



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión por resultados y desarrollo institucional en la empresa
municipal de agua potable y alcantarillado de Samborondón

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Mendoza Arreaga, César Omar (<https://orcid.org/0000-0002-6460-4976>)

ASESORA:

Dra. Alarcón Díaz, Daysi Soledad (<https://orcid.org/0000-0003-3724-479X>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Este trabajo se lo ofrezco a Dios por bendecirme y guiarme en cada momento de mi vida, ya que gracias a él he podido conseguir todos los objetivos que me he trazado en mi vida.

A mi mamá, Mercy Cecilia Arreaga Arreaga quien es mi inspiración para poder conseguir los objetivos de vida. Mi madre ha sido mi fuente de energía por su amor y apoyo incondicional.

A mis queridos sobrinos por su cariño: Rossemary, Samantha, Miguel, Cristopher y Ana Paula.

Agradecimiento

Mi agradecimiento eterno a la Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz por ser una maestra de excelencia. Me guio en el proceso de tutoría del trabajo de investigación con dedicación y profesionalismo.

A los profesionales expertos que me evaluaron el instrumento de investigación; la Soc. Magda Rojas Díaz, MSc., Soc. Juan Salazar Caicedo, MSc. y Lcda. Magda Oviedo Fierro, MSc.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	9
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación.....	21
3.2 Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población (Criterios de selección).....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de Normalidad	25
Tabla 2 Correlación que existe entre Gestión por Resultados y Desarrollo Institucional	26
Tabla 3 Correlación que existe entre Administrativo y Gestión por Resultados	27
Tabla 4 Correlación que existe entre Planificación y Desarrollo Institucional	28
Tabla 5 Correlación que existe entre Cultura Organizacional y Gestión por Resultados .	29
Tabla 6 Matriz de Variable 01, Gestión por Resultados	37
Tabla 7 Matriz de Variable 02, Desarrollo Institucional	38

RESUMEN

En la actual investigación se determinó y se analizó la relación que existe entre las variables Gestión por resultados y Desarrollo Institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón. Se diseñó con el paradigma positivista, bajo una metodología cuantitativa, descriptiva y de tipo correlacional.

Se utilizó la técnica de la encuesta con sus respectivos instrumentos, primero con el Cuestionario Gestión por Resultados y segundo el Desarrollo Institucional, ambos instrumentos fueron validados por jueces especialistas en la materia, sometiéndose a la prueba de confiabilidad.

Dichos instrumentos se emplearon en 53 servidores públicos de EPMAPAS. La variable Gestión por Resultados se dimensionó desde Impacto, Liquidez y Confiabilidad con un total de 8 indicadores. La variable Desarrollo Institucional se dimensionó desde Productividad Financiera, Competencia Profesional y Organización Institucional con un total de 8 indicadores. Con las hipótesis se partió desde la relación que existe entre la variable Gestión por Resultados y Desarrollo Institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón, lo que en definitiva se evidenció un nivel de correlación positiva y mediana entre la variable Gestión por Resultados y la variable Desarrollo Institucional; además se recomienda elaborar y actualizar de forma periódica los planes institucionales, puesto que la planificación estratégica permite tener un horizonte claro de lo que se desea lograr y permite darles continuidad o actualización a las políticas públicas impulsadas para el desarrollo institucional.

Palabras clave: Gestión por resultados, Desarrollo Institucional, Gestión Pública, Administración pública.

ABSTRACT

In the current investigation, the relationship between the variables Management by results and Institutional Development of the Municipal Public Company of Potable Water and Sewerage of Samborondón was determined and analyzed. It was designed with the positivist paradigm, under a quantitative, descriptive and correlational methodology.

The survey technique was used with its respective instruments, first with the Results-Based Management Questionnaire and second with Institutional Development, both instruments were validated by specialist judges in the field, undergoing the reliability test. These instruments were used in 53 public servants of EPMAPAS. The Management by Results variable was sized from Impact, Liquidity and Reliability with a total of 8 indicators. The Institutional Development variable was sized from Financial Productivity, Professional Competence and Institutional Organization with a total of 8 indicators. With the hypotheses, we started from the relationship that exists between the variable Management by Results and Institutional Development of the Municipal Public Company of Potable Water and Sewerage of Samborondón, which ultimately showed a positive and median level of correlation between the variable Management by Results and the Institutional Development variable; In addition, it is recommended to periodically prepare and update institutional plans, since strategic planning allows a clear horizon of what is to be achieved and allows continuity or updating of public policies promoted for institutional development.

Keywords: Results-based management, Institutional Development, Public Management, Public Administration.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad es prioritario mejorar constantemente porque el mundo se debe corregir día a día, y es ahí donde las instituciones deben analizar los contextos y plasmarlos en una estrategia que permita el trabajo continuo entre lo público y los actores que intervienen en este; la relación de desarrollo institucional está marcada por cómo se gestione y desenvuelva el manejo de lo público para alcanzar los objetivos institucionales. (Porter, 1980)

El desarrollo de la administración municipal y específicamente en cuestión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón-EPMAPAS, que es quien ejecuta la competencia municipal de acuerdo con lo estipulado en la normativa. Es fundamental que los logros se desarrollen para un mejor aporte a cubrir las necesidades sociales. La gestión pública institucional debe contener todos los componentes para gestionar una respuesta inmediata y así cumplir objetivos y darle rumbo a lo que se desea lograr; planificar teniendo en cuenta todas las condiciones y recursos necesarios será fundamental y con profesionales capacitados y las herramientas necesarias de los datos o estudios previos para potenciar la información que se tiene. (Torres, 2005)

Muchos países han decidido mejorar su gestión pública como base fundamental para el desarrollo de sus instituciones, esto genera un instrumento fundamental para lograr una gestión de calidad y que pueda ser medible en base a los indicadores, la mayoría de estos países son de Europa; parte de Asia, Norte América y Oceanía. El sector público en diversos países ha perdido credibilidad al no cubrir lo requerido la ciudadanía. Las instituciones municipales se han visto obligadas a potenciar desde un enfoque económico, eficiencia y eficaz para dar solución a problemas de la ciudadanía; además toman en cuenta que los indicadores relacionados a la gestión pública demuestran si se cumple con lo requerido. (Prado, 2004)

Para (Zhang, 2019) en su nueva investigación titulada "Good Governance, Good Enough Governance and Governance with Rights First", en donde realiza el análisis del concepto de gestión pública en el mundo globalizado, esto, teniendo en

cuenta a la gobernanza y lo que puede generarse a partir de la realización de buenas políticas públicas dentro de un país; es muy importante que desde la ciudadanía se tome en cuentas las problemáticas y se participe para cooperar y buscar una solución en conjunto que hará que converja participativamente. La investigación dio a conocer como conclusión principal que en los países en desarrollo se debe tener en cuenta a la gestión pública desde un punto de vista diferente, y que debe estar enmarcada en una filosofía humanista que ayude a la buena gobernanza en el territorio, enfatizando otros factores como el económico, social, político, etc. Los países en vías de desarrollo tienen particularidades sobre las cuales se conceptualiza y se debe trabajar, como por ejemplo en estos estados, la buena gobernanza es factor clave ya que es una de las razones por lo cual no se puede concretar acciones, ya que la inestabilidad política no permite la consecución del desarrollo económico y social como puntos clave para que una nación tenga un rumbo deseado en cumplimiento de lo que se requiere.

Para (Onalbaiuly, 2019) en su investigación doctoral "Democratisation of Local Government and Local Governance in Kazakhstan", generó un estudio en base al escenario político de Kazajstán y su éxito alcanzado a nivel internacional, que se efectivizó cuando se ejecutaron cambios radicales en sus instituciones y en ámbito económico que permitió que se visualice lo desarrollado en el impacto social. La inestabilidad política siempre será un factor en contra dentro de un país, pero en este caso a recibido reconocimientos internacionales por haber llevado buenas administraciones desde que se separaron e independizaron de la Unión Soviética. Terminó concluyendo que siempre será elemento importante en toda acción estatal la planificación estratégica puesto que es pilar fundamental para generar políticas públicas que se desarrollen en base a la unidad entre ciudadanía, gobierno y entidades privadas. Cuando existen diálogos sociales con todos los actores de la sociedad se permitirá tener un diagnóstico y trabajar en base a lo recopilado, esto generará gobernanza pública que trabajará de acuerdo con lo recopilado.

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón creada mediante Ordenanza Municipal el 25 de junio del 2010, como Empresa Pública Municipal de agua Potable y Alcantarillado de Samborondón, EPMAPAS, encargándose del progreso y desarrollo del cantón, así mismo es importante señalar que la empresa como tal, realiza las operaciones, sostenimiento y cloración de los

sistemas para producción, distribución y comercialización de agua, la recolección de aguas lluvias, la dirección y descarga de aguas servidas hacia la laguna de oxidación.

De acuerdo con lo establecido en el Art. 55 literal d) y Art. 137 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (Asamblea, AMEvirtual, 2020), COOTAD, básicamente señala que las capacidades que prestarán los funcionarios públicos del agua potable y lo harán en todas las fases y los encargados de ejecutarlos serán los gobiernos autónomos descentralizados municipales de acuerdo a las normativas y las regulaciones ya establecidas por parte de las autoridades pertinentes que son la Secretaría del Agua (SENAGUA, 2020) y la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA, 2020). Por otro lado, todos los servicios que se prestan en todas las parroquias rurales siempre se realizarán coordinaciones con los GAD's de las respectivas jurisdicciones existentes en la ciudad.

En cuanto a las prestaciones públicas entorno a lo comunitario dichos servicios de agua potable serán evaluados para poder justificar que tales prestaciones se realizaron bajo responsabilidad, eficiencia y calidad, como lo mencionó la Ley Orgánica de Recursos Hídricos y Usos y Aprovechamiento del Agua (Asamblea, Secretaría del Agua, 2020).

En la empresa la gestión pública institucional debe estar alineada siempre a las políticas públicas con el único objetivo de poder satisfacer los requerimientos de la comunidad, aplicando todo tipo de acción en temas relacionados a lo técnico, comercial, financiero, administrativo y social como ya se lo había mencionado. Por otro lado, es importante que esta prestación de los servicios de agua potable en conjunto con el saneamiento tiene que contribuir a la eficiencia y la sostenibilidad, ya que son de vital importancia para que estos dos mecanismos generen resultados positivos y así se pueda cubrir las necesidades básicas de la ciudadanía.

El desarrollo institucional deberá realizarse acorde a las estrategias, programas cumpliendo con las planificaciones acorde a presupuestos, financiación, tomando en cuenta si el proyecto se ejecutará a corto, mediano o largo plazo desarrollados por cada GAD's, las respectivas juntas que administran el agua potable (JAAPs), y esto es previa a la aceptación de la Autoridad única del Agua (AUA), buscando optimizar la

calidad de prestación de los servicios básicos hacia los consumidores.

Formulación del problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por resultados y desarrollo institucional de Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón?

En el actual estudio se tuvo en cuenta una justificación desde el punto de vista teórico, metodológico y práctico: con respecto al aspecto teórico es importante porque tiene en cuenta los enfoques científicos de la teoría de la revolución de la gestión de Drucker, teoría de la discrecionalidad de la decisión, teoría de la calidad total de Deming, teoría de la administración de Chiavenato, teoría de la motivación de las resoluciones administrativas, teoría del liderazgo personal e interpersonal de Fishman, teoría del desarrollo a escala humana de Max-Neef, teoría de desarrollo organizacional de Chiavenato, teoría del liderazgo participativo y democrático de Likert y teoría de compromiso organizacional de Mever y Allen.

Así mismo en el aspecto práctico, la presente se justifica, porque los resultados son importantes para la toma de decisiones de los gerentes de la gestión por resultados y del desarrollo institucional en la ciudad de Samborondón, a fin de trabajar de manera responsable. En el presente estudio se tuvo en cuenta un diseño no experimental como tipo de estudio básico, por tal motivo, es necesario conocer, analizar y describir las variables gestión por resultados y desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón, el mismo que servirá como antecedente para una futura investigación.

Por tal motivo la justificación de la investigación que se realiza se expone de la siguiente manera:

El cantón Samborondón pertenece provincia de Guayas, que limita al norte con el cantón Urbina Jado Salitre, al Sur con el cantón San Jacinto de Yaguachi, al este con el cantón Alfredo Baquerizo Moreno, y al oeste con el cantón Daule; adicionalmente, está localizado en la demarcación hidrográfica de Guayas con una superficie territorial que se extiende en un área de 252 km² aproximadamente. De acuerdo con los resultados del censo de población y vivienda (INEC, 2020) y su

proyección al año 2016, el cantón conto con una población de 87 986 habitantes en las áreas urbanas y rurales. Su división geopolítica se encuentra dividida en: Parroquias urbanas; Samborondón (cabecera cantonal) y La Puntilla; Parroquia rural, Tarifa — Boca de Caña.

A inicio de la vida Cantonal de Samborondón, su población se proveía del líquido vital obteniéndose del Rio Babahoyo, labor que la realizaban los hombres de la población utilizando recipientes de aluminios (tarros), los cuales colgaban de unas cadenas con ganchos unidos con un pedazo de manera los cuales se denominaban "Ganchos", actividad que causaba grandes molestias y sobre todo el hecho de procurar el ahorro del líquido vital debido a su dificultad para obtenerlo. No fue sino hasta la década de los 70 q dicha realidad cambio gracias a la labor realizada para el entonces conocido como Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias IEOS, entidad Gubernamental que realizo la primera perforación de Pozos e Instalación de un Tanque Elevado de 70 Metros Cúbicos de Capacidad, sistema que fue administrado por el entonces Municipio de Samborondón, con el propósito de proveer del líquido vital atoda su población.

Con el pasar del tiempo y el natural crecimiento poblacional fue aumentando también la necesidad de mayor captación de Agua que cubra la necesidad de una creciente población, para lo cual el entonces Municipio de Samborondón se vio en la obligación de realizar nuevas perforaciones, instalar nuevos tanques elevados e incrementar el sistema de distribución de agua.

A partir del año 2010, el GAD Municipal de Samborondón tuvo la obligación tal de crear una Empresa Pública Municipal que se dedique única y exclusivamente a la administración y dotación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado en el Antón, por lo que la EPMAPAS, fue creada mediante ordenanza Municipal discutida y aprobada en primera y segunda instancia en Sesiones Ordinarias N. 2010 y 10/2010 realizada los días 18 y 25 de marzo del 2010 en su orden y publicada en el Registro Oficial N. 222, del 25 de junio del 2010 (Registro, 2020).

El objetivo de su creación como Empresa Pública Municipal es cumplir la prestación, control, regulación, desarrollando todos los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y Pluvial para la ciudad de Samborondón como lo determina nuestra Constitución de la República del Ecuador y las leyes.

Teniendo las competencias de dirección de los servicios públicos de agua potable y Saneamiento del cantón Samborondón, bajo el control de varias entidades gubernamentales tales como la Secretaria Nacional del Agua (SENAGUA), Empresa Pública del Agua (EPA), Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA); instituciones públicas que según sus competencias velan por una adecuada administración y uso del Recurso Hídrico en el Territorio Nacional.

Hay que señalar que el cantón Samborondón, limita provisionalmente porque no se encuentra totalmente legalmente establecidos su límite territorial, con una superficie aproximada de 389,05 km². Dentro de lo que señala el Código Orgánico de la Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, en su Art. 20 (Asamblea, AMEvirtual, 2020), mencionó que los cantones como tal son circunscripciones territoriales conformadas por parroquias rurales y cabecera cantonal con sus respectivas parroquias urbanas.

Además del tamaño de la población, los centros poblados urbanos son clasificados según sus características funcionales. Samborondón, es una ciudad calificada estructuralmente como un administrativo y comercial, además es una ciudad de abastecimiento para los ciudadanos que se encuentran en el sector rural, así mismo, por la efectividad de los representantes institucionales a nivel del cantón y de todos los equipamientos de la comunidad. Es menester mencionar que las pilladoras de arroz son también unas de las principales productoras de la industria y de la economía ubicadas en el perímetro de lo urbano.

Por otro lado, la parroquia la Puntilla, actúa como una urbe residencial fuertemente ligada con la localidad de Guayaquil; dentro de esta parroquia se ubican edificaciones de clase Media, media y clase altas, con una industria de desarrollo, contando con infraestructuras de primera calidad, así mismo lentamente se ha ido asentando de a poco varios profesionales, comerciales, lugares de esparcimientos

recreativos, siendo un conexo de actividades relacionadas a la gastronomía.

También parroquial Tarifa, forma parte como un centro residencial, contando como los servicios básicos públicos de primera necesidad densidad bruta es de 147 hab/ha.

La carencia de planificación, articulación institucional y social sostenible de acuerdo con la realidad socioeconómica de los usuarios de la EPMAPAS. Los conflictos entre el personal administrativo influyen en el desarrollo de la institución ya que esto genera que no haya coordinación y articulación en las acciones y decisiones que deben estar enmarcadas en una hoja de ruta institucional.

Las acciones del personal han dado a conocer que las conductas que se realizan son en base a interés personales y no en patrones institucionales que coadyuven al progreso y fortalecimiento de una cultura de formación y mejora continua; para tener una empresa pública referente en la evolución de la administración y prestación del servicio.

El no tener estrategias y protocolos de emergencia para que el desenvolvimiento de la empresa tenga una visión en momentos de riesgos es otra de las formas de diagnosticar que la institucionalidad no se lleva de manera sostenible, este escenario debe trabajarse coordinadamente con la participación ciudadana como fuente primordial para un mejor servicio de acuerdo con la realidad socioeconómica.

Por lo tanto, se planteó como objetivo general:

Determinar el nivel de relación que existe entre la gestión por resultados y el desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

Además, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Determinar la relación que existe entre la dimensión Administrativa y la variable gestión por resultados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.
- Identificar la relación que existe entre dimensión planificación y la variable desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.
- Establecer el grado de relación entre dimensión cultura organizacional y la variable gestión por resultados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

Como hipótesis general, la presente investigación busca dar respuesta a lo siguiente: Existe relación entre la gestión por resultados y desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

H1. Existe relación significativa entre la gestión por resultados y el desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

Ha: No existe relación significativa entre la gestión por resultados y el desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

H1: Existe relación significativa entre la dimensión Administrativa y la variable gestión por resultados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

Ho1: No existe relación significativa entre la dimensión Administrativa y la variable gestión por resultados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

H2: Existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

HO2: No existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

H3: Existe relación significativa entre la dimensión cultura organizacional y la variable gestión por resultados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

Ho3: No existe relación significativa entre la dimensión cultura organizacional y la variable gestión por resultados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

II. MARCO TEÓRICO

Es muy común que se hable y se ubique al servicio público contemporáneo en una situación de inestabilidad en base a los problemas conocidos como la corrupción, inestabilidad política, legitimidad y credibilidad ciudadana. El sistema Estatal a través de sus acciones en la historia ha ido decreciendo en su formalidad que ha impedido que se fortalezca en la credibilidad ciudadana para darle la razón de ser conceptual de un Estado clásico, así mismo se han ido desarrollando instrumentos para gestionar y obtener recursos para innovarlos en servicios directos e indirectos ciudadanos.

A nivel internacional para el autor (Araya, 2011), en su tesis Gestión para Resultados en Chile: Análisis de caso del sistema de monitoreo del desempeño del programa de mejoramiento de la gestión, FLACSO-Chile, Universidad de Concepción; su estudio realizado fue con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, para cumplir con los objetivos del presente estudio se ha seleccionado como unidad de estudio el

sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional del Programa de Mejoramiento de Gestión, y se concluyó de acuerdo al estudio que las competencias profesionales y el sistemas de información generan conocimiento para desarrollar el proceso en la de decisiones de las autoridades públicas y de control social, aspectos importantes en la gobernanza.

Así mismo, se debe conocer que en el aspecto social se genera resistencia o aceptación en base al gasto o la inversión, pero esto va en relación al aspecto tributario que es de donde se generan las tasas de impuestos que benefician o perjudican a los ciudadanos, esto también tiene que ver como se gestionan las decisiones desde las autoridades, permitiendo así darle un sentido de acuerdo al cumplimiento de los indicadores trazados con anterioridad que van en relación a la parte cultural y en busca de una efectiva ejecución del poder Estatal. Cuando su cumple con lo planificado se asegura la eficacia, eficiencia y efectividad de las decisiones de las autoridades. Hay que tener en cuenta que siempre se debe buscar profesionales idóneos y capacitados para que puedan cumplir con su rol.

Para el autor (Tunque, 2017), en su tesis Influencia de la participación articulada intergubernamental en la Gestión por Resultados de salud en la región Huancavelica, Universidad Nacional del Centro del Perú; su estudio fue realizado con enfoque cuantitativo, de tipo básica de nivel explicativo descriptivo, se planteó con un diseño de investigación no experimental. Se analizó una muestra constituida por 368 trabajadores del sector público de la región y la recolección de los datos se realizó con tres cuestionarios: dos de 24 y uno de 30 ítems respectivamente buscando como objetivo el análisis y explicación la influencia de la participación articulada intergubernamental en la gestión por consecuencias de salud en la región Huancavelica, y su principal conclusión fue la determinación de la influencia entre la colaboración articulada intergubernamental y la gestión por resultados.

Por tanto, la implementación y fortalecimiento de las políticas públicas y estrategias de gestión, la actualización de planes de desarrollo fortalecerá el monitoreo, evaluación de resultados, mejorando continuamente los procesos en los niveles estratégico táctico y operacional, implementando los sistemas de información y desarrollo de los servidores públicos que deben generar sostenibilidad de los

indicadores.

Para el autor (Osorio, 2016), en su tesis *La Evaluación institucional en las instituciones educativas de carácter público de Ibagué*, Universidad del Tolima, Colombia; su estudio es de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, se utilizó el criterio de diecisiete rectores de instituciones educativas de carácter público en Ibagué, ellos fueron seleccionados en base a que son las autoridades de las instituciones y además tendrían conocimiento de lo que se desarrollen en ellas. Su objetivo fundamental fue la determinación de los aportes de la evaluación institucional en base a los aportes del rector, quien tendría conocimiento para el mejoramiento de las instituciones públicas educativas en Ibagué.

Esto nos explica cómo se debe tener en cuenta los procesos continuos que deben estar estructurados en base a la observación, que permitirá tener conocimiento de la realidad y de manera continua, esto a su vez ayudará a tener un diagnóstico que integre de manera objetiva y práctica, permitiendo considerar herramientas para mejorar en base a las debilidades encontradas buscando calidad evidenciando la importancia de las gestiones de los servidores públicos.

Para (Waite, 2016) en su estudio *Planning, Power, Politics: Urban Redevelopment in Istanbul*, que es un estudio que se basa en el análisis a los grupos de poder y su influencia en las políticas públicas enmarcadas en la planificación estratégica ejecutada en Estambul, esto fue en un escenario de interacción la política y el poder reconocido por la normativa de aquel lugar, esto nos permite entender la importancia de estos factores como base esencial para el progreso de una buena planificación estratégica. Después de tener estos factores se concluye que es imprescindible congregar en este escenario a todos los actores sociales que a través de su acción participativa permitió a Estambul desarrollar y ejecutar una planificación estratégica enmarcada en el desarrollo de las necesidades locales. También se tomó en cuenta que uno de los problemas de Turquía radica en que todavía cuenta con una burocracia tradicional que genera una barrera para delinear un cambio sistemático, además la poca participación de las instituciones privadas en comprometerse en ayudar a través de proyectos o acciones que incluyan a la ciudadanía para trabajar conjuntamente para beneficiar a todos en base al trabajo articulado. La investigación nos termina aportando

que las acciones que no se unifican en beneficio social terminan beneficiando exclusivamente al sector privado.

Para (Ho, 2017) en su estudio "A Systems Perspective on Standardisation in Technological Innovation: A Conceptual Framework and a Process Model Supporting Strategic Policy Foresight", da a conocer como su conclusión principal del estudio que el desarrollo de políticas públicas de forma estratégica se encuadra en objetivos de una innovación tecnológica, y esto es muy interesante para algunos países ya que ayudará a generar aportes fundamentales para el cumplimiento de sus planificaciones, y son los políticos quienes han vuelto más atractivo esto ya que en sus discursos dan a conocer las fortalezas de desarrollar estas acciones. Pero al alto interés de muchos países en la creación y ejecución de estrategias de larga duración se cometen errores puesto que los avances tecnológicos son constantes y deben estar en armonía para que se nutran de los escenarios que se vayan realizando.

A nivel nacional para la autora (Solórzano, 2015), en su tesis Planificación estratégica de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo-SENPLADES, Universidad de las Fuerzas Armadas, Ecuador; su estudio realizado fue con enfoque cualitativo, de tipo explicativo. Su objetivo buscaba elaborar el modelo de planificación estratégica institucional de SENPLADES 2014-2017, estableciendo vinculación entre el plan y presupuesto, alineado a los objetivos y políticas del nuevo Plan Nacional de Desarrollo, su principal conclusión fue el encontrar fortalezas en SENPLADES que han generado información estadística, geográfica, visión para la ejecución de políticas públicas que promuevan el desarrollo equitativo y equilibrado.

Como resultado se permitió tener la identificación de lo que ha ido generando constantemente la institución que es el análisis económico, social, ambiental y demás, y ha promovido la investigación, ciencia y tecnología en el Ecuador. El cumplimiento de los parámetros en los procesos ha generado el establecimiento de objetivos, claros y precisos con estrategia programática que permite alcanzar la consecución de políticas públicas.

Para el autor (Viera, 2016), en su tesis Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador; su estudio fue realizado con un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, estableció una muestra de la totalidad de la población, se utilizaron instrumentos como la observación y la encuesta para la recolección de datos. Su objetivo fue el de identificar la incidencia de las estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013, y su principal conclusión fue el apreciar que la Unidad de Comunicación Social no cuenta con el personal capacitado para ejercer las funciones de Comunicador Social, siendo esto un problema para que la comunicación tanto interna como externa se lo realice de manera empírica.

Por lo que se entiende que la unidad de Comunicación Social es parte fundamental dentro de una estructura institucional pública, y si no lleva de buena manera se manifestará su afectación al no haber una planificación interna y externa. Es una muestra clara que la comunicación entre las autoridades y subordinados en la institución ayudará a generar acciones adecuadas y óptimas.

La autora (Jiménez, 2015), en su tesis Desarrollo de la planificación estratégica y diseño de un sistema de control y evaluación de gestión institucional de EMASEO EP. para el período 2015 – 2018, Universidad Internacional del Ecuador; su estudio fue con enfoque cualitativo, de tipo explicativo, buscaba como objetivo el proponer el mejoramiento de factores básicos como lo son la cobertura del servicio, aplicación de las mejoras prácticas ambientales y la eficiencia operacional, y terminó concluyendo que después de identificar el modelo aplicado en EMASEO EP se evidenció la falta de interrelación en los niveles estratégicos y de evaluación.

Por consiguiente, se reconoció que el tener una planificación estratégica siempre será fundamental en una institución, ya que ayudará a responder concretamente a los objetivos planteados con anterioridad y permitiendo consigo que se cubran las necesidades ciudadanas para garantizar el buen servicio social de manera eficaz y eficiente.

A nivel local para la autora (Villegas, 2015), en su tesis la Gestión por Resultado (GPR) y su incidencia en la atención al cliente de la firma auditora VIZHÑAY, Asociados C. Ltda. de la ciudad de Guayaquil, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador; su estudio fue realizado en base a un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y exploratorio, se estableció una muestra de 80 personas, que buscaba como objetivo el permitir mejorar los procesos internos y alcanzar resultados satisfactorios en los clientes y dentro de la empresa.

Por lo que se conoció con el estudio que al tener una guía de Gestión de Procesos ayudará a incrementar la mejora en lo relacionado entre el personal administrativo de una institución y quienes reciben el servicio, es así como se fortalecerá la imagen institucional alcanzando los resultados planteados con anterioridad que de paso demostrará el buen manejo de las autoridades.

Es usual que se posesionen a las entidades públicas, sin embargo, hay que reflexionar sobre los problemas que existen dentro de estas instituciones y sobre el trabajo social que generan para los ciudadanos y como tal en estos cuatro últimos años se ha ido perdiendo la fuerza y la confianza relacionado al concepto gobierno- Estado.

El ciudadano como soberano se convierte como un propietario ya que se debe de exigir a los políticos y a la administración resultados. Es por esto que la nueva gestión pública tiene que estar encaminada a poder aumentar la eficiencia y eficacia dentro de la administración pública, debido a que si existe ausencia de esto dos elementos en las instituciones públicas pondrá en riesgo su legalidad, permanencia y duda del sistema político o gobierno de turno, ya que si no aportan de manera eficiente las políticas públicas y los servicios públicos que demanda la sociedad es probable que se reduzca el apoyo a dicho sistema político. (Bazaga, 1998)

En los últimos años las teorías y prácticas ha servido de aportaciones para poder ir transformando todas las medidas acordes a las gestiones en las instituciones públicas. Desde mi punto de vista, la administración tradicional está ligada a conceptos de burocracia y eso se refiere a que cada una de las organizaciones que se encuentran en nivel jerárquico, tienen sus responsabilidades delimitadas y que sus acciones están reguladas, mediante mecanismos verticales. Hay que mencionar que en su momento el modelo burocrático dio respuesta a ciertas necesidades que se derivan de la

modernidad, con elementos de dominio como eficiencia, calculabilidad y un control tecnológico.

Por otro lado, después de muchos fracasos en temas de innovación relacionados a parámetros deberíamos que entre comillas se puede decir que dominan en las instituciones públicas, con el pasar de los años y el cambio general se visualizan la actualidad transformaciones con la más llamada Nueva Gestión Pública.

En la Nueva Gestión Pública se agrupan diversas corrientes y modelos basados en gestiones, uno de ellos son los analíticos; estos son de carácter normativos, así mismo encontramos el modelo genérico y otros modelos concretos. Dentro de las corrientes más relevantes de la Nueva Gestión Pública encontramos la desregulación, la agencialización, la gerencialización, la privatización, la externalización, abarcando todos los servicios públicos tratados por estructuras particulares sin o con lucro, agregando también que se debe de incluir la ética y la participación ciudadana, con llevando a la suma de todos estos elementos a intentar encaminar un nuevo paradigma llamado "postburocrático" (Barzelay, 1998)

Para la autora (Ospina, 1966), investigó el por qué la Empresa Pública de Medellín fue una empresa fuerte, donde realizó una investigación que examinó fuentes y trabajos relacionados al tema en el ámbito regional, mencionó que la EMP fue fundada como una asociación realizando multiservicios, pero la realidad de esta empresa, es que lo constituía entorno a los servicios públicos de cuatro operadores municipales de años anteriores, ya que en aquel entonces el Concejo Municipal era en realidad la junta administradora de EPM. Hay que destacar que esta empresa pública de Agua fue la primera empresa creada a nivel latinoamericano el cual fue un ejemplo para los países hermanos latino.

Así mismo, se evidenció en regiones como Cartagena, Bogotá y Cali en sus empresas públicas, que no había sido un caso raro ya que en el año de 1955 fue un tema relevante porque en ese momento se presentó el nuevo modelo de gestión de EPM, que con el pasar de los años se han tutelado en la historia de la empresa del Agua. Tal modelo se asienta en la disgregación de los gestores y de sus directivos que son: autonomía administrativa, un patrimonio público, un capital constitutivo con base

en las empresas y un mercado productivo. Por otro lado, enfatizó que, a raíz de la constitución, la empresa como tal ya no sería economizada por el municipio de la ciudad de Medellín, poniendo fin a ese período y que la EMP debía recaudar sus propios recursos con los servicios tarifarios, donde sería un componente importante para realizar una ampliación que tendría que ser pagada por los impuestos que se recaudaban a los consumidores. Dichas características que fueron creadas de la EPM y en son de regla general válidas.

En relación con la autonomía, en los años 50 se dividían en tres grupos dándole una continuidad en la historia de EPM. Cabe mencionar que el primer grupo que predominó fue la burocracia de profesionales manifestado por (Down, 1967); el segundo fue el apoliticismo; este ocasionó una separación en relación con el político y empresarial y así mismo a lo largo de la historia se ha cumplido. Y por último encontramos a la dirección administrativa, en donde tenía la potestad de poder controlar las estrategias y las planeaciones empresariales que en aquel entonces ya no estaba en manos del Concejo Municipal, quien en ese momento eran puestos directamente por los gobernantes y así mismo por el presidente de la república.

En un tema central por parte de la autonomía de la EPM es la autarquía, en la que consiste en tener dicha capacidad de poder mantenerse económicamente, únicamente teniendo un capital inicial. Básicamente la autarquía se expresa como un auto de sostenibilidad, por el cual y refiriéndonos en el caso de EPM, esta se encontraba restringida en transferencias y tasas municipales a que la empresa pública municipal tuviera la potestad de manejar dichos cobros en donde se haría cargo del endeudamiento y amortización relacionados a los costos de los programas en las inversiones, de tal manera en su momento se pretendió que dichos valores totales de cada gasto sean derivados de su misma operación.

En la ciudad de Antioquia, se dio dicha situación ya que existió un consenso entre las élites y esto fue a través de los influjos de los empresarios, que creyeron que la EPM debía ser estatal de que tenga multiservicios, así mismo que tengan la capacidad de forjar infraestructuras permitiendo así un desarrollo a nivel de región. En conclusión, la EPM fue la primera empresa en los servicios públicos que planteó un auto

abastecimiento en temas de hidroeléctricas, buscando aprovechar las condiciones que tenían dichos terrenos en la montaña en la región de Antioquia, obteniendo bajos precios en el servicio de agua potable y que posteriormente, le permitió ser uno de los dinamizadores de la configuración del sistema eléctrico nacional (Álvarez, 2004)

Es relevante destacar que la gestión pública a nivel social y democrático en los gobiernos abiertos no se puede cuestionar ya que es el nexo mediante el cual se comunica y se atiende las esferas de los sectores privados y los sectores públicos. El indicador principal son los resultados que la gestión pública como tal brindará en todos los espacios ya sea social, político y económico un amplio y desarrollo en la ciudadanía. Por otro lado, en cuanto a la participación ciudadana y el desarrollo de las economías relacionados a los mercados, comunicación entre las autoridades pertinentes y los soberanos que tienen el derecho de exigir a los servidores públicos y a las instituciones como tal un eficiente desempeño para fortalecer la gobernabilidad y todos los procesos democráticos que llevan a tener una mejor relación entre los ciudadanos y el estado como tal.

La gestión pública tiene como soporte a las relaciones con cada una de las instituciones públicas, con el objetivo de asegurar la democracia política, que exista un bienestar común y una verdadera calidad de vida para los ciudadanos. Esta relevancia, permitió verificar que, sin la intervención del gobierno de turno, no será posible que las personas depositen su confianza en ellos. Por otro lado, cuando el gobierno no realiza este tipo de acciones de un modo directo con la gestión pública y entorno a las políticas públicas lo único que se reflejará son malestares en la sociedad ecuatoriana.

Existen etapas de crisis económicas y esto se deriva a que ciertas instituciones del estado por su bajo desempeño son desprestigiadas por su mal trabajo y hacen que lo alejen de la sociedad, y sin duda alguna la gestión pública tuvo ciertas fallas generando resultados desfavorables para los ciudadanos acorde a las instituciones públicas y el poco interés e incumplimiento lo único que generaron un descontento ante la sociedad. Es decir, esta crisis que se generada por partes de las instituciones públicas son las únicas responsables de aplicar correctamente las políticas públicas y al ser mal utilizadas dichas condiciones fomentarán a una crisis de confianza.

La gestión pública es importante porque permitirá que las instituciones como tal se vean revaloradas, debido que a los resultados obtenidos y lo ejecutados fueron aplicados para poder desarrollar fuerzas productivas relacionado a la vida social. Hay que tomar en cuenta que todos los recursos son fundamentales para poder identificar de manera directa la verdadera calidad de las políticas públicas configurando el modo de vida de la sociedad.

La gestión pública de cada país es el núcleo de los gobiernos para que estos puedan demostrar el desarrollo que se realiza tanto en lo privado como en lo público en la sociedad. Se reafirma que la gestión pública, tiene condiciones institucionales que son tan necesarias para poder determinar un déficit de gobierno. Y cabe mencionar que las instituciones por lado y la institucionalidad son importantes promoviendo la eficacia en las políticas públicas implementadas, tomando en cuenta sus recursos, estrategias, programas y acciones.

Para (Chiavenato, 2006), es muy importante que tengamos en cuenta lo fundamental que es administrar puesto que se debe analizar todo el panorama para determinar si es una buena o mala administración, pero también hay que comprender la conceptualización básica que parte de todas las acciones que generen recursos que se enmarcan en objetivos medibles y cuantificables que se van a ir ejecutando con prueba y error bajo un estricto control que ayudará al cumplimiento de lo previamente planificado. En administración hay que tener en cuenta que siempre habrá errores, pero de ellos hay que aprender ya que las gestiones empresariales siempre van a ejecutarse y desarrollarse de aquella manera, pero siempre habrá un nuevo aprendizaje.

El autor (Freeman, 2010), quien explica sobre la organización empresarial ya sea de forma pública o privada; Stakeholders que son también las partes interesadas que siempre desarrollan una participación estratégica integral. Pero es de su importancia que se unifiquen los criterios de ética y gestión estratégica empresarial ya que esto unificará los intereses internos y externos empresariales que deben basarse de acuerdo a los nuevos paradigmas competitivos de la actualidad. Los Stakeholders ayudan a que la empresa tenga un equilibrio basado en un análisis previo de los requerimientos y acciones a tomar para una sostenibilidad eficaz, y donde la situación

lo amerite se debe dialogar como acción básica para encontrar un acuerdo que permita trabajar en conjunto por lo que se requiere.

Así mismo el autor (Morató, 2011), nos ayuda a entender lo indispensable que debe ser el darle el sitio que debe tener la comunicación política como recurso dentro una organización para poder dar a conocer y entender lo que se desea y debe conocerse facilitando así la mejora en el desempeño laboral. Esto permite que se actúe empresarialmente, pero entiendo lo que siente y requieren los que conforman la empresa a través del diagnóstico previo, que permite que las acciones posteriores sean incluso desarrolladas con las herramientas tecnológicas de la actualidad. También debemos tener en cuenta que en las sociedades actuales los miembros del poder político utilizan esta característica para generar gobernabilidad y gobernanza con los ciudadanos.

La teoría de la acción comunicativa es filosófico-social del alemán Jürgen Habermas publicado en cuya obra Teoría de la Acción Comunicativa, considerada neomarxista, ubicado en el campo de confluencia en las tendencias aclarativas y comprensivas interpretativas en ciencias sociales. De acuerdo con (Habermas, 2020) el autor señala que una génesis de su teoría es la acción instrumental conocida como conducta racional de humanos para elegir los medios para alcanzar objetivos relacionados con el trabajo y las relaciones sociales. Tenemos este conocimiento teórico basado en que Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón, EPMAPAS, está adscrita al GAD Municipal de Samborondón y sus acciones siempre deberán ser coordinadas.

El análisis social que se realiza debe existir la acción comunicativa que permita una agudeza de comunicación entre actores relacionados en interacción social. Habermas plasma la sociedad como un conjunto de sistemas complejos, estructurados y se configuran como procesos entre un sistema-racional-burocrático, y un análisis sociológico que genere primacía al actor, como creador inteligente para poder plasmar objetivos y lograr resultados en el ámbito de la acción o trabajo, por lo que le damos valor e importancia a las acciones de las autoridades dentro de la institución.

Para el autor (Asenjo, 2010), que hablan sobre la teoría crítica a la escuela científica y la neoclásica como teoría ecléctica, también llamada administración por objetivos incorpora elementos de cada escuela administrativa, como el conjunto de acciones, procesos e instrumentos utilizadas por las instituciones públicas para lograr objetivos, alineadas a políticas públicas estructuradas, como organización social, que crearan la producción de bienes y servicios.

Así mismo (Soto, 2015) en relación con la nueva gestión pública mundial el autor menciona que, en el modelo burocrático, Max Weber imaginaba como hegemonía política legal. En cambio, en el post burocrático conocido como gestión por resultados, se basa el énfasis en el favor que la sociedad civil percibe del Estado. Las consecuencias son medidas sobre cambios, como gestión eficaz y eficiente es imperativo la participación de actores en la gestión para crear valor público.

García, García (Bernasconi, 2016); surgida en la mitad del siglo XX en los países de primer nivel como se conoce a aquellos que están desarrollados. El modelo acostumbrado de organización y entrega de los servicios públicos que se fundamenta en ideas como el grado burocrático, la planificación, la centralización y el control directo. También se toma en cuenta la lógica económica en la administración pública, como representación de desarrollar la eficiencia y eficacia. Esto se desarrolla como un tránsito desde la administración pública a la gerencia pública. En el marco de la NGP, la gestión para resultados (GpR) nace como forma de afrontar las dificultades fiscales y financieras en los países desarrollados. Esta modalidad de gestión no busca potenciar el desarrollo sino mantener niveles ya alcanzados.

Proceso de participación conjunta de actores institucionales, mediante la comunicación, la cooperación, la colaboración, apoyo mutuo interinstitucional y la coordinación continua entre organismos públicos. Proceso de interacción entre nivel de gobierno nacional, gobiernos autónomos descentralizados y las empresas públicas; entre instituciones del mismo nivel jerárquico para desarrollar sinergias que ayudaran a gestionar políticas públicas, buscando mejorar los logros de los ciudadanos.

Se da través de la articulación de objetivos comunes a los grandes planes de desarrollo, para alcanzar objetivos y metas institucionales de forma eficaz y eficiente, produciendo asociaciones, perfeccionando adecuadamente recursos, evitando reproducir funciones, se interactúan en colaboración agregando valor a los servicios públicos utilizados por los conciudadanos.

El Estado como actor estratégico, político y técnico, cuenta con un vínculo formal con la ciudadanía, es este caso las empresas públicas deben buscar resultados concretos a alcanzar en localmente, para crear valor público al usuario. Se debe tener un enfoque moderno de gestión de objetivos estratégicos estableciendo anterioridad los resultados esperados a partir de indicadores de medición apropiados, buscando optimizar la eficacia y el impacto de las políticas institucionales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación

El presente estudio será de naturaleza básica. Estará encaminado al entendimiento de las características fundamentales de los fenómenos de los sucesos que se observan o de las relaciones que establecen las variables, según el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. (CONACYT, 2020)

Este diseño de la investigación será de diseño no experimental correlacional. Según (Hernández, Fernández , & Baptista, 2014) un diseño no experimental es aquel que se lleva a cabo sin que deliberadamente se manipulen las variables de estudio, además que solamente se fundamenta en la observación y descripción del fenómeno como tal, dentro del campo donde se realiza.

Correlacional, porque se procederá a conocer el grado de relación que existe entre dos variables en un contexto en particular (Hernández, Fernández , & Baptista, 2014). Considerando la esencia del estudio, el diseño de la investigación es no experimental correlacional, tal como se manifiesta en la siguiente representación.

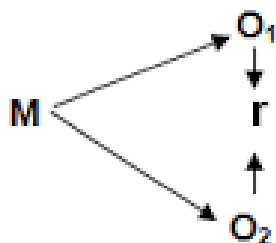
Se establece con la siguiente fórmula:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable 1

Oy: Observación de la variable 2

r: Relación entre las variables



3.2 Variables y operacionalización

Variable 01: Gestión por resultados

Variable 02: Desarrollo institucional

3.3. Población (Criterios de selección)

Para los autores (Hernández, Fernández , & Baptista, 2014), en sus apreciaciones nos indican que son todos aquellos individuos, que tienen características semejantes en base a una problemática sobre la cual se realizará una investigación.

La población estará constituida por 53 trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón-EPMAPAS, cuyas características son las siguientes: Administrativos y obreros; son hombres y mujeres con nivel educativo de primaria, secundaria y superior; cumpliendo su rol de acuerdo con lo establecido.

La presente muestra según (Hernández, Fernández , & Baptista, 2014), es una parte o cantidad pequeña de un total de personas. Estará conformada por 53 trabajadores, entre hombres y mujeres que cumplieron los criterios de selección, cuya determinación del tamaño se considerará en la investigación.

En este muestreo se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple. A partir de la población se seleccionará al azar el número de sujetos, necesario para completar la muestra a estudiar (Otzen & Manterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las herramientas utilizadas para el acopio de información se utilizarán ciertas técnicas de investigación considerándose que estas son el conjunto de procedimientos que se tienen en cuenta para la recopilación de la información generada por la unidad de estudios. Para este trabajo de investigación se emplearon las siguientes técnicas:

- Encuesta, que permite al investigador recoger datos muy valiosos de una determinada realidad respecto del objetivo de estudio, es decir las diferentes opiniones de los integrantes del grupo de estudio.
- Observación: es la inspección y estudio efectuado por el investigador, a través de sus propios sentidos en torno a hechos de interés (Díaz, 2011)

Los instrumentos utilizados; según (Hernández, Fernández , & Baptista, 2014), fueron seleccionados según la necesidad que el investigador previamente debe analizar y elegir, para recoger la información necesaria de la muestra o

población que se vaya a investigar. Las técnicas que se utilizaron en esta investigación fue el cuestionario, que es un conjunto de interrogantes ordenadas de acuerdo con las variables y dimensiones del estudio que pueden ser dicotómicas y de opciones múltiples. Pero también hay preguntas cerradas. Así mismo, la ficha de observación se basa en un listado de características que ayudan a verificar el cumplimiento o no de una acción, función y/o procedimiento.

3.5. Procedimientos

El recojo de información se realizará considerando el marco teórico y el cuadro de operacionalización de variables y en base a los cuales, a partir de los indicadores se elaborará el instrumento que valorará el desempeño de ambas variables, que previamente a su aplicación pasará por la validación de juicio de expertos. Se establecerá coordinaciones con la entidad en la que tendrá lugar el estudio a fin de obtener la autorización correspondiente.

3.6. Método de análisis de datos

La información se organizará en tablas, en cuyo marco se explicarán los resultados empleando la estadística descriptiva a través de los programas Excel y SPSS. Se suministrará el dispositivo de recojo de información acopiándose datos muy importantes, los que serán estructurados de manera estadística para una gran explicación y definición por el investigador. Se utilizaron la media aritmética, la cual permitirá la obtención del puntaje promedio de la muestra de esta investigación. Asimismo, se utilizará la desviación estándar, la misma que permitirá mostrar el nivel en que las referencias numéricas se desarrollarán próximas al valor promedio. Además, el coeficiente de variabilidad servirá para evidenciar la homogeneidad del grupo investigado.

3.7. Aspectos éticos

La perspectiva de la investigación demandará del compromiso de aportaciones específicas a la comunidad y del ofrecimiento de valoración científica y oficial, hechos

que constituirán una demanda moral en la perspectiva de un estudio efectivamente meritorio empleando de modo responsable los datos recogidos, soslayando el provecho de aquellos que ya han sido contrastados. En esta línea una investigación científica equívocamente estructurada con resultados escasamente reales desde la óptica de la ciencia no adquiere la concepción de índole ética. Sin autenticidad, el estudio no produce ningún valor agregado, menos contribuye al incremento del conocimiento, no genera beneficio alguno y por consiguiente tampoco se justifica que se atribuya dudas y por tanto se afecte a los seres humanos. Se asumirá todas las consecuencias que se aparecieran durante el desarrollo de esta investigación, ajustándose a la legitimidad y a los preceptos éticos que protegen el estudio cuando participan personas. Este trabajo será de autoría propia y por tanto se respetará derechos de libros y trabajos. Se utilizará las normas APA. Se obtendrá la autorización de la entidad en la que se realizará la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de Normalidad

Tabla 1 Prueba de Normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		Sig.
	Estadístico	Gl	
Variable Gestión por Resultados	,249	53	,000
Variable Desarrollo Institucional	,228	53	,000

Apreciaciones

- Se obtuvo un valor menor al 0.05 en cuanto al nivel de significancia, por lo tanto, se rechaza el supuesto de normalidad: No hay homogeneidad en las variables.
- Al no haber normalidad aplicamos R0 de Spearman y se usó la prueba de Kolmogorov- Smirnov debido que el grado de elementos es mayor a 50.

4.2. Resultados de Objetivo General

Tabla 2 Correlación que existe entre Gestión por Resultados y Desarrollo Institucional

			Gestión Por Resultados	Desarrollo Institucional
Rho de Spearman	Gestión por Resultados	Coeficiente de correlación	1,000	-,006
		Sig. (bilateral)	.	,965
		N	53	53
	Desarrollo Institucional	Coeficiente de correlación	-,006	1,000
		Sig. (bilateral)	,965	.
		N	53	53

Apreciaciones

- En la tabla 8 se aprecia el cálculo de la correlación entre la variable X (Gestión por Resultados) y la variable Y (Desarrollo Institucional) sobre 53 personas encuestadas.
- El P valor o Significancia. (bilateral) obtenido nos resultó (,965) y lo comprobaremos con el parámetro del programa SPSS (1%=0,01)
- Al conseguir en esa comparación mayor se aprueba la hipótesis general nula en el extremo.
- H₀: No existe relación significativa entre Gestión por Resultados y Desarrollo Institucional. Por tanto, se rechaza la hipótesis general positiva en el extremo.
- H₁: Existe relación significativa entre Gestión por Resultados y Desarrollo Institucional.
- Por lo tanto, se cumple con la H₀. No existe correlación entre Gestión por Resultados y Desarrollo Institucional.

4.3. Resultados de Objetivos Específicos

Tabla 3 Correlación que existe entre Administrativo y Gestión por Resultados

			Administrati vo	Gestión por Resultados
Rho de Spearm n	Administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,023
		Sig. (bilateral)	.	,871
		N	53	53
	Gestión por Resultados	Coefficiente de correlación	,023	1,000
		Sig. (bilateral)	,871	.
		N	53	53

Apreciaciones

- En la tabla 9 se aprecia el cálculo de la correlación entre Administrativo y la variable Gestión por Resultados sobre 53 personas encuestadas.
- El P valor o Sig. (Bilateral) obtenido nos resultó ($,871$) y lo comprobaremos con el parámetro de SPSS ($1\%=0,01$).
- De esa comparación tenemos un valor de $,871$ con la que se rechaza la hipótesis general nula: No existe correlación entre Administrativo y Gestión por Resultados. Por tanto, se acepta la hipótesis general positiva en el extremo H_1 . Existe correlación entre Administrativo y Gestión por Resultados.
- Al ser 0.023 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es positiva baja
- Se cumple con la H_1 . Existe correlación positiva y baja entre Administrativo y Gestión por Resultados.

Tabla 4 Correlación que existe entre Planificación y Desarrollo Institucional

			Planificació n	Desarrollo Institucional
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	-,108
		Sig. (bilateral)	.	,443
		N	53	53
	Desarrollo Institucional	Coefficiente de correlación	-,108	1,000
		Sig. (bilateral)	,443	.
		N	53	53

Apreciaciones

- En la tabla 10 se aprecia el cálculo de la correlación entre Planificación y la variable y Desarrollo Institucional sobre 53 personas encuestadas.
- El P valor o Significancia. (bilateral) obtenido nos resultó (,443) y lo comprobaremos con el parámetro del programa SPSS (1%=0,01)
- En esta comparación mayor se aprueba la hipótesis general nula en el extremo.
- H₀₂: No existe relación significativa entre Planificación y Desarrollo Institucional. Por tanto, se rechaza la hipótesis positiva en el extremo.
- H₂. Existe relación significativa entre Planificación y Desarrollo Institucional.
- Por lo tanto, se cumple con la H_i. No existe correlación entre Planificación y Desarrollo Institucional.

Tabla 5 Correlación que existe entre Cultura Organizacional y Gestión por Resultados

			Cultura Organizacional	Gestión por Resultados
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	-,118
		Sig. (bilateral)	.	,402
		N	53	53
	Gestión por Resultados	Coefficiente de correlación	-,118	1,000
		Sig. (bilateral)	,402	.
		N	53	53

Apreciaciones

- En la tabla 11 se aprecia el cálculo de la correlación entre Cultura Organizacional y Gestión por Resultados sobre 53 personas encuestadas.
- El P valor o Significancia. (bilateral) obtenido nos resultó (,402) y lo comprobaremos con el parámetro del programa SPSS (1%=0,01)
- Al conseguir en esa comparación mayor se aprueba la hipótesis general nula en el extremo.
- H₀₃: No existe relación significativa entre Cultura Organizacional y Gestión por Resultados. Por tanto, se rechaza la hipótesis positiva en el extremo.
- H₃. Existe relación significativa entre Gestión Planificación y Desarrollo Institucional.
- Por lo tanto, se cumple con la H_i. No existe correlación entre Planificación y Desarrollo Institucional.

V. DISCUSIÓN

Una vez que se obtuvieron los resultados con sus respectivas apreciaciones, se procedió con la discusión de los objetivos en el presente estudio:

En el Objetivo General: Determinar el nivel de relación que existe entre la gestión por resultados y el desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón, en la tabla 8 se procedió al cálculo y el valor de coeficiente de correlación obtenido fue $-.006$ dando una correlación negativa, por lo tanto, se cumple la H_0 , lo cual nos indica, se rechaza la hipótesis planteada entre las variables. En los resultados el autor (Bazaga, 1998), mencionó que es muy lógico e importante ya que cuando existe la falta de eficacia y eficiencia en el sector público se pierde la legitimidad y estabilidad que es muy trascendental para la estabilidad política de un gobierno. Cuando existe poca confianza en un gobierno la ciudadanía disminuye su apoyo y más bien crea oposición a todo lo que este realice. Así mismo, el teórico (Barzelay, 1998), que las nuevas perspectivas de la gestión pública moderna se basan en la desregulación, la agencialización, la gerencialización, la privatización, la externalización (que son servicios públicos gestionados por instituciones privadas con y sin ánimo de lucro). Un factor fundamental en el servicio público es la ética, la participación ciudadana, y demás. Aunque hay un nuevo paradigma que se ha denominado "postburocrático"

En el objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la dimensión Administrativa y la variable gestión por resultados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón, en la tabla 9 se encontró un valor de coeficiente de correlación de 0.023 , dicha correlación es positiva y baja, se cumple con la H_1 , existiendo una correlación entre la dimensión administrativa y gestión por resultados, se identificó la investigación de la Empresa Pública de Medellín que ha sido a través de la historia una institución referente en base sus diagnósticos constantes que han permitido su consolidación, esto lo ha realizado con sus continuos estudios e investigaciones en base a todo su accionar. Para (Varela, 2010) al haber encontrado información documental de la misma empresa de investigaciones donde se refiere a los primeros 50 años de la institución

que detalla sus logros y errores en su accionar; así mismo se teorizó por (Varela, 2010) todos los hechos redundantes a través de la historia de la institución de la EPM.

Así mismo, en el Objetivo Específico 2: Identificar la relación que existe entre la dimensión planificación y la variable desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón, en la Tabla 10 alcanzó un valor de coeficiente de correlación de -0.108 , por lo tanto, es negativa la H_{02} , que demuestra que no existe correlación entre la dimensión planificación y desarrollo institucional. Para (Ospina, 1966), que hizo un análisis de la EPM o Empresa Pública Municipal en Medellín que fue creada en 1955 como empresa de multiservicios, que unificaba de tres a cuatro servicios públicos en la ciudad desde el siglo pasado, cuando recién Medellín se desarrollaba como sociedad. En aquel entonces el Concejo Municipal llevaba como nombre junta administradora. Además, (Down, 1967) menciona la independencia de las instituciones será fundamental para consecución de objetivos, así mismo dice que esa autonomía le permitió consolidarse en los primeros 50 años como una institución basada en la mejora continua a través de sus análisis e investigaciones, y la capacitación continua a sus miembros.

En el Objetivo Específico 3: Establecer el grado de relación entre la dimensión cultura organizacional y la variable gestión por resultados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón. En la tabla 11 se observó el coeficiente de -0.118 de correlación, por lo tanto, negativa, cumpliéndose con la H_{03} . Por lo que no existe la correlación entre la cultura organizacional y gestión por resultados. Según (Álvarez, 2004), quienes también han analizado a esta institución como referente de sus servicios públicos, manifiestan que uno de sus pilares fue la unificación del servicio de agua potable y energía que hicieron que se fortalezca la empresa como institución de servicios en la ciudad, que posteriormente ayudó al servicio eléctrico nacional. Se teorizó con el autor (Flisfisch, 1982), que definió a la importancia del sistema estatal de su eje planificador para poder actuar con decisiones oportunas en base a necesidades reales, y esto se lleva a cabo cuando se tiene un diagnóstico basado en lo que requiere la ciudadanía. Así mismo la

governabilidad es factor importante para que el gobierno realice sus acciones con efectividad y eficiencia en los tiempos oportunos.

VI. CONCLUSIONES

- La relación entre Gestión por resultados y Desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón, se descarta la hipótesis positiva general planteada H₁, y se concluye que no existe relación significativa entre la gestión por resultados y el desarrollo institucional de EPMAPAS, por lo que en la actualidad no se cumple con los indicadores planteados, si esto continua pudiera verse reflejado en un mal servicio a la ciudadanía.
- La relación entre la dimensión Administrativa y la variable gestión por resultados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón, se comprueba la hipótesis positiva baja planteada en la H₁, se concluye que, si existe relación, y que los aspectos administrativos son fundamentales para el crecimiento a través de su valoración de los procesos que generan buenos resultados institucionales. Si no continua la productiva en base a la competencia profesional se puede ver afectado el buen desempeño institucional.
- La relación entre la dimensión planificación y la variable desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón, se descarta la hipótesis positiva planteada en la H₁, se concluye que no hay relación y que actualmente la institución no cuenta con planificación adecuada a los requerimientos institucionales, por lo que si esto continua puede incumplir con los estándares planteados por los organismos de control del agua.
- La relación entre la dimensión cultura organizacional y la variable gestión por resultados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de

Samborondón, se descarta la hipótesis positiva planteada en la H₁, se concluye que hay una clara manifestación de no actuar correlativamente entre el desarrollo de las actuaciones de los funcionarios públicos y las normas institucionales, para conseguir propósitos comunes.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es importante elaborar y actualizar de forma periódica los planes institucionales, puesto que la planificación estratégica permite tener un horizonte claro de lo que se desea lograr y permite darles continuidad o actualización a las políticas públicas impulsadas para el desarrollo institucional.
2. Es necesario que los planes institucionales y la gestión por procesos sea vinculante interna y externamente de acuerdo con las necesidades locales, puesto que permite recopilar propuestas y opiniones que proporcionan una perspectiva de mejora institucional y de carácter social.
3. Los análisis que resulten de una gestión municipal no solo deben estar enmarcados al perfil económico y de infraestructura, sino también deben ser enmarcados en el desarrollo de derechos cívicos y sociales, potenciando la gobernanza de derechos primarios y con carácter humanista.
4. No solo es suficiente desarrollar continuamente la preparación de los funcionarios y la buena planificación, sino también es necesario desarrollar la cultura organizacional para liderar y alentar a todos los miembros de la institución; la visión debe enmarcar en generar una visión de mejora continua de la institución.

REFERENCIAS

- Álvarez. (2004). *Estrategias de expansión y modos de gestión en Empresas Públicas de Medellín, EPM*. Medellín: Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia.
- Araya, R. (2011). *GESTIÓN PARA RESULTADOS EN CHILE: ANÁLISIS DE CASO DEL SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN*. Santiago: Flacso-Chile.
- ARCA. (13 de 07 de 2020). *Agencia de Regulación y Control del Agua*. Obtenido de Agencia de Regulación y Control del Agua: <http://www.regulacionagua.gob.ec/nuestros-ejes-de-gestion/>
- Asamblea. (23 de 07 de 2020). *AMEvirtual*. Obtenido de AMEvirtual: <https://amevirtual.gob.ec/codigo-organico-de-organizacion-territorial-cootad/>
- Asamblea. (13 de 07 de 2020). *Secretaría del Agua*. Obtenido de Secretaría del Agua: <https://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/LEYD-E-RECURSOS-HIDRICOS-II-SUPLEMENTO-RO-305-6-08-204.pdf>
- Asenjo. (2010). *Gestión pública (1ª ed.)*. Lima: Víctor Manuel Asenjo Castro.
- Barzelay. (1998). *Una mirada a los nuevos*. Bogotá: ESAP.
- Bazaga, I. (1998). *El consumo y la calidad de los servicios públicos : estudio de caso de la ciudad de Coslada. Madrid : Comunidad de Madrid : Ayuntamiento de Coslada, 1998*. México : Colegio de México .
- Bernasconi. (2016). *Gestión Pública y sistemas de información: definición de procesos y herramienta para la toma de decisiones*. Santiago: CLAD .
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración. (7,ª ed.)*. Nueva York: McGraw-Hill.
- CONACYT. (22 de 06 de 2020). *Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología* . Obtenido de Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología : <https://www.conacyt.gob.mx/>
- Díaz. (2011). *MÉTODOS Y TÉCNICAS CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS APLICABLES A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*. México: TIRANT HUMANIDADES.
- Down. (1967). *La gestión en las Empresas Públicas de Medellín 1954-1970*. Medellín : Universidad Nacional de Colombia .
- Flisfisch, A. (1982). *Autorismo y alternativas populares en América Latina*. San José: Flacso.
- Freeman, E. (2010). *Strategic Management: A Stakeholder Approach. (2,ª ed.)*. Reino Unido: Cambridge University Press.
- Habermas. (11 de 08 de 2020). *UNavarra*. Obtenido de UNavarra: <http://www.unavarra.es/puresoc/pdfs/tesis/alustiz/capitulo4.pdf>
- Hernández, Fernández , & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México : Mc Graw Hill.

- Ho, J.-Y. (2017). *A Systems Perspective on Standardisation in Technological Innovation: A Conceptual Framework and a Process Model Supporting Strategic Policy Foresight*. Seoul-Korea: Yonsei University .
- INEC. (15 de 07 de 2020). *INEC*. Obtenido de INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Jiménez, J. (2015). *Desarrollo de la planificación estratégica y diseño de un sistema de control y evaluación de gestión institucional de EMASEO EP para el período 2015-2018*. Quito: UIDE.
- Morató, J. (2011). La comunicación política en la sociedad del marketing y del internet. Encuadres, relatos y juego de lenguaje. *Revista de Comunicación Política Ortega y Gasset*, 102-128.
- Onalbaiuly. (2019). *Democratisation of Local Government and Local Governance in Kazakhstan*. Kazakhstan: Kazakhstan.
- Osorio, G. (2016). *LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CARÁCTER PÚBLICO DE IBAGUÉ*. Ibagué: Universidad de Tolima.
- Ospina. (1966). *Expansion Strategies and Management Methods in Empresas Públicas de Medellín, EPM*. Medellín: Estudios Políticos.
- Otzen, & Manterola. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Temuco : Universidad de La Frontera.
- Porter, M. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. . New York: Free Press.
- Prado, J. &. (2004). *Los Indicadores de Gestión en el Ámbito Municipal: implantación, evolución y tendencias*. *Observatorio Iberoamericano de Contabilidad de Gestión*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Registro. (16 de 07 de 2020). *Registro Oficial*. Obtenido de Registro Oficial: <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/registro-oficial/item/3755-registro-oficial-no-222>
- SENAGUA. (13 de 07 de 2020). *Secretaría del Agua*. Obtenido de Secretaría del Agua: <https://www.agua.gob.ec/objetivos/>
- Solórzano, K. (2015). *Planificación Estratégica de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES*. Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE.
- Soto. (2015). *Marco conceptual y normativo de la gestión pública en el Perú*. Lima: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Torres, S. (2005). *DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL: Alternativas para el desarrollo*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas- Perú. Lima: Ministerio de Finanzas Públicas.
- Tunque. (2017). *Influencia de la participación articulada intergubernamental en la gestión por Resultados de salud en la región Huancavelica*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Varela, E. (2010). *Estrategias de expansión y modos de gestión en Empresas Públicas de Medellín*. Medellín : Estudios Políticos.

- Viera, J. (2016). *Estrategias de comunicación interna del GADM-C guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Villegas, M. (2015). *La gestión por resultado GPR y su incidencia en la atención al cliente de la firma auditora Vizhñay asociados c.ltda., de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: ULVR.
- Waite, I. (2016). *Planning, Power, Politics: Urban Redevelopment in Istanbul*. Los Angeles-California : University of California.
- Zhang, X. (2019). *Good Governance, Good Enough Governance and Governance with Rights First*. Los Angeles-California: University of California.

ANEXOS

Anexo 01. Operacionalización de variables

Tabla 6 Matriz de Variable 01, Gestión por Resultados

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	CATEGORÍAS	TECNIC/INSTRUMENTO
<i>Gestión por Resultados</i>	Planificación	Impacto	Anual	a) Deficiente gestión b) Regular gestión c) Buena gestión	Encuesta/Cuestionario
		Cumplimiento	Anual		
		Retroalimentación	Anual		
	Gestión financiera	Liquidez	Anual		
		Productividad	Anual		
	Evaluación	Confiabilidad	Anual		
		Medible	Anual		
		Eficacia	Anual		

Fuente:Elaboracion Propia

Tabla 7 Matriz de Variable 02, Desarrollo Institucional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	CATEGORIAS	TECNIC/INSTRUMENTO
<i>Desarrollo</i>	Financiero	Productividad	Anual		Encuesta/Cuestionario
		financiera			
		Inversión adecuada	Anual	a) Deficiente gestión	
<i>Institucional</i>	Administrativo	Egresos adecuados	Anual	b) Regular gestión	
		Competencia profesional	Anual	c) Buena gestión	

Fuente:Elaboracion Propia

	Productividad	Anual
Cultura Organizacional	Organización institucional	Anual
	Capacitación continua	Anual
	Clima organizacional	Anual

Anexo 02. Instrumento



Gestión por Resultados y Desarrollo Institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

Datos del encuestado:

Sexo: Hombre: _____ Mujer: _____

Función: Administrativo _____

Operativo _____

Instrumento: **GESTIÓN POR RESULTADOS**

Estimado funcionario este cuestionario de preguntas tiene como objetivo poder determinar el nivel de relación que existe entre la gestión por resultados y el desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón. Por lo cual se solicita a usted que responda con la sinceridad posible marcando en el recuadro que crea conveniente en la siguiente escala:

Valor	1	2	3
Significado	Deficiente	Regular	Buena

GESTIÓN POR RESULTADOS				
N.-	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN	1	2	3
1	¿Cómo califica usted lo que se planifica en la EPMAPAS?			
2	¿Considera usted que se cumple con lo planificado?			
3	¿Con qué frecuencia se analiza lo planificado?			
N.-	DIMENSIÓN: GESTIÓN FINANCIERA	1	2	3
1	¿Considera que los recursos que tiene la empresa alcanzan?			
2	¿Cree usted que los recursos se utilizan adecuadamente?			

3	¿La empresa invierte en capacitación de los servidores?			
N.-	DIMENSIÓN: EVALUACIÓN	1	2	3
1	¿Considera usted que lo realizado cumple lo planificado?			
2	¿Con qué frecuencia se hace un diagnóstico de los procesos y servicios?			
3	¿Cree usted que los procesos y servicios realizados son adecuados?			

Agradecemos por el tiempo en que realizó esta encuesta, se reservará en anonimato la identidad de su respuesta.

¡Muchas gracias!

Gestión por Resultados y Desarrollo Institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

Datos del encuestado:

Sexo: Hombre: _____ Mujer: _____

Función: Administrativo _____
Operativo _____

Instrumento: *DESARROLLO INSTITUCIONAL*

Estimado funcionario este cuestionario de preguntas tiene como objetivo poder determinar el nivel de relación que existe entre la gestión por resultados y el desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón. Por lo cual se solicita a usted que responda con la sinceridad posible marcando en el recuadro que crea conveniente en la siguiente escala:

Valor	1	2	3
Significado	Deficiente	Regular	Buena

DESARROLLO INSTITUCIONAL					
N.-	DIMENSIÓN: FINANCIERO	1	2	3	
1	¿Cree decisiones financieras concretan cambios productivos en EPMAPAS?				
2	¿Se invierten los recursos adecuadamente?				
3	¿Se gasta adecuadamente los recursos de EPMAPAS?				
N.-	DIMENSIÓN: ADMINISTRATIVO	1	2	3	
1	¿Cree usted que están capacitados los funcionarios de EPMAPAS para cumplir sus funciones?				

2	¿Considera que la organización administrativa es adecuada?			
3	¿Cree que la dirección administrativa es adecuada?			
4	¿Cree que el control de las decisiones administrativas se realiza adecuadamente?			
N.-	DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL	1	2	3
1	¿En qué nivel usted participa en reuniones informativas y de análisis de procesos y procedimientos para la toma de decisiones?			
2	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las actividades de acuerdo con el desarrollo institucional?			
3	¿Considera adecuado los cambios en el entorno institucional?			

Agradecemos por el tiempo en que realizó esta encuesta, se reservará en anonimato la identidad de su respuesta.

¡Muchas gracias!

Anexo 03. Declaración de autenticidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **César Omar Mendoza Arreaga**, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Piura, declaro que el trabajo académico titulado *Gestión por Resultados y Desarrollo Institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón*, es de mi autoría.

Al respecto preciso que he mencionado todas las fuentes empleadas en el presente estudio, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes, de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración del trabajo académico. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor me someto a las sanciones que determina el procedimiento disciplinario

Guayaquil, 11 de septiembre del 2020



César Omar Mendoza Arreaga
C.C. 0530671664

Anexo 05. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento formulario de Gestión por resultados y Desarrollo Institucional, que el investigador César Omar Mendoza Arreaga usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública, con su tema Gestión por resultados y desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

El instrumento mide, respectivamente, la variable Gestión por resultados y Desarrollo Institucional. Los ítems de los instrumentos muestran en general: 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

03 de junio del 2020

Soc. Juan Salazar Caicedo, MSc.
Profesor Universitario
Universidad de Guayaquil



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

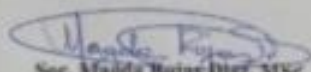
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento formulario de Gestión por resultados y Desarrollo Institucional, que el investigador César Omar Mendoza Arreaga usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública, con su tema Gestión por resultados y desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborombón.

El instrumento mide, respectivamente, la variable Gestión por resultados y Desarrollo Institucional. Los ítems de los instrumentos muestran en general: 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

03 de junio del 2020


Soc. Magda Rojas Díaz, MSZ.
Directora de la Carrera de Sociología
Universidad de Guayaquil



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento formulario de Gestión por resultados y Desarrollo Institucional, que el investigador César Omar Mendoza Arreaga usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública, con su tema Gestión por resultados y desarrollo institucional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

El instrumento mide, respectivamente, la variable Gestión por resultados y Desarrollo Institucional. Los ítems de los instrumentos muestran en general: 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

03 de junio del 2020

Lcda. Magda Oviedo Fierro, MSc.

Anexo 07. Fotos



Anexo 04. Declaración de autenticidad



Declaratoria de Autenticidad del Asesor


Yo, Daysi Soledad Alarcón Díaz docente de la Escuela de posgrado y Programa académico Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Piura, asesora del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

"Gestión por resultados y desarrollo institucional en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Samborondón" del autor MENDOZA ARREAGA, CESAR OMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 15 de Septiembre del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor: ALARCÓN DÍAZ DAYSI SOLEDAD	
DNI 41073751	Firma 
ORCID 0000-0003-9724-479X	

