al no ser contratado por objetivos debilidad.</li> <li>• Capacidad de ser concesionario directo en vías con bajo tráfico (red vial provincial).</li> <li>• Procesos de adquisiciones lentos por</li> </ul>

---

con otros GADs.

ser entidad pública, en comparación con competencia privada.

- Evasión de pagos por parte de usuarios de las vías.

#### OPORTUNIDADES

- Existencia de vías que demandan mantenimiento y operación, en la provincia y región.
- Capacidad de asociación con gestores privados.
- Capacidad de ser delegados/concesionarios directamente.

#### AMENAZAS

- Intereses y trabas políticos.
- No resultar adjudicatario en concursos para concesiones viales.
- Competidores solventes y con altas cuotas en el mercado.

---

**Nota.** En la tabla se exterioriza las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que posee la empresa pública (Manabí Vial, 2020).

De acuerdo con la tabla expuesta se indica que la empresa Manabí Vial consta de fortalezas al igual que debilidades, entre las fortalezas que desempeñan esta su amplia experiencias en construcción, remodelación, infraestructura y mantenimiento que es ineludible pasar por alto, asimismo, cuenta con un equipo de amplio conocimiento en obras viales, por otro lado las debilidades que se desarrollan son los procesos lentos al querer aprobar un proyecto, las oportunidades que generan son altas ya que generan una gran demanda por los diferentes GADs, por último, las amenazas suelen adjudicarse en el ámbito político.

#### d) Estrategias de gestión

Gestión ante Ministerio de Transporte y Obras Públicas, como ente rector de la vialidad estatal, para delegación de vías o anillos viales con la aplicación de sistemas de peajes

solidarios y/o subsidiados que generen rentabilidad a la empresa.

Gestión ante Gobierno Provincial de Manabí para delegación de vías o anillos viales que con la aplicación de sistemas de peajes solidarios y/o subsidiados que generen rentabilidad a la empresa.

Gestión con Gobiernos Autónomos Descentralizados para ser concesionario de la ejecución de proyectos viales rentables en el tiempo, en sus diversas fases.

Mantener y/o mejorar vías delegadas por parte del Gobierno Provincial de Manabí con los fondos que se generen por rentabilidad empresarial.

## **8. Calidad del Servicio**

### **8.1 Satisfacción del Cliente**

La satisfacción del cliente para Abd-el-Salam (2016) sugieren que la satisfacción del cliente es la consecuencia de la comparación de la calidad percibida y el rendimiento real del servicio de un cliente. Esta comparación puede llevar a la satisfacción del cliente o insatisfacción. Por su parte Kaura, et al. (2015) sugieren que la satisfacción del cliente refleja el grado en que un consumidor cree que el uso o la posesión de un servicio específico provocarán sentimientos positivos.

Por otro lado, Khan y Fasih (2016) señala que el concepto de satisfacción es diferente y más general que el concepto de calidad, porque la satisfacción tiene en cuenta, las variables precisas de los diferentes componentes del producto. La satisfacción en este sentido es la impresión de placer o no que nacen de la comparación entre expectativas esperadas, expectativas reales, expectativas cumplidas.

#### **8.1.1 Impacto en la Satisfacción del Cliente**

De acuerdo con el criterio de Troncos et al., (2020) señala que en la satisfacción al cliente existen impactos hacia el cliente que puede generar o contribuir a una próspera compra, a continuación, se detalla los impactos:

#### **Tabla 7**

Impacto de la satisfacción del cliente

---

Impacto de la empatía	<p>Esta dimensión contribuirá enormemente a la relación del cliente a largo plazo con la empresa.</p> <p>La empatía crea una condición de relación emocional con el cliente y los proveedores de servicios y motiva al cliente a hacer negocios con la empresa.</p>
Impacto de la fiabilidad	<p>La confiabilidad del servicio y la satisfacción del cliente sugieren que existe una correlación positiva entre la confiabilidad del servicio, la calidad del servicio, el rendimiento (es decir, la financiera y la no financiera) y la satisfacción del cliente.</p>
Impacto de la seguridad	<p>La garantía es una de las extensiones centrales Calidad de Servicio que afecta la Satisfacción del Cliente porque implanta una percepción favorable de una organización en la mente de un cliente.</p>
Impacto del precio	<p>En relación con la Satisfacción del Cliente el precio del servicio no se puede evitar.</p> <p>El precio y la calidad tampoco se pueden separar.</p> <p>El precio puede ser un indicador de la necesidad del consumidor de comprar un producto y puede ser un indicador del nivel de calidad.</p>

---

*Nota.* En la tabla se muestra el impacto que causa los servicios hacia la satisfacción del cliente de acuerdo con la investigación de Troncos (2020).

### 8.1.2 Importancia de Satisfacción del Cliente

De acuerdo con Caruana (2016) la satisfacción del cliente después de la finalización de la compra es un aspecto fundamental. Lograr la satisfacción del cliente es tener el dominio en el cual el cliente recuerde su marca o producto. El hecho de que un cliente esté satisfecho posteriormente de una compra es positivo para la empresa y la marca en general. Se puede establecer los beneficios de la satisfacción del cliente de la siguiente manera:

- Un cliente satisfecho después de la primera compra devuelve.
- Esto crea un vínculo con la marca y se convierte en un consumidor más fiel.
- Esto promueve las ventas para todos los productos.
- Un cliente satisfecho se encarga de comunicarse con el resto de los usuarios.

Por otro lado, Rao y Monroe (2017) señalan que se debe conocer que la satisfacción del cliente no depende exclusivamente del producto o servicio. Las perspectivas que los clientes logran poseer inmediatamente de la compra se refieren al servicio al cliente brindado antes, durante y después. Es innegable que las expectativas de los clientes no pueden ser controlables para la empresa porque dependen de lo que se le ofrezca y este lo perciba como una necesidad satisfecha. En cuanto al servicio al cliente, se debe tener una relación amena con el consumidor para poder garantizar durante todo el proceso de compra y en todos los canales que se sienta cómodo con la atención brindada como con el producto ofrecido.

### 8.1.3 Dimensiones de Satisfacción del Cliente

**Tabla 8**

Dimensiones de la satisfacción del cliente

Valor percibido	Se trata del desempeño del cliente recibió después de conseguir un producto o servicio.
Expectativas del cliente	Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo, para cubrir su necesidades personales o experiencias del servicio.
Conformidad del cliente	Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes

---

experimentan uno de estos aspectos: Lealtad y expectativas superadas.

---

*Nota.* En la tabla se observa las dimensiones que se percatan las instituciones en relación a la satisfacción al cliente según Rao y Monroe (2017).

## 8.2 Seguridad

Desde el aspecto pragmático, Druker (1990) instituye cinco niveles de estimación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida a través de la seguridad en la cual se encuentran las siguientes.

**Tabla 9**

### Seguridad

Seguridad	Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible.
	Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
	Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada.
Empatía	No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus

---



---

requerimientos específicos.

---

*Nota.* En la tabla se muestra la seguridad que se le demuestra al cliente por medio del servicio ofrecido.

## 9. Cliente

El mercado potencial para la empresa Pública de Administración Vial del Gobierno Provincial de Manabí en lo que respecta a mejoramiento y mantenimiento vial lo conforma el Gobierno Central con una red vial estatal de 1.141,77 Km, el Gobierno Provincial de Manabí con una red vial provincial de 10.781,53 Km y los Gobiernos Seccionales Municipales y Parroquiales de la Provincia de Manabí cuyas cabeceras cantonales y parroquiales rurales tiene 2.835,35 Km. Los usuarios de las vías son identificados como beneficiarios directos e indirectos, los beneficiarios indirectos corresponden a la población total de la provincia de Manabí que llega a 1.562.079 habitantes, según proyección al 2020 realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC y los beneficiarios directos a la población de los cantones de Manta, Portoviejo y Montecristi que suman 548.960 habitantes, según último censo realizado por el INEC.

### 9.1 Fidelización

De acuerdo con Peña et al., (2015) desarrollar clientes fieles es un asunto que sitúa en certeza la necesidad de trazar e implementar estrategias relacionados con las capacidades de cada formación enfocadas a efectuar este objetivo, para lo cual, es necesario transmutar esfuerzos y recursos, cada vez más insuficientes en la actualidad, lo que ubica a la empresa con dos objetivos encontrados:

- Invertir recursos para fidelizar los clientes y obtener así, mayores beneficios económicos.
- Racionalizar el uso de los escasos recursos empresariales.

Para Mayer (2011) plantea que la satisfacción del cliente es una variable clave estimada en la alineación de conductas de lealtad, y se concreta como la emoción del cliente de que el gasto contribuye secuelas satisfactorias frente a insatisfactorios, una colación entre expectativas y resultados.

## 9.2 Beneficios

Los beneficios que trae consigo la satisfacción de un cliente por los servicios ofrecidos son alto, por ello, la mayoría de instituciones poseen un departamento dedicado a él. Las instituciones que conservan una buena calidad en el frente de sus sistematizaciones están en buen camino para convertirse en una excelente compañía y abastecer a sus clientes el servicio de calidad que se merecen y que corresponderían esperar. Algunos beneficios suministran un buen servicio al cliente contienen el acrecentamiento de las entradas, un mejor servicio al cliente y la nobleza de los clientes. (Aranda Software, 2021).

A continuación, se presentarán algunos beneficios que pueden encontrar dentro del servicio al cliente en una institución.

**Tabla 10**

### Beneficios

Aumento de ingresos	Un servicio al cliente de buena calidad significa un aumento de ingresos y esto se traduce en ventas adicionales.
Mejor reputación	Las compañías son conocidas por el servicio que proveen. Cuando los clientes tienen una mala experiencia con una compañía, se lo dirán a sus amigos, vecinos y a cualquiera que los escuche. Cuando tienen una interacción positiva, también compartirán esta información.
Mejor satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente ocurre cuando se cumplen sus necesidades. Proveer un servicio al cliente de buena calidad significa que la compañía está cumpliendo y excediendo sus expectativas.
Lealtad de los clientes	El servicio al cliente de buena calidad significa lealtad de los clientes. Si la organización realmente cumple y excede las expectativas del cliente, él dudará sobre usar los servicios de un competidor.

---

Empleados involucrados	<p>Un buen servicio al cliente significa que los empleados están gastando tiempo usando sus habilidades para mejorar el negocio</p> <p>El empleado deja una impresión positiva en el cliente, lo que afecta directamente a las operaciones de la compañía y gana un sentido de logro.</p>
------------------------	---

---

*Nota.* En la tabla se presenta los beneficios que se logran obtener cuando se brinda un servicio de calidad al usuario.

## **10. Servicio**

Para el caso de la Empresa Pública de Administración Vial del Gobierno Provincial de Manabí la prestación de servicio se dirige a clientes usuarios de la vía que disponen de vehículos y que utilizan la vía para trasladarse de un lugar a otro, por motivo de comercio, trabajo, educación, negocio, entre otros. Según información proporcionada por la empresa, durante el año 2019 el número de vehículos que transitan por el peaje, en promedio por día llegaron a 18.360,58 vehículos aproximadamente de los cuales el 65.60% corresponden a clientes que disponen de vehículos de categoría liviana; el 28.33% a clientes con vehículos de distintas categorías que se encuentran exonerados del pago del peaje, el 0.61% a clientes con vehículos de distintas categorías que se encuentran exentos del pago y el 5,46% a clientes que disponen de vehículos pesados de 2,3,4 5, y 6 ejes. La restricción vehicular tomada como medida para evitar el contagio del COVID-19 y la cuarentena ha desacelerado actualmente el número de clientes que poseen vehículos y que transitan por el peaje disminuyendo también los niveles de recaudación de la empresa, convirtiéndose en una amenaza para la empresa.

### **10.1 Satisfacción de Necesidades**

De acuerdo con Rezeto (2009) las necesidades pueden ser individuales como colectivas y se declaran claramente en aquello que los individuos solicitan y adquieren en el mercado. Cada individuo posee necesidades diferentes, que manifiestan con su edad, a sus peculiaridades personales, a sus gustos, a su nivel de desarrollo, a sus situaciones convenientes corporales, a

su capacidad, a sus niveles de ingreso. Todos los individuos son diferentes, y sin embargo comparten ciertas necesidades, las necesidades se advierten específicamente y coexistirá cada uno quien establece qué realizar, cuándo realizarlo, donde realizarlo, etc. Las necesidades corresponden a ser indicadas por los individuos, partiendo de la base que todos son distintos y que hacen elecciones libres.

Además, el autor Rezeto señala que existen las necesidades recurrentes, es decir, se satisfacen cada vez, pero retornan al poco tiempo al mostrarse insatisfechas, puesto que las crea como escaseces o vacíos que están persistentemente llenándose, o sea, satisfaciéndose, y retornando pronto a vaciarse, y por lo tanto serían tenazmente demandando los bienes y servicios que los colman o perfeccionan en el momento, pero que rápidamente cuando el bien o servicio concluye de prestar su beneficio, retornan a mostrarse insatisfechas.

Las necesidades son esas faltas o vacíos que localizan apagamiento o satisfacción mediante bienes y servicios que los colman cuando son extenuados por cada individuo. Consecuentemente, hay una suerte de correspondencia biunívoca entre necesidades y productos y servicios. A cada necesidad pertenece un producto y servicio o una gama de productos y servicios entre los cuales cada individuo consigue escoger. Y a cada producto y servicio pertenece una necesidad, puesto que cada producto o servicio está hecho y predispuesto en función de satisfacer necesidades explícitas. Como las necesidades van propagándose, reproduciéndose y diversificándose, además la economía va multiplicando y diversificando los productos y servicios que brinda.

## Conclusiones

Se logra concluir que el departamento de la gestión financiera es de gran importancia porque ofrece las herramientas y metodologías necesarias para la eficaz planificación, gestión y control financiero dentro de un proyecto vial el cual permite a través de su análisis tomar decisiones convenientes de inversión o de financiamiento.

Actualmente la Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP, no cuenta con experiencia en ejecución de proyectos inmobiliarios, ya que este se dedica exclusivamente al ámbito vial; para poder lograr inmiscuirse en estos tipos de infraestructura deberá iniciar de manera autónoma con iniciativa propia, con fondos provenientes de financiamiento externos o inversionistas; partiendo con la participación en proyectos de urbanización masivos provenientes del sector público, como por ejemplo “Casa Para Todos”.

En relación al servicio que ofrece la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP consta de un nivel medio al generar información o querer realizar proyectos viales, ya que estos suelen tomarse un plazo medio a largo para aprobar, muchas veces esto recae en áreas financieras o falta de inversión para poder finiquitarlas, lo que logra ocasionar malestar en los usuarios al tener que pagar peajes y tener como resultado ciertas vías no aptas para el manejo de sus vehículos.

Una de las desventajas consecuentes que palpa en la empresa es que, los Gobiernos Autónomos Descentralizado de diferentes cantones, al realizar mantenimiento o reestructuración vial, no siempre contratan los servicios de Manabí Vial EP, debido a que estos prefieren prestar servicios privados como Constructora Ciudad Rodrigo S.A por su rapidez de respuesta.

La financiación que obtiene la Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP para la construcción o mantenimiento de las diferentes zonas de la provincia en el periodo de estudio del 2020 fue de \$ 3,349,73.78 destacando una mejora en las vías de acceso a cualquier cantón.

Los servicios que se destacan en la Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP son mayormente viales, pedidos por los GADs cantonales para mejorar la ciudad y de la misma forma tener seguridad vial.

## Capítulo V

### 5. Propuesta

#### 5.1 Título de la propuesta

Estrategias de fortalecimiento institucional en la Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP.

#### 5.2 Objetivos

##### 5.2.1 *Objetivo General*

Establecer estrategias de fortalecimiento para la Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP.

##### 5.2.2 *Objetivos Específicos*

- Diseñar estrategias que ayuden al cumplimiento de las metas o propósitos que tenga la Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP.
- Analizar los diferentes objetivos estratégicos de la Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP.

#### 5.3 Beneficiarios

El beneficiario directo de la presente propuesta será la Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP, ya que a medida que va implementando nuevos servicios y productos al mercado este puede ocasionar nuevas estrategias para que sus ventas se realicen de una forma más adecuada y estos materiales y servicios se agilicen al momento de que se pongan en marcha, con la finalidad que, las estrategias presentadas en la investigación ayuden de manera positiva al mejoramiento de la empresa en los proyectos viales y que estos se culminen en tiempos determinados para la

optimización del mismo, conjunto a que se realicen planeación viales adecuadas para que no existan nuevos refinanciamientos de obras lo que muchas veces llega a atrasar los proyectos y se establecen retrasos en los cronogramas de la institución pública. Por otro lado, los beneficiarios indirectos son los usuarios o constructoras que utilizan los servicios y productos de la empresa, debido que, mediante ella, podrán utilizar las vías sin problemas ya que están acondicionadas para su movilidad, asimismo el producto que se comercializa en la institución ayuda a otras constructoras a obtener la materia prima para sus cometidos.

#### **5.4 Justificación**

Las estrategias que se propone a la Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP ayudara en gran medida a solucionar o desplegar ciertos inconvenientes que se pueda llegar a tener o los cuales se han llegado a detectar en el transcurso de la presente investigación. Para alcanzar los objetivos de la institución se debe adaptar estrategias y con ello definir los programas de apoyo que faciliten su implementación; la retroalimentación y control de las acciones efectuadas por lo empresa en su interior y que constituye su misión empresarial, las cuales son importantes al momento de evaluar los resultados obtenidos en la gestión para alcanzar la visión empresarial.

#### **5.5 Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP**

##### ***5.5.1 Misión***

Manabí Vial EP, produciendo y comercializando productos y servicios en la administración y construcción vial, obras de infraestructura, mezcla asfáltica, materiales pétreos e insumos para el sector de la construcción con altos estándares de calidad, generando conectividad territorial y reactivación económica, orientados a fortalecer el desarrollo y equidad con justicia social.

##### ***5.5.2 Visión***

Ser referente al 2024 como empresa pública en la gestión, administración, servicios de construcción vial, inmobiliario y conectividad territorial; generando planes, programas y

proyectos sostenibles de calidad, con enfoque de responsabilidad social, ambiental y rentabilidad económica - social

### ***5.5.3 Introducción***

El Gobierno Provincial de Manabí mediante Ordenanza expedida el 15 de Diciembre del 2010 creó la Empresa Pública de Administración Vial Provincial de Manabí “Manabí Vial E.P.” del Gobierno Provincial de Manabí y reformada mediante Ordenanza el 30 de septiembre de 2019 misma que fue publicada en el Registro Oficial N° 309 de 4 de febrero de 2020 en la cual se le dota de capacidad y atribuciones para que se encargue de impulsar y administrar la rehabilitación, operación y mantenimiento de las vías delegadas y de sus competencias; y, así mismo administrar las vías que bajo un régimen de descentralización administrativa y financiera, ha transferido el Gobierno Central del Estado Ecuatoriano, al Gobierno Provincial de Manabí. Esta regirá por la Ley de Empresas Públicas, su ordenanza de constitución con sus respectivas reformas y los reglamentos internos que dicte la Empresa para su efecto y prestar los servicios públicos y privados relacionados con la competencia de planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, nacional e internacional.

### **Figura 5**

Servicio de grua





**Figura 6**

Servicio de Ambulancia

**Figura 7**

Servicio de peaje



### Esquema de las Estrategias

Objetivos	Estrategias	Metas	Actividades	Responsables	Indicadores de logro	Área de la empresa
Diseñar estrategias que ayuden al cumplimiento de las metas o propósitos que tenga la Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP.	Investigar las falencias por medio de un FODA a la institución.	Obtener el cumplimiento total de las metas propuestas en la empresa.	Indagar las diferentes situaciones de la empresa para cumplir con las metas propuestas.	Manabí Vial	Lograr el cumplimiento total de las metas propuesta en un periodo en la empresa.	Directivo Apoyo Operativo
Analizar los diferentes objetivos estratégicos de la Empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí Vial EP.	Analizar de forma minuciosa los objetivos estratégicos de la empresa Manabí Vial.	Lograr analizar los objetivos estratégicos para cumplir a cabalidad.	Identificar que se cumplan con los objetivos estratégicos de la empresa.	Manabí Vial	Obtener el cumplimiento de los objetivos estratégicos para el logro de la empresa.	Directivo Apoyo Operativo

**Nota.** En la tabla se presenta los diferentes objetivos de la propuesta realizada por las autoras de la investigación.

## Área Administrativa

De acuerdo con Mendoza (2017) en el área administrativa se planificar, organizar, dirigir, y controlar los procesos buscando conseguir productividad y el bienestar de los trabajadores, y conseguir lucro o beneficios, conjuntamente de nuevos objetivos determinados por la organización. La administración empresarial es un hecho universal y por la actividad en el medio donde se despliega, se torna cada vez más complicada como consecuencia de los progresos tecnológicos, de las necesidades sociales y del comportamiento económico, entre otros factores; de ahí la importancia del perfeccionamiento de la gestión administrativa en las medianas empresas.

Frente al entorno cambiante de la empresa y en este caso a las nuevas competencias como lo es la producción y comercialización de asfalto y materiales pétreos que se suman a la gestión y administración de peajes en las vías, el papel de la misión cambia. Peter Drucker define la misión como “la base para las estrategias, prioridades, tareas de trabajo y planes, haciendo diferente una empresa de otra” por lo tanto la misión es el motivo o la razón de ser de una empresa, enfocada en el presente; es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado para la consecución de los objetivos.

Como se mencionó anteriormente, es el proceso de identificar las oportunidades o amenazas de la empresa tomando en cuenta las variables que se encuentran tanto en el Macroentorno como en el Microentorno; estas variables o factores son:

- Macroentorno: económico, político- legal, demográfico, tecnológico, ambiental y socio cultural.
- Microentorno: clientes, competidores, distribuidores y proveedores.

### Objetivo

Optimización de recursos y tiempo

### Acciones

- Diagnostico de los proyectos
- Financiación del proyecto

- Evaluación de los proyectos
- Control de cumplimiento mediante cronogramas

### **Direccionamiento estratégico**

Empresa Pública de Vialidad e Infraestructura de Manabí, produciendo y comercializando productos y servicios en la administración y construcción vial, obras de infraestructura, mezcla asfáltica, materiales pétreos e insumos para el sector de la construcción con altos estándares de calidad, generando conectividad territorial y reactivación económica, orientados a fortalecer el desarrollo y equidad con justicia social.

La Empresa Pública de Vialidad e Infraestructura de Manabí, se rige por los principios establecidos en la Ley Orgánica de Empresas Públicas:

- Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana.
- Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente.
- Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos.
- Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción.
- Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

### **Objetivos**

Cumplimiento de los objetivos

### **Acciones**

- Control y evaluación al personal

- Capacitaciones
- Compromiso
- Responsabilidad

## **Bibliografía**

- Abd-el-Salam, E. (2016). El impacto de la imagen corporativa y la reputación de la calidad de servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente; probar el papel de medición. *the business Management Review*.
- Álvarez, D. (2011). Conceptos de Administración, Un enfoque para la acción . *Ediciones Haber*.
- Álvarez, L., & Rodríguez, D. (2015). Gestión de la Formación en las organizaciones.
- Aranda Software. (2021). <https://arandasoft.com/blog/beneficios-de-proveer-un-servicio-al-cliente-de-buena-calidad/>. Obtenido de <https://arandasoft.com/blog/beneficios-de-proveer-un-servicio-al-cliente-de-buena-calidad/>.
- Ávila. (2004). *Introducción a la economía*. Mexico: Plaza y Valdés.
- Azanza, D. (2011). Estudio de factibilidad para la creación de un complejo turístico en el cantón Shushufindi, provincia de Sucumbíos. *Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotopaxi* .
- Boscán, G., Fernández, J., & Guédez, J. (2017). *Las organizaciones públicas desde las perspectivas institucional y capacidades dinámicas*. Compendium.
- Calle, A., Zea, C., Soledispa, X., & Quimi, L. (2018). LA GESTIÓN PÚBLICA FUNDAMENTADA EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA CON IMPACTO EN LA CIUDADANÍA. *Universidad Estatal del Sur de Manabí*.
- Caruana, A. (2016). Fidelización del servicio: los efectos de la calidad de servicio y la función medidora de la satisfacción al cliente. *European Journal of Marketing*.
- Chunye, B. (2012). Calidad de servicios empresariales.
- Córdova, J. (2014). Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del Chocó. *Repositorio Universidad Nacional*.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Editorial Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. . Editorial Vértice.

- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. . *Telos*, 18(3), 381-398.
- Hernández, R. (2011). *Metodología de la investigación*. INTERAMERICANA EDITORES.
- Herrera, A. (2015). Modelo de interrelación entre el sistema de variables del servicio de transporte, y la demanda de viajeros de autobuses urbanos en la ciudad de Portoviejo. *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR*.
- Hurtado, C. (2017). Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. *Universidad Cesar Vallejo* .
- Ibarra, L. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio . *Contaduría y administración*.
- Jaramillo, A. (2015). La Forma de Administrar una Institución.
- Kaura, U., Woerter, M., & Arvanitis, F. (2015). Tranferencia de tecnoloiga y conocimiento de la unidustria universitaria de Suiza: lo que los científicos universitarios piensan acerca de la cooperacion con empresas privadas . *Políticas de investigacion* .
- Khan, M., & Fasih, M. (2016). Impacto de la calidad de servicio en la satisfaccion del cliente y la lealtad del cliente: evidencia del sector bancario . *Revista Comercio y Ciencias Sociales de Pakistan*.
- Ley Organica de empresas públicas. (2017). <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>.
- Maluscán, G. (2015). La gestión institucional y su relación con la calidad empresarial.
- Manabí Vial. (2020). [file:///C:/Users/CompuStore/Downloads/Modelo%20de%20Negocios\\_Ultimo.PDF](file:///C:/Users/CompuStore/Downloads/Modelo%20de%20Negocios_Ultimo.PDF).
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de la Ciencia* .
- Meyer, M. (2011). White Paper on Customer loyalty metrics: A three phase Maturity Model Approach. *Strategy to value consulting*.

- Moreira, L., & Orozco, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública . *Polo del Conocimiento*.
- Ocampo, A., & Pavón, H. (2015). Diagnóstico de la situación financiera del Hotel Bello Amanecer, S.A para la toma de decisiones a corto plazo en el periodo 2013-2014. *Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua*.
- Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. . *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Peña, S., Ramírez, G., & Osorio, J. (2015). Evaluación de una estrategia de fidelización de clientes con dinámica de sistemas. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*.
- Perspectiva. (2007). ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN. *Perspectiva*.
- Poitevin, C. (2001). [https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2016B\\_ADM381\\_11\\_56348.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2016B_ADM381_11_56348.pdf).
- Pozo, J. (2018). Estudio del modelo de gestión institucional en el Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, para el año 2018. *Universidad Andina Simón Bolívar*.
- Rao, A., & Monroe, K. (2017). El efecto del precio, el nombre de la marca y el nombre de la tineda en las percepciones de los compradores sobre la calidad del producto: una revision integradora . *Revista de investigacion de marketing* .
- Reynolds, L. (2013). Percepciones y preferencias del consumidor de palmito fresco. Caso: unión de asociaciones de productores de plantines y palmito. *PERSPECTIVAS*.
- Rezeto, L. (2009). El debate sobre las necesidades, y la cuestión de la "naturaleza humana". *Polis*.
- Sánchez, M. (2014). *Administración* . Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Sandoval, J. (2010). El Proceso Administrativo, Perito en Administración de Empresas. *Universidad Catolica del Ecuador*.



- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2011). *Guía Metodológica Planificación Institucional*. Quito: Imprenta Mariscal.
- Telecomunicaciones . (2012). <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/NORMAS-CONSTITUCIONALES.pdf>.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y análisis*. Compendium.
- Troncos, I., Maldonado, O., & Ortega, D. (2020). CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE DE LA EMPRESA TRANSPORTE CRUZ DEL SUR CARGO S.A.C. SANTA ANITA 2018. *UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS*.
- Vargas, C., & Aldana, D. (2014). Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de la mepresa movil. *Revista Espacio*, 178.
- Vargas, E. (2019). *Modelo integrado de planeación y gestión y premio nacional a la excelencia e innovación en gestión*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Yachas, L. (2012). Aplicación y validación de un modelo de medición de la calidad del servicio. *Repositorio Universidad Nacional* .

## Apéndice A: Encuestas

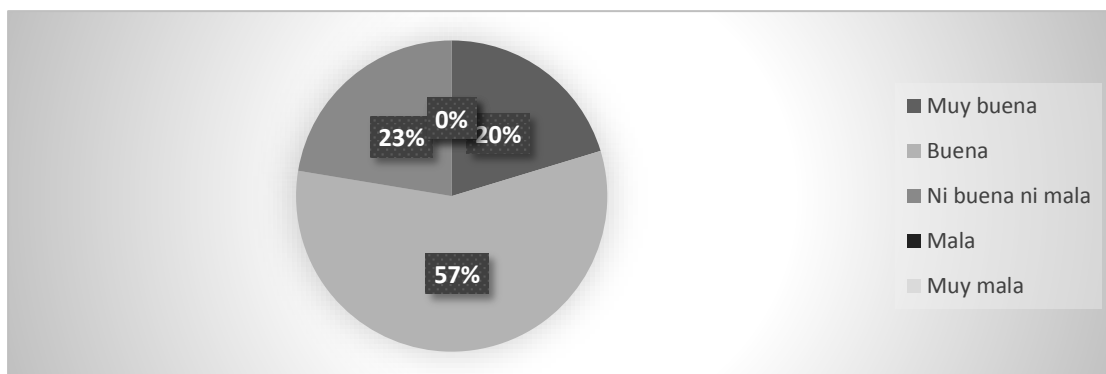
### Encuesta dirigida a los usuarios la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí - Manabí Vial EP.



Indicaciones: Le solicitamos contestar con la mayor veracidad las preguntas aquí planteadas, agradeciendo de ante mano la información brindada sea veraz. Los datos recolectados serán utilizados únicamente con fines investigativos.

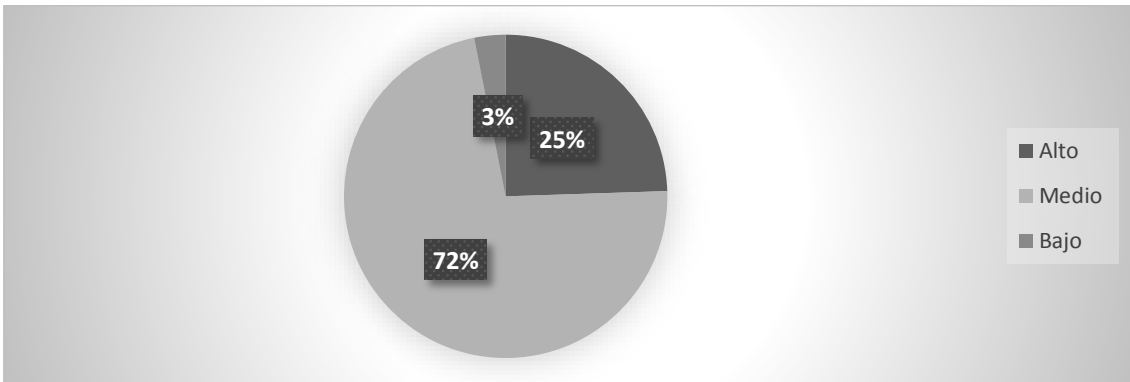
#### 1. ¿Cómo considera la gestión institucional en la empresa?

Figura 8 Gestión institucional



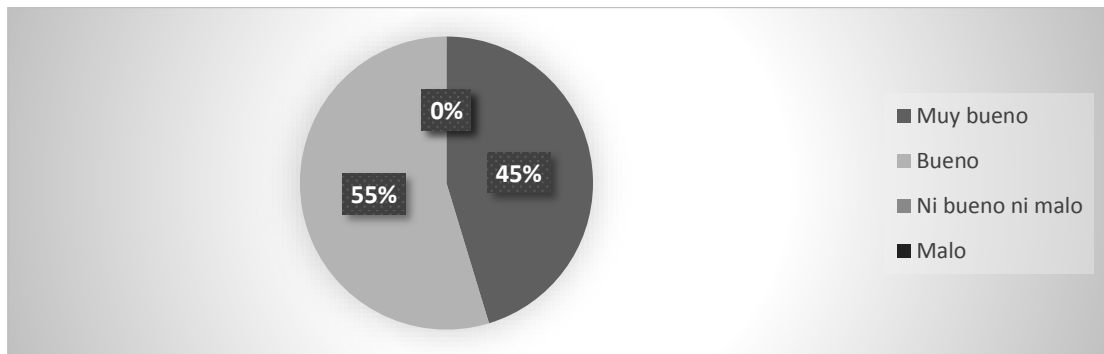
2. ¿En qué nivel considera que se encuentra la administración de la empresa?

Figura 9 Administración de la empresa



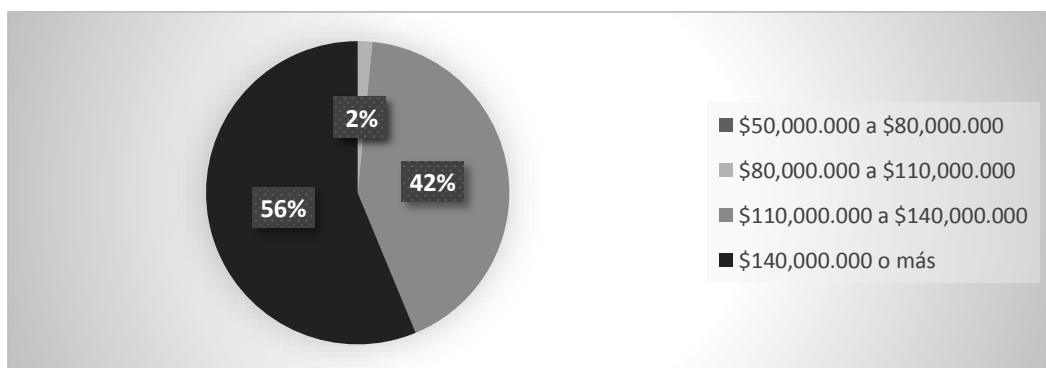
3. ¿Cómo considera los proyectos que se realizan en las diferentes localidades son de calidad?

Figura 10 Proyectos



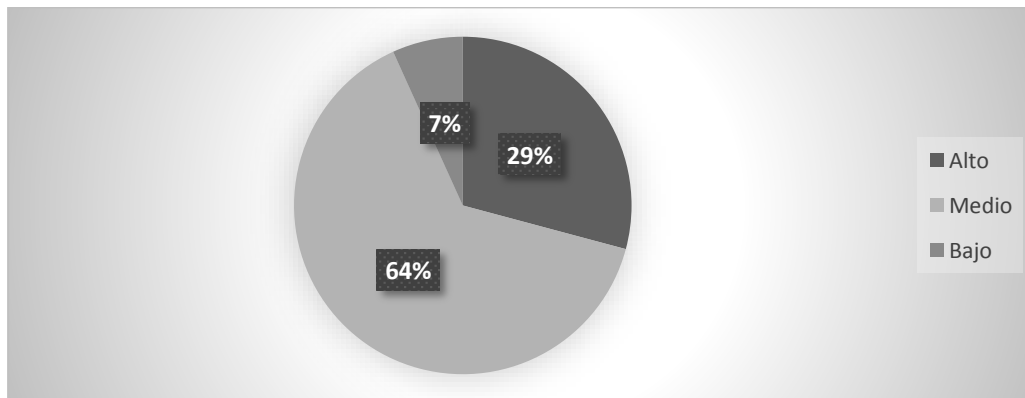
4. ¿Qué valor considera que se requiere para la ejecución de una obra?

Figura 11 Ejecución de obra



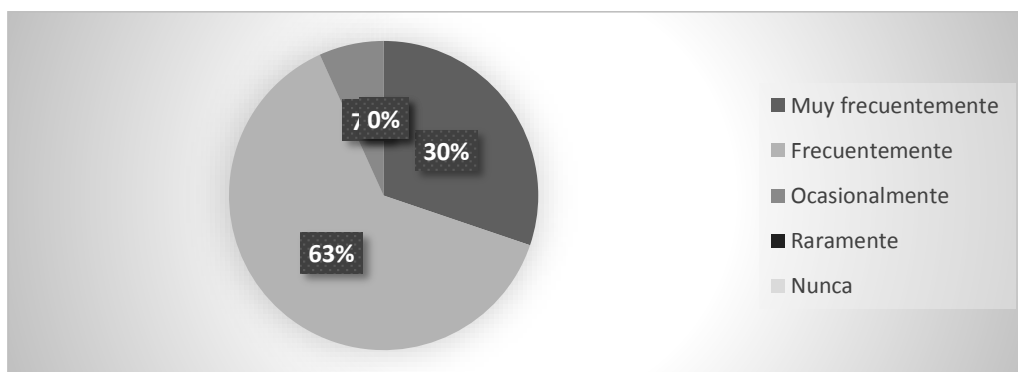
5. ¿En qué nivel considera que la gestión institucional influye al momento de elegir los proyectos que se llevaran a cabo?

Figura 12 Elección de proyectos



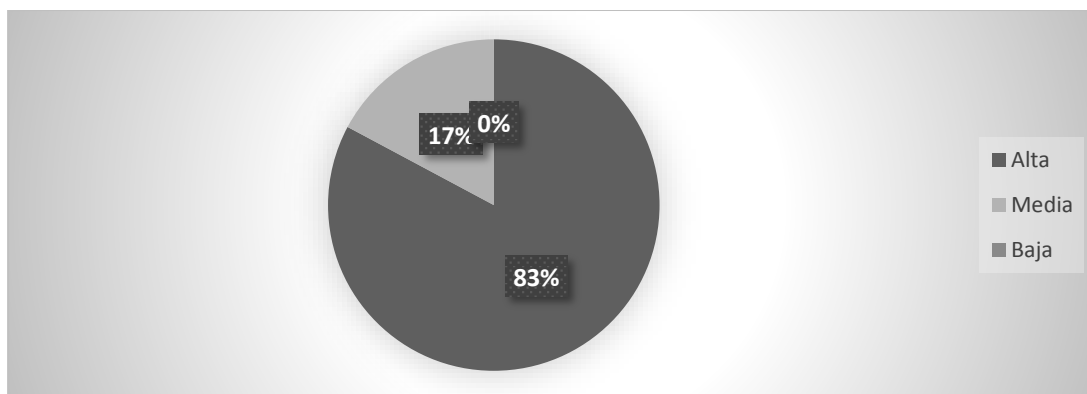
6. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de la empresa?

Figura 13 Utilización de los servicios de la empresa



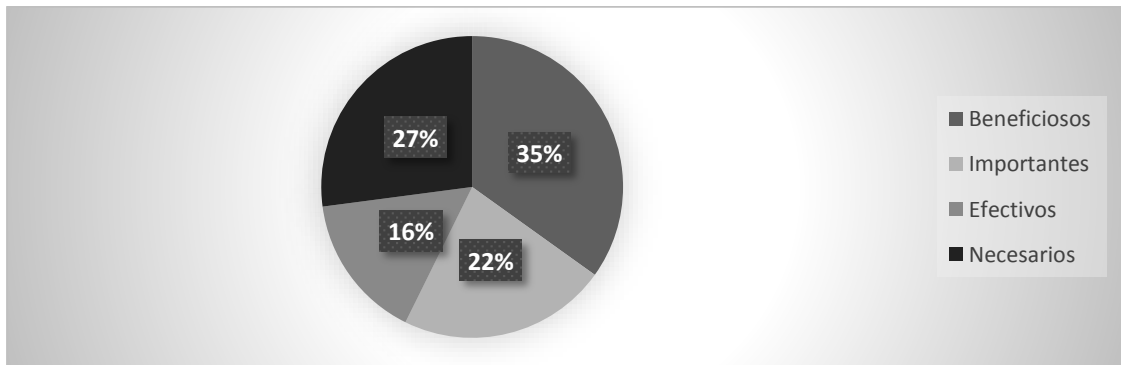
7. ¿En qué nivel considera la seguridad en los proyectos de la empresa?

Figura 14 Seguridad de proyectos



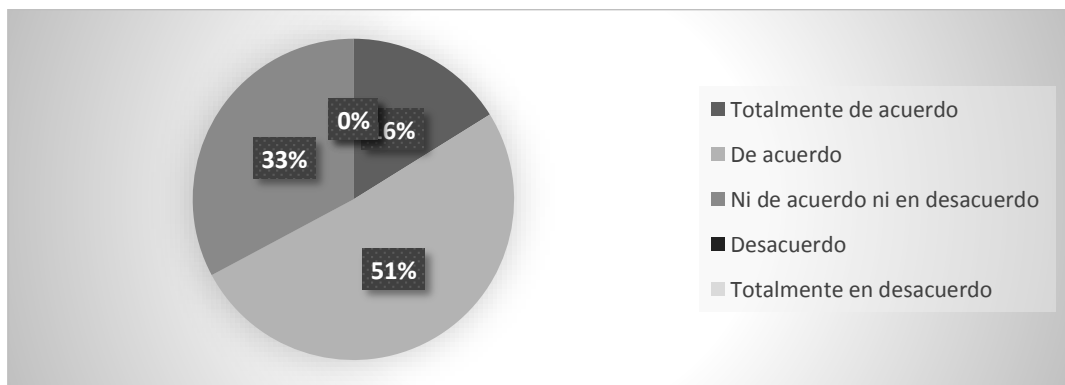
8. ¿Cómo considera los recursos que otorga la empresa?

Figura 15 Recursos que otorga la empresa



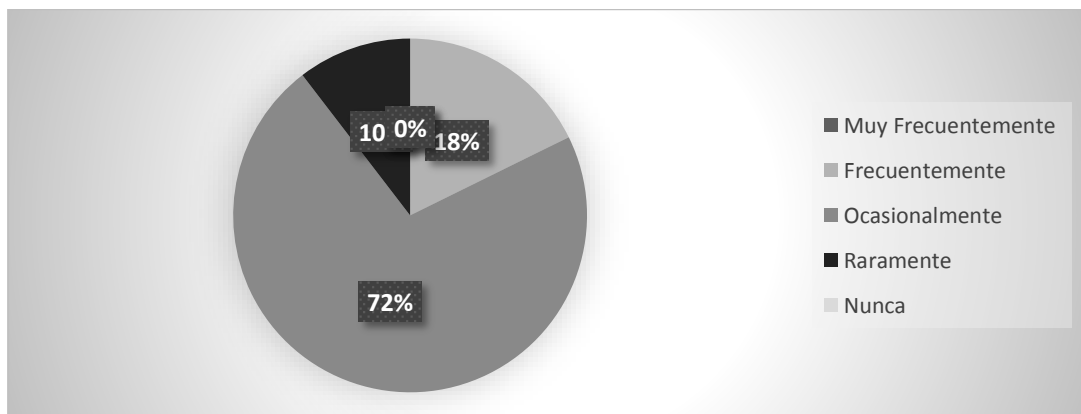
9. ¿Está usted de acuerdo que la gestión institucional tiene influencia en los servicios que brinda la empresa?

Figura 16 Influencia de los servicios



10. ¿Con que frecuencia considera que la gestión institucional en la empresa carece de necesidades?

Figura 17 Necesidades



**Apéndice B: Visita a Manabí Vial**



