



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:

**GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD
EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO MONTAGUA DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL MONTALVO.**

AUTORA:

JESSICA VIVIANA MARIÑO DOMÍNGUEZ

TUTORA:

LCDA. GINA LORENA CAMACHO TOVAR, MSC.

BABAHOYO - LOS RÍOS

2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DEDICATORIA

A:

Dios, por bendecirme con la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia y por estar conmigo en cada momento, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre Gladys Domínguez, por darme la vida, por sus consejos, por tenerme paciencia, y porque siempre me apoyaste. Mamá gracias, todo esto te lo debo a ti.

Mi padre, Victor Mariño, por darme la vida y por sus consejos.

Mis hermanos, Israel, Gonzalo y Diana, por apoyarme siempre en lo que necesitaba.

Mis sobrinos, Jeremy, Scarlet, Danna y Jeffrey que Dios los colme de bendiciones y vean en mí un apoyo para sus metas.

JESSICA VIVIANA MARIÑO DOMÍNGUEZ



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AGRADECIMIENTO

A:

Dios, por bendecirme con la vida y por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

Mi madre que con su esfuerzo y dedicación me ayudó a culminar mi carrera universitaria y me dio el apoyo suficiente para no decaer y seguir adelante con mis propósitos.

Mi padre, por sus consejos.

Mis hermanos que con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy, lo que puedo lograr y de lo que les puedo enseñar. .

Mis sobrinos para que vean en mí un ejemplo a seguir.

Mis amigos que estuvieron presentes en el día a día de mi carrera profesional y los que no, saben lo que significan en vida.

Mi docente tutor la Ms. Gina Camacho que con su sabiduría, conocimiento y apoyo me motivó a desarrollarme como persona y también como profesional pudiendo así culminar este trabajo.

JESSICA VIVIANA MARIÑO DOMÍNGUEZ



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



OFICIO PARA SOLICITAR PERMISO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Babahoyo marzo 26, 2019

Señores:

DEPARTAMENTO MONTAGUA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTALVO
Av. 25 de Abril – piso # 1
Montalvo.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **MARIÑO DOMINGUEZ JESSICA VIVIANA**, con cédula de identidad # **172284928-6**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área contable con el tema: **“GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD EMPRESARIAL”**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Ustedes, muy atentamente;


Lic. María Elena Sajazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **JESSICA VIVIANA MARIÑO DOMÍNGUEZ**, portadora de la cédula de ciudadanía **172284928-6**, en calidad de autor (a) del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Exámen Complexivo, previo a la obtención del título de Licenciada en **SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**, declaro que soy autor(a) del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO MONTAGUA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL MONTALVO.

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

JESSICA VIVIANA MARIÑO DOMÍNGUEZ
CI. 172284928-6



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME
DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE
CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

Babahoyo, 22 de Abril 2019

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 008, con fecha 02 de Abril del 2019, mediante resolución N° CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019, certifico que la Señorita **JESSICA VIVIANA MARIÑO DOMÍNGUEZ**, ha desarrollado el Trabajo de Investigación titulado:

**GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD EMPRESARIAL DEL
DEPARTAMENTO MONTAGUA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL MONTALVO.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.


LCDA. GINA LORENA CAMACHO TOVAR MSC.
DOCENTE DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, TITULADO: **GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO MONTAGUA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL MONTALVO.**

PRESENTADO POR LA SEÑORITA: JESSICA VIVIANA MARIÑO DOMÍNGUEZ

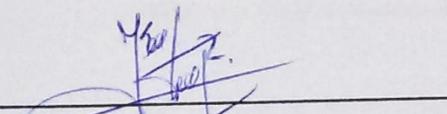
OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

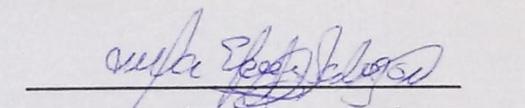
10

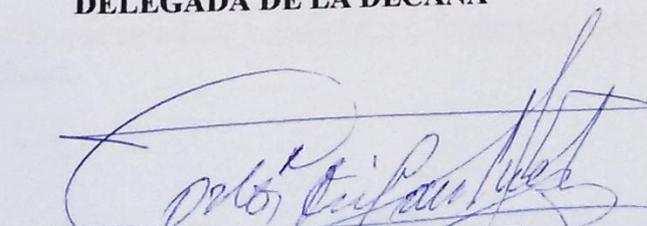
EQUIVALENTE A:

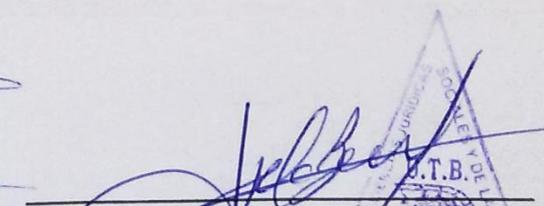
D.12 (Excelente)

TRIBUNAL:


ING. KERLY FEIJOO ROJAS
DELEGADA DE LA DECANA


LCDA. MARÍA SALAZAR SÁNCHEZ.
DOCENTE ESPECIALISTA


LCDO. CARLOS SÁNCHEZ VIDAL
DELEGADO DEL CIDE


ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA DE LA
FAC.CC.JJ.SS.EE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



**CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS
FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO**

Babahoyo, 23 de Abril 2019

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Exámen Complexivo, de la señorita **JESSICA VIVIANA MARIÑO DOMÍNGUEZ**, cuyo tema es: **GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO MONTAGUA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL MONTALVO**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [2%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

URKUND

Documento [Proyecto Estudio de Caso.docx \(D50819821\)](#)

Presentado 2019-04-18 09:59 (-05:00)

Presentado por jevi2401@gmail.com

Recibido gtovar.2.utb@analysis.urkund.com

Mensaje Mariño [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de estas 10 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

LCDA. GINA LORENA CAMACHO TOVAR MSC.
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SISTEMA SAI



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 18/4/2019

HORA: 17:7

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
 ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓ“N Y DERECHO
 SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE
 UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR:	CAMACHO TOVAR GINA LORENA
ESTUDIANTE:	MARIÑO DOMINGUEZ JESSICA VIVIANA
PERIODO ACADÉMICO:	ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓN:	EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD:	FASE PRACTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN:	GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO MONTAGUA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL MONTALVO

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO MONTAGUA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL MONTALVO					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCIÓN	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRÁFICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRÁFICA	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-15	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

CAMACHO TOVAR GINA LORENA
DOCENTE TUTOR

MARIÑO DOMINGUEZ JESSICA VIVIANA
ESTUDIANTE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

El Departamento Montagua del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo (GADM-CM) es una entidad del sector público, tiene como objetivo determinar la importancia del agua en la vida diaria de una comunidad y la calidad de la misma en la seguridad alimentaria de un pueblo.

En el presente caso de estudio como técnica para la recolección de datos importantes se aplicó una encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas al jefe de departamentos y demás miembros del Departamento Montagua, la metodología aplicada fue de tipo deductivo porque parte de lo general a lo particular igualmente se empleó la investigación cualitativa permitiendo analizar la información obtenida por medio de la investigación de campo en la cual se obtuvo y registró información ordenando los temas referentes a la investigación, asimismo se empleó la investigación de tipo descriptiva en cuanto permite describir y analizar los hechos existentes, también se utilizó la investigación cuantitativa porque colaboró todo el personal del departamento.

La finalidad de este trabajo es diseñar un cronograma de actividades para la ejecución de proyectos de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos de cada ciudadela y sector del cantón basado en los parámetros de la gestión pública ya que permitirá el realce de la calidad empresarial del departamento, asimismo permitirá obtener más ingresos económicos por medio de la recaudación de dinero de mensualidades y las cobranzas coactivas que se refiere a cobros de deudas pendientes a favor de la empresa.

Palabras claves: Gestión Pública, Calidad Empresarial, servidores públicos, cobranza coactiva.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ÍNDICE

CARÁTULA

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
OFICIO PARA SOLICITAR PERMISO	III
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	IV
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.....	V
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN	VI
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO	VII
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SISTEMA SAI	VIII
RESUMEN.....	IX
ÍNDICE	X
2. INTRODUCCIÓN.....	1
3. DESARROLLO	3
4. CONCLUSIONES.....	14
5. BIBLIOGRAFÍA	17
6. ANEXOS	19
ANEXO 1	19
ANEXO 2	20
ANEXO 3	21
ANEXO 4	26

2. INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio se aplicó en el Departamento Montagua del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo (GADM-CM) es una entidad del sector público su objetivo es determinar la importancia del agua en la vida diaria de una comunidad y la calidad de la misma en la seguridad alimentaria de un pueblo, se encarga de proveer servicios básicos como: agua potable y alcantarillado sanitario a los ciudadanos en las zonas urbanas y rurales, la rentabilidad económica depende del presupuesto generado por el Estado al GAD. Municipal, del cobro de mensualidades y cobranzas coactivas se refiere a cobros de deudas pendientes a su favor, estos recursos sirven para tratar el agua y sea distribuida a nivel general a toda la población del Cantón.

Esta problemática se basa que en el Departamento Montagua se presentan inconvenientes más drásticos en la temporada invernal por la creciente del río que destruye la captación que permite el ingreso del agua al tanque que abastece a la población, no puede concretarse una buena reparación debido a que no existen recursos materiales y económicos suficientes para su realización total, desabasteciendo algunos sectores del cantón, sin poder mejorar los mantenimientos tanto preventivos como correctivos del sistema de Agua Potable, sin embargo dichas circunstancias han retrasado el avance de más obras a nivel general en el cantón.

Se encuentran enmarcadas las líneas de investigación de la Carrera en Marketing es por ello que este estudio de caso tiene el sustento y respaldo necesario para el desarrollo de la sub-línea de investigación como es Análisis de calidad en la gestión de servicios al cliente, empresas públicas/privadas las mismas que se relacionan con el tema de estudio Gestión Pública y su incidencia en la Calidad Empresarial en las que sus definiciones serán amparadas por investigaciones obtenidas de libros, internet, revistas, artículos científicos y conocimientos necesarios los que estarán citados en el transcurso del proceso de esta investigación.

En las décadas pasadas la gestión pública se enfocaba directamente en los sectores públicos quienes se encargaban del manejo de los recursos del Estado solo en las empresas del sector público, en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y el progreso del país, la Nueva Gestión Pública (NGP) es la herramienta que controla la administración pública más transformadora a nivel nacional e internacional en los sectores públicos y privados, por otro lado la calidad empresarial se centra en solucionar todas y cada una de las necesidades de los ciudadanos cumpliendo con todo lo planteado es por ello que hoy en día el Estado interviene en toda entidad logrando exceder los cumplimientos de las necesidades de los pueblos destacando así la excelencia de la empresa.

La metodología aplicada fue de tipo deductivo porque parte de lo general a lo particular igualmente se empleó la investigación cualitativa permitiendo analizar la información obtenida por medio de la investigación de campo en la cual se obtuvo y registró información ordenando los temas referentes a la investigación, asimismo se empleó la investigación de tipo descriptiva en cuanto permite describir y analizar los hechos existentes, también la investigación cuantitativa porque colaboró todo el personal del departamento por medio de la encuesta utilizada como técnica para la recolección de datos necesarios, identificando los componentes que afectan a la correcta ejecución de los servicios que brinda el departamento como: el desabastecimiento de materiales y la falta de recursos económicos que se reflejan al no poder mejorar los mantenimientos tanto preventivos como correctivos del sistema de Agua Potable y concretar los servicios públicos que requiere el cantón.

La finalidad de este trabajo es diseñar un cronograma de actividades para la ejecución de proyectos de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos de cada ciudadela y sector del cantón basado en los parámetros de la gestión pública ya que permitirá el realce de la calidad empresarial del departamento, asimismo permitirá obtener más ingresos económicos por medio de la recaudación de dinero de mensualidades y las cobranzas coactivas que se refiere a cobros de deudas pendientes a favor de la empresa.

3. DESARROLLO

El Departamento Montagua del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo (GADM-CM) es una entidad del sector público compuesto por nueve oficinas tiene como objetivo determinar la importancia del agua en la vida diaria de una comunidad y la calidad de la misma en la seguridad alimentaria de un pueblo, su actividad económica se sustenta por medio de cobro de mensualidades y cobranzas coactivas, provee de servicios básicos a los ciudadanos del cantón en la zona urbana y rural como son: servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, por medio de desfogues de aire ayudan a la normal circulación de agua del mismo modo aplican tratamientos para la desinfección quedando apta para el consumo humano para toda la población del Cantón. (Ver Anexo 1)

Este estudio de caso se enfoca en la gestión pública y su incidencia en la calidad empresarial del Departamento Montagua, es importante porque servirá como guía para las demás instituciones que prestan servicios públicos pudiendo ayudar a solucionar una parte de los problemas económicos que se presentan al momento de implementar los servicios que necesitan las comunidades del cantón Montalvo, es factible porque se enfoca a que los servidores públicos se comprometan a respetar y a mejorar el manejo de los recursos provenientes y pertenecientes al Estado.

Aporta especialmente a que el encargado de emitir las cobranzas coactivas logre recaudar con facilidad los cobros de las deudas pendientes, el proyecto tiene como beneficiarios directos a los usuarios, consumidores y a la ciudadanía en general quienes acogerán beneficios solventes y directos esto certificará el progreso de la entidad adquiriendo resultados deseados, es necesario que los responsables de la organización rijan las peticiones de la gestión pública cumpliéndolas y haciendo cumplir en cada labor encomendada a ellos recalando que deben tener en cuenta la calidad empresarial y la situación actual de la empresa puesto que no solo garanticen su efectividad sino que permitan un alto desarrollo a nivel organizacional.

Tiene como objetivo determinar como la gestión pública incide en la calidad empresarial del Departamento Montagua del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Montalvo, para detectar los orígenes que afectan a la institución se debe aplicar una encuesta basada a todos los funcionarios del departamento para conocer sus opiniones, para encontrar una posible solución a los inconvenientes se deberá identificar las dificultades en las opiniones expuestas en el cuestionario, para que después cumplan y hacer cumplir las obligaciones estipuladas por la organización y la ley, mediante la responsabilidad y compromiso de los servidores públicos se garantizará una eficiente labor en sus actividades y por ende diferenciar la calidad empresarial de las otras organizaciones. (Ver Anexo 2)

En las décadas pasadas la gestión pública se enfocaba directamente en los sectores públicos quienes se encargaban del manejo de los recursos del Estado teniendo como finalidad la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos logrando así impulsar el progreso del país, la Nueva Gestión Pública (NGP) es la herramienta que controla la administración pública más transformadora a nivel nacional e internacional y se está incluyendo en casi todos los países desarrollados hoy en día existe un notable cambio en el Estado debido a que este interviene en el sector público y también en todas las entidades y organismos del sector privado.

La calidad empresarial se centra en solucionar todas y cada una de las necesidades de los ciudadanos cumpliendo con todo lo planteado y si es mejor sobresalir a nivel general, la gestión de la calidad empresarial efectúa el cumplimiento de bienes y servicios que logran satisfacer los intereses de los consumidores, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa sin duda la aplicación de la calidad aporta un enfoque intelectual y activo a la empresa, es por ello que el Estado interviene en toda entidad logrando exceder los cumplimientos de las necesidades de los pueblos destacando así la excelencia de la empresa.

Hoy en día la gestión pública es la que rige el control en los organismos públicos teniendo como ente principal al Estado quien es el que se centra en los recursos del país para su óptimo progreso cumpliendo con la satisfacción total de las necesidades de los ciudadanos de la nación rigiéndose también bajo las normas y la metodología de diagnóstico establecidas por la institución y la ley, mediante la implementación de estos regímenes los ciudadanos que presten sus servicios a organismos del sector público como privado deben resaltar su empeño y compromiso aplicándolas en sus labores diarias dentro del departamento para destacar la calidad empresarial de cualquier entidad.

El Departamento Montagua es un organismo del sector público que cumple con la obligación de suministrar agua potable de primera necesidad y seguridad alimentaria para toda su población, para tener como resultado el cumplimiento de los objetivos planteados y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en general, es por ello que “La gestión pública relacionada con la administración pública, es el conjunto de acciones y diligencias que permiten alcanzar objetivos de interés público, desde lo interno de la organización pública, hasta lo externo mediante la asociación con otras organizaciones gubernamentales” (Galinelli & Migliore, 2015, pág. 17), en cierto modo interviene en las organizaciones públicas el Estado el cual se enfoca directamente en los recursos que tiene el país, es por tal razón que se debe cumplir solo con lo que demanda la ley.

Esta entidad está conformada por nueve oficinas según el organigrama estructurado de la siguiente manera: Director de Obras Públicas es quien dirige a todas las oficinas del departamento, Jefe de Departamentos es el segundo al mando de todas las oficinas, Técnico de Agua Potable dirige al Personal de Campo responsable del mantenimiento del agua, Jefe Administrativo dirige al Personal Obrero o sea a los que realizan obras públicas, Técnico de Alcantarillado Sanitario dirige al Personal de Campo es decir al encargado del desfogue y mantenimiento de las alcantarillas, recalcando que el departamento está conformado por 31 personas que ejercen sus funciones en el departamento.

La administración del departamento está dirigida por el Dr. William Vargas Villacis quien es el jefe de todos los departamentos encargados de hacer funcionar la organización, tiene la obligación de mantener en alto la calidad empresarial de dicha institución “Los primeros términos necesarios que se deben dar en una empresa, tanto industrial como de servicios, para que sobre salga la calidad por medio de sus productos o en sus servicios es que exista iniciativa de conseguirla” (Martínez, 2013, pág. 260), en resumen todo servidor público debe guiarse, cumplir y hacer cumplir con las reglamentos que rige la ley, no se debe descender la calidad de la empresa para que sigan siendo los únicos beneficiados el Estado y la población en general.

La principal fuente de ingresos del Departamento Montagua son las recaudaciones permitiendo la incrementación de recursos financieros por medio del cobro de mensualidades y cobranzas coactivas refiriéndose a cobros de deudas pendientes a favor de la empresa, según (Danós, 1995, pág. 45) “la cobranza coactiva sin duda es un trámite de carácter administrativo que las leyes brindan a las entidades estatales para que implementen por sí mismas sus garantías de entorno pública”, así mismo permite la recuperación de los pagos adeudados que no fueron pagados en su totalidad por los contribuyentes cabe añadir que por falta de recursos económicos no logran el cumplimiento total de las obras en el cantón.

Por otro lado los gastos que se presentan en el departamento, es debido, a los daños en las tuberías por donde se distribuye el agua al tanque de abastecimiento estos daños son provocados por los fuertes inviernos haciendo que el río se desborde y destruya las tuberías aunque cuentan con sistema de alertas para tomar precaución en caso de inundación pero esto no evita los daños, para la solución a estos inconvenientes acuden al GAD Municipal solicitando materiales para las reparaciones los mismos que solo pueden cubrir ciertos daños, pero cuando el invierno ha ocasionado daños complicados de reparar no se puede cubrir con poco dinero es por ello que queda inconcluso el trabajo de mejoramiento por falta de recursos económicos.

Debido a que esta institución es de sector público todos los trabajadores deben estar capacitados para poder dirigir y solucionar todos los requerimientos, sin embargo “Los delegados del sector público deberían estar listos para cualquier medida que se presente, sobre todo en los cambios y modalidades que no se ven, a fin de remediar dificultades según las situaciones” (Sánchez, 2009, pág. 41), en cuanto a lo referente los funcionarios del departamento de Montagua si asisten a capacitaciones cada vez que reciben invitación ya sea en una empresa particular o en la misma organización, permitiendo que estén actualizados en conocimientos ya que son evaluados cada vez que existe cambio de directivos para poder mantener el cargo que cumplen.

Es importante mencionar que la economía de las organizaciones públicas involucran a la administración pública, a los ciudadanos y al Estado existiendo inestabilidad económica presentándose también diferentes maneras de obtener los recursos sin poder tener una buena distribución “La estabilidad socio-económica en un universo completo no se puede resolver de forma similar, complica a los Estados, entidades públicas y organizaciones en general incluidos los ciudadanos”. (Cueto & Gonzáles, 2016, pág. 45), por lo que se refiere a que si existen muchos desperfectos da oportunidad al desorden y la desconfianza en los trabajadores sin existir una solución coherente y uniforme al momento de realizar obras o servicios poniendo en riesgo la calidad y la estabilidad organizacional.

Además las organizaciones públicas o privadas no podrán dejar de brindar servicios eficaces y eficientes ya que inician orientadas a las solicitudes de servicios y finalizando con el proceso de cumplimiento de servicios y de obras públicas pero para la ejecución de ellas es importante contar con una autorización, es por ello que “la autorización es una modalidad por medio del cual un objeto de derecho público, facilita a una persona natural o jurídica, la ejecución de uno de los propósitos: brindar un servicio público” (Ureta, 2006, pág. 11), con un permiso aprobado se podrá conseguir y cumplir todos los trabajos que ameriten las ciudadelas del cantón Montalvo logrando obtener la aptitud positiva de los convivientes de cada sector.

Registran los servicios prestados por el departamento en un sistema de plataforma social implementado a las organizaciones del sector público, resaltando también que “las redes sociales se han convertido en herramientas globales de comunicación entre ciudadanos, logrando un gran desarrollo en todas las regiones y obteniendo como carácter local la realidad de cada país” (Iñíguez, Surraco, Garibay, Gariglio, & Giúdice, 2016, pág. 74), esta plataforma les permite llevar el registro de los servicios que brinda la entidad registrando las actividades como: registro de usuarios que están al día con los pagos, los que adeudan, los que han solicitado nuevas conexiones y cambio de propietarios, también el control de los sectores en los que se han realizado obras de alcantarillado sanitario y de los sectores faltantes de obras, entre otros.

La gestión pública ha dado un giro irreversible desde la década pasada integrándose en casi todos los países industrializados por medio de la aplicación de la Nueva Gestión Pública (NGP) distinguiéndola e identificándola como la nueva gestión gubernamental para que mediante el trabajo que cumplan los servidores públicos se cumpla con lo que antepone la ley según el “Art. 4.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas de cualquier capacidad o título trabajen o presten servicios o ejecuten un cargo, función o dignidad dentro del sector público.” (CRE, 2008, pág. 7), es por ello que todos los trabajadores que desempeñen funciones en sectores públicos deben cumplir con los parámetros que rige el Estado.

Para poder alcanzar los estatutos que demanda la ley acerca de la Gestión Pública se resume que la Nueva Gestión Pública (NGP) contiene características como: Enfoque dirigido a la competitividad a través de la división de competidores entre los que financian y los que brindan servicios, Orientación en la seguridad, capacidad y garantía del desempeño de tareas, División de la orientación de claves (¿QUÉ?) de la orientación de guía (¿CÓMO?), Un acuerdo principalmente igual de colaboradores de servicios particulares como públicos incluidos en el marco de y valores globales, Iniciativa orientada a como brindar servicios gracias a una dirección operativa encargada (no sólo descentralizado), pudiendo modificar la administración pública así no se implemente aun como una empresa.

Por medio de la metodología de diagnóstico se deben utilizar medios que identifiquen las medidas más relevantes de la Gestión Pública y centrar como punto fijo todos los inconvenientes que se han presentado y los que se presentarán en el departamento Montagua “la iniciativa para la nueva Metodología de Diagnóstico es implementar una serie de puntos críticos, identificando los más relevantes para manifestar el nivel de avance de cada subsistema y de cada rol. (Longo & Iacoviello, 2010, pág. 9), deduciendo que por medio de la manifestación del método a utilizar como guía y el diagnóstico que se implementará para el progreso se unificaran los dos para la administración e implementación de las normas vigentes de cualquier organización.

Hay que tomar en consideración la manera de ejecutar, generar y trabajar individualmente la metodología y el diagnóstico es así como la metodología es el elemento encargado de vincular al individuo con el objeto a investigar sin esta técnica se dificulta llegar a la lógica que fija a la idea científica, asimismo el diagnóstico sirve para determinar, por medio del análisis de datos e informaciones, que sucede y cómo se podría solucionar, mejorar o corregir una falencia, “La necesidad de diagnosticar, fijar y formular un proceso de desarrollo se puede presentar de diversos orígenes” (Rodríguez, 2015, pág. s.p), de tal modo que existiendo un diagnóstico claro se evidenciará cualquier problemática futura.

Para alcanzar con todo los fines u objetivos establecidos en los estatutos a través de la metodología de diagnóstico para la gestión pública es importante que exista una gestión planificada, sin embargo para lograr lo planteado en las organizaciones hay que tener en cuenta que según (Bonicatto, 2017, pág. 18), “una gestión planificada implica la existencia de un ordenamiento y coordinación de un grupo de componentes esenciales en una organización enfocados a un fin determinado” la necesidad de planificar permite orientar a la toma de decisiones, la implementación de recursos y el cumplimiento de todas las necesidades, esto implica el avance de manera ordenada todas y cada una de las acciones en una entidad al , sector o ámbito determinado .

La ejecución de estas estrategias depende de la gerencia para el logro, la certeza de los resultados esperados, la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y la calidad empresarial de la organización “el gerente obtiene una nueva función que implica realizar actividades de saber obtener presupuestos, liderar al personal, distribuir costos y gastos, y emplear apropiadamente las técnicas científicas dentro y fuera de sus responsabilidades administrativas” (Magdaniel, Sánchez, & Ucrós, 2016, pág. 135), es decir que el gerente es el líder es quien dirige, designa, cumple y hace cumplir con todo lo establecido en la ley tanto de la organización como la que designa el estado, quedando todo lo que se presente ante el amparo gerencial.

Sin embargo, al existir un buen liderazgo en todas las organizaciones ya sean estas pertenecientes o no al Estado deben respetar y aplicar todas las decisiones que imponga el líder de cada organización, en efecto “Los líderes, al momento de proyectar trabajos participativos no fomentan partidarios dependientes sino colaboradores que puedan resolver cualquier conflicto o solicitud que se requiera pudiendo efectuar grandes proyectos que sobresalgan los límites de la institución” (Nieves, 2018, pág. 47), sin duda el liderazgo es importante principalmente cuando interactúa con el tema, la capacidad y dominio de los miembros del grupo, haciendo que cada uno sienta responsable del aprendizaje de los demás.

Dentro de toda organización pública o privada deben existir reformas de la gestión pública establecidos por la ley o por las mismas organizaciones para mantener en alto la calidad empresarial de la entidad, en este caso podemos tomar en cuenta lo que definen (Pollitt & Bouckaert, 2010, pág. 25) “que la innovación de la gestión pública está compuesta por estrategias de cambios proyectados en la distribución de las instrucciones de las entidades del sector público con el fin de lograr que funcionen mejor” mientras tanto la gestión pública podrá seguir ejecutando todos los parámetros ya sean designados por el Estado o la misma empresa pudiendo estar pendientes si surgen nuevos cambios en el futuro dentro o fuera de la institución.

Por otra parte si existe una buena administración pública existirá una buena gestión pública pudiendo ser aplicada a nivel general en cualquier tipo de organización sin embargo “Las administraciones y organizaciones públicas están enmarcadas por problemas económicos que excede de los límites sin progresar globalmente y con la obligación de tener que hacer frente a nuevos desafíos y a las demandas” (Pont, 2016, pág. s.p), dado que ambas están regidas por la misma ley hacia un mismo objetivo se puede plantear que se deben adaptar a los cambios ya estructurados bajo las mismas finalidades y regímenes que el Estado aplica a todo tipo de organización.

Se debe tener en cuenta que la calidad empresarial es un fin clave para toda organización no se puede dejar pasar por alto que analizando y aplicando la Administración de Calidad Total (ACT) en el entorno público se puede evidenciar los grandes retos que se presentaran “ Sin duda alguna la ACT y otros atributos relacionados han ejecutado responsabilidades significativas en diversas entidades públicas, colaborando con diversos beneficios existentes y por manifestarse” (Losada, 1999, pág. 349), estas se centran en mejorar la calidad y servicio mediante la identificación de las necesidades, seguido de la toma de decisiones y habilidades para resolver problemas los cuales pueden ser fáciles o difíciles.

También se puede indicar que todos los logros obtenidos en especial la calidad empresarial conllevan a que la gestión de calidad guíen a las organizaciones para que puedan cumplir con esos fines planteados de tal modo que la eficaz Gestión de Calidad es una guía muy importante en toda organización para el futuro, permitiendo que se abastezca de los elementos necesarios para fijar la ventaja competitiva efectiva y apropiada en cada situación, de este modo serán orientados a un fin específico ya planteado con el apoyo debido por parte de los organismos competentes que contribuyen al cambio de actitudes del personal alineándolos al progreso de la organización y elevando el nivel empresarial.

Mientras tanto, se recalca que si se cumplen con todos los objetivos planteados resalta la calidad empresarial en toda organización o entidad ya sea esta pública o privada “la calidad como fin supone lograr la unión de todos los colaboradores de las entidades para la obtención del mejor producto, utilizando el mejor elemento, la excelente gestión y los mejores métodos posibles” (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007, pág. 8), uno de los componentes más importantes es la calidad debido a que es muy difícil de conseguirla sin seguir los pasos definidos por la gestión de calidad y el compromiso total de todos los trabajadores teniendo como consecuencia una mejor visión hacia el futuro mediante los resultados evidentes que se verán reflejados con el transcurso del tiempo obteniendo la seguridad y la voluntad de seguir colaborando en el progreso .

Al presentarse conflictos laborales en cualquier empresa ya sea por la mala comunicación, diferencia de valores, por falta de recursos, etc., todos estos inconvenientes crean situaciones incómodas a todos los miembros de la institución, la solución debe iniciar desde la dirección a través de expertos en la solución de conflictos y vinculándose al apoyo del área de recursos humanos sin duda “el conflicto obstruye a toda una organización, pero también es un herramienta que gestionándola adecuadamente puede guiar al progreso y al fortalecimiento de la confianza de las personas y de los entes sociales” (Pérez G. M., 2017, pág. 410), de modo que si se toma el conflicto como herramienta de solución es valedera para la superación a nivel general de las entidades en las que surjan problemáticas.

Como técnica para la recolección de datos importantes y toda la información necesaria se aplicó una encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas al jefe de departamentos y demás miembros, la metodología aplicada fue de tipo deductivo porque parte de lo general a lo particular igualmente se empleó la investigación cualitativa permitiendo analizar la información obtenida por medio de la investigación de campo en la cual se obtuvo y registró información ordenando los temas referentes a la investigación, asimismo se empleó la investigación de tipo descriptiva en cuanto permite describir y analizar los hechos existentes, también se utilizó la investigación cuantitativa porque colaboró todo el personal del departamento.

Los resultados obtenidos son derivados de las interrogantes del cuestionario aplicado a todos los miembros del Departamento Montagua del GAD Municipal Montalvo, según las opiniones de los trabajadores del departamento se logró identificar las problemáticas que se presentan en la institución como son: desabastecimiento de materiales para cubrir daños provocados por el invierno en los tubos de captación que permiten el ingreso del agua al tanque de abastecimiento, la falta de recursos financieros debido a que los usuarios no cancelan puntuales sus mensualidades y no cumplen con el plazo de cobranza coactiva, para respaldar los resultados a continuación se detallan las interrogantes que evidencia los resultados más relevantes al caso.

En la población encuestada se consiguió evidenciar mediante la interrogante Abastece el GAD. Municipal de materiales necesarios al Departamento Montagua para cubrir daños provocados por el invierno en las tuberías de abastecimiento de agua potable, dando como resultado el 100% en la opción A veces, porque cuando el invierno es fuerte daña los tubos que permiten el ingreso del agua al tanque de abastecimiento, en tuberías que distribuyen el agua potable a la población, obstrucción en alcantarillas, daños en obra públicas, etc., es así que en estos casos no se pueden utilizar materiales económicos de mala calidad porque provocarían el aumento de perjuicios, de tal manera que para cubrir estos deterioros se debe utilizar materiales de buena calidad pero como son muy costosos impide obtener todos los materiales necesarios para adecuar todos y cada una de las problemáticas presentadas.

De la misma forma se consiguió evidenciar mediante la interrogante El Departamento Montagua cuenta con los recursos económicos suficientes para la solución de los problemas que se presenten en el cantón, dando como resultado 100% en la opción Nunca, porque surgen muchos inconvenientes en diferentes obras puesto que quedan inconclusas por falta de dinero y especialmente en la temporada invernal es cuando hace falta más capital es ahí cuando surgen daños más severos, provocando desabastecimiento en algunos sectores del cantón, sin permitir la mejora de los mantenimientos tanto preventivos como correctivos del sistema de Agua Potable, todo esto es por la falta de recursos financieros

sin embargo dichas circunstancias han retrasado el avance de más obras a nivel general en el cantón.

Mediante la implementación de cronogramas basados en los paradigmas que otorga la gestión pública se deberá diseñar un inventario de actividades para la ejecución de proyectos de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos de cada ciudadela y sector del cantón, designando que el encargado de emitir las convocatorias incluya plazos afines a la economía de los ciudadanos por medio de las cobranzas coactivas que se refiere a cobro de deudas pendientes a favor de la empresa, surgiendo en los usuarios la necesidad de cancelar puntualmente las mensualidades del servicio de agua, esto permitirá incrementar más ingresos económicos del mismo modo permitirá el realce de la calidad empresarial del departamento.

4. CONCLUSIONES

- En el departamento Montagua no aplican los parámetros de la gestión pública dado que los empleados si tienen conocimiento de estas normas, pero como no existen controles por parte de los funcionarios responsables de dichas políticas se descuidan y no las aplican al momento de cumplir con sus labores diarias, de modo que se acumulan los problemas, en todas las organizaciones públicas o privadas es importante trabajar en equipo regidos por parámetros a través de la metodología de diagnóstico para la gestión pública ya que se involucra el Estado respaldando los recursos de la Patria y teniendo como objetivo principal el bienestar de la ciudadanía en general para lograr el progreso del país.
- Del mismo modo existen falencias como: desabastecimiento de materiales para cubrir daños provocados por el invierno en los tubos de captación que permiten el ingreso del agua al tanque de abastecimiento, la falta de recursos financieros debido a que los usuarios no cancelan puntual sus mensualidades y no cumplen con el plazo de

cobranza coactiva, es por ello que no logran reunir el dinero que solvente los gastos que estos demandan, provocando que descienda la calidad empresarial de la entidad, en toda organización es importante cumplir con todos los requerimientos que exija la sociedad y la ley logrando que todos los usuarios se sientan con la obligación de cumplir con las obligaciones que demande la organización.

En el departamento Montagua se deben realizar capacitaciones continuamente como las que realiza la empresa EMSABA del Cantón Babahoyo mantiene en constantes capacitaciones al personal y realiza inspecciones para verificar el cumplimiento de los parámetros que demanda la gestión pública, del mismo modo es necesario que mantengan comunicación eficaz y eficiente con la Prefectura de Los Ríos dando a conocer las falencias existentes para lograr establecer acuerdos que apunten a posibles soluciones, considerando la importancia del líquido vital tanto para la ciudadanía como para los fines pertinentes de la población.

Lo que más impacto al realizar esta investigación es que dentro del departamento Montagua los empleados conocen las normas que rige la gestión pública pero como no hay autoridades competentes que realicen inspección frecuentemente ellos hacen caso omiso incumpliendo también con los estatutos de la organización, de tal manera se debe aportar capacitaciones e inspecciones para llevar el debido control de los compromisos otorgados a cada uno de los trabajadores, logrando resaltar la calidad empresarial y reflejando ante el Estado que esta institución ha cumplido con los fines requeridos , constando como una empresa que cumple con todos los estándares de calidad.

Se recomienda que mediante los paradigmas de la gestión pública diseñen cronogramas de actividades para la ejecución de proyectos de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos de cada ciudadela y sector del cantón basándose en los parámetros de la gestión pública permitirá el realce de la calidad empresarial del departamento, logrando también obtener más ingresos económicos por medio de la recaudación de dinero de

mensualidades y las cobranzas coactivas que se refiere a cobros de deudas pendientes a favor de la empresa mediante plazos otorgados por la institución.

Se sugiere que el jefe del departamento debe acordar con funcionarios capacitados en el manejo y empleo de la gestión pública para realizar capacitaciones para incrementar ingresos mediante cobro de mensualidades y cobranza coactiva, consiguiendo que el personal logre desenvolverse eficazmente a la hora de cumplir con las funciones que ha ellos se les asigne, mejorando los inconvenientes que se presentaban a la hora de cobrar los servicios, además hacer que los usuarios sientan la necesidad de cumplir con lo requerido debido a que cuentan con todo lo necesario a servicios básicos.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Bonicatto, M. (2017). *Gestión estratégica planificada (GEP)*. Universidad de La Plata (EDULP).
- CRE, C. d. (2008). *Servidoras o servidores públicos*. Ecuador: Fundación El Libro Total.
- Cueto, C. C., & Gonzáles, M. d. (2016). Enfoque e instrumentos alternativos para una gestión pública de la Responsabilidad Social Corporativa. *Revista de Gestión Pública y Privada*, 20-21, 45.
- Danós, O. J. (1995). *El procedimiento de cobranza coactiva*. Perú: THEMIS.
- Galinelli, B., & Migliore, A. (2015). *Estudios sobre Gestión Pública*. Argentina.
- Íñiguez, R. N., Surraco, G., Garibay, C., Gariglio, H., & Giúdice, G. (2016). *Estrategias de comunicación en el sistema productivo. Mipymes, cooperativas y empresas recuperadas*. Ediciones de Periodismo y Comunicación (EPC).
- Longo, M. F., & Iacoviello, M. B. (2010). *Metodología para el diagnóstico de la implantación de la Carta Iberoamericana de la Función Pública*. Buenos Aires, Argentina: CLAD.
- Losada, i. M. (1999). *¿De burócratas a gerentes?* (C. Losada i Marrodán, Ed.) Washington.
- Magdaniel, S. Y., Sánchez, G. J., & Ucrós, B. M. (2016). *Competencias y éxito gerencial en empresas de servicios públicos*. Colombia: Sotavento M.B.A.
- Martínez, G. M. (2013). *La Gestion Empresarial equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Nieves, L. Y. (2018). *Paradigmas Gerenciales Actuales* (Vol. 6(1)). México: GECONTEC.
- Pérez, G. M. (2017). *Los medios de solución extrajudicial de conflictos laborales en el sector público*. España: Universidad de Huelva.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2010). *La reforma de la Gestión Pública: un análisis comparado*. (I. N. Pública, Ed.) Madrid.

- Pont, V. J. (2016). Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas. *Redalyc*, s.p.
- Rodríguez, D. (15 de 07 de 2015). Desarrollo y diagnóstico organizacionales. *Diagnóstico organizacional*, pág. s.p.
- Sánchez, G. J. (18 de 06 de 2009). Los retos de la nueva gestión pública en América Latina. *Redalyc*, 41.
- Ureta, R. J. (2006). *El contrato de concesión de obras públicas*. Colombia: Universidad del Rosario.

6. ANEXOS

ANEXO 1

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO MONTAGUA



FUENTE: Departamento Montagua del GAD. Municipal del Cantón Montalvo
ELABORADO POR: Jessica Viviana Mariño Domínguez

ANEXO 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO MONTAGUA
DEL GAD. MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTALVO

1. ¿El Departamento Montaguá del GAD. Municipal cumple con las normas establecidas por el Estado al momento de brindar servicios a los ciudadanos?

Siempre Con frecuencia A veces Nunca

2. ¿Abastece el GAD. Municipal de materiales necesarios al Departamento Montaguá para cubrir daños provocados por el invierno en las tuberías de abastecimiento de agua potable?

Siempre Con frecuencia A veces Nunca

3. ¿El Departamento Montaguá cuenta con los recursos económicos suficientes para la solución de los problemas que se presenten en el cantón?

Siempre Con frecuencia A veces Nunca

4. ¿Existen capacitaciones por parte del Estado acerca de cómo implementar la metodología de diagnóstico para la gestión pública en el departamento?

Siempre Con frecuencia A veces Nunca

5. ¿Cree usted que para mantener la calidad empresarial del Departamento Montaguá se debe cumplir los objetivos planteados?

Siempre Con frecuencia A veces Nunca

ANEXO 3

TABULACIONES DE LA ENCUESTA

1. ¿El Departamento Montagua del GAD. Municipal cumple con las normas establecidas por el Estado al momento de brindar servicios a los ciudadanos?	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	100%
Con frecuencia	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los funcionarios del departamento Montagua del GAD. Municipal del cantón Montalvo.

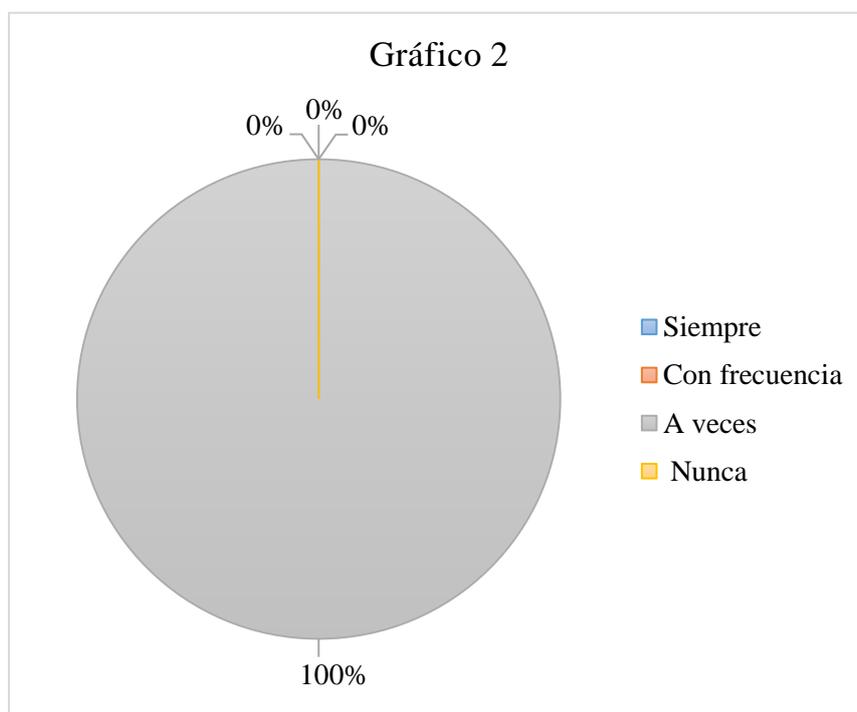
ANÁLISIS: La interrogante El Departamento Montagua del GAD. Municipal cumple con las normas establecidas por el Estado al momento de brindar servicios a los ciudadanos, da como resultado el **100%** Siempre, según la opinión de los funcionarios del departamento.



2. ¿Abastece el GAD. Municipal de materiales necesarios al Departamento Montagua para cubrir daños provocados por el invierno en las tuberías de abastecimiento de agua potable?	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Con frecuencia	0	0%
A veces	31	100%
Nunca	0	0%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los funcionarios del departamento Montagua del GAD. Municipal del cantón Montalvo.

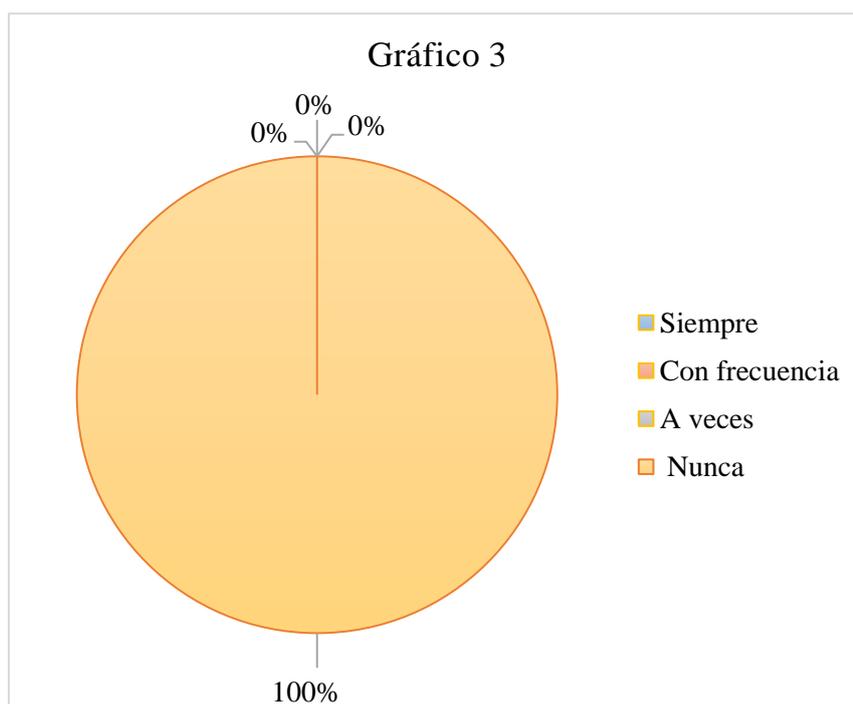
ANÁLISIS: La interrogante Abastece el GAD. Municipal de materiales necesarios al Departamento Montagua para cubrir daños provocados por el invierno en las tuberías de abastecimiento de agua potable, da como resultado el **100%** A veces, según la opinión de los funcionarios del departamento.



3. ¿El Departamento Montagua cuenta con los recursos económicos suficientes para la solución de los problemas que se presentan en el cantón?	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Con frecuencia	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	31	100%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los funcionarios del departamento Montagua del GAD. Municipal del cantón Montalvo.

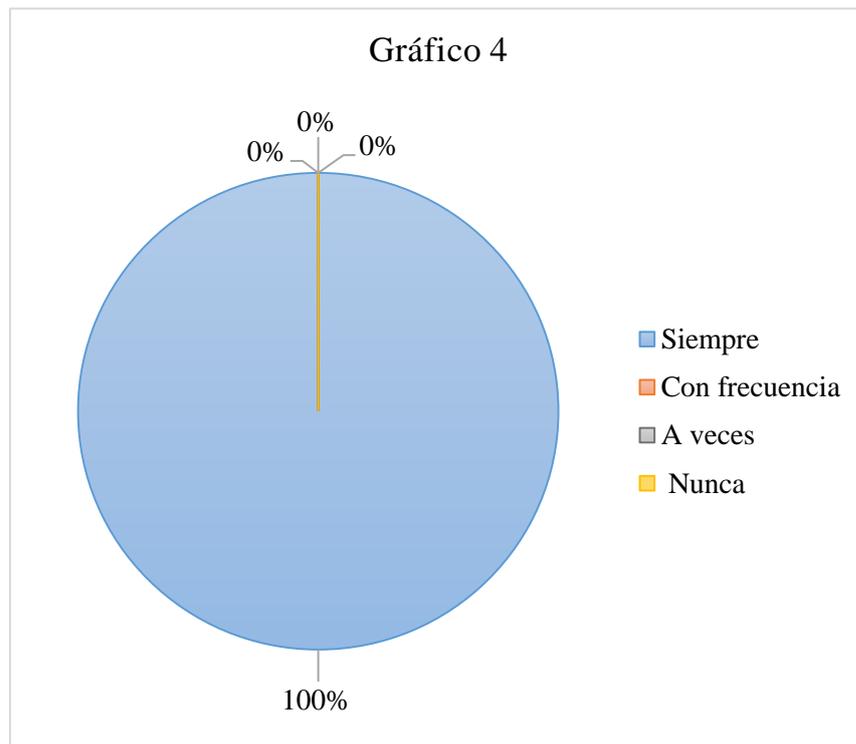
ANÁLISIS: La interrogante El Departamento Montagua cuenta con los recursos económicos suficientes para la solución de los problemas que se presentan en el cantón, da como resultado el **100%** Nunca, según la opinión de los funcionarios del departamento.



4. ¿Existen capacitaciones por parte del Estado acerca de cómo implementar la metodología de diagnóstico para la gestión pública en el departamento?	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	100%
Con frecuencia	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los funcionarios del departamento Montagua del GAD. Municipal del cantón Montalvo

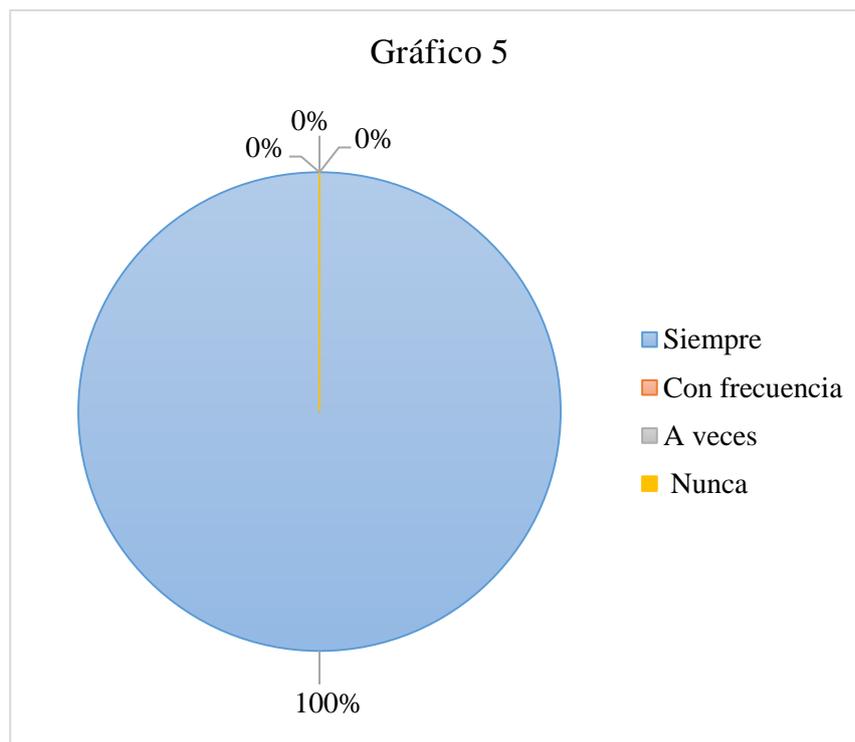
ANÁLISIS: La interrogante Existen capacitaciones por parte del Estado acerca de cómo implementar la metodología de diagnóstico para la gestión pública en el departamento, da como resultado el **100%** Siempre, según la opinión de los funcionarios del departamento.



5. ¿Cree usted que para mantener la calidad empresarial del Departamento Montagua se debe cumplir los objetivos planteados?	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	100%
Con frecuencia	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los funcionarios del departamento Montagua del GAD. Municipal del cantón Montalvo.

ANÁLISIS: La interrogante Cree usted que para mantener la calidad empresarial del Departamento Montagua se debe cumplir los objetivos planteados, da como resultado el **100%** Siempre, según la opinión de los funcionarios del departamento.



ANEXO 4

EVIDENCIA DEL TRABAJO PLANTEADO



Adjuntando información a través de las encuestas aplicadas al personal del departamento de Montagua con el Dr. Willian Vargas jefe de los departamentos.



Registrando las últimas correcciones emitidas por mi docente tutor la Ms. Gina Camacho Tovar.