

GESTIÓN OPERATIVA EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO: EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, CANTÓN JIPIJAPA

OPERATIONAL MANAGEMENT IN THE ADMINISTRATIVE PROCESS: PUBLIC WATER AND SEWER COMPANY, JIPIJAPA CANTON

Argenis Gabriel Rodríguez Bravo*, Marlon Jacinto Castro Zorilla**

RESUMEN

La gestión operativa es definida como el conjunto de actividades y procesos que se realizan para asegurar la eficiencia en la ejecución de los servicios que lleva a cabo la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del cantón Jipijapa. En este sentido, la investigación tiene como objetivo analizar la gestión operativa en el proceso administrativo de la empresa pública. La metodología utilizada tuvo un enfoque mixto de los métodos cualitativos y cuantitativos, dado que se adquirió conocimiento a partir de recursos como entrevistas, encuestas y cuestionarios aplicados a una muestra de 20 funcionarios públicos, además del gerente de la empresa y 379 ciudadanos del cantón. Los resultados relevantes que se obtuvo a partir de la encuesta indicaron que el 85% de los ciudadanos califican a la gestión operativa de manera positiva, sin embargo, no están seguros de la transparencia de sus procesos.

Palabras claves: administrativa, empresa pública, eficiencia en servicios, funcionarios públicos, ciudadanos.

ABSTRACT

Operational management is defined as the set of activities and processes carried out to ensure efficiency in the provision of services by the Public Company for Drinking Water and Sanitary Sewage of Jipijapa Canton. In this context, the research aims to analyze operational management within the public company's administrative process. The methodology used had a mixed approach involving qualitative and quantitative methods, as knowledge was gathered through resources such as interviews, surveys, and questionnaires applied to a sample of 20 public officials, in addition to the company's manager and 379 citizens of the canton. The relevant results obtained from the survey indicated that 85% of the citizens rate operational management positively; however, they are unsure about the transparency of its processes.

Keywords: Administrative, public company, service efficiency, public servants, citizens.

* Universidad Estatal del Sur de Manabí. ORCID: 0009-0002-7518-1788. argenis.rodriguez@unesum.edu.ec

** Universidad Estatal del Sur de Manabí. ORCID: 0009-0004-4912-7931. castro-marlon2270@unesum.edu.ec



RESUMO

A gestão operacional é definida como o conjunto de atividades e processos realizados para garantir a eficiência na prestação de serviços pela Empresa Pública de Água Potável e Esgoto Sanitário do Cantão de Jipijapa. Nesse contexto, a pesquisa tem como objetivo analisar a gestão operacional no processo administrativo da empresa pública. A metodologia utilizada teve uma abordagem mista envolvendo métodos qualitativos e quantitativos, pois o conhecimento foi obtido por meio de recursos como entrevistas, pesquisas e questionários aplicados a uma amostra de 20 funcionários públicos, além do gerente da empresa e 379 cidadãos do cantão. Os resultados relevantes obtidos na pesquisa indicaram que 85% dos cidadãos avaliam a gestão operacional de forma positiva; no entanto, eles têm dúvidas sobre a transparência de seus processos.

Palavras-chave: administração, empresa pública, eficiência nos serviços, funcionários públicos, cidadãos.

INTRODUCCIÓN

La gestión operativa en el proceso administrativo representa la fase crucial en la ejecución de los planes estratégicos de una organización. En esta etapa, se transforman las estrategias y metas en acciones tangibles y concretas, involucrando la asignación de recursos, supervisión de tareas, seguimiento de procesos y la toma de decisiones ágiles y efectivas.

En América Latina, al igual que en numerosos países, la gestión operativa comprende una serie de actividades orientadas a optimizar la estructura interna de las organizaciones, con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidos, así es como mencionan Crespo et al. (2022). Este proceso busca incrementar la eficiencia y la eficacia en la gestión administrativa de la empresa, contribuyendo así a su éxito y desarrollo.

Cabe señalar que, para mejorar la gestión operativa, es esencial comprender y documentar las actividades cotidianas. Según (2019), para obtener resultados concretos, es beneficioso aprovechar la experiencia de los empleados para examinar minuciosamente cada tarea llevada a cabo en la empresa, registrar los resultados y buscar soluciones a los desafíos identificados.

Por lo tanto, la relevancia de la gestión operativa en el proceso administrativo tiene un impacto

sumamente positivo en la gestión y supervisión de una empresa. Esto contribuye a aumentar la efectividad y eficiencia de las operaciones, garantiza la confiabilidad de la información financiera y asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes. En esencia, para Bustamante et al. (2019), la gestión operativa permite evaluar el progreso hacia las metas y objetivos de la organización, medir el grado de cumplimiento respecto a la planificación, y obtener beneficios significativos en todas las facetas de las actividades empresariales. Además, proporciona datos operativos y métricas administrativas esenciales para el análisis empresarial y, de igual importancia, para respaldar la toma de decisiones estratégicas y la consecución de los objetivos previamente establecidos.

En el contexto de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPMAPAS), la gestión operativa es esencial para cumplir con la misión de brindar servicios de agua y saneamiento de alta calidad a la comunidad, contribuyendo al bienestar de los ciudadanos y al desarrollo sostenible del cantón. La eficacia en esta gestión no solo se refleja en la operación fluida de los sistemas, sino también en la mejora de la calidad de vida de los residentes y en la protección del entorno ambiental, Bueno y Jácome (2021).

Uno de los desafíos más críticos en esta empresa pública es mantener un equilibrio entre la demanda creciente de servicios y la disponibilidad de recursos naturales, como fuentes de agua y sistemas de alcantarillado. Por lo tanto, la gestión operativa desempeña un papel crucial al planificar y coordinar estos recursos de manera sostenible, asegurando que se cumplan los estándares de calidad y que se eviten situaciones de escasez o contaminación.

Además, la gestión operativa en el proceso administrativo de esta empresa se enfoca en la optimización de costos, la reducción de pérdidas de agua y la mejora continua de los procesos. Esto no solo tiene un impacto positivo en las finanzas de la entidad, sino que también se traduce en tarifas más accesibles para los usuarios y una mayor eficiencia en la prestación de servicios.

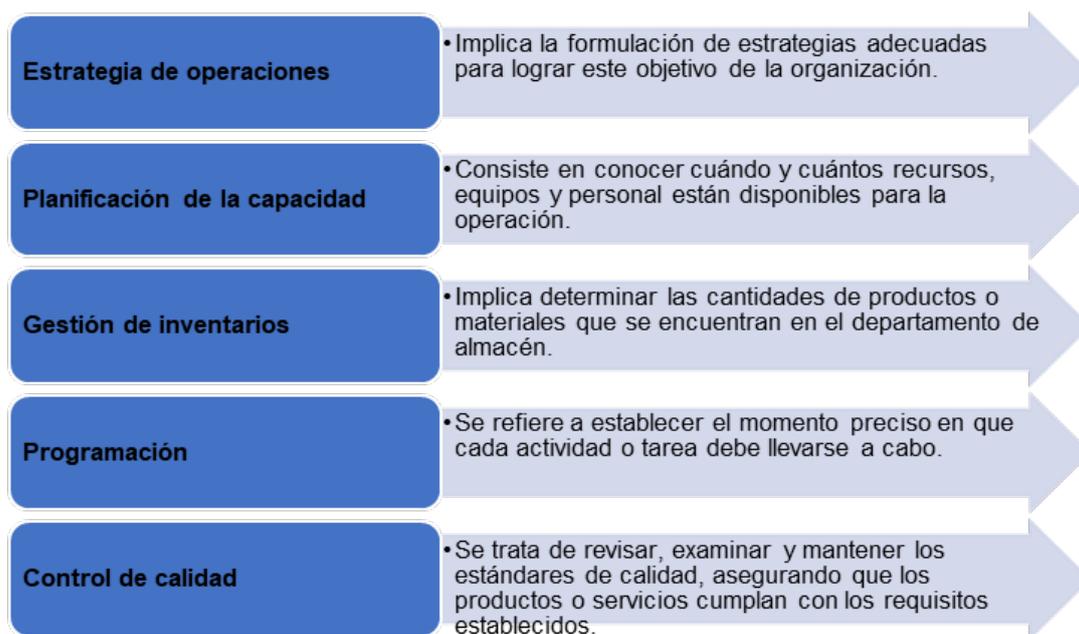
El propósito principal de este estudio es examinar la gestión operativa dentro del marco del proceso administrativo de la empresa EPMAPAS. Para lograr este objetivo, se ha adoptado un enfoque metodológico mixto que combina tanto la investigación cualitativa como cuantitativa, permitiendo una exploración exhaustiva de las variables de estudio. La información se recopila

mediante técnicas de encuestas y, posteriormente, los resultados se someterán a un análisis detenido. Estos hallazgos se utilizarán como base para la formulación de posibles recomendaciones de mejora.

Gestión operativa en las empresas públicas del Ecuador

La gestión operativa en las empresas públicas del Ecuador, se refiere al conjunto de actividades, procesos y estrategias implementados por estas entidades gubernamentales para asegurar la eficiencia, eficacia y transparencia en la ejecución de sus operaciones diarias. Para (Minta y Feijó (2022), esto implica la gestión de recursos humanos, financieros y técnicos, así como la planificación y supervisión de proyectos y servicios públicos, con el fin de satisfacer las necesidades de la población de manera óptima y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y las normativas legales vigentes. Por lo tanto, la gestión operativa busca optimizar la utilización de recursos, mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y promover la rendición de cuentas ante la sociedad en el contexto de empresas públicas en áreas como el agua potable, alcantarillado, energía, transporte, entre otros.

Figura 1: Funciones de la gestión operativa



Fuente: InvestGlass (2023)

Etapas del proceso administrativo

Cordovez (2020), en su libro “Proceso Administrativo,” sostiene que se compone de un conjunto de etapas sucesivas que se desarrollan a través de la administración, y que están interconectadas con el proceso integral con el objetivo de alcanzar los objetivos propuestos. Este proceso administrativo consta de una serie de actividades que se desarrollan para lograr un fin determinado, y se divide en las siguientes etapas:

Planeación: De acuerdo con Cordovez (2020), la planeación constituye el primer paso del proceso administrativo, donde se identifica un problema, se analizan las experiencias pasadas, planes y programas, y se determinan los aspectos de tiempo y espacio relevantes. Esta fase de planificación se entiende como un proceso continuo que incluye el control y la implementación de acciones correctivas para rectificar estimaciones iniciales en cuanto a rendimientos y recursos, y así cumplir con las metas propuestas en términos de plazos, costos y calidad. Asimismo, López (2019), señala que la planeación es el establecimiento de una estrategia para alcanzar objetivos propuestos, guiando las acciones de la entidad para utilizar los recursos de manera eficiente y eficaz.

Organización: Según Zarate (2023), la organización implica la distribución del trabajo y el establecimiento de las relaciones necesarias para el funcionamiento de los procesos. Esto incluye el diseño de tareas y puestos, la asignación de personal adecuado a cada puesto, la estructura organizativa y la definición de métodos y procedimientos. Por consiguiente, su objetivo es determinar cómo se asignarán las responsabilidades entre los miembros de la organización para cumplir con los objetivos planificados. Cada individuo debe comprender la importancia de su labor para que la empresa alcance sus metas y objetivos, y la organización es un proceso en constante evolución que requiere seguimiento y ajustes.

Dirección: Argudo (2018), sostiene que la dirección es la ejecución de la coordinación, en la que

un gerente motiva y supervisa las actividades planificadas, toma decisiones y posee habilidades interpersonales para relacionarse eficazmente con los miembros del equipo. La dirección en el proceso administrativo implica instruir y motivar a los empleados para que realicen sus actividades de manera efectiva y cumplan con los objetivos de la empresa. Según González (2018), involucra supervisar y guiar los esfuerzos de los subordinados, motivándolos y comunicándose con eficacia para alcanzar los objetivos de la organización.

Control: Méndez (2019), señala que el control es la verificación y revisión de las condiciones planificadas y alcanzadas, e implica identificar las actividades que deben ser controladas y los medios de supervisión que se utilizarán. En efecto, este aspecto del proceso administrativo permite supervisar y comparar los resultados obtenidos con los resultados esperados originalmente, corrigiendo anomalías y mejorando las operaciones de la organización. Cordovez (2020), indica que el control establece estándares para evaluar los resultados y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

En síntesis, el proceso administrativo es fundamental en cualquier organización, incluyendo las empresas públicas, en este caso a la EPMAPAS, una vez más se enfatiza que estos procesos se basan en una secuencia de actividades destinadas a asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales y requieren la participación de individuos competentes que guíen y motiven a los equipos para lograr resultados eficientes y efectivos.

MATERIALES Y MÉTODOS

En este estudio, se emplearon diferentes tipos de investigación, en particular, se centra en la investigación de tipo causal, que busca identificar las causas de los eventos o fenómenos bajo estudio. El enfoque descriptivo también se utilizó para conocer quién, dónde, cuándo, cómo y por qué ocurren ciertos aspectos relacionados con la gestión operativa y el proceso administrativo de

EPMAPAS-J. Estos enfoques permitieron describir y analizar cómo la gestión operativa afecta al proceso administrativo de la empresa pública.

En cuanto al alcance de la investigación, se centró en analizar las gestiones operativas de EP-
MAPAS-J y su influencia en el proceso administrativo. No se enfocó en la cantidad de gestiones operativas, sino en su relevancia y eficacia en el proceso administrativo. Además, se utilizó un diseño de investigación que combina el análisis bibliográfico y documental con la investigación de campo, donde se recopila información directamente de las personas relacionadas con la investigación. Así mismo se empleó la ruta mixta plantea por Sampieri (2018), que consistió en la combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos en esta misma temática.

Las técnicas e instrumentos de recolección de información incluyeron un cuestionario enfocado a como se manejan cada una de las etapas del proceso administrativo, además de las entrevistas y encuestas dirigidas tanto al personal de EP-
MAPAS-J con una muestra de 20 funcionarios públicos, y a la ciudadanía en general con 379 personas. Estas herramientas permitieron obtener datos relevantes para analizar la relación entre la gestión operativa y el proceso administrativo de la empresa pública.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación subrayan la relevancia de mantener una gestión operativa sólida y eficiente para el éxito del proceso administrativo en EP-
MAPAS-J. En efecto, estos resultados proporcionaron una base sólida para la formulación de conclusiones y estrategias de mejora que beneficiarán tanto a la empresa pública como a la comunidad que atiende.

Análisis de los resultados de la entrevista realizada al gerente de EP-
MAPAS-J del cantón Jipijapa. Durante la reunión con el gerente de EP-
MAPAS-J, se destacaron las principales políticas relacionadas con el proceso administrativo que la empresa

sigue. Estas políticas se enfocan principalmente en el control interno e incluyen la supervisión, la revisión de registros, las auditorías de sistemas y los archivos que comprueban la integridad de los procesos. Además, se mencionaron otras normas que se aplican de manera general, como la participación en cursos de capacitación, el apoyo a la comunidad y la firme oposición a la corrupción, entre otras. Estos resultados son similares al estudio de Valverde (2018), ya que, proporciona la importancia de las políticas de control interno y la ética en la gestión gubernamental, así como la relevancia de la capacitación y el compromiso con la comunidad en el contexto de la administración pública.

La comunicación se identificó como una pieza clave para el funcionamiento de la empresa, ya que, sin una comunicación efectiva, es difícil alcanzar los objetivos establecidos. El gerente subrayó que la organización mantiene una comunicación fluida en todos los niveles. Además, se señaló que la empresa proporciona oportunidades para la actualización de conocimientos del personal, permitiendo que los empleados realicen capacitaciones externas, y también brinda capacitación interna en temas específicos relacionados con sus responsabilidades. Este resultado guarda relación con lo que concluye Ruiz (2019), debido que, respalda la idea de que la comunicación efectiva y la inversión en el desarrollo de habilidades y conocimientos del personal son factores críticos para el éxito de una organización.

Finalmente, una de las recomendaciones más destacadas por el gerente es la promoción de una comunicación efectiva, ya que considera que, sin este componente esencial, es difícil lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Se hizo hincapié en la importancia de mantener un ambiente laboral armonioso para fomentar relaciones de trabajo positivas.

Análisis del cuestionario desarrollado por las etapas del proceso administrativo, dirigido al personal de EP-
MAPAS-J

Resultados de la etapa de planeación:

El uso de cuestionarios en esta etapa proporcionó una comprensión más precisa en comparación con las encuestas. En relación a la primera pregunta y a esta fase, se destacó que la empresa EPMAPAS-J cuenta con un manual de procesos, mencionado por la mayoría de los participantes. Sin embargo, la mayoría de ellos señaló que el manual no ha sido actualizado y sigue manteniendo las mismas normativas durante varios años o administraciones.

Además, se observó que muchas de las actividades no están normadas o están desalineadas con el manual de procesos de diversas unidades administrativas. Estos resultados se alinean a lo que señala Hernández y Hernández (2019), dado que, la necesidad de que las organizaciones revisen y actualicen regularmente sus manuales de procesos y se aseguren de que todas las actividades estén debidamente normadas para garantizar un funcionamiento eficiente y alineado con los objetivos institucionales.

Resultados de la etapa de organización:

La mayoría de las unidades administrativas afirman conocer el objetivo general de la empresa, sus atribuciones según sus departamentos y los principales procesos. Sin embargo, estas no coinciden con las que están contempladas en el manual de procesos. Se enfatizó que el manual debería actualizarse y estar disponible para todos, e incluso se sugirió que debería ser de conocimiento público.

Lo mismo se aplica al organigrama, que debería ser actualizado para reflejar los nuevos cargos y funciones que han cambiado de una administración a otra. Por lo tanto, esto guarda relación con la investigación de Márquez et al. (2021), debido a que enfatizaron la importancia de mantener documentos actualizados y accesibles para garantizar una comunicación efectiva y una comprensión clara de la estructura y los procesos organizacionales.

Resultados de la etapa de dirección:

El departamento de Recursos Humanos, fundamental en cualquier empresa, fue evaluado por los trabajadores como cumpliendo solo parcialmente con sus funciones. Esta área es responsable de motivar y retener al personal, hacer cumplir las normas del servicio profesional en beneficio de la empresa y la ciudadanía en general.

Sin embargo, según los empleados, la misión y visión de la empresa no se cumplen de manera rigurosa, y muchas de las acciones quedan en papel. Además, se destacó la falta de capacitación en todos los departamentos como un aspecto preocupante de la cultura organizacional. Para Chong et al. (2019), destacan la importancia de invertir en la capacitación y el desarrollo de los empleados para mejorar el desempeño organizacional.

Resultados de la etapa de control:

Los controles administrativos se llevan a cabo únicamente por el gerente de la empresa, sin embargo, también se señala que en caso de problemas o por aviso previo supervisa la Contraloría General del Estado.

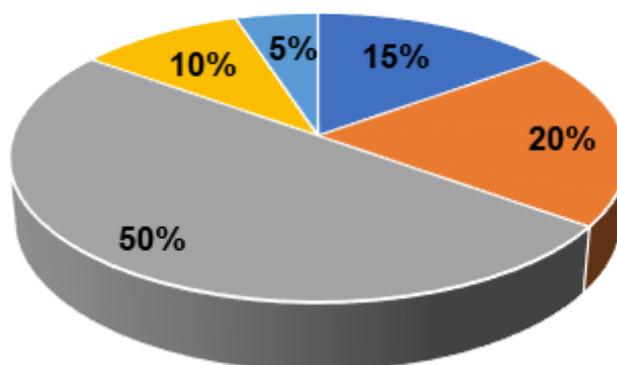
De acuerdo a los resultados de esta etapa es fundamental señalar que no se realizan acciones de control en el proceso administrativo por diversas razones, una de las cuales es la falta de compromiso y entrega en las tareas de los empleados. A pesar de esto, cuando se realizan actividades de control debido a situaciones excepcionales, se hace un esfuerzo significativo por superar los obstáculos y lograr resultados favorables. Las Normas de Control Interno se aplican de manera rigurosa en estas situaciones. Pérez y Barbarán (2021), en su investigación destacan que el control interno es esencial para garantizar la eficiencia operativa y la conformidad con las políticas y regulaciones organizacionales.

Análisis de encuestas aplicadas a la ciudadanía

En la escala del 1 al 5, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho, es importante destacar que los resultados reflejan la percepción de los ciudadanos del cantón Jipijapa en relación con diversos aspectos

1. ¿Cómo calificaría usted la atención al usuario en la empresa EPMAPAS-J?

Figura 2: Satisfacción de la atención al usuario de la EPMAPAS-J



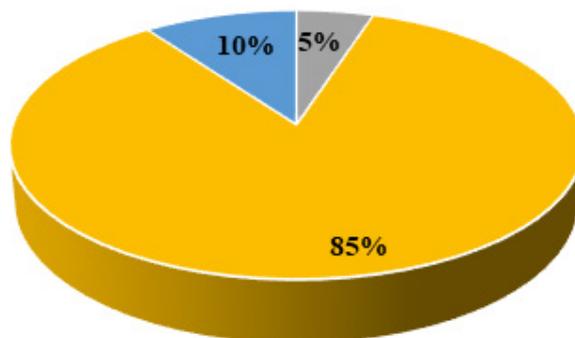
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los residentes del cantón Jipijapa

Este resultado resalta la importancia de llevar a cabo evaluaciones más exhaustivas y encuestas de satisfacción del cliente de manera regular para identificar áreas específicas que requieran mejoras. A través de un enfoque centrado en el usuario y la implementación de medidas correctivas específicas, la empresa pública puede trabajar en la optimización de sus servicios de atención al usuario, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la satisfacción general de los clientes y en la reputación de la organización.

2. ¿Cómo calificaría usted la gestión operativa de la empresa EPMAPAS-J?

Figura 3: Satisfacción de la gestión operativa de la EPMAPAS-J



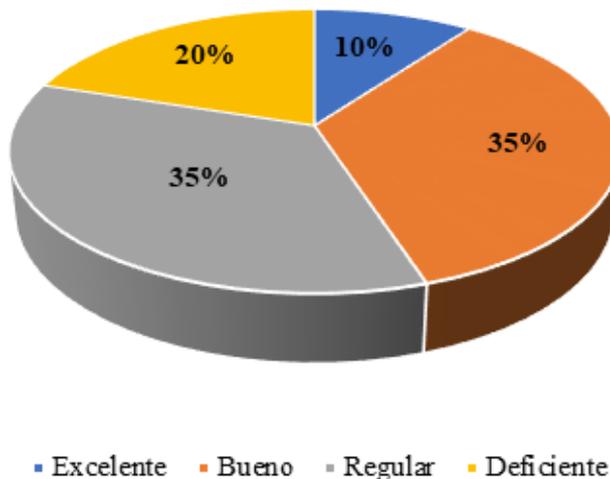
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los residentes del cantón Jipijapa

El análisis de este resultado revela que la gestión operativa dentro de la empresa EPMAPAS-J se considera mayoritariamente como procesos adhocráticos, lo que sugiere que existe un enfoque en la eficiencia y una buena imagen empresarial en general. Este es un hallazgo positivo, ya que indica que la organización se esfuerza por adaptarse y abordar las necesidades cambiantes de manera ágil y efectiva.

3. ¿Cómo califica la eficiencia de los servicios que ofrece EPMAPAS-J en términos de suministro de agua y saneamiento?

Figura 4: Eficiencia de los servicios que ofrece EPMAPAS-J

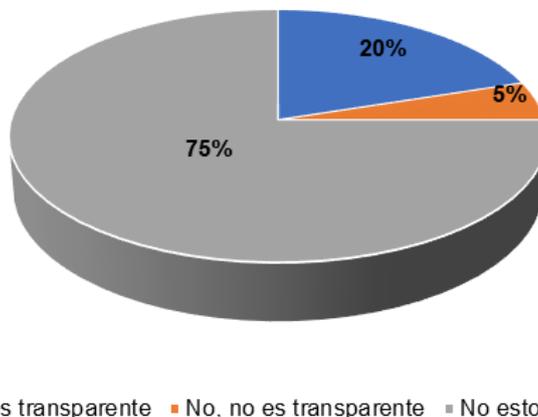


Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los residentes del cantón Jipijapa

Los resultados reflejan una variedad de opiniones sobre la eficiencia de los servicios de EPMAPAS-J. Si bien un grupo significativo los percibe como "buenos", también hay una proporción considerable que los califica como "regulares" o "deficientes". Estos resultados son útiles para la empresa, ya que puede identificar áreas de mejora y satisfacer las expectativas de la comunidad en cuanto a la gestión operativa de los servicios públicos de agua y saneamiento.

4. ¿Considera que EPMAPAS-J es transparente en sus procesos y toma de decisiones relacionadas con la gestión operativa?

Figura 5: Proceso transparente para la gestión corporativa



Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los residentes del cantón Jipijapa

La mayoría de los encuestados no tienen una opinión definitiva sobre la transparencia de EPMAPAS-J, ya que la respuesta más común es "No estoy seguro". Esto podría sugerir la necesidad de mejorar la comunicación y la divulgación de información sobre los procesos y decisiones de la empresa pública para que los ciudadanos tengan una mejor comprensión de su funcionamiento. También podría ser una oportunidad para enfocarse en la transparencia y la rendición de cuentas como parte de su gestión operativa.

CONCLUSIONES

Respecto a los resultados que se obtuvo a partir de la entrevista realizada al gerente de la EPMAPAS-J se concluye la importancia de las políticas de control interno y la ética en la gestión administrativa, así como la relevancia de la capacitación y el compromiso con la comunidad en el contexto de la gestión pública. Además de la recomendación enfocada en mejorar la comunicación y mantener un ambiente laboral armonioso refuerza la importancia de estos aspectos en la consecución de los objetivos institucionales. En conjunto, estos resultados subrayan la necesidad de una gestión operativa eficaz y una sólida gestión administrativa para lograr un desempeño óptimo en la empresa EPMAPAS-J.

Los resultados del análisis del cuestionario que fue dirigido al personal de EPMAPAS-J, destaca la necesidad de actualizar y alinear el manual de procesos con las actividades de diversas unidades administrativas. En cuanto a la dirección, se resalta la necesidad de invertir en la capacitación y el desarrollo del personal. Por último, en la etapa de control, se subraya la relevancia del control interno para garantizar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las regulaciones.

Finalmente, los resultados de esta encuesta aplicada a la ciudadanía enfatizan la importancia de la evaluación continua y la retroalimentación de los usuarios para mejorar los servicios de atención al cliente en EPMAPAS-J. Además, revelan una percepción general positiva de la gestión operativa, caracterizada por su enfoque en la eficiencia y una buena reputación empresarial. Sin embargo, también mencionan la necesidad de abordar las opiniones variadas sobre la eficiencia de los servicios de suministro de

agua y saneamiento. Por último, la ambigüedad en cuanto a la transparencia de la empresa en sus procesos y toma de decisiones señala la importancia de mejorar la comunicación y la divulgación de información.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Argudo, C. (25 de Enero de 2018). *emprendepyme*. Recuperado el 21 de Julio de 2020, de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-proceso-administrativo.html>

Bueno, A., & Jácome, M. (01 de julio de 2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. Obtenido de Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, vol. 6, núm. 12, pp. 334-365, 2021: <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967014/html/>

Bustamante M. et. al. (2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano. SAN GREGORIO, 4.

Chong, M., Chong, C., Caamaño, V., & Cabezas, F. (junio de 2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano. Obtenido de Revista San Gregorio, 1(31), 64-71.: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2528-79072019000400064&script=sci_arttext

Cordovez, R. (2020). *Proceso Administrativo*. Mexico: Red Tercer Milenio.

Crespo, M., Romero, M., Urdaneta, A., & González, A. (22 de febrero de 2022). Gestión administrativa mediante la planificación operativa y financiera de las microempresas orenses de producción camaronera periodo 2019 - 2022. Obtenido de Revista Eruditus: <https://doi.org/10.35290/re.v3n1.2022.536>

- Gonzalez, A. C. (2018). *Proceso Administrativo*. Mexico: Patria S. A. DE C. V.
- Hernández, J., & Hernández, S. (2019). *Etapas del Proceso Administrativo*. Obtenido de *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66-67.
- InvestGlass. (13 de junio de 2023). ¿Qué papel desempeña la gestión operativa en la empresa? Obtenido de InvestGlass: <https://www.investglass.com/es/how-operation-management-does-play-a-role-in-the-company/>
- López, J. (01 de abril de 2019). *Proceso administrativo*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- Márquez, L., Viteri, M., Useche, L., & Cuétara, L. (2021). *Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador*. Obtenido de *Revista de ciencias sociales*, ISSN-e 1315-9518, Vol. 27, N°. 2, 2021, págs. 367-385: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927671>
- Méndez, Á. (2019). *Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública*. Obtenido de [Maestría en Derecho Administrativo] Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador : <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf>
- Mendoza, A. (2019). *Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos*. Sinapsis, 12.
- Minta, L., & Feijó, T. (30 de diciembre de 2022). *Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo*. Obtenido de Digital Publisher: doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1613
- Pérez, J., & Barbarán, H. (2021). *Control administrativo en la gestión pública*. Obtenido de *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279.: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224
- Ruiz, J. (2019). *Control interno en la gestión operativa de las ONGs de la provincia de Huancayo*. Obtenido de Universidad Nacional del Centro del Perú: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4939/T010_47650208_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de Google Books: https://books.google.com.ec/books/about/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N.html?id=5A2QDwAAQBAJ&source=kp_book_description&redir_esc=y
- Valverde, M. (2018). *Mecanismos de participación en política pública y el proceso administrativo en el Gobierno Regional de Lambayeque*. Obtenido de [Tesis para optar el grado de maestro en gestión y control gubernamental] Universidad Inca Garcilaso de la Vega: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.1118/5308>
- Zarate, D. (01 de marzo de 2023). *Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>