Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos

Autores: Robinson Aníbal Domenech Bernabe
Universidad César Vallejo, **UCV**
rdomenech@ucvvirtual.edu.pe
Piura, Perú
https://orcid.org/0009-0007-7384-1176

Mirna Elisa Bolaños Robles
Universidad César Vallejo, **UCV**
mbolanosro10@ucvvirtual.edu.pe
Piura, Perú
https://orcid.org/0000-0001-8208-302X

Resumen

El objetivo del artículo es determinar si la gestión operativa descentralizada se relaciona con la optimización de los servicios públicos. Se sustenta en teorías de la administración general sobre la delegación de la autoridad y en enfoques de gobernanza orientados a la apertura de la gestión pública a los actores sociales y económicos. El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo de diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 200 usuarios de Santa Elena. Para el desarrollo del estudio se utilizaron dos cuestionarios aplicados de forma independiente. El primero recogió información de la gestión operativa desde un enfoque descentralizado, mientras que el segundo permitió conocer la opinión de los ciudadanos respecto optimización de los servicios públicos que reciben. A través de esta doble herramienta fue posible observar si existe una relación entre la forma en que se organiza el sistema y como se perciben. Los resultados muestran que el 40% de los usuarios se ubicó en la combinación de nivel medio de gestión operativa descentralizada y nivel bajo de servicios públicos. Se concluye que la gestión operativa descentralizada se relaciona con la optimización de los servicios públicos; los valores estadísticos que respaldan esta afirmación son un Rho de Spearman de ,911 y un nivel de significancia de p < .001.

Palabras clave: descentralización; gestión operativa; servicios públicos; transporte público.

Código de clasificación internacional: 5909.04 - Servicios públicos.

Cómo citar este artículo:
Domenech, R., & Bolaños, M. (2025). **Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos.** *Revista Scientific, 10*(Ed. Esp. 3), 377–397, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397

Fecha de Recepción:	Fecha de Aceptación:	Fecha de Publicación:
19-02-2025	22-07-2025	05-08-2025

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services

Abstract

The objective of this article is to determine whether decentralized operational management is related to the optimization of public services. The study draws on general management theories regarding the delegation of authority and on governance approaches aimed at opening public management to social and economic actors. The research was basic in type, with a quantitative approach and a non-experimental design. The sample consisted of 200 users from Santa Elena. We used two independently administered questionnaires to conduct the study. The first gathered information on operational management from a decentralized approach, while the second made it possible to learn citizens' opinions regarding the optimization of the public services they receive. Through this two-part instrument, it was possible to observe whether a relationship exists between the way the system is organized and how the services are perceived. The results show that 40% of the users fell into the combination of a medium level of decentralized operational management and a low level of public services. We conclude that decentralized operational management is related to the optimization of public services; the statistical values supporting this finding are a Spearman's rho of .911 and a significance level of $p < .001$.

Keywords: decentralization; operational management; public services; public transportation.

International classification code: 5909.04 - Public services.

How to cite this article:
Domenech, R., & Bolaños, M. (2025). **Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.** *Revista Scientific, 10*(Ed. Esp. 3), 377–397, e-ISSN: 2542-2987. Retrieved from: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397

Date Received:	Date Acceptance:	Date Publication:
19-02-2025	22-07-2025	05-08-2025

Contenido 100% Generado por Humanos - *100% Human-Generated Content*
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

1. Introducción

En la actualidad, uno de los principales retos de la administración pública es ofrecer servicios adecuados a una población que exige cada vez más, en medio de limitaciones presupuestarias. Por ello, se ha optado por descentralizar ciertas funciones, trasladando competencias a los gobiernos locales desde el nivel central. Esta decisión responde a la idea de que, al estar más cerca de las comunidades, las autoridades locales pueden responder con mayor precisión a las realidades y prioridades de su entorno, reforzando la participación ciudadana, los mecanismos de control y transparencia en la gestión pública.

A nivel mundial, sorprende ver que, aunque se ha avanzado tanto en ciencia, tecnología y economía, millones de personas siguen sin lo más básico. En ese sentido, Barrera (2009) documenta que, en países de la región como Colombia, garantizar el acceso al agua potable y al saneamiento básico mediante procesos efectivos de certificación municipal continúa siendo un reto pendiente. No se trata solo de una cifra, sino de una realidad que se palpa en comunidades enteras donde faltan también servicios como el transporte, la electricidad o una recolección adecuada de basura. Estas carencias suelen empeorar cuando las decisiones se toman desde oficinas centrales, lejos del día a día de la gente. La burocracia, cuando es demasiado rígida, no solo retrasa soluciones, sino que distribuye mal los recursos y deja espacio para prácticas poco transparentes que terminan afectando a quienes más necesitan atención oportuna.

Por su parte, Aponte (2017) señala que, en varios países de América Latina, desde finales del siglo pasado se ha venido aplicando un cambio en la forma de gobernar: muchas decisiones y responsabilidades que antes eran exclusivas del gobierno central comenzaron a trasladarse a municipios y provincias. Esto abrió la puerta a ciertos logros, como una mejor cobertura de servicios sociales y un espacio más amplio para que la ciudadanía se involucre

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

en los asuntos locales. Sin embargo, esta transferencia de responsabilidades ha presentado complicaciones financieras a los gobiernos locales, que no terminan de resolver del todo las desigualdades económicas ni garantizar una gestión más eficiente en los servicios como el transporte. Asimismo, Bustamante (2009) sostiene que la descentralización puede favorecer el desarrollo económico local y la reducción de la pobreza siempre que las transferencias de recursos y responsabilidades se acompañen de un nivel mínimo de capital humano en el territorio, como lo evidencia su análisis comparado de Lambayeque y Huánuco, en Perú.

En Ecuador, los últimos diez años han estado marcados por un cambio importante en la forma en que se organiza el Estado, en línea con lo que también ha ocurrido en otros países de la región. Con la aprobación de la Constitución en 2008 y la entrada en vigor del COOTAD en 2010, se replanteó el esquema de administración pública. Cabe señalar que Torres (2016) indica que esta normativa ha seguido ajustándose mediante sucesivas enmiendas constitucionales. A partir de ahí, surgieron los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), a los que se les asignaron competencias propias en distintos ámbitos de la gestión local. Desde entonces, son los municipios los que se ocupan de aspectos como el mantenimiento de las calles urbanas, el suministro de agua potable y sistemas de alcantarillado, la gestión de los desechos sólidos, así como el control del tránsito y transporte dentro de su territorio, entre otras responsabilidades esenciales.

También ha traído avances notables en cuanto a la autonomía de los gobiernos locales y una mayor participación de la ciudadanía. Sin embargo, también han surgido obstáculos importantes. Los GAD enfrentan dificultades técnicas y limitaciones en su presupuesto, lo cual les impide cumplir a cabalidad las funciones encargadas, por ello, siguen dependiendo, en gran parte, de los recursos y el respaldo técnico que proporciona el gobierno central. En este contexto, Salas (2020) revela que persisten brechas en la

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

percepción ciudadana sobre la gestión de los gobiernos autónomos parroquiales rurales del Ecuador, lo que evidencia que aún falta fortalecer las capacidades locales para que puedan cumplir con los estándares exigidos. A esto se suma lo documentado por Lavado y Sánchez (2021), quienes hallan que los procesos de gestión de los proyectos de inversión en infraestructura vial de los gobiernos regionales, si bien impulsan el desarrollo económico, son vulnerables al manejo político de las autoridades de turno: alcanzar la sostenibilidad de estas obras requiere garantizar la participación de todos los grupos de interés y no solo su ejecución técnica.

Desde que Santa Elena fue reconocida como provincia en 2007, se han establecido gobiernos autónomos tanto provinciales como cantonales, encargados de gestionar servicios fundamentales para quienes habitan la península. En este contexto, el GAD Municipal de Santa Elena asumió funciones que antes dependían del gobierno central, como la administración del terminal terrestre y la regulación del transporte dentro del cantón. En los últimos años, se han logrado avances notables en cuanto a infraestructura. Un ejemplo de ello fue la apertura, en 2019, del primer intercambiador de tráfico de la provincia. Sin embargo, aún hay desafíos importantes por resolver. El flujo de pasajeros en el sistema de transporte público no siempre es constante, y en ciertos momentos ha sido tan bajo que el terminal terrestre se ha visto prácticamente vacío, incluso en fechas donde se esperaba alta afluencia. Esta situación no solo refleja un uso limitado de las instalaciones, sino que también ha golpeado la economía de las cooperativas de transporte que operan en la zona.

En Santa Elena, muchas comunidades están alejadas entre sí, lo que complica seriamente organizar rutas de transporte que realmente funcionen. A eso se le suma otro problema: el crecimiento del transporte informal, que representa una dificultad constante para el control por parte del municipio. Por eso, más que nunca, se necesita repensar la forma en que se gestiona este

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

servicio. Es de suma importancia que el gobierno local y los organismos de transportes trabajen en equipo para ofrecer un transporte que no solo sea más amplio y eficiente, sino también seguro y adaptado a lo que necesita tanto la gente de la zona como quienes llegan de visita.

En el sector transporte público, varias experiencias y propuestas recientes ilustran el potencial y los retos de la gestión descentralizada. Al respecto, Poole (2018), a partir de un análisis comparado del diseño institucional de las autoridades de transporte urbano de Lima y Callao, Madrid y Santiago de Chile, advierte que la sola cercanía territorial de la autoridad de transporte no garantiza una mejor coordinación institucional: en los tres casos persisten fragmentaciones derivadas de la falta de articulación entre la política de transporte y la de uso de suelo, independientemente del diseño de gobernanza adoptado. De forma complementaria, Olano (2020) halla que, en el gobierno local de San Ignacio (Cajamarca, Perú), la calidad de los servicios públicos municipales es percibida por los usuarios apenas en un nivel intermedio, y propone un modelo estructural de organización municipal orientado a mejorarla, lo que sugiere que fortalecer la organización interna de los gobiernos locales resulta clave para elevar la eficiencia y la satisfacción ciudadana en la prestación de servicios.

No obstante, Herrera (2021) indica que la descentralización fiscal subnacional en Argentina arroja resultados dispares entre provincias: aunque los municipios han asumido mayores responsabilidades de gasto, su autonomía fiscal continúa siendo baja y su dependencia de las transferencias intergubernamentales es alta, con un desequilibrio fiscal vertical persistente que dichas transferencias no logran resolver. Esto recalca que, para optimizar servicios públicos mediante gestión descentralizada, se requiere fortalecer las capacidades institucionales locales, asegurar financiamiento adecuado y establecer mecanismos de coordinación y control que eviten la fragmentación o el deterioro del servicio.

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

Otros estudios profundizan en las estrategias descentralizadas y su impacto en la optimización de los servicios públicos, aportando lecciones contemporáneas. En esa misma línea, Salinas (2020), a partir de un estudio de caso sobre una cooperativa comunitaria que gestiona la provisión de gas por red en el Gran Buenos Aires, Argentina, muestra que la acción colectiva de la ciudadanía puede llenar los vacíos que dejan el mercado y el Estado en la provisión de servicios públicos domiciliarios, organizándose para acceder y administrar esos bienes de forma autónoma cuando la oferta estatal o privada resulta insuficiente. De igual forma, Narodowski et al. (2021), mediante un estudio econométrico realizado en hospitales provinciales de Argentina, encuentran que, incluso en un contexto de dificultades ajenas a la propia gestión hospitalaria, la descentralización y la autonomía institucional permiten optimizar la gestión a nivel micro y mejorar el recupero de costos de los establecimientos, ampliando los recursos genuinamente generados por ellos mismos. Este resultado sugiere que una descentralización bien gestionada puede fortalecer la capacidad de autofinanciamiento y la sostenibilidad de los servicios públicos, incluso en contextos adversos.

Desde el plano teórico, la administración general de Jules Henri Fayol (1841-1925) sostiene que las organizaciones necesitan una estructura clara pero flexible, donde funciones como la autoridad y la responsabilidad puedan delegarse de forma estratégica según las capacidades y necesidades locales. Desde esta visión, descentralizar no es perder el control, sino redistribuirlo inteligentemente para que las unidades operativas puedan tomar decisiones más rápidas y ajustadas a su contexto.

En la gestión pública, aplicar esta idea permite mejorar los servicios al ciudadano porque reduce la burocracia central y agiliza los procesos. Fayol considera que el equilibrio entre centralización y descentralización debe adaptarse a cada situación, buscando siempre mayor eficiencia. Por ello, su teoría sigue siendo vigente cuando se trata de repensar cómo organizar el

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

funcionamiento operativo de instituciones públicas con enfoque territorial.

Desde esta perspectiva, Chica-Vélez y Salazar-Ortiz (2021) plantean uno de los enfoques que más ha influido en la mejora de los servicios públicos en los últimos años: el tránsito de la gobernanza asociada a la Nueva Gestión Pública hacia una Posnueva Gestión Pública, en la que la sociedad civil asume un papel más activo y se desliga de la tradicional dependencia gubernamental. Bajo esta lógica, el Estado no actúa solo: para resolver problemas complejos recurre a formas organizacionales público-privadas emergentes, como el crowdsourcing, que permiten construir las decisiones en diálogo con quienes conocen de cerca las necesidades del territorio. Esto permite que los servicios públicos sean más pertinentes y ajustados a cada contexto, y da valor a lo local frente a los esquemas tradicionales de gestión cerrada o vertical.

En este marco, Cruz-Piza et al. (2020) sostienen que, desde el marco normativo ecuatoriano, cada gobierno autónomo descentralizado debe contar con capacidad real para decidir según su realidad territorial, y señalan que, más allá de repartir funciones formalmente, lo importante es que cuente con herramientas reales para actuar según lo que necesita. En correspondencia con lo anterior, Llamuca y Aguilar (2019), tras hallar niveles de satisfacción por debajo del promedio en el servicio de transporte urbano de Ambato, recomiendan que los gobiernos locales asuman un rol más activo en el control y seguimiento del servicio para mejorar la respuesta a los problemas concretos que enfrentan los usuarios. De manera consistente, López (2020) confirma esta relación empíricamente al hallar una correlación estadísticamente significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público percibida por los usuarios, lo que refuerza la idea de que una gestión operativa más cercana y eficaz se traduce en mejores servicios para la ciudadanía.

Pensar en la optimización de los servicios públicos es mirar más allá del discurso institucional. Desde otro ángulo, Ugarte-Mel (2015) sostiene que no basta con cumplir funciones; lo esencial es transformar el modo en que se sirve

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - *100% Human-Generated Content*
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

a la ciudadanía a través de herramientas como las cartas de servicio, centrándose en resultados y no en procesos burocráticos. En relación con esto, Visurraga-Camargo (2022) añade que la auditoría de gestión y el control gubernamental en el sector público mantienen una relación directa y significativa, por lo que recomienda que las instituciones públicas, en coordinación con sus órganos de control interno, refuercen la supervisión y vigilancia de su desempeño para fortalecer la transparencia de su gestión.

Del mismo modo, Signorelli (2015) coincide en que sostener la participación ciudadana en el tiempo depende de un marco normativo sólido y de voluntad política continuada, tal como lo muestra su análisis del proceso de descentralización política y participativa en Montevideo entre 2010 y 2015. Estos enfoques permiten comprender que optimizar no es sinónimo de acelerar, sino de dar respuestas más humanas, más útiles y más cercanas a las personas.

Finalmente, Nader (2014) explica que permitir que los gobiernos locales tomen decisiones directas favorece una respuesta más rápida ante las necesidades concretas de la población, y que esa cercanía facilita además una adaptación más flexible al entorno, siempre que exista un marco claro de participación ciudadana.

Con todo, la descentralización no garantiza mejores resultados por sí sola: cuando no existe una base organizativa sólida en el territorio, puede ocurrir lo contrario, es decir, más burocracia, servicios desordenados y una gestión poco clara. Delegar funciones no basta si quienes las asumen carecen de formación, recursos y un plan claro para ejercerlas, pues sin esas condiciones el cambio se convierte en una carga adicional para gobiernos que ya enfrentan limitaciones, y el deterioro en la calidad del servicio no tarda en notarse.

Hablar hoy de gestión operativa descentralizada y su vínculo con la mejora de los servicios públicos es más que una propuesta teórica; es una

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

necesidad que se palpa en el día a día de muchas comunidades. Cuando la toma de decisiones se queda en escritorios lejanos, muchas veces se pierde de vista lo que realmente necesita la gente. Este trabajo cobra sentido porque propone mirar la gestión desde abajo, desde donde ocurren los problemas reales. Resulta pertinente no solo por lo que dice, sino por lo que invita a hacer: actuar con más cercanía, entender mejor el contexto y dar respuestas concretas. En ese enfoque se juega buena parte de la eficiencia de los servicios públicos, especialmente en territorios donde lo central ha fallado repetidamente.

Frente a este panorama, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿de qué manera la gestión operativa descentralizada del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena se relaciona con la optimización de los servicios públicos que reciben los usuarios del transporte municipal?. En consonancia con esta interrogante, el objetivo general de esta investigación es determinar si la gestión operativa descentralizada se relaciona con la optimización de los servicios públicos.

2. Metodología (Materiales y métodos)

La presente investigación fue de tipo básica y se desarrolló bajo un método hipotético-deductivo: se partió de supuestos sobre la relación entre las variables de estudio, los cuales fueron posteriormente contrastados con la información recogida en el campo. Se empleó un enfoque cuantitativo, sustentado por autores como Müggenburg-Rodríguez Vigil y Pérez-Cabrera (2007), quienes clasifican los estudios de investigación cuantitativa, según el nivel de profundidad del conocimiento que se pretende obtener, en descriptivos, explicativos (o analíticos) y predictivos (experimentales).

El diseño fue no experimental, es decir, no se manipularon las variables ni se intervino en el entorno observado, y de corte transversal, pues los datos se recolectaron en un único momento. El nivel fue correlacional, dado que se

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - *100% Human-Generated Content*
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

buscó establecer si existía relación entre las variables sin alterar su comportamiento natural, y la perspectiva que orientó el estudio fue objetiva, centrada en hechos medibles y verificables.

La investigación se llevó a cabo en el cantón Santa Elena, Ecuador, específicamente entre los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Santa Elena, durante el primer semestre de 2025. El estudio contó con la aprobación del Consejo Científico y el Comité de Ética de la Universidad César Vallejo, institución en la que se desarrolló la investigación. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), Creswell y Creswell (2018) y Cohen et al. (2018), el diseño metodológico debe articular el método, el enfoque y el diseño en función de la naturaleza del problema y de los objetivos planteados, principio que orientó las decisiones metodológicas del presente estudio.

La población estuvo conformada por los usuarios de los servicios públicos de transporte que presta el GAD Municipal de Santa Elena. La muestra estuvo integrada por 200 usuarios, seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple, lo que garantizó la representatividad de la población estudiada. Las variables analizadas fueron la gestión operativa descentralizada y la optimización de los servicios públicos, ambas abordadas desde la percepción directa de los usuarios encuestados.

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada mediante dos cuestionarios estructurados, uno por cada variable de estudio. Cada instrumento estuvo conformado por veinte preguntas concretas, y las respuestas se organizaron en una escala tipo Likert de cuatro opciones: siempre, casi siempre, casi nunca y nunca. Los cuestionarios se aplicaron de manera directa a usuarios que hacían uso frecuente de los servicios de transporte, con el propósito de conocer su percepción sobre la gestión que realiza el GAD y sobre la manera en que se organizan y ejecutan estos servicios.

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

Los datos recolectados se procesaron mediante herramientas estadísticas. En una primera etapa se aplicó estadística descriptiva para caracterizar el comportamiento de las variables. Posteriormente, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para verificar si los datos seguían una distribución normal; dado que esta condición no se cumplió, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman como técnica de análisis correlacional no paramétrico, con un nivel de confianza del 95%.

Este procedimiento permitió establecer si existía asociación entre las variables y en qué dirección se orientaba dicha relación, sin que ello implicara una relación de causalidad directa entre ellas. Finalmente, los resultados obtenidos se contrastaron con los antecedentes y la literatura previamente revisada, con el fin de valorar en qué medida las estrategias de gestión descentralizada se relacionaron con mejoras en la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.

3. Resultados

En este apartado se presentaron los resultados obtenidos tras analizar la relación entre la gestión operativa descentralizada y la optimización de los servicios públicos, a partir de la información recogida mediante las encuestas aplicadas a los 200 usuarios del GAD Municipal de Santa Elena.

Tabla 1. Gestión operativa descentralizada y la optimización de los servicios públicos.

		V2 Servicios Públicos			Total
		Bajo	Medio	Alto	
V1 Gestión Operativa descentralizada	Bajo	50 25,00%	10 5,00%	10 5,00%	70 35,00%
	Medio	80 40,00%	20 10,00%	10 5,00%	110 55,00%
	Alto	10 5,00%	5 2,50%	5 2,50%	20 10,00%
	Total	140 70,00%	35 17,50%	25 12,50%	200 100,0%

Fuente: Los Autores (2025).

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

En la tabla 1 se observó que, del total de 200 usuarios encuestados, el 55,00% (110) calificó la gestión operativa descentralizada en un nivel medio, el 35,00% (70) en un nivel bajo y el 10,00% (20) en un nivel alto. En cuanto a los servicios públicos, el 70,00% (140) de los usuarios los percibió en un nivel bajo, el 17,50% (35) en un nivel medio y el 12,50% (25) en un nivel alto. Al cruzar ambas variables, el 40,00% del total de usuarios (80) combinó un nivel medio de gestión operativa descentralizada con un nivel bajo de servicios públicos, mientras que el 25,00% (50) combinó niveles bajos en ambas variables. Únicamente el 2,50% (5) de los usuarios combinó un nivel alto de gestión operativa descentralizada con un nivel alto de servicios públicos.

Tabla 2. Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión operativa descentralizada	0,145	200	<.001
Servicios públicos	0,141	200	<.001

Nota. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Los Autores (2025).

En la tabla 2 se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para comprobar si las variables seguían una distribución normal. Para la variable gestión operativa descentralizada se obtuvo un estadístico de 0,145 (gl = 200, p < .001), y para la variable servicios públicos se obtuvo un estadístico de 0,141 (gl = 200, p < .001). En ambos casos el nivel de significancia fue menor a 0,05, por lo que los datos no siguieron una distribución normal.

Tabla 3. Gestión operativa descentralizada y los servicios públicos.

		V2 Servicios públicos
V1 Gestión operativa descentralizada	Rho de Spearman	,911**
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	200

Fuente: Los Autores (2025).

En la tabla 3 se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de ,911 (p < .001; N = 200) entre la gestión operativa descentralizada y los servicios

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - *100% Human-Generated Content*
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

públicos, lo que correspondió a una correlación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables.

4. Discusión

Los resultados obtenidos, con una correlación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión operativa descentralizada y los servicios públicos, respaldan empíricamente el planteamiento clásico de Fayol sobre la conveniencia de redistribuir la autoridad hacia las unidades operativas que están en contacto directo con el problema. También son coherentes con la propuesta de Chica-Vélez y Salazar-Ortiz (2021) de una gobernanza construida en diálogo con los actores del territorio, en la que la sociedad civil asume un papel más activo: en este estudio, los usuarios que percibieron una gestión más cercana a sus necesidades también valoraron mejor los servicios que recibieron.

En el ámbito específico del transporte público, conviene matizar el planteamiento de Poole (2018) a la luz de estos resultados: si bien ese autor advierte que la proximidad de la autoridad de transporte, por sí sola, no asegura una mejor coordinación institucional, el caso del transporte municipal de Santa Elena muestra una asociación clara entre una gestión más cercana al territorio y una mejor percepción del servicio por parte de los usuarios. Este hallazgo dialoga con el de Olano (2020), quien también documenta que la calidad de los servicios públicos municipales percibida por los usuarios depende en gran medida de la organización interna del gobierno local, en este caso en un municipio de Cajamarca (Perú). La coincidencia entre ambos estudios respalda lo indicado por Herrera (2021): los beneficios de la descentralización dependen del marco normativo y de la institucionalidad fiscal que la sostienen, y no únicamente de la proximidad territorial de la gestión.

Fuera del sector transporte, los resultados también dialogan con lo expuesto por Salinas (2020) y por Narodowski et al. (2021). En el primer caso,

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

la experiencia de gestión comunitaria de servicios domiciliarios que documenta ese autor respalda la idea de que acercar la administración de un servicio a quienes lo reciben mejora su provisión, tal como ocurrió en este estudio con el transporte municipal de Santa Elena.

En el segundo caso, la mejora en el recupero de costos hospitalarios al descentralizar la gestión sanitaria es coherente con la asociación positiva hallada aquí. En conjunto, estos antecedentes y los resultados de este estudio apuntan en una misma dirección: la descentralización operativa mejora los servicios solo cuando se acompaña de capacidad institucional real, no por el mero traslado de funciones al nivel local.

5. Conclusiones

Estos hallazgos tienen un significado práctico directo para el GAD Municipal de Santa Elena y para otros gobiernos autónomos descentralizados que administran transporte: fortalecer la gestión operativa local es una vía concreta para mejorar la calidad percibida del servicio. En términos aplicados, las autoridades municipales pueden priorizar la asignación de recursos, la capacitación del personal y la agilidad en la toma de decisiones como estrategias con efecto directo sobre la satisfacción de los usuarios.

Como aspecto novedoso, esta investigación aporta evidencia cuantitativa y correlacional en un contexto municipal costero de reciente conformación provincial, un escenario escasamente explorado en la literatura sobre descentralización y servicios públicos, la cual se concentra mayoritariamente en grandes centros urbanos o en análisis normativos e institucionales. Asimismo, la magnitud de la correlación hallada, positiva y muy fuerte, constituye un dato relevante que respalda, con cifras propias, una relación que en buena parte de los antecedentes se plantea de manera más cautelosa o condicionada.

Los resultados coinciden, en general, con planteamientos previos que

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

asocian una gestión pública más cercana al territorio con mejores condiciones de respuesta ciudadana. No obstante, difieren de antecedentes que advierten que la proximidad territorial no garantiza por sí sola una mejor coordinación institucional: los datos aquí obtenidos muestran una asociación consistente y de magnitud considerable, lo que sugiere que, en el transporte municipal de Santa Elena, la cercanía de la gestión sí se traduce en una percepción más favorable del servicio.

Futuras investigaciones podrían extender este análisis a otros servicios gestionados por gobiernos autónomos descentralizados, como residuos sólidos o agua potable, para comprobar si la relación se mantiene fuera del transporte. También se recomienda incorporar diseños longitudinales y estudios cualitativos que profundicen en las razones de la percepción de los usuarios.

Este estudio presenta limitaciones metodológicas relevantes. El diseño no experimental, transversal y correlacional permite constatar una asociación estadística entre la gestión operativa descentralizada y la optimización de los servicios públicos, pero no establecer causalidad. Además, al circunscribirse la muestra a los usuarios del servicio de transporte de un solo cantón, los hallazgos no son generalizables a otros contextos geográficos o tipos de servicio. No obstante, el muestreo aleatorio simple, el tamaño de la muestra y la técnica estadística no paramétrica aplicada respaldan la validez interna de la asociación encontrada.

En consonancia con el objetivo planteado, se concluye que la gestión operativa descentralizada se relaciona significativamente con la optimización de los servicios públicos que reciben los usuarios del transporte municipal de Santa Elena. Este hallazgo, obtenido mediante un estudio cuantitativo, no experimental y de nivel correlacional, confirma que acercar la gestión al territorio constituye una condición favorable, aunque no suficiente por sí sola, para optimizar los servicios públicos: su efectividad depende de que la

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.

descentralización se acompañe de capacidad técnica, recursos adecuados y una institucionalidad local sólida.

6. Referencias

Aponte, Á. (2017). El proceso de descentralización en América Latina: Balance y perspectivas. *Económicas CUC, 38*(2), 9–20. https://doi.org/10.17981/econcuc.38.2.2017.01

Barrera, D. A. (2009). El proceso de certificación municipal en agua potable y saneamiento básico. *Administración & Desarrollo, 37*(51), 59–80. https://doi.org/10.22431/25005227.351

Bustamante, C. (2009). Descentralización y desarrollo económico local: ¿Puede la descentralización ayudar al desarrollo económico local y la reducción de la pobreza en el Perú?. *Apuntes: Revista de Ciencias Sociales*, (65), 147–180. https://doi.org/10.21678/apuntes.65.593

Chica-Vélez, S. A., & Salazar-Ortiz, C. A. (2021). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *Opera*, (28), 17–51. https://doi.org/10.18601/16578651.n28.02

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research methods in education* (8th ed.). Routledge.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Cruz-Piza, I. A., Montoya-Tello, M. O., & Quishpi-Rodríguez, J. C. (2020). Gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador. *IUSTITIA SOCIALIS, 5*(3), 264–277. https://doi.org/10.35381/racji.v5i3.1102

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw-Hill Education.

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

Herrera, S. I. (2021). Descentralización fiscal subnacional en Argentina, período 2005–2017. Desequilibrio fiscal vertical, autonomía y dependencia fiscales de la jurisdicción municipal. *Ciencias Económicas, 2*, 21–36. https://doi.org/10.14409/rce.v2i0.10483

Lavado, J. M., & Sánchez, D. K. (2021). Procesos de gestión de los proyectos de inversión de infraestructura vial en los gobiernos regionales: Un caso del gobierno regional de San Martín - Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(4), 6296–6334. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.772

Llamuca, J. L., & Aguilar, G. J. (2019). Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato. *Visionario Digital, 3*(2), 26–46. https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.392

López, A. D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos, 11*(1), 25–31. https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138

Müggenburg-Rodríguez Vigil, M. C., & Pérez-Cabrera, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria, 4*(1), 35–38. https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2007.1.469

Nader, R. (2014). Descentralicación, participación ciudadana y gobierno local en Colombia. *Advocatus, 11*(22), 22–25. https://doi.org/10.18041/0124-0102/a.22.3566

Narodowski, P., Prieri, S., & Machado, F. (2021). Descentralización en el sistema de salud y recupero de costos en los hospitales. *Revista Internacional de Salud, Bienestar y Sociedad, 7*(1), 1–16. https://doi.org/10.18848/2474-5219/cgp/v07i01/1-16

Olano, S. R. (2020). Modelo estructural de organización municipal para mejorar la calidad de servicios públicos del gobierno local de San Ignacio, Cajamarca (Perú). *Documentos y Aportes en Administración*

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.

Pública y Gestión Estatal, 20(34), 159–180. https://doi.org/10.14409/daapge.v20i34.10061

Poole, E. (2018). La Autoridad de Transporte Urbano (ATU) para Lima y Callao: Análisis comparativo de su diseño institucional con las autoridades de transporte público de Madrid y Santiago de Chile desde la perspectiva de la gobernanza. *Territorios en Formación*, (14), 95–116. https://doi.org/10.20868/tf.2019.14.3894

Salas, M. A. (2020). Percepción de la participación ciudadana en los gobiernos autónomos parroquiales rurales: Otavalo-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales, 26*(2), 163–179. https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32432

Salinas, V. M. (2020). Bienes públicos y la acción colectiva en el acceso a los servicios públicos domiciliarios en Argentina. *SATHIRI, 15*(1), 174–189. https://doi.org/10.32645/13906925.939

Signorelli, G. (2015). Reordenando la experiencia de descentralización y participación ciudadana en Montevideo con la emergencia del tercer nivel de gobierno. *Estado, Gobierno y Gestión Pública, 13*(26), 183–211. https://doi.org/10.5354/0717-8980.2015.47254

Torres, Á. (2016). Enmiendas constitucionales con incidencia en los gobiernos autónomos descentralizados de Ecuador. *Revista Cálamo*, (5), 91–103. https://doi.org/10.61243/calamo.5.277

Ugarte-Mel, J. (2015). Nueva estrategia para la gestión de calidad: Implementación de cartas de servicios en una entidad pública peruana. *Ingeniería Industrial*, (033), 51–68. https://doi.org/10.26439/ing.ind2015.n033.533

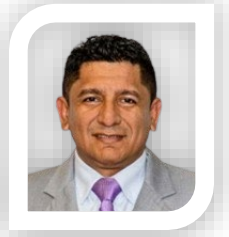
Visurraga-Camargo, L. (2022). Auditoría de gestión y control gubernamental en el sector público. Caso: Junín-Perú. *CIENCIAMATRIA, 8*(14), 92–107. https://doi.org/10.35381/cm.v8i14.636

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Robinson Aníbal Domenech Bernabe
e-mail: rdomenech@ucvvirtual.edu.pe



Nacido en el cantón Santa Elena en la Provincia de Santa Elena, Ecuador, el 24 de enero del año 1982. Profesional, graduado como Licenciado en Ciencias de la Educación mención Informativa en la Universidad de Guayaquil (UG) en el año 2014; Graduado como Magíster en Administración Pública en la Universidad Península de Santa Elena (UPSE) en el 2022; en la experiencia laboral, trayectoria como docente titular de la Unidad Educativa Santa Elena; estoy desempeñando el cargo de concejal principal del cantón Santa Elena desde el año 2019 y actualmente en funciones.

Contenido 100% Generado por Humanos - *100% Human-Generated Content*

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E3.19.377-397
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Mirna Elisa Bolaños Robles
e-mail: mbolanosro10@ucvvirtual.edu.pe



Nacida en el Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, Ecuador, el 9 de octubre del año 1980. Profesional graduada de Ingeniera en Gestión Empresarial en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ, 2009); graduada como Magíster en Administración de Empresas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en el 2018; Doctora en Educación en la Universidad César Vallejo (UCV), Piura, Perú en el 2025; en la experiencia laboral soy asistente administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ); asistente Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos; y en el Cuerpo de Bomberos de Santa Elena como Tesorera desde 2017; y como Docente de la Unidad Educativa Santa Elena hasta la actualidad.

El contenido de este manuscrito se difunde bajo una Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabé; Mirna Elisa Bolaños Robles. Gestión Operativa Descentralizada y la Optimización de los Servicios Públicos. *Decentralized Operational Management and the Optimization of Public Services.*

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 3 - Agosto-Octubre 2025 - pág. 377/397
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361