



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La cartera de servicios y el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui
de la provincia de Orellana

Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en
Administración de Empresas

Autor

Campoverde Lalangui, Stiven Paul

Tutor

Eco. Ximena Ligia Tapia Hermida Mcs

Riobamba, Ecuador. 2026

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Stiven Paul Campoverde Lalangui**, con cédula de ciudadanía **2200307573**, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: **La cartera de servicios y el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 28 días del mes de enero de 2026



Stiven Paul Campoverde Lalangui

2200307573

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Eco. Ligia Ximena Tapia Hermida Msc. catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación La cartera de servicios y el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana bajo la autoría de Stiven Paul Campoverde Lalangui; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 23 días del mes de junio de 2026.



Eco. Ligia Ximena Tapia Hermida Msc

C.I: 0602964611

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **La cartera de servicios y el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana por Stiven Paul Campoverde Lalangui**, con cédula de identidad número **2200307573**, bajo la tutoría de **Eco. Ximena Ligia Tapia Hermida Msc.**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de éste con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo nada más que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a la fecha de su presentación.

Dr. Guillermo Eduardo Montalvo Larriva Phd.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Katherine Geovanna Guerrero Arrieta Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ing Cecilia Cristina Mendoza Bazantes Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **Campoverde Lalangui Stiven Paúl** con CC: **2200307573**, estudiante de la Carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**La cartera de servicios y el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana**", cumple con el 8% de similitud y el 5% de IA, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **Compilatio Magister+** porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 23 de junio de 2026



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:

LIGIA XIMENA TAPIA

HERMIDA

MgSc. Ligia Ximena Tapia Hermida
TUTOR(A)

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado en primer lugar a Dios, por darme fuerzas en los momentos complicados de mi vida y por guiarme siempre por el buen camino. A mi querido padre Roque Campoverde que desde el cielo espero que se sienta orgulloso de su hijo por cumplir una meta más en la vida para honrar su memoria. A mi amada madre Tarcila Lalangui quien ha sido una de las razones para yo poder culminar este proyecto, quien junto con mi padre me han enseñado valores y siempre a ser buena persona. A mi querido hermano Richard Campoverde quien ha sido el pilar fundamental para que yo pueda culminar mis estudios quien siempre ha confiado en mi brindándome su apoyo en momentos difíciles. Y a todas aquellas personas que han estado dándome su apoyo y motivación para poder cumplir esta meta, a todos ustedes les dedico este trabajo.

Paul Campoverde

AGRADECIMIENTO

Agradecer primero a Dios por darme vida para poder culminar este proyecto, también por haberme dado una hermosa familia la cual me enseñó valores, humildad y siempre ser agradecido con todo, a mis padres agradecerles todo lo que han hecho por mí, su sacrificio para que yo siga adelante, de igual manera agradecer a mi hermano por estar siempre a mi lado. Agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo por permitirme estudiar en tan prestigiosa institución. También agradecer sinceramente a mi asesor de trabajo de titulación Eco. Ximena Ligia Tapia Hermida Msc, por ayudarme compartiendo sus conocimientos durante el desarrollo de este proyecto. Muchas gracias a todos.

Paul Campoverde

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

RESUMEN

ABSTRACT

1. CAPÍTULO I.....	16
1.1 INTRODUCCIÓN.....	16
1.2 Planteamiento del Problema.....	17
1.3 Justificación.....	18
1.4 Objetivos.....	18
1.4.1 General.....	18
1.4.2 Específicos.....	18
2. CAPÍTULO II.....	19
2.1 MARCO TEÓRICO.....	19
2.2 Antecedentes.....	19
2.3 Cartera de servicios.....	20
2.4 Origen de la Cartera de Servicios.....	21
2.5 Pasos para crear una cartera de servicios.....	21
2.5.1 Categorías de servicios.....	22
2.5.2 Servicios ofertados.....	22
2.5.3 Niveles de prestación de servicios.....	22
2.5.4 Relación entre servicios y beneficiarios.....	22

2.5.5	Evaluación de la cartera de servicios.....	22
2.6	Ciclo de vida de gestión de un servicio	23
2.7	Elementos de la cartera de servicios.....	24
2.7.1	La tubería de servicio.	24
2.7.2	El catálogo de servicios.	24
2.7.3	Servicios para jubilados.....	24
2.8	Beneficios de la gestión de la cartera de servicios	24
2.8.1	Transparencia del servicio.....	24
2.8.2	Gestión del ciclo de vida	24
2.8.3	Apoyo a la toma de decisiones	24
2.8.4	Gestión de riesgos.....	24
2.8.5	Enfoque centrado en el cliente.....	24
2.8.6	Experiencia de servicio.....	25
2.9	Importancia de la cartera de servicios	25
2.9.1	Identificar y ordenar los servicios..	25
2.9.2	Planear y gestionar el ciclo de vida de un servicio.....	25
2.9.3	Innovar y diferenciar los servicios.....	25
2.10	Desarrollo Socioeconómico.....	25
2.11	Teorías del desarrollo	26
2.11.1	Estructuralista	26
2.11.2	Neoclásica.....	26
2.11.3	Desarrollo sostenible	26
2.11.4	Endógeno	26
2.12	Dimensiones del desarrollo socioeconómico	27
2.12.1	Dimensión económica	27
2.12.2	Dimensión social	27
2.12.3	Dimensión ambiental.....	28

2.12.4	Dimensión institucional.....	28
2.13	Características del desarrollo socioeconómico.....	28
2.13.1	Aumento del PBI per cápita.....	28
2.13.2	Necesidades básicas.....	29
2.13.3	Generación de empleo y estabilidad laboral.....	29
2.13.4	Desarrollo de la capacidad productiva.....	29
2.13.5	Acceso a infraestructura básica y productiva	29
2.13.6	Acceso a la salud y a la educación.	29
2.13.7	Cambios económicos y sociales	29
3.	CAPÍTULO III.....	30
3.1	METODOLOGÍA.....	30
3.2	Diseño de Investigación.....	30
3.3	Método.....	30
3.4	Fases del método hipotético deductivo.....	30
3.4.1	Observación	30
3.4.2	Construcción de la hipótesis	30
3.4.3	Deducción de consecuencias a partir de la hipótesis.....	31
3.4.4	Contrastación de enunciados	31
3.4.5	Confirmación o refutación.....	31
3.5	Tipo de investigación	31
3.5.1	Descriptiva.....	31
3.6	Investigación de campo	31
3.7	Hipótesis	32
3.8	Técnica e instrumento.....	32
3.8.1	Técnica.....	32
3.9	Población y muestra	32
3.9.1	Población	32

3.9.2	Muestra	33
3.10	Procesamiento de la información de datos	34
3.10.1	Programa SPSS.....	34
3.10.2	Análisis de normalidad	34
3.10.3	Alfa de Cronbach.....	34
3.10.4	Rango de Alfa de Cronbach.....	35
4.	CAPÍTULO IV.	36
4.1	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
4.2	Valoración general de la encuesta	36
4.3	Comprobación de la hipótesis	46
4.3.1	Análisis de la Prueba de Chi-Cuadrado.....	48
4.4	Discusión de los resultados	49
5.	CAPÍTULO V.....	50
5.1	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.2	Conclusiones.....	50
5.3	Recomendaciones.....	50
6.	CAPÍTULO VI	52
6.1	PROPUESTA	52
6.2	Tema.....	52
6.3	Objetivo de la propuesta.....	52
6.4	Plan de Acción.....	53

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1	Ciclo de vida de gestión de un servicio-----	23
Tabla 2	Población -----	32
Tabla 3	Análisis de normalidad -----	34
Tabla 4	Alfa de Cronbach-----	35
Tabla 5	Rango de Alfa de Cronbach-----	35
Tabla 6	¿Cuál es el rango de edad? -----	36
Tabla 7	¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?-----	37
Tabla 8	¿Cuál es su situación laboral actual?-----	38
Tabla 9	¿Cuál es el ingreso promedio mensual total de su hogar?-----	39
Tabla 10	¿Su hogar tiene acceso a servicios básicos? -----	40
Tabla 11	¿Considera que las unidades económicas (negocios, emprendimientos) de la parroquia están activas? -----	41
Tabla 12	¿Cómo calificaría la facilidad de acceso y tiempo de atención en los servicios del GAD parroquial? -----	42
Tabla 13	¿Los servicios que ofrece el GAD parroquial tienen procesos claros y establecidos? -----	43
Tabla 14	¿Considera que los servicios del GAD parroquial responden a las necesidades reales de la comunidad?-----	44
Tabla 15	¿Con qué frecuencia usted o su hogar solicita servicios al GAD parroquial y qué porcentaje de solicitudes son atendidas satisfactoriamente?-----	45
Tabla 16	Tabla de Contingencia-----	47
Tabla 17	Chi-Cuadrado-----	48
Tabla 18	Estrategias propuestas -----	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico1 ¿Cuál es el rango de edad?	36
Gráfico2 ¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?	37
Gráfico3 ¿Cuál es su situación laboral actual?.....	38
Gráfico4 ¿Cuál es el ingreso promedio mensual total de su hogar?	39
Gráfico5 ¿Su hogar tiene acceso a servicios básicos?.....	40
Gráfico6 ¿Considera que las unidades económicas (negocios, emprendimientos) de la parroquia están activas?	41
Gráfico7 ¿Cómo calificaría la facilidad de acceso y tiempo de atención en los servicios del GAD parroquial?	42
Gráfico8 ¿Los servicios que ofrece el GAD parroquial tienen procesos claros y establecidos?	43
Gráfico9 ¿Considera que los servicios del GAD parroquial responden a las necesidades reales de la comunidad?.....	44
Gráfico10 ¿Con qué frecuencia usted o su hogar solicita servicios al GAD parroquial y qué porcentaje de solicitudes son atendidas satisfactoriamente?.....	45

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado La cartera de servicios y el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana analiza la relación entre la gestión de la cartera de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial y el desarrollo socioeconómico de la población local. En la parroquia Enokanqui se han identificado problemas que limitan el impacto positivo de los servicios públicos: procesos complicados o poco claros, baja cobertura y calidad, atención lenta o demorada, y escasa respuesta a las necesidades reales de la comunidad, lo que repercute negativamente en indicadores como generación de empleo, ingresos familiares, actividad económica local y satisfacción de necesidades básicas. Estos problemas, si no se abordan adecuadamente, perpetúan brechas en el acceso a infraestructura vial, agua potable, saneamiento, fomento productivo y servicios comunitarios, afectando la productividad y el bienestar general en un contexto rural amazónico con recursos limitados. Ante esta problemática, el objetivo general de la investigación fue determinar cómo la cartera de servicios impacta en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui, con el fin de proponer estrategias de mejora. La metodología aplicada fue hipotético-deductiva, con diseño no experimental, de tipo descriptivo y de campo. Las técnicas de recolección de datos fueron encuestas a 348 habitantes y entrevistas a autoridades locales. Los resultados confirmaron brechas significativas en la gestión y percepción de los servicios, concluyendo que una cartera inadecuada genera impacto negativo en el desarrollo socioeconómico. Por lo tanto, se plantea una propuesta de estrategias enfocadas en el fortalecimiento de la gestión de la cartera de servicios para mejorar el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui.

Palabras claves: Cartera de servicios, gestión pública, desarrollo socioeconómico, mejora continua

ABSTRACT

This research paper, entitled "The Service Portfolio and the Socioeconomic Development of the Enokanqui Parish in the Orellana Province," analyzes the relationship between the management of the service portfolio of the Parish Decentralized Autonomous Government (GAD) and the socioeconomic development of the local population. In the Enokanqui parish, problems have been identified that limit the positive impact of public services: complicated or unclear processes, low coverage and quality, slow or delayed service, and insufficient response to the community's real needs. This negatively impacts indicators such as job creation, family income, local economic activity, and the satisfaction of basic needs. If these problems are not adequately addressed, they perpetuate gaps in access to road infrastructure, drinking water, sanitation, productive development, and community services, affecting productivity and overall well-being in a rural Amazonian context with limited resources. Given this problem, the overall objective of this research was to determine how the service portfolio impacts the socioeconomic development of the Enokanqui parish, in order to propose improvement strategies. The methodology applied was hypothetical-deductive, with a non-experimental, descriptive, and field-based design. Data collection techniques included surveys of 348 residents and interviews with local authorities. The results confirmed significant gaps in the management and perception of services, concluding that an inadequate service portfolio has a negative impact on socioeconomic development. Therefore, a proposal of strategies focused on strengthening the management of the service portfolio is presented to improve the socioeconomic development of the Enokanqui parish.

Keywords: Service portfolio, public management, socioeconomic development, continuous improvement



Reviewed by:
Marco Antonio Aquino
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 1753456134

1. CAPÍTULO I.

1.1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el desarrollo socioeconómico de las comunidades rurales en el Ecuador representa uno de los principales retos para la gestión pública local. En este contexto, las parroquias rurales enfrentan limitaciones por lo que puede afectar la calidad de los servicios públicos que reciben los habitantes.

La parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana, presenta varios problemas como el acceso a servicios básicos, generación de empleo y mejoramiento de ingreso familiar. Estos factores guardan un vínculo directo que condicionan el desarrollo socioeconómico de la población. Uno de los puntos clave para entender cómo se desarrolla un territorio es el estudio que se hace de la cartera de servicios que maneja su administración local.

En ese sentido, el análisis de la cartera de servicios es una forma de entender las brechas existentes entre lo que se ofrece y lo que requiere la población, así como las implicaciones sociales y económicas que generan dichas brechas. Por ejemplo, la falta de cobertura de agua potable o de servicios educativos, no solo es una falla institucional, sino que también puede limitar las oportunidades de desarrollo de sus habitantes, especialmente de los más vulnerables.

La variable dependiente de este estudio, el desarrollo socioeconómico según Saa (2022) define que es un proceso en el cual da como resultado una mejor calidad de vida para todos los individuos, por eso es necesario una explotación racional de los recursos del planeta, siempre y cuando esta sea destinada para un beneficio de la humanidad de tiempo presente y futuro.

La relación de ambas variables es directa, una gestión eficiente de la cartera de servicios puede ser un motor del desarrollo socioeconómico. Cuando los servicios públicos son accesibles, bien planeados que estén adecuados a las necesidades de la población podrían generar mejoras en la salud, educación y el empleo. En situaciones como la parroquia de Enokanqui, donde las comunidades deben lidiar con problemas derivados del aislamiento geográfico, las limitaciones presupuestarias y la debilidad institucional, esta relación se hace más crítica.

Además, es fundamental el papel de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, quienes tienen la responsabilidad de gestionar los recursos, garantizar los derechos y promover actividades de desarrollo.

El objetivo de este trabajo de investigación es analizar la relación entre la oferta de servicios existentes en la parroquia Enokanqui y su influencia en el desarrollo socioeconómico local, empleando un enfoque analítico basado en el método hipotético-deductivo. Este método implica la observación de las condiciones actuales, la formulación de hipótesis y su posterior validación a través de datos empíricos recolectados mediante la encuesta. Asimismo, se ha optado por una metodología descriptiva y de campo, para aproximarse de forma directa con la realidad local describiendo las características del fenómeno

1.2 Planteamiento del Problema

El desarrollo socioeconómico de las zonas rurales ecuatorianas se constituye aún en un reto importante para las entidades públicas, especialmente en aquellos territorios donde escasean los recursos. En este sentido, la parroquia Enokanqui muestra una realidad compleja. A pesar de los esfuerzos del gobierno parroquial para mejorar la gestión de la cartera de servicios todavía se puede ver necesidades no satisfechas que afectan la calidad de vida de la población.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Enokanqui, presenta limitaciones de capacidad operativa, técnica y financiera, lo que impide la eficiente ejecución de servicios básicos. Esto afecta directamente el acceso a servicios como agua potable, salud, educación, fundamentales para promover condiciones de desarrollo equitativo y sostenible.

En este sentido, es necesario comprender cómo la cartera brindada por el GAD influye en el desarrollo socioeconómico de los habitantes, por lo que se requiere un análisis que permita identificar la calidad de los servicios que presta la entidad y cómo estos se relacionan con el bienestar y el progreso de los habitantes. La existencia de posibles brechas entre la oferta institucional y las necesidades de los habitantes pueden afectar el acceso a oportunidades de bienestar, de empleo y de mejora en las condiciones de vida. Por lo que es necesario analizar la cartera de servicios y su influencia en el desarrollo socioeconómico de

la parroquia, con el propósito de encontrar oportunidades de mejorar en la gestión pública local.

Formulación del problema

¿Cómo la cartera de servicios influye en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana?

1.3 Justificación

La investigación se elaboró debido que en la parroquia Enokanqui presenta limitaciones en los servicios básicos, en su cobertura y calidad, lo que afecta directamente al desarrollo socioeconómico de los habitantes, La cartera de servicios, que son el conjunto de prestaciones que presta el GAD para atender las necesidades colectivas, es un eje estratégico para mejorar el bienestar, impulsar las actividades productivas y garantizar derechos fundamentales.

La presente investigación tiene su origen en la necesidad de conocer la influencia que tiene la cartera de servicios sobre el desarrollo socioeconómico de la parroquia. Analizar esta relación permitirá comprender mejor la situación actual de los servicios que reciben los habitantes y la forma en que estos contribuyen a mejorar las condiciones de vida,

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Determinar cómo la cartera de servicios impacta en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana

1.4.2 Específicos

- Diagnosticar el estado actual de la cartera servicios y el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana.
- Describir la cartera de servicios y el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana.
- Describir la cartera de servicios y el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana.

2. CAPÍTULO II.

2.1 MARCO TEÓRICO

2.2 Antecedentes

El desarrollo del trabajo de investigación se sustentó en bases de datos bibliográficos que proporcionaron información sobre las variables de estudio y cómo estas tenían relación.

Para Torres (2021) en su tesis titulada “Auditoría de gestión a los proyectos ejecutados por el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Alluriquín, cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, período 2019”, realizada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, el estudio tuvo como propósito evaluar la ejecución de proyectos y recomendar medidas para optimizar recursos. Entre sus conclusiones destaca la necesidad de que las autoridades parroquiales implementen acciones correctivas y realicen seguimiento continuo a las obras y planes, con el fin de garantizar una prestación de servicios eficiente y confiable a la comunidad. Este antecedente aporta al trabajo de investigación al resaltar la importancia de una gestión adecuada de los recursos en GAD parroquiales para mejorar el bienestar de la población rural

Para Mora (2022) en su tesis titulada “La gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio del gobierno autónomo descentralizado de la provincia del Carchi”, realizada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES), La investigación analizó cómo la gestión administrativa influye en la calidad del servicio público provincial. Se concluye que resulta fundamental promover una cultura organizacional basada en valores que fortalezcan las relaciones interpersonales, el trabajo eficiente y la colaboración con la ciudadanía. Este trabajo contribuye al estudio actual al evidenciar que una administración sólida en los GAD incide directamente en la satisfacción de las necesidades de la población y en la calidad de los servicios ofrecidos.

Aguilar & Lara (2024), en su proyecto de titulación “Propuesta de programa piloto integral de desarrollo socioeconómico rural a través de sistemas hidropónicos y energía fotovoltaica en el Cantón Piñas”, realizado en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, el objetivo fue diseñar una iniciativa que impulse la productividad agrícola mediante tecnologías sostenibles. Los autores señalan que la implementación de innovaciones en el sector rural permite reducir la pobreza, elevar los ingresos familiares y mejorar la calidad de vida. Este antecedente sustenta la presente investigación al demostrar que intervenciones

técnicas y productivas desde instancias locales generan impactos positivos en el desarrollo socioeconómico de comunidades rurales.

2.3 Cartera de servicios

Según la información emitida por Hospital San Juan de Dios de los Andes ha mencionado lo siguiente: “La cartera de servicios identifica los productos o servicios del establecimiento de acuerdo con el modelo de producción adoptado y definido, para dar respuesta a la demanda de los usuarios, de acuerdo con lo establecido por el gestor de red. La definición de la cartera de servicios caracteriza al establecimiento y refleja su misión, en términos simples es lo que hace” Hospital San Juan de Dios de Los Andes, (2018, p. 2)

Entonces lo que se entiende por cartera de servicios son aquellos servicios que toda organización ya sea pública o privada dispone para proporcionar a sus clientes o en este caso la junta parroquial proporciona a sus habitantes.

En el área de salud el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social ha emitido: “se denomina a la Cartera de Servicios a un conjunto de prestaciones, principales y complementarias, que incluyen servicios y productos identificados y seleccionados de acuerdo con la cadena de procesos de producción, para dar respuesta a las necesidades y problemas de salud de la población, sustentada en criterios geográficos, territoriales, epidemiológicos, administrativos y estadísticos.” Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, (2019,p.14)

Aunque el concepto de cartera de servicios se originó y ha sido ampliamente desarrollado en el ámbito de la salud pública como un catálogo sistematizado de prestaciones destinadas a responder a las necesidades y problemas sanitarios de la población, procesos y recursos que una entidad pública ofrece para satisfacer demandas colectivas, promover equidad y mejorar el bienestar de los usuarios resulta transferible a otros sectores de la gestión pública.

Igualmente, Benito menciona: “que la cartera de servicios es el catálogo que pretenden dar respuesta a los problemas de salud y a las necesidades prioritarias de una sociedad y cuya intervención puede y debe realizarse en el ámbito de la asistencia sanitaria.” Benito, (2014,p.104)

En el contexto de los Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales rurales del Ecuador, donde no existe una cartera de servicios formal equivalente a la del sector salud,

es posible conceptualizar de manera analógica como el portafolio de competencias exclusivas establecidas en la Constitución de la República (art. 267) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización —COOTAD— (arts. 54 y 65), materializadas a través de los proyectos y acciones contemplados en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT).

Así, la cartera de servicios del GAD Parroquial de Enokanqui comprende las intervenciones en planificación territorial, mantenimiento de infraestructura vial y espacios públicos comunitarios, promoción de actividades productivas, turismo comunitario, organización social y protección ambiental, las cuales, aunque no incluyen prestaciones directas de salud o educación (competencias de otros niveles de gobierno), inciden indirectamente en el acceso efectivo a servicios esenciales, la generación de ingresos familiares y la mejora de las condiciones de vida, planteándose como un factor determinante en el desarrollo socioeconómico de la parroquia.

2.4 Origen de la Cartera de Servicios

Según Vicente (2001) “La cartera de servicios nació hace 30 años y lo hizo respondiendo a una necesidad, a finales de la década de los 80 se produce, en todos los Estados de nuestro entorno socioeconómico, la denominada crisis de bienestar y los sistemas sanitarios no se escapan al debate que se produce en todos los países. Se plantea una crisis que se engloba en tres apartados: la crisis financiera, la crisis de racionalidad y la crisis de legitimización.”

2.5 Pasos para crear una cartera de servicios

Según (Faster Capital, 2025):” Crear una cartera de servicios con SP es un paso crucial para cualquier proveedor de servicios que quiera mostrar su propuesta de valor, diferenciarse de la competencia y atraer más clientes. Una cartera de servicios es una colección de todos los servicios que ofrece un proveedor, junto con sus descripciones, beneficios, costos e indicadores de desempeño. Un portafolio de servicios ayuda al proveedor a alinear sus servicios con las necesidades y expectativas de sus clientes, así como a optimizar sus recursos y proceso” a continuación los pasos a seguir:

- 2.5.1 Categorías de servicios:** Una categoría de servicio es un conjunto de servicios que tienen en común algunas características, por ejemplo, el mercado al que se dirigen, la forma en que se entregan.
- 2.5.2 Servicios ofertados:** En cada categoría se agrupan servicios concretos que tienen como finalidad dar respuesta a determinadas necesidades de la población. Identificar estos servicios permite analizar su alcance, cobertura y aporte al bienestar de la comunidad.
- 2.5.3 Niveles de prestación de servicios:** Los niveles de prestación se refieren al grado de calidad, cobertura y eficiencia con que se ofrecen los servicios. Su valoración permite determinar la capacidad institucional para responder a las demandas de los usuarios
- 2.5.4 Relación entre servicios y beneficiarios:** La asignación de niveles de servicio permite diferenciar la forma y calidad de la atención en función de las necesidades de la población que se beneficia y los recursos con que se cuenta
- 2.5.5 Evaluación de la cartera de servicios:** La evaluación de la cartera de servicios permite analizar su desempeño, identificar fortaleza y debilidades y determinar u aporte al desarrollo socioeconómico de la población.

2.6 Ciclo de vida de gestión de un servicio

Tabla 1

Ciclo de vida de gestión de un servicio

Ciclo de vida	Procesos descritos
Estrategia de Servicio	Gestión estratégica para servicios Gestión de la cartera de servicios Gestión financiera para servicios Gestión de la demanda Gestión de relaciones comerciales
Diseño de Servicio	Coordinación de diseño Gestión del catálogo de servicios Gestión de niveles de servicio Gestión de disponibilidad Gestión de capacidad Gestión de continuidad de servicios Gestión de seguridad de la información Gestión de proveedores
Transición de Servicio	Planificación y soporte de la transición Gestión de cambios Gestión de activos de servicio y configuración Gestión de lanzamientos e implementación Validación y pruebas de servicio Evaluación de cambios Gestión del conocimiento
Operación de Servicio	Gestión de eventos Gestión de incidentes Cumplimiento de solicitudes Gestión de problemas Gestión de acceso
Mejora Continua del Servicio	Proceso de mejora en siete pasos

Fuente: (The stationery office, 2011)

Elaborado por: Campoverde, P(2025)

2.7 Elementos de la cartera de servicios

Menciona Danby (2023) que una cartera de servicios se compone de tres elementos principales:

2.7.1 La tubería de servicio: El estado de los servicios propuestos y de los servicios en desarrollo. Los servicios de canalización no se han puesto en marcha y no están disponibles para los usuarios finales. El oleoducto también captura el crecimiento futuro y cuándo estos servicios pueden estar disponibles.

2.7.2 El catálogo de servicios: Incluye una lista de todos los servicios y productos ofrecidos en la oferta de servicios actual. Todos los servicios del catálogo de servicios están activos y disponibles para la empresa.

2.7.3 Servicios para jubilados: Todos los servicios que se están eliminando o se han eliminado gradualmente, junto con información histórica de cada servicio heredado.

2.8 Beneficios de la gestión de la cartera de servicios

Según Danby (2023) los beneficios de la gestión de la cartera de servicios son 7 los cuales son los siguientes:

2.8.1 Transparencia del servicio: La cartera de servicios proporciona una forma estructurada de documentar y comunicar los servicios a clientes, usuarios y partes interesadas. Esta transparencia promueve qué servicios están disponibles y su estado actual.

2.8.2 Gestión del ciclo de vida: La cartera de servicios da soporte a todo el ciclo de vida de los servicios, desde el concepto inicial hasta su desarrollo implementación y retiro.

2.8.3 Apoyo a la toma de decisiones: La cartera de servicios es una herramienta de apoyo a la toma de decisiones que permite identificar, organizar y priorizar los servicios que se ofrecen a la población.

2.8.4 Gestión de riesgos: La cartera de servicios ayuda a la gestión de riesgos institucionales al proveer una visión completa de los servicios disponibles y los recursos necesarios para ejecutarlos.

2.8.5 Enfoque centrado en el cliente: La oferta de servicios se centra en las necesidades de clientes y partes interesadas y alinea los servicios de esta manera. Al centrarse en el cliente se mejoran los resultados, la experiencia y los niveles de satisfacción del mismo.

2.8.6 Experiencia de servicio : El uso de la cartera de servicios ayuda a estandarizar las definiciones, los procesos y la documentación de los servicios, con el resultado de una experiencia general más consistente.

2.9 Importancia de la cartera de servicios

De acuerdo con Faster (2025) menciona que una cartera de servicios es una colección de todos los servicios que una empresa ofrece a sus clientes, tanto internos como externos. Es una herramienta estratégica que ayuda a la empresa a alinear sus servicios con sus metas, objetivos y valores. Una cartera de servicios también ayuda a la empresa a gestionar sus recursos, riesgos y oportunidades de forma más eficaz.

2.9.1 Identificar y ordenar los servicios: Se define el alcance, el propósito y el valor de cada servicio ofrecido, También se puede emplear para valorar el desempeño, la calidad y la satisfacción del cliente de los servicios, esto ayuda a centrarse en los servicios que realmente importan par el negocio y para los clientes y a mejorar o eliminar los que no..

2.9.2 Planear y gestionar el ciclo de vida de un servicio. Se utiliza para alinear los servicios con las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes y del mercado. También puede ser utilizado para identificar y gestionar los riesgos, costos y recursos involucrados en el ciclo de vida de un servicio.

2.9.3 Innovar y diferenciar los servicios: Ayuda a innovar y diferenciar los servicios de los competidores. Se usa para identificar las brechas y oportunidades en las ofertas de servicios y para crear servicios nuevos o mejorados que satisfagan o superen las demandas de los clientes. También puede utilizarse para aprovechar sus fortalezas, capacidades y recursos, y para crear una propuesta de valor única para los clientes.

2.10 Desarrollo Socioeconómico

De acuerdo con (Proaño et al., 2019) el desarrollo socioeconómico es un proceso sistemático que involucra diversos sectores, tales como el público, privado y asociaciones, cuya finalidad radica en el aumento de la calidad y el nivel de vida de los habitantes.

También Carmen (2013) menciona que el: “Desarrollo Socioeconómico es un proceso en el cual nos da como resultado una mejor calidad de vida para los individuos que conforman un país o que están dentro de un mismo territorio, para eso es necesario una explotación racional de los recursos del planeta, siempre y cuando esta sea destinada para beneficio de la humanidad de tiempo presente y futuro.”

De igual manera la Universidad de los Andes (2023) define al desarrollo socioeconómico como el proceso mediante el cual una economía mejora su capacidad para satisfacer las necesidades y aspiraciones de su población. Va más allá del mero crecimiento económico, ya que busca promover la equidad, la inclusión social, la sostenibilidad ambiental y el bienestar de las personas.

2.11 Teorías del desarrollo

El desarrollo socioeconómico es un concepto multidimensional que abarca aspectos económicos, sociales, ambientales e institucionales de una comunidad o región, en este sentido, conocer las principales teorías del desarrollo resulta fundamental para entender las distintas perspectivas y estrategias aplicables al análisis de la cartera de servicios y su impacto en la comunidad a continuación vamos a ver cuáles son estas:

2.11.1 Estructuralista

El estructuralismo plantea que el desarrollo de los países periféricos está históricamente condicionado por una dinámica desigual de generación y apropiación del progreso técnico, que opera tanto en el espacio global y en el espacio nacional periférico. (Quintero et al., 2022)

2.11.2 Neoclásica

La perspectiva neoclásica representa una modificación y mayor elaboración de modernización teoría, los teóricos neoclásicos ven el desarrollo como el resultado no de la acción estratégica del Estado sino de la acción de las fuerzas del mercado. (Enciclopedia Británica, 2025)

2.11.3 Desarrollo sostenible

El desarrollo sostenible representa la transición de la sociedad actual a una sociedad más respetuosa con el medio ambiente. Es un modo de desarrollo cuyo objetivo es garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico, la preservación del medio ambiente y el bienestar social. (Caballero, 2023)

2.11.4 Endógeno

Modelo de desarrollo basado en la capacidad social de los actores locales (y nacionales) que permite tanto la valorización de los recursos locales, el desarrollo de

interdependencias productivas y el control de la transformación de los recursos sociales y sistema económico a través de procesos de acumulación e innovación. (Garofoli, 2009)

2.12 Dimensiones del desarrollo socioeconómico

El desarrollo socioeconómico es un proceso integral que implica la mejora sostenida de las condiciones de vida de la población, no solo desde la perspectiva económica, sino también social, ambiental e institucional, a continuación, se presenta las cuatro dimensiones del desarrollo socioeconómico.

2.12.1 Dimensión económica

La dimensión económica se dan las formas de apropiación, producción, distribución y consumo de los recursos materiales y no materiales, que dependen fundamentalmente, del equilibrio entre las condiciones competitivas y la capacidad colaborativa de una zona de generar ingresos. Dentro de esta dimensión se considera el transporte, promoción del empleo, las TIC 's (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) y el desarrollo agropecuario. (Alcaldía de Coveñas, 2020)

En esta dimensión el desarrollo consiste en adoptar estrategias que movilicen las capacidades del territorio y los recursos de entorno local, regional, nacional, internacional que pueden ser utilizados económicamente. En el contexto de la cartera de servicios, esta dimensión permite analizar cómo la disponibilidad de servicios productivos (infraestructura vial, apoyo a emprendimientos, capacitación técnica, entre otros) contribuye a fortalecer la economía local y generar nuevas oportunidades de empleo.

2.12.2 Dimensión social

La dimensión social engloba condiciones de bienestar que determinan la calidad de vida de la población, como educación, salud, acceso a servicios básicos, participación y cohesión social

La dimensión social representa la correlación entre el desarrollo y la calidad de vida de la población, la cual está influenciada por normas culturales, sociales y la dinámica demográfica del territorio. De allí que esta dimensión incluya la educación, salud, agua potable y saneamiento básico, servicios públicos, vivienda, deporte y recreación, cultura, atención a grupos vulnerables y la alimentación escolar. (Alcaldía de Coveñas, 2020)

2.12.3 Dimensión ambiental

La dimensión ambiental identifica los organismos biológicos y físicos del territorio, que tienen niveles de estabilidad y de regeneración propia, y que son perjudicados por la influencia humana que soportan. En esta dimensión se encuentran las medidas necesarias para garantizar la sostenibilidad, el disfrute de un ambiente sano y la prevención y atención de desastres. Al igual que se asocia con otros procesos territoriales como la dinámica urbano – rural, el ordenamiento del territorio y las relaciones ecológicas entre las personas y la naturaleza.

2.12.4 Dimensión institucional

La dimensión institucional se basa en el conjunto de instituciones que conforman el territorio, abarcando tanto las entidades públicas y también los grupos de interés, así como las conexiones que genera entre el estado y la sociedad.

Dentro de esta dimensión se encuentra el fortalecimiento institucional de la Administración local, el desarrollo comunitario, la justicia y seguridad ciudadana (urbana y rural), el equipamiento municipal, y los centros de reclusión. (Alcaldía de Coveñas, 2020)

Este desarrollo implica la construcción de instituciones transparentes y relaciones de cooperación entre los actores públicos y privados que inciden en el territorio.

2.13 Características del desarrollo socioeconómico

El desarrollo socioeconómico describe el avance integral de una sociedad tanto en términos económicos como sociales, y se manifiesta a través de un conjunto de características que permiten evaluar el bienestar, el crecimiento y las oportunidades de una población. Según (Equipo editorial Etecé, 2025) las características son las siguientes:

2.13.1 Aumento del PBI per cápita

Los países desarrollados tienen un PIB alto porque producen y comercializan bienes y servicios. Uno de los índices que se consideran para analizar el desarrollo de un país es el PBI per cápita. Este índice mide la suma de los ingresos de un país en función del número de población.

2.13.2 Necesidades básicas

Los países desarrollados distribuyen la renta para que todos los habitantes tengan cubiertas las necesidades básicas. Los países de este tipo suelen tener bajos índices de desempleo. Practicante todos los servicios como agua, luz y gas están conectados.

2.13.3 Generación de empleo y estabilidad laboral

El desarrollo socioeconómico se caracteriza por la creación de oportunidades laborales dignas, reducción del subempleo y fortalecimiento de competencias laborales.

El empleo adecuado es un reflejo directo del dinamismo económico y de la capacidad del territorio para sostener su crecimiento.

2.13.4 Desarrollo de la capacidad productiva.

Los países ricos utilizan los recursos y se benefician de ellos. Muchos d estos países concentran su atención en la industrialización y en el sector de los servicios.

2.13.5 Acceso a infraestructura básica y productiva

Incluye vías, sistemas de agua potable, saneamiento, infraestructura educativa, de salud y productiva (como apoyo agrícola o turística).

La infraestructura es una condición necesaria para mejorar movilidad, productividad y bienestar.

2.13.6 Acceso a la salud y a la educación.

El desarrollo económico posibilita reforzar y asegurar el acceso a todas las personas de salud y educación.

2.13.7 Cambios económicos y sociales

Es así que la evidencia del desarrollo socioeconómico se manifiesta cuando la población cuenta con estabilidad laboral, ingresos suficientes y oportunidades reales d crecimiento personal y colectivo, La creación de empleo adecuado y el aumento de la capacidad productiva local, permiten impulsar la economía y reducir las desigualdades, especialmente en los territorios rurales, donde el acceso a oportunidades suele ser limitado. Asimismo, el aprovechamiento eficiente de los recursos y el impulso a sectores productivos estratégicos contribuyen a la sostenibilidad económica del territorio.

3. CAPÍTULO III.

3.1 METODOLOGÍA

3.2 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se estudió las variables en su entorno natural, sin realizar ninguna manipulación de estas.

3.3 Método

Según Sánchez (2019) define el método hipotético deductivo es un proceso en el que observa un problema, se crea una suposición, se deducen consecuencias y se verifica si los enunciados son verdaderos (p.108).

En la presente investigación, se aplicó este método que inicia observando el problema a investigar para encontrar de dónde viene y por qué ha surgido. Esto ayudó a proponer una idea y hacer inferencias para resolver el problema, con el objetivo de llegar a conclusiones y sugerencias. Al analizar el problema, se verá que no se está manejando de manera adecuada la cartera de servicios en la parroquia Enokanqui, lo cual está perjudicando el desarrollo socioeconómico local en el área rural de la provincia de Orellana. Se plantearán posibles explicaciones que luego se investigarán para confirmarlas.

3.4 Fases del método hipotético deductivo

3.4.1 Observación

Se realizó la observación de cómo la gestión de los servicios públicos impacta en el desarrollo socioeconómico de la Parroquia Enokanqui, conforme con los objetivos planteados en el trabajo de investigación.

3.4.2 Construcción de la hipótesis

Se elaboró la hipótesis para establecer las relaciones entre las variables lo que permitirá el desarrollo de la investigación, la hipótesis se formula de la siguiente forma: La cartera de servicios gestionada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial influye en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui, ubicada en la provincia de Orellana.

3.4.3 Deducción de consecuencias a partir de la hipótesis

A partir de la hipótesis planteada se desarrolló la deducción de consecuencias como una posible respuesta al problema de investigación con el propósito de identificar los fenómenos que podrían observarse si la hipótesis fuera cierta este proceso se fundamentó en un razonamiento lógico y analítico que permitió establecer las implicaciones de la relación entre la gestión de la cartera de servicios y el desarrollo económico de la parroquia Enokanqui.

3.4.4 Contrastación de enunciados

Los enunciados que son derivados de la hipótesis fueron comparados con los datos obtenidos a través del trabajo de campo y otros. Esto permitió identificar coincidencias o discrepancias entre lo dicho teóricamente y lo observado en la realidad

3.4.5 Confirmación o refutación

Se confirmó la hipótesis alternativa esto mediante el estudio de campo y recolección de datos, es así como se comparó los resultados obtenidos para poder obtener que hipótesis fue la correcta

3.5 Tipo de investigación

3.5.1 Descriptiva

Es el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes. (Guevara et al., 2020)

En el estudio se utilizó la investigación descriptiva porque permitió conocer la realidad de una forma directa y empírica con un enfoque que ayudó a observar, registrar y analizar lo que sucede con el fenómeno y población.

3.6 Investigación de campo

La investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados. (Cajal, 2020)

Se utilizó la investigación de campo porque permitió tener un acercamiento directo al contexto real de la parroquia Enokanqui, para poder comprender de una manera profunda del cómo es la gestión de la cartera de servicios en relación con el desarrollo socioeconómico de la parroquia.

3.7 Hipótesis

H_i: La cartera de servicios influye en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui

H₀: La cartera de servicios no influye en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui

3.8 Técnica e instrumento

3.8.1 Técnica

Encuesta

Se considera un como método empírico que utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información y que llenan por sí mismos. (Feria Avila, Matilla González, & Mantecón Licea, 2020)

Se usó la encuesta porque es una herramienta que permite obtener información y recolección de datos en un tiempo corto, analizar y comparar resultados.

3.9 Población y muestra

3.9.1 Población

La población corresponde un conjunto de individuos que son objeto de estudio en un contexto bien determinado y que posibilitan observar e investigar algunas características comunes. (Burbano Pantoja & Valdivieso Miranda, 2016)

En el presente estudio la población que corresponde a la parroquia de Enokanqui es de 2672 habitantes.

Tabla 2
Población

Descripción	Número
Número de habitantes	2672

Total de habitantes	2672
---------------------	------

Fuente: (GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, 2023)

Elaborado: Campoverde, P(2025)

3.9.2 Muestra

Una muestra es una parte representativa de la población de, su tamaño puede denotarse con la letra n. (Burbano Pantoja & Valdivieso Miranda, 2016).

Se obtuvo la muestra a partir de la totalidad de habitantes, en la cual estarán diversos grupos de personas que reflejen la diversidad y la riqueza de la comunidad, como son las edades, ocupaciones, géneros y nivel educativo.

El cálculo de la muestra se realizará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{m}{e^2(m - 1) + 1}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

m= Tamaño de la población (2672 habitantes de la parroquia Enokanqui)

e= Error estándar de estimación 5% (0.05)

$$n = \frac{2672}{(0,05)^2 * (2672 - 1) + 1}$$

$$n = 348.02 \approx 348$$

3.10 Procesamiento de la información de datos

3.10.1 Programa SPSS

Según Awati (2024) define: “SPSS es una aplicación estadística que permite a los usuarios comerciales simplificar el análisis de datos, capturar información útil de los datos y utilizar esa información para una amplia gama de casos de uso. Cuenta con una interfaz intuitiva con funcionalidad de arrastrar y soltar; incluye funciones para integrar gestión de datos con análisis estadístico, visualice patrones de datos faltantes, resume distribuciones de variables y cree resultados e informes de análisis personalizables”.

3.10.2 Análisis de normalidad

Tabla 3
Análisis de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Laboral	,294	348	,000
Atención	,240	348	,000

Fuente: Datos de análisis mediante el software SPSS

Elaborado: Campoverde, P. (2025)

Análisis e interpretación

Debido que la muestra es de 348 encuestados se aplicó la prueba que es la adecuada para muestras superiores a 50 , los resultados obtenidos revelan un nivel de significancia de 0,000 el mismo que es inferior a 0,05 por lo que se determina que los datos no presentan una distribución normal, por lo que se aplicó el método de chi-cuadrado para encontrar la relación de las dos variables.

3.10.3 Alfa de Cronbach

De acuerdo con Vega (2018) el Alfa de Cronbach es una medida estadística que permite evaluar la consistencia interna que tienen los reactivos que forman una escala. Si esta medida es alta, se evidencia un adecuado nivel de la homogeneidad de dicha escala, es decir, que los ítems están apuntando en la misma dirección. De acuerdo con Vega (2018).

Tabla 4
Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	10

3.10.4 Rango de Alfa de Cronbach

Tabla 5
Rango de Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
$a \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq a < 0.9$	Buena
$0.7 \leq a < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq a < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq a < 0.6$	Pobre
$a < 0.5$	Inaceptable

Fuente: Elaborado propia

Elaborado: Campoverde, P(2025)

De acuerdo con los resultados obtenidos, el instrumento presenta un Alfa de Cronbach de 0,805 para un total de 10 ítems, lo cual se ubica dentro del rango de consistencia interna buena, evidenciando que los reactivos mantienen homogeneidad y coherencia en la medición de la variable de estudio, por lo que el instrumento es estadísticamente confiable para su aplicación en la presente investigación.

4. CAPÍTULO IV.

4.1 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.2 Valoración general de la encuesta

Pregunta 1

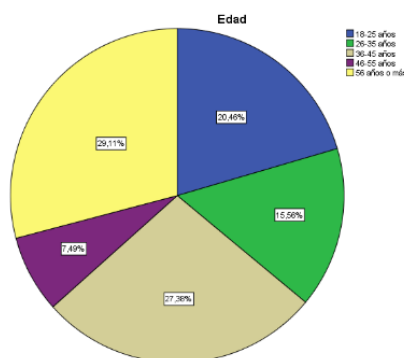
Tabla 6

¿Cuál es el rango de edad?

		¿Cuál es el rango de edad?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-25 años	71	20,4	20,5	20,5
	26-35 años	54	15,5	15,6	36,0
	36-45 años	95	27,3	27,4	63,4
	46-55 años	26	7,5	7,5	70,9
	56 años o más	101	29,0	29,1	100,0
Total		347	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		348	100,0		

Gráfico 1

¿Cuál es el rango de edad?



Fuente: Datos de análisis mediante el software SPSS

Elaborado: Campoverde, P(2025)

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la población encuestada se concentra principalmente en los rangos de 56 años o más (29,1) lo que refleja una mayor participación de adultos y personas mayores de edad en el estudio. Este comportamiento indica que la percepción de la situación socioeconómica y de la gestión parroquial está influida por grupos etarios con más experiencia y trayectoria en la comunidad. Por otra parte, el rango de 46 a 55 años (7,5%) presenta una menor representación dentro de la muestra estudiada.

Pregunta 2

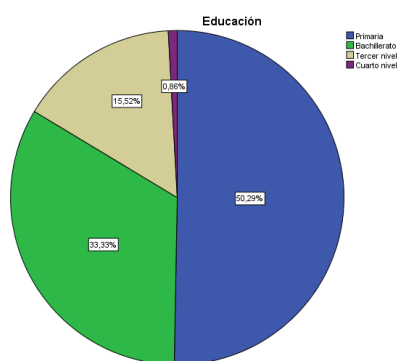
Tabla 7

¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?

¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	175	50,3	50,3	50,3
	Bachillerato	116	33,3	33,3	83,6
	Tercer nivel	54	15,5	15,5	99,1
	Cuarto nivel	3	,9	,9	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Gráfico2

¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?



Fuente: Datos de análisis mediante el software SPSS

Elaborado: Campoverde, P(2025)

Análisis e interpretación

Los niveles de educación de los encuestados se concentran mayoritariamente en primaria (50,3%), reflejando el limitado capital humano de la parroquia Enokanqui, común en áreas rurales de la Amazonía con dificultad para acceder a educación superior. La poca representación de tercer nivel (15,5%) y cuarto nivel (0,9) pon de relieve la necesidad de reforzar programas d capacitación y apoyo educativo dentro de la cartera de servicios.

Pregunta 3

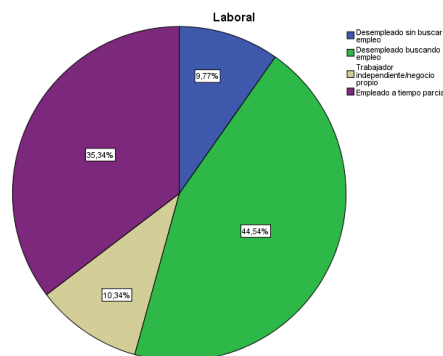
Tabla 8

¿Cuál es su situación laboral actual?

		¿Cuál es su situación laboral actual?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado sin buscar empleo	34	9,8	9,8	9,8
	Desempleado buscando empleo	155	44,5	44,5	54,3
	Trabajador independiente/negocio propio	36	10,3	10,3	64,7
	Empleado a tiempo parcial	123	35,3	35,3	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Gráfico3

¿Cuál es su situación laboral actual?



Fuente: Datos de análisis mediante el software SPSS

Elaborado: Campoverde, P(2025)

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados, la situación laboral de los encuestados evidencia un alto nivel de desempleo (buscando empleo: 44,5%; sin buscar: 9,8%), sumando un 54,3% de inactividad laboral, lo que indica una precariedad económica significativa, posiblemente asociada por la limitada capacidad del GAD parroquial para fomentar oportunidades a través de su cartera de servicios. Mientras que el 35,3% son trabajadores independientes y el 10,3% refleja un mercado laboral informal e inestable, común en zonas rurales que tienen dependencia de la agricultura y petróleo.

Pregunta 4

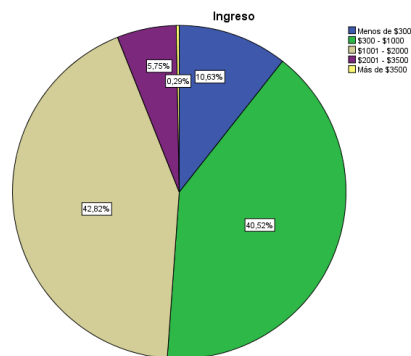
Tabla 9

¿Cuál es el ingreso promedio mensual total de su hogar?

¿Cuál es el ingreso promedio mensual total de su hogar?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de \$300	37	10,6	10,6
	\$300 - \$1000	141	40,5	51,1
	\$1001 - \$2000	149	42,8	94,0
	\$2001 - \$3500	20	5,7	99,7
	Más de \$3500	1	,3	100,0
	Total	348	100,0	100,0

Gráfico4

¿Cuál es el ingreso promedio mensual total de su hogar?



Fuente: Datos de análisis mediante el software SPSS

Elaborado: Campoverde, P(2025)

Análisis e interpretación

Según la encuesta se revela los ingresos de los hogares, de los cuales el 10,6% percibe menos de \$300, lo que evidencia que una parte de la población enfrenta limitaciones económicas que pueden afectar la satisfacción de sus necesidades básicas y su calidad de vida, por otra parte se muestra el 40,5% es de \$300-\$1000 que refleja que los hogares disponen de ingresos moderados y el 42,8% es de \$1001-\$2000 muestran que los hogares mantienen un nivel de ingreso medio, por otra parte el 5,7% de los hogares encuestados su ingreso mensual es de \$2001-\$3500 y el 0,3% percibe ingresos de más de \$3500 que muestran un mínimo porcentaje de hogares con ingresos altos.

Pregunta 5

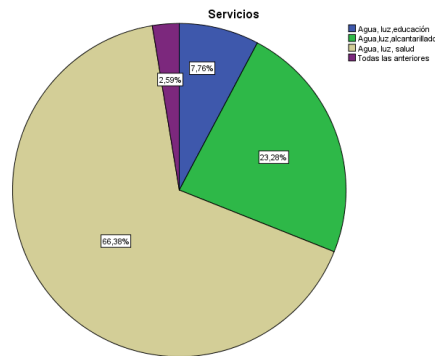
Tabla 10

¿Su hogar tiene acceso a servicios básicos?

		¿Su hogar tiene acceso a servicios básicos?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Agua, luz, educación	27	7,8	7,8	7,8
	Agua, luz, alcantarillado	81	23,3	23,3	31,0
	Agua, luz, salud	231	66,4	66,4	97,4
	Todas las anteriores	9	2,6	2,6	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Gráfico5

¿Su hogar tiene acceso a servicios básicos?



Fuente: Datos de análisis mediante el software SPSS

Elaborado: Campoverde, P(2025)

Análisis e interpretación

De acuerdo con la encuesta se revela que el 66,4% de los hogares disponen el acceso a agua, luz y salud, lo que refleja que estos servicios constituyen los principales beneficios para la población, sin embargo, el 2,6% de los hogares cuentan con todos los servicios básicos reflejando que los encuestados optaron por seleccionar la alternativa que identificaban como la más relevante dentro de su realidad. Este resultado muestra la existencia de limitaciones en la cobertura integral de los servicios básicos.

Pregunta 6

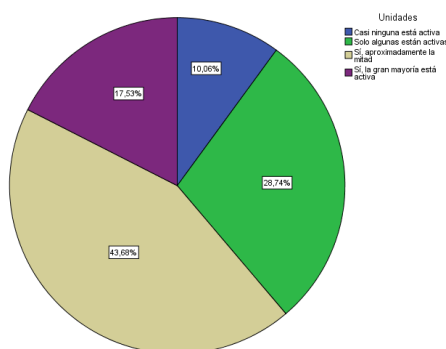
Tabla 11

¿Considera que las unidades económicas (negocios, emprendimientos) de la parroquia están activas?

¿Considera que las unidades económicas (negocios, emprendimientos) de la parroquia están activas?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi ninguna está activa	35	10,06	10,06	10,06
	Solo algunas están activas	100	28,74	28,74	36,5
	Sí, aproximadamente la mitad	152	43,68	43,68	79,6
	Sí, la gran mayoría está activa	61	17,53	17,53	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Gráfico6

¿Considera que las unidades económicas (negocios, emprendimientos) de la parroquia están activas?



Fuente: Datos de análisis mediante el software SPSS

Elaborado: Campoverde, P(2025)

Análisis e interpretación

Según los resultados se muestra que el 43,68% de los encuestados consideran que aproximadamente la mitad de las unidades económicas se encuentran activas, lo cual refleja una actividad económica moderada dentro de la parroquia que aporta al desarrollo socioeconómico local, mientras que el 10,6% indica que casi ninguna unidad económica está activa, lo cual se evidencia que hay habitantes que perciben limitaciones productivas dentro de la parroquia.

Pregunta 7

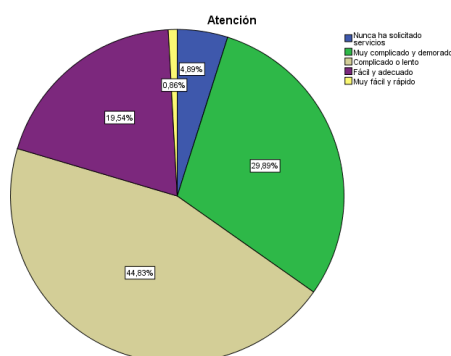
Tabla 12

¿Cómo calificaría la facilidad de acceso y tiempo de atención en los servicios del GAD parroquial?

		¿Cómo calificaría la facilidad de acceso y tiempo de atención en los servicios del GAD parroquial?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca ha solicitado servicios	17	4,9	4,9	4,9
	Muy complicado y demorado	104	29,9	29,9	34,8
	Complicado o lento	156	44,8	44,8	79,6
	Fácil y adecuado	68	19,5	19,5	99,1
	Muy fácil y rápido	3	,9	,9	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Gráfico 7

¿Cómo calificaría la facilidad de acceso y tiempo de atención en los servicios del GAD parroquial?



Fuente: Datos de análisis mediante el software SPSS

Elaborado: Campoverde, P(2025)

Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se revela que el 44,8% de los encuestados considera que el acceso y tiempo de atención de los servicios del GAD parroquial es complicado o lento, lo que indica que hay dificultades en los procesos de atención, mientras que el 0,9% de los encuestados percibe que la atención es muy fácil y rápida, sugiriendo que son pocos los ciudadanos que perciben una atención eficiente, por lo que se requiere la implementación de mejoras en los procesos de atención.

Pregunta 8

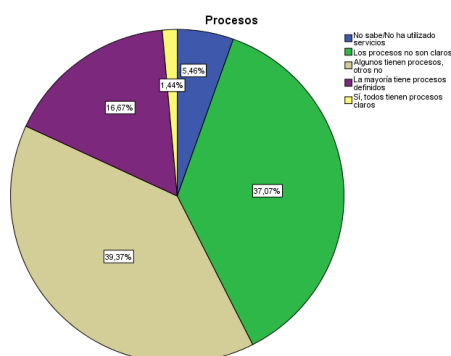
Tabla 13

¿Los servicios que ofrece el GAD parroquial tienen procesos claros y establecidos?

¿Los servicios que ofrece el GAD parroquial tienen procesos claros y establecidos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No sabe/No ha utilizado servicios	19	5,5	5,5	5,5
	Los procesos no son claros	129	37,1	37,1	42,5
	Algunos tienen procesos, otros no	137	39,4	39,4	81,9
	La mayoría tiene procesos definidos	58	16,7	16,7	98,6
	Sí, todos tienen procesos claros	5	1,4	1,4	100,0
	Total	348	100,0	100,0	100,0

Gráfico 8

¿Los servicios que ofrece el GAD parroquial tienen procesos claros y establecidos?



Fuente: Datos de análisis mediante el software SPSS

Elaborado: Campoverde, P(2025)

Análisis e interpretación

Conforme con los resultados, el 39,4% de los encuestados indican que algunos servicios cuentan con procesos establecidos y otros no, lo cual se percibe la existencia de inconsistencias en la gestión de los procedimientos aplicados por el GAG parroquial, mientras que el 1,4% perciben que todos los servicios poseen procesos claros, lo cual demuestra que hay una percepción limitada sobre la estandarización y organización de los servicios de la institución pública.

Pregunta 9

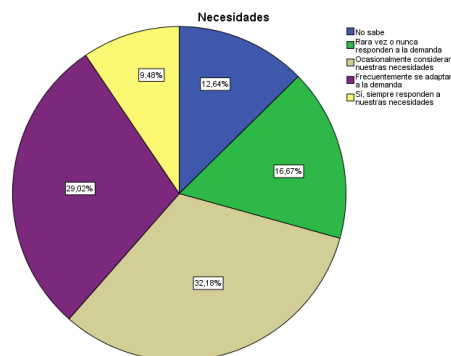
Tabla 14

¿Considera que los servicios del GAD parroquial responden a las necesidades reales de la comunidad?

¿Considera que los servicios del GAD parroquial responden a las necesidades reales de la comunidad?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No sabe	44	12,6	12,6	12,6
Rara vez o nunca responden a la demanda	58	16,7	16,7	29,3
Ocasionalmente consideran nuestras necesidades	112	32,2	32,2	61,5
Frecuentemente se adaptan a la demanda	101	29,0	29,0	90,5
Sí, siempre responden a nuestras necesidades	33	9,5	9,5	100,0
Total	348	100,0	100,0	

Gráfico9

¿Considera que los servicios del GAD parroquial responden a las necesidades reales de la comunidad?



Fuente: Datos de análisis mediante el software SPSS

Elaborado: Campoverde, P(2025)

Análisis e interpretación

Según los resultados, el 32,2% de los encuestados perciben que los servicios del GAD parroquial ocasionalmente responden a las necesidades de la comunidad, reflejando que la satisfacción de los habitantes aún es incompleta, sin embargo, el 9,5% indican que los servicios siempre responden a sus necesidades, lo cual refleja que la percepción de una atención plenamente satisfactoria es reducida entre los habitantes de la parroquia.

Pregunta 10

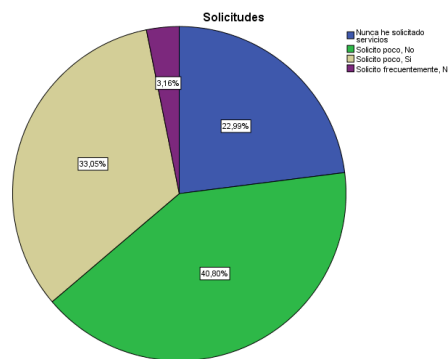
Tabla 15

¿Con qué frecuencia usted o su hogar solicita servicios al GAD parroquial y qué porcentaje de solicitudes son atendidas satisfactoriamente?

¿Con qué frecuencia usted o su hogar solicita servicios al GAD parroquial y qué porcentaje de solicitudes son atendidas satisfactoriamente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca he solicitado servicios	80	23,0	23,0	23,0
	Solicito poco, No	142	40,8	40,8	63,8
	Solicito poco, Si	115	33,0	33,0	96,8
	Solicito frecuentemente, No	11	3,2	3,2	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Gráfico 10

¿Con qué frecuencia usted o su hogar solicita servicios al GAD parroquial y qué porcentaje de solicitudes son atendidas satisfactoriamente?



Fuente: Datos de análisis mediante el software SPSS

Elaborado: Campoverde, P(2025)

Análisis e interpretaciones

De acuerdo con los resultados, el 40,8% de los encuestados indican que solicitan servicios con poca frecuencia y que estos no son atendidos satisfactoriamente, lo cual revela que los habitantes tienen una percepción de insatisfacción sobre la atención brindada por el GAD parroquial, también el 3,2% muestran que solicitan servicios frecuentemente y que estos no son atendidos satisfactoriamente, estos resultados reflejan que aún existen situaciones que requieren ser atendidas para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el GAD parroquial.

4.3 Comprobación de la hipótesis

Para comprobar la hipótesis se tomaron como referencia 2 variables: la cartera de servicios como variable independiente y el desarrollo socioeconómico como variable dependiente, para este estudio la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1) son:

Hipótesis nula (H_0): La cartera de servicios impacta en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana

Hipótesis alternativa (H_1): La cartera de servicios no impacta en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana

Los datos de la encuesta brindaron información sobre dos tipos de preguntas: la pregunta 3 para una variable y la pregunta 7 para otra. Se utilizó el Chi- cuadrado para analizar estos resultados

Tabla 16
Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia ¿Cuál es su situación laboral actual? * ¿Cómo calificaría la facilidad de acceso y tiempo de atención en los servicios del GAD parroquial

Recuento	Atención					Total
	Nunca ha solicitado servicios	Muy complicado y demorado	Complicado o lento	Fácil y adecuado	Muy fácil y rápido	
Desempleado sin buscar empleo	2	15	15	2	0	34
Desempleado buscando empleo	6	62	67	20	0	155
Laboral Trabajador independiente/negocio propio	0	14	16	6	0	36
Empleado a tiempo parcial	9	13	58	40	3	123
Total	17	104	156	68	3	348

Fuente: Datos de análisis mediante el software SPSS

Elaborado: Campoverde, P(2025)

Análisis e interpretación

Para valorar la relación entre estas variables. Se hizo un análisis mediante tabla cruzada en SPSS. La cartera de servicios es la variable independiente, la misma que se evalúa mediante la pregunta ¿Cómo calificaría la facilidad de accesos y tiempo de atención en lo servicio del GAD parroquial? En esta consulta se indaga sobre la valoración que hacen los

encuestados sobre la eficiencia y agilidad en la prestación de servicios, se intenta determinar si los procesos administrativos están o no a la altura de las expectativas de accesibilidad y rapidez, lo cual es un elemento determinante para la percepción de calidad y para medir el nivel en que la cartera de servicios está alineada con las necesidades de la comunidad.

La variable dependiente es desarrollo socioeconómico y se mide a través de la pregunta ¿Cuál es su situación laboral actual? Esta pregunta indaga por la condición laboral de los encuestados, si son desempleados, trabajadores independientes o empleados, lo cual refleja el dinamismo económico de la parroquia Enokanqui y su relación con la eficiencia de la cartera de servicios del GAD parroquial. L análisis arrojó un alto valor en las percepciones negativas de atención entre desempleados en busca de empleo, lo que evidencia que la precariedad laboral se asocia con deficiencias la gestión de los servicios lo que limitar el impacto positivo en el desarrollo socioeconómico.

Al cruzar las respuestas de ambas preguntas en una tabla de contingencia y aplicar el cálculo del chi-cuadrado, se busca determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre la situación laboral y la percepción de atención en los servicios del GAD parroquial, en el contexto de la parroquia Enokanqui.

4.3.1 Análisis de la Prueba de Chi-Cuadrado

Tabla 17
Chi-Cuadrado

	Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,815 ^a	12	,000
Razón de verosimilitudes	57,327	12	,000
Asociación lineal por lineal	26,840	1	,000
N de casos válidos	348		

a. 6 casillas (30,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,29.

Análisis e interpretación

El estudio de chi-cuadrado de Pearson calculado arrojó un resultado de 50.815 con 12 grados de libertad (gl) y una significancia de 0.000, lo que sugiere que es estadísticamente relevante. En otras palabras, se evidencia que las variables analizadas están relacionadas,

dado que el valor p es menor que el nivel de significancia comúnmente aceptado (0.05), rechazándose la hipótesis nula. La razón de verosimilitudes (57.327, $gl=12$, $p=0.000$) y la asociación lineal por lineal (26.840, $gl=1$, $p=0.000$) respaldan esta conclusión, confirmando una dependencia lineal entre las variables.

Esto quiere decir que hay pruebas suficientes para afirmar que hay una conexión importante entre las áreas analizadas de situación laboral y facilidad de acceso y tiempo de atención en los servicios del GAD parroquial, lo que confirma la hipótesis alternativa. La prueba de veracidad y la relación lineal respaldan el resultado con valores de p extremadamente bajos, lo que indica que las discrepancias entre las frecuencias observadas y esperadas no se deben al azar, sugiriendo una relación significativa entre las variables. Debido a la importancia del resultado del chi-cuadrado, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que sostenía que la cartera de servicios no influye en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui y se acepta la hipótesis alternativa (H_i) Verificación de la hipótesis

En base a los resultados y el estudio efectuado, se determina que la hipótesis nula (H_0) es rechazada y se aprueba la hipótesis alternativa (H_i).

Hipótesis alternativa (H_i): La cartera de servicios impacta en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana

4.4 Discusión de los resultados

Esta investigación permitió verificar que las variables estudiadas si están orientadas respecto a la cartera de servicios y el desarrollo socioeconómico. En la parroquia Enokanqui, con una adecuada administración de los recursos y una eficiente atención a la necesidad de los habitantes fortalecen el bienestar comunitario y al desarrollo socioeconómico de la parroquia por lo tanto tiene una similitud con la investigación de Mora (2021) quien indica que la gestión administrativa influye directamente en la calidad del servicio público y en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Por otro lado, los resultados obtenidos revelan que la población reconoce la importancia de una gestión eficiente de la cartera de servicios para optimizar la atención y mejorar la relación entre el GAD parroquial y la comunidad, por lo que una administración enfocada en la participación ciudadana y a la adecuada gestión de los recursos permite un crecimiento del desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui.

5. CAPÍTULO V.

5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.2 Conclusiones

Se determinó que la cartera de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Enokanqui impacta de manera significativa en el desarrollo socioeconómico de la parroquia, donde surgieron deficiencia en accesibilidad, tiempos de atención, claridad de procesos y pertinencia de los servicios impactan de una forma negativa en variables como empleo, ingresos familiares y satisfacción de necesidades básicas.

En base a los resultados del diagnóstico realizado se identificó que la cartera de servicios del GAD parroquial presenta deficiencias en el marco público de forma administrativa y operativa, debido a procesos poco estandarizados, tiempos de atención prolongadas y una cobertura parcial de servicios, ya que tiene una limitada capacidad para responder eficazmente a las demandas de la población y para impulsar el desarrollo socioeconómico local.

Se describió la situación socioeconómica de la parroquia la cual presentó altos niveles de desempleo y subempleo, ingresos familiares bajos, escasas oportunidades productivas y limitado acceso a servicios básicos, esto generó insatisfacción a la ciudadanía y baja confianza por la gestión del gobierno actual.

Los resultados de la investigación revelaron que la gestión de la cartera de servicios compone un elemento relevante para el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui, reflejando la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con los procesos administrativos, la participación ciudadana y la articulación con acciones productivas, con la finalidad de mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes.

5.3 Recomendaciones.

Se recomienda al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial mejorar la accesibilidad, claridad de procesos y tiempos de atención, en base a la simplificación de trámites, disminución de requisitos y capacitación del personal para la atención al

usuario, con el objetivo de contribuir positivamente al empleo, ingresos familiares y satisfacción de las necesidades básicas.

Al considerar las deficiencias administrativas y operativas de la gestión pública parroquial se sugiere estandarizar los procesos internos del GAD, elaborando manuales de procedimiento y flujogramas de atención por cada servicio ofertado, implementando capacitaciones periódicas al personal con el fin de mejorar la eficiencia institucional y la capacidad de respuesta.

Ante la situación económica caracterizada por altos niveles de desempleo, bajos ingresos familiares y limitadas oportunidades productivas, se recomienda al GAD parroquial mejorar la estructura de la cartera de servicios en conjunto con programas de desarrollo socioeconómico local, mediante el apoyo a emprendimientos y proyectos comunitarios.

Se recomienda al GAD parroquial de Enokanqui fortalecer los procesos administrativos, fomentar la participación ciudadana y promover la articulación con actores públicos y privados, con la finalidad de optimizar la gestión de la cartera de servicios e impulsar el desarrollo socioeconómico y al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la parroquia.

6. CAPÍTULO VI

6.1 PROPUESTA

En este capítulo se propone la propuesta que se basa con los resultados obtenidos en el diagnóstico y análisis de la cartera de servicios dl Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial, mediante la percepción de la ciudadanía recogida mediante las encuestas, mostrando brechas en procesos, tiempos de atención, articulación y fomentación al desarrollo socioeconómico local.

6.2 Tema

Fortalecimiento de la gestión de la cartera de servicios para mejorar el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui.

6.3 Objetivo de la propuesta

Fortalecer la gestión de la cartera de servicios del GAD Parroquial de Enokanqui mediante una implementación de estrategias de carácter administrativo, participativas y productivas las cuales ayuden al mejoramiento del desarrollo socioeconómico de la ciudadanía

6.4 Plan de Acción

Tabla 18

Estrategias propuestas

Actividad Estratégica	Objetivo específico	Responsable	Recursos requeridos	Tiempo	Presupuesto	KPI (Indicador Clave de Desempeño)	Medio de verificación
Implementar un sistema de planificación y seguimiento de la cartera de servicios	Diseñar e implementar mecanismos de planificación y monitoreo que permitan optimizar la gestión de la cartera de servicios y mejorar la toma de decisiones institucionales.	Presidente y de carácter personal administrativo	Recursos humanos, equipos de cómputo, formatos de seguimiento y papelería.	2 meses	\$500	Índice de implementación del sistema de planificación = (Instrumentos implementados / Herramientas planificadas) × 100.	Plan de operaciones elaborada, matriz de seguimiento, actas y técnicos de aprobación.
Hacer mesas de trabajo con la comunidad.	Reforzar la participación ciudadana por medio de espacios de diálogo para detectar prioridades y necesidades de la localidad.	GAD Parroquial y líderes comunitarios.	Apoyo material, logística, espacio físico y recursos audiovisuales.	2 meses	\$400	Índice de participación ciudadana = (Número de asistentes / Número de convocados) × 100.	Actas, listas de asistencias, anotaciones técnicas y archivos fotográficos.
Formar al personal en gestión de servicio y atención ciudadana.	Fortalecer las capacidades técnicas y administrativas del personal, a fin de mejorar la	GAD parroquial e institución capacitadora.	Capacitadores, material docente, equipos tecnológicos.	2 meses	\$1.000	Índice de cobertura de capacitación institucional = (funcionarios capacitados / Total	Certificados, calificaciones, listados de asistencia y fotos..

	calidad y eficiencia de los servicios que se brindan.					de funcionarios programados) × 100.	
Desarrollar y mantener al día los procedimientos administrativos.	Estandarizar y optimizar los procesos administrativos, con el fin de mejorar la gestión institucional y la atención a la ciudadanía.	Personal administrativo del GAD Parroquial.	Equipos informáticos, normativa gubernamental y asesoramiento técnico.	2 meses	\$200	Índice de actualización de procedimientos administrativos =Procedimientos actualizados/Procedimientos planeados)x 100 =	Manual de procedimientos, actos de aprobación y documentos gubernamentales.
Gestión de cooperaciones entre instituciones para el desarrollo local.	Fortalecer la prestación de servicios e impulsar proyectos consolidando mecanismos de cooperación con instituciones públicas y privadas.	Presidente del GAD y cooperantes.	Gestión documental, recursos humanos y logística gubernamental.	3 meses	\$300	Índice de articulación interinstitucional = (Convenios firmados / Convenios planificados) × 100.	Convenios firmados, oficios, actas de compromiso e informes de gestión.
Llevar a cabo un sistema de seguimiento y evaluación de la gestión institucional.	Vigilar el cumplimiento de las actividades y valorar los resultados obtenidos con el fin de afianzar la mejorar continua.	GAD Parroquial.	Matrices de seguimiento, software de oficina y personal técnico.	2 meses	\$200	Índice de cumplimiento del plan de seguimiento = (Informes emitidos / Informes programados) × 100.	Informes de seguimiento, matrices de control, reportes de evaluación y evidencias documentales.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado: Campoverde, P(2025)

BIBLIOGRAFÍA

- Add Informatica. (2025). *Add Informatica*. ¿Qué son los servicios sociales?: <https://addinformatica.com/noticias/que-son-los-servicios-sociales/#>
- Aguilar Sánchez, Y. L., & Dávila Lara, R. R. (2024). *Propuesta de programa piloto integral de desarrollo socioeconómico Rural a través de sistemas Hidropónicos y Energía Fotovoltaica en el Cantón Piñas*. Guayaquil. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/62630>
- Alcaldía de Coveñas. (21 de Mayo de 2020). *¿Qué es la dimensión económica?* Gov co: <https://www.covenas-sucre.gov.co/preguntas-y-respuestas/que-es-la-dimension-economica>
- Alcaldía de Coveñas. (05 de Mayo de 2020). *Gov.co.¿Qué es la dimensión social?*: <https://www.covenas-sucre.gov.co/preguntas-y-respuestas/que-es-la-dimension-social>
- Alcaldía de Coveñas. (21 de Mayo de 2020). *Gov.co. ¿Qué es la dimensión institucional?*: <https://www.covenas-sucre.gov.co/preguntas-y-respuestas/que-es-la-dimension-institucional>
- Awati, R. (12 de Septiembre de 2024). *Techtarget.¿Qué es SPSS (Paquete estadístico para las ciencias sociales)?*: <https://www.techtarget.com/whatis/definition/SPSS-Statistical-Package-for-the-Social-Sciences>
- Burbano Pantoja, V. M., & Valdivieso Miranda, M. A. (2016). *Conceptos asociados con la estadística*.
- Caballero, A. (27 de Septiembre de 2023). *Climate Consulting*. Desarrollo sostenible: definición, objetivos y ejemplos: <https://climate.selectra.com/es/que-es/desarrollo-sostenible>
- Cajal, A. (2020). *Investigación de Campo: Características, Tipos, Técnicas y Etapas*. <https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548087369/name/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo.pdf>
- Cárcar Benito, J. E. (2014). *La cartera de servicios y su necesidad dentro de la configuración del derecho a la salud: configuración y categorización*.
- Carmen, M. (13 de Julio de 2013). *Scribd*. Desarrollo Socioeconomico.

- Danby, S. (12 de Septiembre de 2023). *La cartera de servicios en ITIL: qué es y cuál es la diferencia con el catálogo de servicios*. <https://blog.invgate.com/service-portfolio?referrer=grok.com>
- Enciclopedia Británica. (2025). *Britannica Money*. Teoría del desarrollo: <https://www.britannica.com/money/development-theory>
- Equipo editorial Etecé. (16 de Junio de 2025). *Enciclopedia Concepto*. Desarrollo económico.: <https://concepto.de/desarrollo-economico/>
- Faster Capital. (09 de Mayo de 2025). *Cartera de servicios creación de una cartera de servicios ganadora con SP*. Faster Capital: <https://fastercapital.com/es/contenido/Cartera-de-servicios--creacion-de-una-cartera-de-servicios-ganadora-con-SP.html#-Qu--es-una-cartera-de-servicios-y-por-que-es-importante-para-su-negocio-.html>
- Faster Capital. (2025). *Cartera de servicios creación de una cartera de servicios ganadora con SP*. Faster Capital.
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?*
- Gad Municipal Del Cantón Joya De Los Sachas. (2023). *Construcción de aceras, bordillos y esculturas representativas de la zona y un logotipo en el acceso sur del margen derecho de la vía que conduce Sacha - Lago Agrio de la cabecera parroquial Enokanqui del cantón La Joya de los Sachas*. Joya de los Sachas.
- Garofoli, G. (08 de Julio de 2009). *Sciencedirect*. Desarrollo endógeno: <https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/endogenous-development>
- Gobierno De Chile Ministerio De Salud. (2017). *Ejemplo de aplicación de la guía y orientaciones para la definición de la cartera de servicios de los establecimientos*. <https://es.slideshare.net/slideshow/ejemplo-de-definicion-de-cartera-de-servicios/171521>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Saberes del Conocimiento. Obtenido de <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hospital San Juan de Dios de Los Andes. (2018). *Cartera de servicios*. <https://www.hospitaldelosandes.cl/hosla/wp-content/uploads/2018/01/cartera-de-servicios-hosla-2015-2016.pdf>

- Kalpokas, N., & Hecker, J. (2023). *La Guía Definitiva para la Investigación Cualitativa - Parte I: Lo Básico*. ATLAS.ti Centro de Investigación. <https://atlasti.com/guides/qualitative-research-guide-part-1>
- Márquez Ortiz, L. E., Cuétara Sánchez, L. M., Cartay Angulo, R. C., & Labarca Ferrer, J. N. (2019). *Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo*.
- Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. (2019). *MSPBS*. Asunción: Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. Cartera de Servicios por Curso de Vida y Niveles de Atención y Complejidad.: <https://www.mspbs.gov.py/dependencias/porta/adjunto/52e7ef-Carteradeservicios.pdf>
- Mora, X. L. (2022). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio del gobierno autónomo descentralizado de la provincia del Carchi*. Ambato. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14926/1/UA-ADN-EXC-007-2022.pdf>
- Plataforma del Estado Peruano. (2014). *Servicios*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digita/Est/Lib1291/cap01.pdf
- Proactivanet. (05 de Junio de 2020). *¿Para qué sirve la Cartera de Servicios?* Proactiva: <https://www.proactivanet.com/blog/cartera-de-servicios/para-que-sirve-la-cartera-de-servicios/>
- Proaño Chaca, S. A., Quiñonez Alvarado, E. S., & Molina Villacís, C. J. (28 de Junio de 2019). *Redalyc org. Redalyc or journal*: <https://www.redalyc.org/journal/280/28065583005/movil/>
- Quintero Montaña, W., Soria Freire, V., & Ruiz Dávila, B. D. (01 de Agosto de 2022). *Scielo*. Estructuralismo, neoestructuralismo y la vulnerabilidad macroeconómica en Latinoamérica: Estructuralismo, neoestructuralismo y la vulnerabilidad macroeconómica en Latinoamérica
- Saa, M. (26 de Marzo de 2022). *Definición de Desarrollo Socioeconómico*.
- Sánchez, F. (2019). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos*. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria.

- Suárez, E. (19 de Diciembre de 2025). *Método hipotético-deductivo: definición, características y aplicación*. Expero universitario: <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-hipotetico-deductivo/>
- The stationery office. (2011). *Service design*. Londres.
- Torres, J. L. (2021). *Auditoría de gestión a los proyectos ejecutados por el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Alluriquín, cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Riobamba: Espoch. <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/16489/1/82T01185.pdf>
- Universidad de los Andes. (07 de Julio de 2023). *Programas Uniandes*. ¿Qué es el desarrollo económico? Descubre su impacto en la sociedad actual: <https://programas.uniandes.edu.co/blog/desarrollo-economico>
- Vega, J. B. (03 de Mayo de 2018). *Medium*. Alfa de Cronbach — Psicometría con R: <https://medium.com/@jboscomendoza/alfa-de-cronbach-psicometr%C3%ADa-con-r-55d3154806cf>
- Vicente, V. C. (2001). *La cartera de servicios: diez años después*. MEDIFAM.

ANEXOS

Encuesta



La cartera de servicios y el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui
de la provincia de Orellana

1.¿En qué rango de edad se encuentra?

18-25 años

26-35 años

36-45 años

46-55 años

56 años o más

2.¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?

Primaria

Bachillerato

Tercer nivel

Cuarto nivel

3.¿Cuál es su situación laboral actual?

Empleado a tiempo completo

Empleado a tiempo parcial

Trabajador independiente/negocio propio

Desempleado buscando empleo

Desempleado sin buscar empleo

4.¿Cuál es el ingreso promedio mensual total de su hogar?

Menos de \$300

\$300 - \$1000

\$1001 - \$2000

\$2001 - \$3500

Más de \$3500

5.¿Su hogar tiene acceso a servicios básicos?

Agua, luz, educación

Agua,luz,alcantarillado

Agua, luz, salud

Todas las anteriores

6. ¿Considera que las unidades económicas (negocios, emprendimientos) de la parroquia están activas

Sí, la gran mayoría está activa

Sí, aproximadamente la mitad

Solo algunas están activas

Casi ninguna está activa

7.Cómo calificaría la facilidad de acceso y tiempo de atención en los servicios del GAD parroquial?

Muy fácil y rápido

Fácil y adecuado

Complicado o lento

Muy complicado y demorado

Nunca ha solicitado servicios

8.¿Los servicios que ofrece el GAD parroquial tienen procesos claros y establecidos?

Sí, todos tienen procesos claros

La mayoría tiene procesos definidos

Algunos tienen procesos, otros no

Los procesos no son claros

No sabe/No ha utilizado servicios

9. Considera que los servicios del GAD parroquial responden a las necesidades reales de la comunidad?

Sí, siempre responden a nuestras necesidades

Frecuentemente se adaptan a la demanda

Ocasionalmente consideran nuestras necesidades

Rara vez o nunca responden a la demanda

No sabe

10. ¿Con qué frecuencia usted o su hogar solicita servicios al GAD parroquial y las solicitudes son atendidas satisfactoriamente?

Solicito frecuentemente, Si

Solicito frecuentemente, No

Solicito poco, Si

Solicito poco, No

Nunca he solicitado servicios

Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivo General	Hipótesis General
<p>¿Cómo la cartera de los servicios impacta en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui?</p>	<p>Determinar como la cartera de servicios impacta en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana</p>	<p>La cartera de servicios impacta en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Enokanqui de la provincia de Orellana.</p>
Problemas Derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas
<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera el diagnóstico del estado actual de la cartera de servicios impacta en el desarrollo socioeconómico en la parroquia Enokanqui? • ¿Por qué la determinación de la gestión de la cartera de servicios ayuda a establecer cómo impacta en el desarrollo económico y social en la parroquia Enokanqui? • ¿Cómo las estrategias pueden mejorar la gestión de la cartera de servicios y el desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera el diagnóstico del estado actual de la cartera de servicios impacta en el desarrollo socioeconómico en la parroquia Enokanqui? • ¿Por qué la determinación de la gestión de la cartera de servicios ayuda a establecer cómo impacta en el desarrollo económico y social en la parroquia Enokanqui? • ¿Cómo las estrategias pueden mejorar la gestión de la cartera de servicios y el desarrollo 	

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Campoverde, P. (2025)

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DEPENDIENTE: Desarrollo socioeconómico			
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Desarrollo, se refiere a la transformación de las estrategias económicas, para con ello, convertir la realidad y lograr la satisfacción de las necesidades de la población, para el disfrute de la vida y el crecimiento se evidencia con el aumento de la renta y el valor de los bienes y servicios, así como el incremento de productos y servicios. (Márquez Ortiz, Cuétara Sánchez, Cartay Angulo, & Labarca Ferrer, 2019)	Renta	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de empleo • Número de hogares con ingresos por actividad económica local • Ingresos promedio mensual por hogar 	<p>Técnica Encuesta.</p> <p>Instrumento Cuestionario de encuesta.</p>
	Satisfacción de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de acceso a salud • Nivel de educación • Porcentaje de acceso a servicios básicos 	
	Crecimiento Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de ingreso per cápita • Porcentaje de producción de servicios • Porcentaje de unidades económicas activas 	

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Campoverde, P(2025)

VARIABLE INDEPENDIENTE: Cartera de Servicios			
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Corresponde a los servicios/productos que el establecimiento provee a sus usuarios finales, los cuales proviene de su cadena de procesos de producción. Dicho de otra forma, la cartera de servicios identifica los productos o servicios del establecimiento de acuerdo con el modelo de producción adoptado y definido, para dar respuesta a la demanda de los usuarios, de acuerdo con lo establecido por el gestor de red. (GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE SALUD, 2017)	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Número de pasos para un recibir el servicio • Tiempo de atención por servicio • Número de servicios que tienen un proceso establecido 	<p>Técnica Encuesta.</p> <p>Instrumento Cuestionario de encuesta.</p>
	Modelo de producción	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de adecuación del modelo de producción a la demanda local • Índice de eficiencia operativa del modelo de producción • Nivel de capacitación del personal con relación al modelo de producción. 	
	Demanda	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de solicitudes mensuales por servicio. • Número de personas que solicitan servicios durante el mes. • Porcentaje de solicitudes atendidas en un mes. 	

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Campoverde, P(2025)