



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS

PUBLICOS EN LA CIUDAD DE BABAHOYO

EGRESADO:

DANNY XAVIER PEREZ QUIJANO

TUTOR:

ING. WENDY OCAMPO

AÑO 2021

Introducción

El departamento de servicios públicos es parte del departamento que integra el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Babahoyo, su función principal es planificar, implementar y mantener proyectos de infraestructura y equipamiento para satisfacer las necesidades básicas del estado y promover el desarrollo de la sociedad, cultura y economía de la población, en el marco de la equidad, el respeto, la ética y la transparencia a la ciudadanía, a través de medios financieros administrativos, empresariales, eficientes, efectivos y sostenibles para mejorar los talentos y optimizar el uso de los recursos económicos y naturales.

El objetivo principal de este caso de estudio es determinar las funciones de la gestión administrativa del departamento de servicio público de la ciudad de Babahoyo, con el fin de entender si dicha gestión se está realizando, o si existen algunas deficiencias que puedan afectar a los empleados y a todos los ciudadanos de la ciudad.

Rojas (2012) sostiene que la municipalidad, por su condición de gobierno local, debe liderar su desarrollo económico; sin embargo, es necesario que cuente con las capacidades y la cultura organizacional para la generación de trabajo decente y la creación de un entorno favorable para el desarrollo de actividades económicas, que originen una mejora de la calidad de vida de las personas. (Cabezas, 2015, pág. 5)

Este presente caso de estudio está realizada bajo la línea de investigación de: Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, mediante la sublínea de

investigación de: Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, debido a que se analizara la deficiencia en la gestión administrativa de una institución pública para comprender de que manera afecta a su desarrollo.

Para lograr el objetivo propuesto se adopta como método de investigación el método de inducción, explicativo y bibliográfico, que se basa en una situación específica y establece recomendaciones para conclusiones generales a través del razonamiento lógico, es decir, se espera que los datos obtenidos a través de herramientas de medición establezcan generalidades.

Como técnica de investigación de datos se utilizo la entrevista al director del departamento y la encuesta como herramienta de medición porque permite a los empleados dar opiniones sobre la gestión administrativa que se lleva en el departamento, lo cual nos ayuda a analizarlos para identificar las problemáticas existentes.

Desarrollo

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Babahoyo es una entidad pública, situada en la calle General Barona entre 27 de Mayo y Abdón Calderón que tiene como objetivo brindar calidad de servicios a la comunidad mediante la implementación de proyectos de obras para satisfacer sus necesidades. Además se encuentra conformado por diferentes departamentos de trabajo, que incluyen el área de servicios públicos encargada de gestionar planes sociales, asesorar administrar y mejorar las condiciones de vida a través de adecuaciones de las calles, limpieza de aceras, corte de césped, poda de árboles, control de maleza entre otros aspectos socio-ambientales.

Para lograr estos objetivos los servicios públicos debe jugar un papel fundamental mediante la ejecución de actividades que incentiven el progreso en la ciudad y promuevan la protección de espacios públicos. Puesto que esta investigación busca analizar factores que inciden en la gestión administrativa del departamento de servicios públicos de la ciudad de Babahoyo las cuales no permiten desarrollar todas las actividades en las que se encuentra encaminada la empresa e influye en el desarrollo de la ciudad.

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial, sin embargo resulta

novedoso realizar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores.

(Mendoza, 2017, pág. 952)

Una de las principales problemáticas identificada en el departamento de servicios públicos de la ciudad de Babahoyo es la falta de presupuesto que existe, debido a las reducciones presupuestarias que se han presentado en los gobiernos descentralizados por la disminución económica que ha existido a nivel del país.

El problema de reducir el presupuesto utilizado para desplegar diversas actividades laborales está dañando la calidad de los servicios que brinda la organización. La falta de una asignación presupuestaria razonable es también un indicador clave para determinar posibles deficiencias en la gestión administrativa, porque parte de la función administrativa que consiste en optimizar los recursos para cubrir todas las áreas.

Desde una perspectiva técnica, el presupuesto es el resultado de prever ingresos y proyectar gastos; consecuentemente, su primera fase es técnico-administrativa y está a cargo del ejecutivo a través de un organismo técnico, en cuyo caso su naturaleza originaria es la de un acto administrativo, en la medida en que es una “declaración unilateral de voluntad de autoridad competente que versa sobre asuntos de la administración pública y que tiene efectos jurídicos de orden práctico y regular”; es una declaración unilateral porque deviene del ejecutivo, de autoridad competente puesto que

está a cargo del organismo técnico designado por el ejecutivo para tal efecto, que versa sobre asuntos financieros de administración pública y cuyos efectos jurídicos son de orden práctico puesto que se ejecuta periódica y planificadamente en forma constante y regular. (Zuñiga, 2016)

Acotando a lo antes mencionado, esto ha causado que las obras previamente planificadas por el departamento no se desarrollen en su totalidad por la falta de ingresos que carece la institución, a causa de la inconsistencias en los pago de impuestos por parte de la ciudadanía lo cual es un indicador que contribuye a que se desarrollen dichas actividades. Es importante destacar que el gasto público debe cumplir una serie de metas como promover el consumo de bienes públicos para tener efectos externos positivos, además redistribuir recursos o beneficios a los ciudadanos más vulnerables garantizando la eficiencia económica y así maximizar las relaciones entre el valor social y los costos.

Otras de las problemáticas encontradas es los insuficientes recursos materiales que posee el departamento de servicios públicos para que los trabajadores desempeñan sus actividades en las diferentes partes de la ciudad, es decir no cuentan con suficientes materiales de aseo como escobas, recogedoras, maquinas podadoras, para toda la demanda de colaboradores existentes de la institución.

La inconsistencias de materiales requeridos para el desempeño laboral se debe al reducido presupuesto destinado a las actividades laborales, aunque los empleados trabajan mucho, con materiales disponibles las herramientas, y otros utensilios que se utilizan para brindar servicios a la comunidad, en condiciones defectuosas.

La administración de los recursos materiales bajo esta perspectiva, implica el uso eficiente y racional de estos recursos, lo que puede lograrse mediante la planeación estrategia y una adecuada programación, a fin de que su destino, cantidad y frecuencia obedezcan a los requerimientos y fines de la institución para el logro de una mayor eficacia, eficiencia y congruencia en su funcionamiento. (Mejia, 2018, pág. 5)

Lo antes mencionado a provocado que se retrasen las tareas planificadas, debido a que se establece un mínimo de funcionarios a realizar los servicios que demanda la ciudad, donde no permite terminar las tareas asignadas, por tal razón esto ocasiona el incumplimiento de las normativas establecidas por el GAD municipal de Babahoyo, dejando como consecuencia ciudadelas con malezas, aguas estancadas por la basura existente en las alcantarillas, mala imagen de la ciudadela entre otros factores.

La atención al cliente que presta el departamento de servicios públicos es inadecuada, donde se mostro que cada vez que los usuarios se acercan a realizar peticiones para el bien de la comunidad donde ellos habitan, los funcionarios atienden de mala manera, mostrando disgustos a través de sus expresiones faciales y muchas veces usan un tono brusco para referirse a los ciudadanos a la hora de explicar los requisitos que necesitan para los trámites, por tal razón que carecen de precisión y agilidad en sus procedimientos.

También sus trámites se demoran en ejecutar por la falta de concentración que carecen los funcionarios donde en ocasiones los oficios presentan inconsistencias en la información que

digitan, donde los usuarios son nuevamente llamados por parte del departamento para incurrir modificaciones e incluso completar la información, haciendo que las peticiones recurran más tiempo para elaborarla.

Calidad de servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes, esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o las que se comunican con ellos por medio del teléfono, correo electrónico, carta o de cualquier otra forma. (Tschohl, 2014, pág. 9)

La inadecuada atención al cliente ha ocasionado que los clientes no asistan de manera constante al departamento para hacer conocimiento de nuevas problemáticas que presentan las comunidades, debido que sienten que los funcionarios no prestan atención en sus requerimientos causando molestias y que existan quejas por parte de los ciudadanos. Los comentarios negativos de los usuarios insatisfechos se reflejan en la red social del GAD municipal de Babahoyo causando una baja reputación de la institución, de igual forma ayuda al GAD municipal sentirse relacionados e informados de las debilidades de los departamentos que posee la institución.

Mediante la encuesta se pudo evidenciar la desmotivación laboral como otro de los factores que incide en el desarrollo de la gestión administrativa del departamento de servicios públicos de la ciudad de Babahoyo, los colaboradores mencionaban que se sienten estancados en cuanto a su crecimiento laboral, que a pesar de su buen desempeño e incluir estrategias para mejoras del departamento no eran tomados en consideración, además existía un mal clima laboral como

consecuencia a los esfuerzos de sus compañeros, donde en ocasiones eran llamados por sus jefes para atribuirles tareas con mayor responsabilidad debido a las capacidades que han demostrado, haciendo que sus compañeros sientan envidia.

La motivación laboral es un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y está relacionada a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento(4). Centrándonos en la estructura del comportamiento, los trabajadores aportan de acuerdo a la motivación por sus propios intereses y tratan de imponerlos a la organización a la que pertenecen. Sin embargo, una herramienta esencial para que las instituciones alcancen el éxito, son las personas que la integran. Si la gerencia hace una correcta administración de los recursos puede estimular positivamente el logro de las metas personales y las metas institucionales traducido en un buen rendimiento de los trabajadores. (Samanez & Medina, 2017, pág. 3)

Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas 19 particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados. (Gavilanes, 2018, pág. 18)

A pesar de los esfuerzos que los colaboradores realizan para mejorar su desempeño y además se les atribuya un incentivo de crecimiento laboral estas personas se mantienen en su área, esto ha provocado que los funcionarios pierdan el interés en desenvolverse más en la institución, ejecutando sus tareas de una inadecuada manera.

La insatisfacción laboral conduce a la disminución en el desempeño de los colaboradores reduciendo la productividad del GAD municipal de Babahoyo, además que los conlleva a generar indiferencia e incapacidad para realizar sus funciones habituales.

El departamento de servicio públicos del GAD municipal de Babahoyo no lleva un control interno de sus colaboradores en las tareas desarrolladas por los mismos, ocasionando que los informes entregados por los funcionarios tengan inconsistencias de información por la carencia de atención que requieren al redactar los oficios una vez que las obras para beneficio de la ciudadanía se hayan ejecutado para el respectivo cuadro de los ingresos y gastos, de modo que conlleva a la llamada de atención, hasta en veces se les otorga un memo.

Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidad de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones

correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos. (Jara & Cañizares, 2018, pág. 3)

Desde la perspectiva del departamento la ausencia de un debido control del personal a provocado que el servicio al cliente disminuya, también se incurre a pérdida de tiempo a la hora de hacer los debidos ajustes con los ingresos y los gastos de los proyectos ejecutados demorando la entrega al departamento financiero para su debida fiscalización. El control de las actividades realizadas es una parte fundamental en las empresas porque ayuda a que las responsabilidades designadas a cada uno de los empleados se efectúen de manera eficiente y razonable.

El departamento de servicios públicos evidencio la carencia de capacitación del personal, causando que los funcionarios no puedan tomar decisiones ante problemáticas presentadas en el departamento como se dio el caso de la pandemia del covid-19 en la cual causo perdidas y una inestabilidad económica en el país, de modo que los colaboradores no tuvieron la capacidad para determinar nuevas estrategias que coadyuven a generar incrementos en los ingresos provenientes de los habitantes, debido que un porcentaje de los ingresos son destinados al departamento para poder ejecutar los obras socio-ambientales para bienestar de los ciudadanos.

Finalmente, la capacitación es el proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje de sus colaboradores, a diferencia del entrenamiento que se imparte en conceptos específicos, herramientas y técnicas para las personas dentro de la organización, y así mejorar y medir actuación de procesos a lo largo de la empresa. La

capacitación se da por los cambios provocados en el sector externo y que afectan directamente el interior de la empresa y que surge como consecuencia de la necesidad de preparar a sus trabajadores y adaptarse lo más rápido posible a los cambios sin perder de vista los objetivos, la misión y la visión de la organización. (Parra & Rodríguez, 2016, pág. 134)

Esta problemática ha provocado que los colaboradores no cumplan con los objetivos establecidos por el departamento por el inadecuado direccionamiento en nuevos conocimientos que contribuyan al mejoramiento de la empresa. El GAD municipal de Babahoyo no recurre a la capacitación del personal por los gastos que genera debido a la demanda de funcionarios que existe, puesto que la disminución del presupuesto del estado y los insuficientes ingresos están destinados para satisfacer las necesidades de los habitantes de la ciudad.

Cabe señalar que la formación en diversos campos puede potenciar la fortaleza de la empresa, permitiéndole compensar el desempeño de los empleados que se ausentan o abandonan la empresa, cubriendo temporalmente los puestos con funcionarios pertenecientes a la institución.

Otro de los inconvenientes presentado es la deficiencia en la planificación de las obras a ejecutar por parte del departamento, originando el incumplimiento de las pautas impartidas por el GAD municipal del cantón Babahoyo, a causa que no especifican los pasos a seguir para ejecutar un proyecto, donde no permite identificar problemas o errores que se puedan presentar en el transcurso de la ejecución de los servicios públicos, y que a su vez no logren tomar preventivas sin afectar el progreso.

Esto es esencial dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Babahoyo por su aporte al desarrollo y formación de los responsables del departamento de servicios públicos para adaptarse a cualquier actividad contribuyendo a la mejora de sus conocimientos, actitudes y habilidades permitiendo un mejor rendimiento para tener mayores logros que beneficie a la agencia y trabajadores.

La planificación estratégica es un proceso vinculado a la toma de decisiones institucionales que debe ser continuo, reflexivo, participativo, crítico, autocrítico, instructivo, flexible, integral y orientador; debe promover el cambio que precede y preside la acción; está interrelacionado con otros procesos universitarios (docencia de pre y posgrado, investigación científica y extensión universitaria) e integrado por varios momentos que vinculan el pasado, el presente y el futuro. También se apoya en flujos de información externa e interna, lo que contribuye la toma de decisiones en el presente; busca alcanzar determinados objetivos con la mayor racionalidad de recursos; considera, además, la cultura organizacional, el ambiente político, los valores y el empleo de métodos y técnicas adecuadas. (Lopez & Rivero, 2015, pág. 3)

Acotando a esta problemática el departamento de servicios públicos de la ciudad de Babahoyo tiene como efecto retrasos en la elaboración de las obras a causa de la reestructuración de la planificación para que se lleven a cabalidad los servicios de obras para beneficios de la comunidad. Los retrasos en el cronograma conducen a mayores costos para el departamento, reflejada en la adquisición de nuevos materiales y equipos para la ejecución de la obra, haciendo

que estos gastos se interpreten como una pérdida de beneficios y aumento en el costo presupuestado.

La sobrecarga laboral es otro de los inconvenientes reflejados en el departamento de servicio público del GAD municipal del cantón Babahoyo, existe una carga para los técnicos especializados en la tala y corte de maleza debido a que ejecutan varias funciones tanto en la oficina como en el lugar que brindan el servicio donde el departamento cuenta con 3 personas profesionales en cortes de arboles, en el cual después de desempeñar sus actividades llegar a la oficina a registrar información relevante a la ejecución de su trabajo en el día, teniendo que operar fuera del horario laboral, por otra parte estas personas son encargadas de reunir a la ciudadanía cuando se da la planificación de charlas para impartir medidas de prevención en lugares más vulnerables, con temas referentes a enfermedades y medidas a tomar para que no exista los estancamientos de agua y maleza de sus barrios, de manera que deben realizar los fines de semana la gestión de reclutamiento de personas para poder continuar con la planificación para brindar y salvaguardar una mejor calidad de vida a la ciudadanía.

Las interacciones de los diferentes factores en la generación de la carga laboral se pueden presentar tanto a nivel físico o psicosocial; las características de la carga pueden producir consecuencias fisiológicas y psicológicas, influenciadas por la capacidad física del individuo, el estado de salud, y la motivación, entre otros, así como a nivel psicológico puede estar dado por los rasgos de la personalidad, las experiencias y el contexto social donde se desarrolle el profesional. (Rivera, 2018, pág. 21)

Haciendo referencia a lo antes mencionado el departamento de servicio públicos refleja un desanimo por parte de los funcionarios técnicos debido a la carga laboral que presentan donde mencionaban durante la encuesta que muchas veces tenían informes incompletos a causa del estrés y el factor tiempo, por este motivo toman un o dos días a la semana para completar las actividades que mantiene en estancamiento por la falta de tiempo, lo que provoca que el departamento no se guie con el cronograma de actividades pautado por el director lo que conduce que se lleve más tiempo para culminar con lo establecido.

Durante la temporada de invierno el departamento desempeña mas trabajos debido a los estancamientos de agua de las lluvias por la obstrucción de la basura en las alcantarillas y el crecimiento rápido de la maleza, de modo que deben prepararse para atender varias problemáticas y resolverlas de manera eficiente para salvaguardar la vida de sus habitantes, así como también emplear estrategia previamente para coadyuvar a los personas damnificadas por las inundaciones que varias familias sufren pérdidas de hogares a raíz de este fenómeno natural. Como departamento dirigido a brindar apoyo a las comunidades deben tomar medidas precautelares para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía y que ayude a resolver los diferentes problemas.

Otro factor que afecta la ineficiencia en la gestión administrativa del departamento de servicios públicos de la ciudad de Babahoyo es que constan con equipos informáticos obsoletos, a través de la entrevista los técnicos mencionan que las computadoras son adquiridas hace varios años atrás, la cual operan con virus por la falta de mantenimiento de software haciendo que la

maquina ejecute sus tareas y programas de manera lenta, evidenciado en la atención al cliente al registrar sus peticiones.

Esta problemática también se ve reflejada cuando el asistente busca información que se requiere en el momento, la computadora se paraliza ocasionando que el sistema operativo no responda, de manera que no se pueda realizar las tareas de manera eficiente porque al suceder esto las maquinas tardan hasta 10 minutos o se debe proceder a reiniciar la maquina provocando que cierta información que se ejecuta en el momento se pierda, donde deben realizar nuevamente las actividades siendo un entorno desfavorable para un mejor desempeño.

Un equipo informático desactualizado, repercutirá negativamente en la productividad de la plantilla. Básicamente para llevar a cabo cualquier operación, nuestros empleados tendrán que utilizar el ordenador y por muy competentes que estos sean, la velocidad de nuestro equipo será la que limite todas sus acciones. Debido a esto, procesos que deberían de durarnos unas pocas horas, pueden alargar su duración en el tiempo considerablemente. (Simad, 2019)

Los equipos obsoletos afecta a la productividad de las funciones que se realizan en el departamento provocando frustración y pérdida de tiempo para los colaboradores al desempeñar sus actividades, así mismo se incurren gastos por los arreglos del sistema y maquina antiguas y no se invierte en nueva tecnología que disminuya estos gastos y trabajar de manera adecuada, ante esto varios de los empleados optan por llevar sus equipos portátiles para evitar pérdidas de información, con el riesgo de que se puedan perder o hurtar.

La impuntualidad de los funcionarios es otro factor que incide en la gestión administrativa del departamento de servicios públicos, los técnicos no llegan a la hora pautada cuando se realizan actividades de limpieza de las calles donde se requiere de una movilización debido a la distancia del sector a laborar, los choferes destinados para que coadyuven a sus compañeros en la transportación y facilitación de llevar sus materiales se encuentran en la espera de su llegada para dirigirse al lugar destino, causando molestia para estas personas que están a tiempo debido a que la distancia del lugar en ocasiones terminan sus labores ya en horas no laborables.

En cambio, la impuntualidad es todo lo opuesto, ya que demuestra la escasa o nula organización del tiempo que tiene una persona, la mala planificación de sus diversas actividades, y el daño que se hace a sí misma, puesto que alguien que desperdicia su tiempo, o abarca más de lo que puede hacer, no disfruta de las cosas más importantes de la vida. Desde el punto de vista social, demuestra desorganización, indisciplina y falta de consideración con sus semejantes, a los que también causa perjuicios. (Ventura, 2017)

Estos retrasos ocasionan el aumento de horas debido a que los funcionarios deben cumplir con la planificación diaria, es decir si se los envía a realizar los servicios de limpieza a un sector dentro de lo planificado ya se encuentra estipulado las horas o días que se le debe dedicar a dicha obra misma que debe ser presentada en un informe con evidencias del trabajo realizado, es por eso que en ocasiones se les pauta en un día un barrio pequeño pero por su ineficiencia en la hora de llegada hace que requieran más tiempo para realizarlo.

Otra de los inconvenientes presentados es el inexistente uso de los procesos administrativos de la empresa, mediante la investigación de campo se noto como las actividades realizadas en el departamento no son analizadas por los procesos administrativos los cual ayuda a planificar las tareas que se van a ejecutar, organizar el personal bajo un cronograma de actividades por fechas o días y determinar el número de técnicos a ejecutar dicha obra, además esto le permitirá direccionar la como se va a desempeñar en el campo y a su vez controlar la situación con la capacidad de reestructurar la planificación a causa de los errores o problemáticas que se puedan presentar.

El proceso administrativo es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema corporativo; en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control; para resolverlos, se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer el proceso lo más fluido posible. (Avalos, Puente, Viñan, & Carrasco, 2017, pág. 1)

El liderazgo de los gobiernos autónomo descentralizado es la autoridad otorgada al alcalde del mismo, donde esta persona puede tener una influencia positiva o negativa en la administración, a causa que quien ocupa este puesto no tiene la capacidad para desarrollar herramientas de liderazgo.

Los servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social,

y, en última instancia, favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social. Suelen tener un carácter gratuito, ya que los costes corren a cargo del Estado además tiene presencia especialmente significativa en los países que siguen modelos político-económicos orientados hacia el bienestar social. (Velez, 2016, pág. 6)

Cuando se trata de la eficiencia de los servicios públicos, se refiere al cumplimiento de cada una de las tareas que desempeña el departamento minimizando los recursos, especialmente el tiempo, es decir, cuando el departamento desempeña sus funciones dentro del tiempo establecidos, la eficiencia se asocia al uso de los medios disponibles de manera razonable logrando los objetivo, además sobre la capacidad de alcanzar las metas preestablecidas en el menor tiempo lo que ayuda a la optimización.

Conclusión

Los resultados obtenidos muestran que no existen programas de formación o herramientas para que los empleados desarrollen plenamente su trabajo, y el resultado hace que los empleados se sientan poco motivados y no tomados en serio, parte de la razón de estas consecuencias es la inadecuada asignación óptima de recursos y de comunicación con los superiores. La disminución del presupuesto es uno de los factores que afecta a este indicador, lo cual es de gran importancia debido a que ayuda a la gestión administrativa ser más eficiente.

Es evidente la falta de procesos administrativos en el departamento debido a las inconsistencias presentadas a lo largo de la investigación, donde estos procesos ayudan a planificar y reestructurar las sucesiones que se realizan en la empresa a través de la planificación, organización, dirección y control.

La planificación es uno de los factores con mayor relevancia debido que es de ahí donde se inician los procesos que realiza el departamento de servicios públicos, al ejecutar las obras para salvaguardar la calidad de vida de las personas, sin una debida planificación la organización refleja su problemática en la gestión administrativa y en la manera de cómo existen retrasos en las labores que desempeñan.

Finalmente la inexistente motivación a sus colaboradores afecta de manera paulatina en el desempeño dentro del departamento de servicios públicos del GAD municipal de Babahoyo, es importante destacar que la inadecuada ejecución de los planes o tareas hace que la empresa tenga mala imagen.

Referencia bibliográfica

- Avalos, J., Puente, M., Viñan, J., & Carrasco, V. (2017). *Elementos de ingeniería administrativa*. Riobamba : ESPOCH.
- Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa publica municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo-Emsaba E.P.* Babahoyo: Universidad Tecnica de Babahoyo.
- Gavilanes, A. P. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Jara, A. L., & Cañizares, M. (2018). El control interno en el sector publico ecuatoriano. *Cofin Habana vol.12 no.2* .
- Lopez, J. G., & Rivero, J. A. (2015). La gestión de los riesgos de planificación estratégica en las instituciones de educación superior. *Revista Cubana de Educación Superior vol.34 no.2* .
- Mejia, J. G. (2018). *Direccion de recursos materiales*. Xalapa : Universidad Veracruzana .
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias ISSN: 2477-8818 Vol. 3, núm. 2 , 947-964*.
- Parra, C., & Rodriguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Revista Investigación Desarrollo e Innovación vol. 6 , 131-143*.
- Rivera, D. (2018). *Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018*. Perú: Universidad Cesar Vallejo .
- Samanez, H. M., & Medina, M. P. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Medico vol.17 no.4* .

Simad. (13 de febrero de 2019). *Simad*. Obtenido de <http://www.si-mad.com/la-importancia-de-renovar-los-equipos-informaticos/>

Tschohl, J. (2014). *Servicio al cliente*. Estados Unidos : Service Quality Institute LATIn America.

Velez, M. A. (2016). *Elaboración de un manual de procesos administrativo para el departamento de obras publicas del Gobierno Autonomo Descentralizado del cantón Bolivar*. Calceta: ESPAM MFL.

Ventura, A. C. (2017). La Hora Boliviana". Estudios sobre la impuntualidad: Caso pago de servicios de agua y luz. *Temas Sociales no.40* .

Zuñiga, E. G. (2016). Presupuesto, gasto publico y compra pública responsable en Ecuador. *Revista de Derecho, No. 25* , 28.

ANEXOS



ANEXO N° 1

Universidad Técnica De Babahoyo



Facultad De Administración, Finanzas E Informática

Escuela De Administración

Tema: Gestión administrativa en el departamento de servicios públicos de la Ciudad de Babahoyo.

Objetivo: Determinar el funcionamiento de la gestión administrativa del departamento de servicios públicos de la Ciudad de Babahoyo.

ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.

1. - ¿Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento de tu carrera en esta empresa, y hay un plan claro disponible para hacerlo?

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2. - ¿Tu gerente te comunica las expectativas y te da retroalimentación de manera clara y profesional?

- De acuerdo

- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3.- ¿Tienes todas las herramientas necesarias para hacer tu mejor trabajo?

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4. - Si te encuentras con un problema o una situación inusual, ¿sabes a dónde acudir para encontrar una solución?

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5.- ¿Tu equipo/departamento apoya tu trabajo y te inspira a mejorar?

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

7.- ¿Te sientes valorado como empleado de esta organización?

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

8 - ¿El trabajo en su Unidad de trabajo está bien organizado.?

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

9.- ¿Considera que el gerente del área hace una buena distribución de los recursos?

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo



ANEXO N° 2

Universidad Técnica De Babahoyo

Facultad De Administración, Finanzas E Informática



Escuela De Administración

Tema: Gestión administrativa en el departamento de servicios públicos de la Ciudad de Babahoyo.

Objetivo: Determinar el funcionamiento de la gestión administrativa del departamento de servicios públicos de la Ciudad de Babahoyo.

ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.

1. ¿Considera que el personal bajo su cargo es el adecuado?

2. ¿Existe por parte de la institución capacitaciones para los empleados, en cuanto a la resolución de problemas o situaciones anormales?

3. ¿Considera necesario realizar capacitaciones constantes de diversos indoles para mejorar el rendimiento del personal a su cargo?

4. ¿Considera usted que la comunidad está satisfecha con la gestión por parte del departamento?

5. ¿Considera usted que la distribución de los recursos otorgados al departamento se puede optimizar?

6. ¿Considera que la disminución del presupuesto y el cambio en la distribución de recursos afecta en el desempeño del personal?

Babahoyo, 12 de enero del 2021

Sr.

Ing. Edwin Paredes

SUPERVISOR DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO PUBLICO

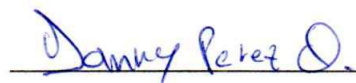
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **PEREZ QUIJANO DANNY XAVIER**, con cédula de identidad 120714837-8, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Noviembre 2020 – abril 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO PUBLICO DEL MUNICIPIO DE BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido.

Muy atentamente



Danny Xavier Pérez Quijano

120714837-8

Autorizado

ING. Edwin Paredes

120362773-0

0981841353

