

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “**Profesionalismo del servidor público en la prestación de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar**”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciado en Administración Pública

AUTOR: Catucuago Fernández Melany Susana
Chingal Huaca Israel Alberto

TUTOR: MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

Tulcán, 2024.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiantes Catucuago Fernández Melany Susana y Chingal Huaca Israel Alberto con el número de cédula 1727958108 y 0402084594 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: “Profesionalismo del servidor público en la prestación de servicios en el Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Montúfar”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva



Escaneado electrónicamente por:
DIEGO GUILLERMO
ALMEIDA BURBANO

MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

TUTOR

Tulcán, octubre de 2024

AUTORÍA DE TRABAJO

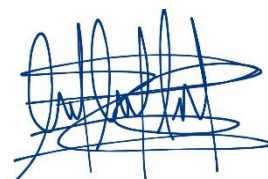
El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciado en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotros, Catucuago Fernández Melany Susana y Chingal Huaca Israel Alberto con cédula de identidad número 1727958108 y 0402084594 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Catucuago Fernández Melany Susana

AUTORA



Chingal Huaca Israel Alberto

AUTOR

Tulcán, octubre de 2024

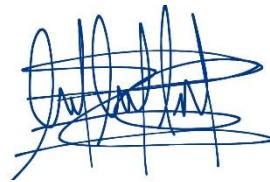
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotros Catucuago Fernández Melany Susana y Chingal Huaca Israel Alberto declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Profesionalismo del servidor público en la prestación de servicios en el Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Montúfar" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Catucuago Fernández Melany Susana

AUTORA



Chingal Huaca Israel Alberto

AUTOR

Tulcán, octubre de 2024

AGRADECIMIENTO

A lo largo de este arduo pero enriquecedor camino académico, queremos expresar nuestros más sinceros agradecimientos a todas las personas que han sido parte de esta etapa crucial de nuestra mi vida.

Agradecemos a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por brindarnos la oportunidad de formarnos en un ambiente de excelencia académica. A todos los docentes que, con su dedicación y compromiso, nos guiaron en este proceso y nos motivaron a continuar superando cada desafío, les extendemos nuestros más profundos reconocimientos.

A nuestros amigos, gracias por su compañerismo y apoyo constante. Han sido una parte esencial de nuestra vida universitaria, compartiendo con nosotros tanto los momentos de esfuerzo como los de alegría. Su amistad ha sido un pilar en este recorrido, y el haberlo compartido con ustedes lo hace aún más especial.

Finalmente, agradecemos a todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron a la realización de esta tesis. Cada gesto ha sido importante para llegar hasta aquí.

Melany Catucuago - Israel Chingal

DEDICATORIA

A mis padres, Myriam y Lino agradecerles a ustedes ya que han sido el pilar fundamental de mi vida, y sin su apoyo incondicional y sacrificio, este logro no habría sido posible. A mis fieles compañeros, Martina y Shono quienes, sin decir una palabra, han estado a mi lado a lo largo de este proceso. Su compañía silenciosa pero reconfortante, su lealtad incondicional y su amor sincero me han brindado paz y alegría en los momentos más difíciles y que con su presencia constante han hecho de este camino una experiencia más llevadera y feliz.

Esta dedicatoria es para ustedes, que siempre han creído en mí y me han impulsado a alcanzar mis metas.

Catucuago Fernández Melany Susana

Este trabajo está dedicado con todo mi amor y gratitud a las personas que han sido mi mayor fortaleza y apoyo incondicional a lo largo de mi vida. Mi madre Jenny, dedico esta tesis como una forma de agradecerte por todo lo que has hecho por mí. Tu amor incondicional, tu paciencia y tu entrega absoluta han sido los pilares que me han sostenido en los momentos más difíciles. Asimismo, a mi padre Alberto, por el apoyo económico que fue un punto clave para llegar aquí.

A mis hermanas gracias por ser mis compañeras de vida, que siempre han estado a mi lado, brindándome su apoyo, consejos y sabidurías. Sus palabras de aliento y su fe en mis capacidades han sido fundamentales para mantenerme enfocado y motivado.

A mi madre, a mis hermanas y hermano, este logro es el resultado de su amor, su apoyo y su confianza en mí. Les dedico con todo mi corazón este trabajo, como una pequeña muestra de la gratitud inmensa que siento por cada uno de ustedes.

Chingal Huaca Israel Alberto

ÍNDICE

RESUMEN.....	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	12
I. EL PROBLEMA.....	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos Específicos	18
1.4.3. Preguntas de Investigación	18
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.2 Antecedente 1.....	20
2.1.3 Antecedente 2.....	21
2.1.4 Antecedente 3.....	22
2.1.5 Antecedente 4.....	24
2.2. MARCO TEÓRICO	25
2.2.1 Teoría de las Relaciones Humanas	25
2.2.2 Neo Institucionalismo.....	28
2.2.3 La Nueva Gestión Pública	30
2.2.4 Teoría del Servicio Público	33
2.2.5 Profesionalismo	35
2.2.6 Servidor Público	36
2.2.7 Clasificación de Servidor Público.....	36
2.2.8 Desarrollo profesional continuo.....	37
2.2.9 Servicio de Atención al Público	38
2.2.10 Ética y Transparencia	38
2.3 MARCO LEGAL.....	39
III. METODOLOGÍA	43
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	43
3.1.1. Enfoque	43

3.1.1.3 Enfoque Cualitativo	45
3.1.2. Tipo de Investigación	45
3.1.2.1 Investigación descriptiva.	45
3.1.2.2 Investigación documental.....	46
3.1.2.3 Investigación explicativa:	47
3.2. IDEA A DEFENDER	47
3.2.1 HIPÓTESIS.....	47
3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	48
3.3.1 Definición de las variables	48
3.3.2 Operacionalización de las variables	50
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	52
3.4.1. Métodos.....	52
3.4.2 Método Inductivo:	52
3.4.3 Método Deductivo:.....	53
3.4.2 Técnicas de investigación	53
3.4.2.1 Encuesta	53
3.4.2.2 Entrevista	54
3.4.3 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	55
3.4.3.1 Población	55
3.4.3.2 Muestra	56
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
4.1. RESULTADOS.....	59
4.1.1 Resultados de las encuestas aplicadas.....	59
4.1.2 Resultados de la entrevista	80
4.2. DISCUSIÓN	87
4.3 PROPUESTA DE INICIATIVA DE MEJORA	91
4.3.1 Diagnóstico actual y problemas identificados	91
4.3.2 Propuesta de iniciativa de mejora.....	93
4.3.2.1. Establecimiento de Canales de Comunicación Abiertos y Accesibles ...	94
4.3.2.2. Desarrollo de un Sistema Integral de Gestión del Talento Humano.....	99
4.3.2.3. Implementación de Monitoreo Continuo y Mantenimiento Preventivo.	102
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
5.1 CONCLUSIONES.....	107
5.2 RECOMENDACIONES	108

VI. REFERENCIAS BLIOGRÁFICAS.....	110
VII. ANEXOS.....	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador, 2008.....	39
Tabla 2. Ley Orgánica del Servidor Público	40
Tabla 3. Código Orgánico Administrativo.....	41
Tabla 4. Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado	42
Tabla 5. Operacionalización de variables	50
Tabla 6. Población de empadronados del Cantón Montúfar	55
Tabla 7. Tabla de entrevistados	58
Tabla 8. Tabulación pregunta 1	59
Tabla 9. Tabulación pregunta 2	61
Tabla 10. Tabulación pregunta 3	62
Tabla 11. Tabulación pregunta 4.....	64
Tabla 12. Tabulación pregunta 5	65
Tabla 13. Tabulación pregunta 6	66
Tabla 14. Tabulación pregunta 7	67
Tabla 15. Tabulación pregunta 8	69
Tabla 16. Tabulación pregunta 9	70
Tabla 17. Tabulación pregunta 10	72
Tabla 18. Tabulación pregunta 11	73
Tabla 19. Tabulación pregunta 12	74
Tabla 20. Tabulación pregunta 13	76
Tabla 21. Tabulación pregunta 14	77
Tabla 22. Tabulación pregunta 15	78
Tabla 23. Entrevista 1 y 2	80
Tabla 24. Cronograma de implementación de capacitaciones y actualización de perfiles en el GAD del Cantón Montúfar.....	102
Tabla 25. Calendario de Mantenimiento Preventivo - GAD del Cantón Montúfar...	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta 1	60
Figura 2. Pregunta 2	61

Figura 3. Pregunta 3	63
figura 4. Pregunta 4	64
Figura 5. Pregunta 5	65
Figura 6. Pregunta 6	67
Figura 7. Pregunta 7	68
Figura 8. Pregunta 8	69
Figura 9. Pregunta 9	71
Figura 10. Pregunta 10	72
Figura 11. Pregunta 11	73
Figura 12. Pregunta 12	75
Figura 13. Pregunta 13	76
Figura 14. Pregunta 14	77
Figura 15. Pregunta 15	79

RESUMEN

La presente investigación se centra en el análisis del profesionalismo de los servidores públicos en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado en el Gad del cantón Montúfar durante el período 2020-2021. Con un enfoque mixto que integra métodos cualitativos y cuantitativos, se evaluó cómo la formación, la competencia y la ética profesional de los servidores públicos impactan en la satisfacción y percepción de los ciudadanos respecto al servicio recibido. Para ello, se realizaron encuestas y entrevistas tanto a los funcionarios del Gad como a los usuarios de este servicio, permitiendo identificar áreas clave de mejora. Los resultados indican que, aunque existen esfuerzos significativos en la capacitación y actualización tecnológica, persisten desafíos en la capacidad de respuesta y en la implementación de buenas prácticas en la gestión del agua potable y alcantarillado. En consecuencia, la investigación propone un conjunto de iniciativas orientadas a fortalecer el profesionalismo de los servidores públicos. Estas iniciativas son fundamentales para optimizar la calidad y eficacia de los servicios de agua potable y saneamiento que ofrece el Gad del cantón Montúfar. Puesto que, el objetivo es mejorar la satisfacción ciudadana y asegurar una gestión eficiente y sostenible del servicio prestado, garantizando así un servicio de calidad que responda a las necesidades del usuario.

Palabras Claves: Profesionalismo, prestación del servicio, calidad del servicio, percepción de los usuarios

ABSTRACT

This research focuses on the professionalism of public servants involved in the provision of drinking water and sewage services within the GAD of Montúfar canton during the 2020-2021 period. Adopting a mixed-methods approach that combines qualitative and quantitative analysis, the study examines how the training, competence, and professional ethics of public servants influence citizens' satisfaction and perceptions of the services received. To facilitate this, comprehensive surveys and in-depth interviews were conducted with both GAD officials and service users, enabling the identification of critical areas for improvement. The findings reveal that, despite considerable efforts in training and technological advancements, significant challenges remain in terms of responsiveness and the implementation of best practices in the management of drinking water and sewage services. As a result, the research proposes a series of initiatives aimed at enhancing the professionalism of public servants. These initiatives are vital for optimizing the quality and effectiveness of the drinking water and sanitation services offered by the GAD of Montúfar canton. The overarching goal is to improve citizen satisfaction and ensure the efficient and sustainable management of services, thereby guaranteeing a high-quality service that effectively meets the needs of users.

Keywords: Professionalism, service delivery, service quality, user perception

INTRODUCCIÓN

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo analizar el profesionalismo de los servidores públicos y su impacto en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el Gad del Cantón Montúfar durante el periodo 2020-2021. Dado que el acceso al agua potable es un derecho fundamental para los ciudadanos, es imperativo que este servicio sea proporcionado con la mayor calidad posible. El análisis del profesionalismo no solo se enfoca en las competencias técnicas de los empleados, sino también en su ética de trabajo, responsabilidad y compromiso hacia la ciudadanía, factores que son cruciales para asegurar la eficiencia y efectividad de los servicios públicos. Por esta razón, el estudio es de suma relevancia, puesto que busca identificar las áreas de mejora en la capacidad de respuesta y la satisfacción de la ciudadanía en relación con este servicio. La investigación se basa en la recopilación de información utilizando encuestas y entrevistas las cuales permitan un análisis exhaustivo.

El presente trabajo está estructurado en varios capítulos, de los cuales cada uno de estos aborda un aspecto fundamental del estudio. El capítulo I describe el problema de investigación, rastreando su origen desde una perspectiva internacional, nacional y local. En donde se identifica que es necesario fortalecer el profesionalismo en el servicio público como una condición indispensable para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y fortalecer la confianza en las instituciones. La relevancia de este objetivo radica en su potencial para transformar la prestación de servicios básicos, directamente relacionados con el bienestar de la población y la percepción pública de la integridad y eficiencia gubernamental. A medida que pasa el tiempo, el acceso a servicios de agua potable y alcantarillado enfrenta restricciones y desafíos que limitan la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Se plantean, además, los objetivos y preguntas de investigación que guiarán el desarrollo del estudio.

El capítulo II presenta la fundamentación teórica, que incluye antecedentes de investigación relacionados con las variables independiente y dependiente, reforzando el marco conceptual del estudio. Se define el marco teórico con conceptos esenciales sobre el profesionalismo del servidor público y la calidad en la prestación de servicios públicos, proporcionando una base sólida para su análisis. Por otro lado, se contextualiza la investigación dentro del marco jurídico ecuatoriano, analizando las leyes y normas relevantes para el tema.

En el capítulo III se expone la metodología de la investigación, que utiliza un enfoque mixto para identificar la población y la muestra, así como los tipos de investigación, técnicas, métodos e instrumentos empleados. Mediante encuestas a los usuarios y entrevistas a los funcionarios públicos del Gad del Cantón Montúfar, se obtuvo información mucho más precisa sobre la situación actual del profesionalismo de los servidores públicos y la percepción ciudadana respecto al servicio de agua potable y alcantarillado.

El capítulo IV da a conocer los resultados y la discusión, los resultados obtenidos reflejan tanto la gestión de los servidores públicos como la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado. La discusión se centra en la triangulación de los hallazgos del marco teórico, el marco legal, y los resultados de encuestas y entrevistas, permitiendo una respuesta detallada a los objetivos planteados. Se identifican áreas donde es necesario mejorar la prestación del servicio, debido a la insatisfacción de los usuarios en aspectos como la capacidad de respuesta ante problemas surgidos.

Por último, el capítulo V establece las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados de la presente investigación. Las conclusiones confirman el cumplimiento de los objetivos propuestos, mientras que las recomendaciones ofrecen soluciones potenciales para mejorar el profesionalismo de los servidores públicos y la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en el Gad del Cantón Montúfar.

I. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda persona contribuyente activa necesita realizar diversos trámites dentro de una institución Municipal con la finalidad de cubrir ciertas necesidades como seres humanos, ya sea una prestación de servicio básico o también cumplir con requerimientos que beneficien a una colectividad así como también, el solicitar permisos de construcción, permisos para abrir un negocio, permisos para elaboración de eventos artísticos y culturales e incluso cancelar los impuestos que nos competen como ciudadanos, es decir, pagos de impuestos prediales, patentes, alcabalas entre otros (Mejía, 2019).

Por ello se siente el poco interés por parte del servidor en la prestación del servicio que necesitan, y se piensa en las posibles causas que pueden conllevar a que este tipo de eventos se presente como una limitación a los procesos requeridos, sin embargo en esta investigación se enfoca en la calidad del profesionalismo, donde quizá el servidor no se siente satisfecho con el cargo que está desempeñando, o por otro lado desconoce de algún proceso debido a que el ámbito en el que se preparó es completamente distinto al que lo está ejecutando en la prestación de servicios.

El usuario tiene la necesidad de ser atendido con agilidad y rapidez en donde el servicio se preste sin inconveniente alguno dentro de los procesos a requerir. Una de las problemáticas dentro de la prestación de servicios viene a ser la carencia de conocimiento bidireccional, es decir, tanto del servidor público como del usuario, en donde por defecto el servidor tiende a ser incapaz de realizar nuevos procesos o actualizaciones tecnológicas alejándose de la globalización el cual permite el uso de nuevos sistemas y plataformas que pueden facilitar su trabajo y lograr la satisfacción del usuario.

Adentramos más en el tema, esto cuesta mucho, en sentido negativo, se puede reflejar en altos costos económicos, una persona apasionada por lo que hace desarrolla al 100% sus funciones, incluso en algunos casos sin tener la percepción de requerir un pago por ello, es por eso que se lleva a cabo este análisis con el fin de demostrar como una persona profesional ubicada en el ámbito laboral acorde a su preparación va a brindar la atención con mayor eficiencia, eficacia y calidad por lo tanto su trabajo se volverá más liviano y llevadero, en cuanto el usuario que está siendo atendido/o se sentirá a gusto y con ello se logra la satisfacción.

Recalcando que para el ingreso a estas entidades públicas cada institución requiere de un perfil o requisitos de ingresos dependiendo su cargo o área de trabajo, dentro de estas, está cumplir el requerimiento de preparación académica y demás competencias que exige el cargo, las prohibiciones previstas en la Constitución de la Republica y Ordenamiento Jurídico vigente en base a la ley (Ministerio de Telecomunicaciones, 2021), cumpliendo sus obligaciones siendo solidario, gentil, amable y educado hacia las personas que requieran sus servicios de conformidad con los principios propuestos por la ley con el usuario en función del bien colectivo con el fin de evitar conflictos de interés personal al dar paso a procesos articulados por preferencias individuales dentro del servicio público, es por ello que por encima de todo debe prevalecer la igualdad de oportunidades y el buen trato.

Como por ejemplo centrándonos en la revisión de la funcionalidad del profesionalismo de forma internacional, en México existe una problemática similar donde la profesionalización hace que los políticos y funcionarios públicos no cumplen con las características necesarias para que se puedan cumplir las actividades en los tiempos previstos en cada inicio de periodo anual debido a la falta de agilidad en el desarrollo de los procesos según lo menciona Ramos(2017), en el caso de Ecuador se permite la generación de este problema por el clientelismo, donde las vacantes son ocupadas o distribuidas, dejando completamente de lado la meritocracia, los puestos de trabajo son comprados desde incluso antes de iniciar el periodo de campaña de los políticos, las personas que financian estas campañas dan dinero a cambio de conseguir ya sea uno o varios puestos de trabajo lo cual afecta a los profesionales que ya cumplen con el perfil requerido para su cargo.

Se tiene conocimiento que un gran número de personas se presentan a dejar sus carpetas o postulan para dichas ofertas laborales esperando que la selección y contratación del personal sea llevado con transparencia, sin embargo, solo son usados para encubrir lo que se lleva a cabo fingiendo procesos legales de contratación, desde ahí, al no existir un correcto uso de filtros se permite la falta de profesionalismo dentro de cada una de las dependencias, eso es lo que se va analizar dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montufar.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cómo incide el nivel de formación y capacitación de los servidores públicos del Gad del cantón Montufar de la Unidad Municipal de Agua Potable y Alcantarillado en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de agua potable y alcantarillado?
- ¿Cómo incide la actitud de los servidores públicos en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de agua potable y alcantarillado?

1.3 JUSTIFICACIÓN

El acceso a agua potable y alcantarillado de calidad es un derecho humano fundamental y un servicio público esencial para la vida y la salud de la población. En el Gad del cantón Montufar, sin embargo, existe una insatisfacción generalizada con el servicio, lo que resalta la necesidad de comprender los factores que influyen en la calidad de este ya que afecta directamente a la calidad de vida de los ciudadanos.

En efecto, el Gad del Cantón Montufar determinó un análisis del marco legal vigente de su Plan Estratégico para un periodo de cuatro años el cual en esta investigación estará enfocada en el periodo 2020 – 2021; en este se realizó indicadores de metas para la mejora del desarrollo de la institución centrándose también en las debilidades hacia la falta de interés o exigencias legales para la capacitación continua del personal y la deficiente atención al cliente.

En relación con ello, se prevé que la siguiente investigación sea realizada con un profundo análisis entre la relación del profesionalismo del servidor público y la

satisfacción de los ciudadanos con el servicio de agua potable y alcantarillado. Basándose en la premisa de que un servidor público profesional, capacitado, ético y comprometido con su trabajo, contribuye significativamente a la prestación de un servicio de calidad.

En definitiva, se busca contribuir o tener un aporte acertado para el mejoramiento de capacitaciones o evaluaciones de conocimiento de los servidores públicos para así brindar un buen servicio dentro del área de agua potable y alcantarillado en el Gad del Cantón Montúfar, garantizando el acceso a este derecho humano fundamental para la población y fomentando la satisfacción de los ciudadanos con el servicio.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Analizar la incidencia del profesionalismo del servidor público en la satisfacción de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado del Gad del Cantón Montufar 2020-2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el nivel de profesionalismo de los servidores públicos en el Gad del Cantón Montufar, teniendo en cuenta factores como la formación, competencia y ética profesional.
- Identificar el impacto del profesionalismo del servidor público en la satisfacción y percepción de los ciudadanos respecto al servicio recibido del agua potable y alcantarillado por el Gad del Cantón Montúfar.
- Proponer iniciativas de mejora de los servidores públicos fortaleciendo el profesionalismo en el servicio de agua potable y alcantarillado del Gad del Cantón Montufar.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Existe una relación significativa entre las actitudes de los servidores públicos y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de agua potable y alcantarillado?
- ¿Cómo se puede determinar el impacto del profesionalismo del servidor público en la satisfacción y percepción de los ciudadanos respecto a los servicios prestados por el Gad del Cantón Montúfar?
- ¿Cómo se puede mejorar el profesionalismo de los servidores públicos para aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de agua potable y alcantarillado del Gad del Cantón Montúfar?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En este capítulo se detallarán los antecedentes investigativos acordes a las variables de estudio para dar paso a las principales teorías y normativas en correspondencia al tema abordado.

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro del marco de la investigación, se ha realizado una revisión exhaustiva de estudios previos relacionados con la temática en cuestión, Estos trabajos, tanto nacionales como internacionales, servirán como base sólida para el desarrollo del presente estudios.

2.1.2 Antecedente 1

Autor/es: María Paula Romo R. y Andrés Martínez Moscoso.

Tema: "Una mirada multilateral en relación a la prestación de los servicios públicos"

El presente artículo aborda la importancia de la calidad en la prestación de servicios públicos en el siglo XXI, centrándose en el contexto ecuatoriano, puesto que discute la satisfacción del ciudadano como un factor clave, la Administración Pública, la meritocracia, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, y la gestión pública por resultados.

Del mismo modo destaca la evolución de la prestación de servicios públicos, la necesidad de una mayor vinculación entre la Administración Pública y los ciudadanos, y la importancia de medir la satisfacción del usuario. Mencionando

técnicas para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios públicos, como la aplicación de encuestas y la creación de ventanillas únicas de atención.

Además, hace referencia a la profesionalización de la Administración Pública, la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas como elementos clave para garantizar la satisfacción del ciudadano y la eficacia de los servicios públicos. Se resalta la importancia de escuchar a los clientes y adaptar buenas prácticas en la Administración Pública.

Como resultado, en la investigación se recalca que se debe realizar un ejercicio de transparencia de la Gestión Pública, donde todo tipo de medios tiene relevancia, ya que es la única forma de tener una población informada, para contribuir en su interacción.

En conclusión, el artículo ofrece una visión integral y multidisciplinaria sobre la prestación de servicios públicos, destacando la importancia de la calidad, la satisfacción del ciudadano y la gestión eficiente en el contexto ecuatoriano y latinoamericano.

2.1.3 Antecedente 2

Autora: Estefanía Paola Barona Altamirano.

Tema: "Carrera del servicio público y formación permanente de los servicios públicos"

En su investigación, el antecedente resalta la importancia de la formación permanente de los servidores públicos como factor determinante para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones estatales. La relación entre la formación continua y el desarrollo profesional de los servidores públicos con el profesionalismo y la satisfacción del ciudadano es esencial en el contexto de la administración pública.

Un personal capacitado y actualizado en sus conocimientos y habilidades será más competente y efectivo en el desempeño de sus funciones, lo que se traduce en una

prestación de servicios más eficiente y de calidad. La implementación de políticas de formación y capacitación, así como la evaluación de desempeño, son herramientas clave para fomentar un ambiente de profesionalismo y excelencia en el servicio público.

Cuando los servidores públicos están bien formados y motivados, tienen las habilidades necesarias para atender de manera eficiente y efectiva las necesidades de los ciudadanos. Esto se refleja en una mayor satisfacción por parte de la ciudadanía, ya que reciben un servicio público profesional, orientado a la excelencia y que responde de manera efectiva a sus demandas y expectativas.

La formación continua de los servidores públicos no solo mejora su desempeño laboral, sino que también impacta positivamente en la satisfacción de los ciudadanos al recibir un servicio público de calidad, transparente y eficiente. En definitiva, la inversión en la formación y desarrollo profesional de los servidores públicos es fundamental para garantizar un servicio público profesional, eficaz y orientado al bienestar de la ciudadanía.

Como resultados se evidencia que los servidores consideran que la formación permanente contribuye a mejorar el desempeño laboral, porque le permite al servidor mantener sus conocimientos actualizados y emplear técnicas modernas para el desarrollo de sus actividades, es decir, consideran a la formación como algo positivo, sin embargo, existen limitantes que influyen en la decisión de los servidores de no acceder a programas de formación como son; la falta de incentivos por parte del estado, el costo de los programas de formación y la falta de tiempo

2.1.4 Antecedente 3

Autor: Ricky Jack Benavides Verdesoto.

Tema: "La ineficiencia de los servicios públicos: posibles soluciones para optimizarlos"

El objetivo principal de esta investigación es analizar de manera detallada la problemática de la ineficiencia en los servicios públicos en Ecuador, destacando que

esta situación impacta directamente en la calidad de vida de los ciudadanos y en su percepción sobre la gestión gubernamental. En este contexto, se resalta la importancia del profesionalismo de los servidores públicos como un factor determinante para mejorar la eficiencia y la efectividad de los servicios prestados. Los profesionales del sector público deben estar comprometidos con su labor, demostrando un alto nivel de ética, responsabilidad y transparencia en su desempeño. Este compromiso no solo se traduce en una mejor prestación de servicios, sino que también contribuye a generar confianza y satisfacción en la ciudadanía.

Dicho antecedente enfatiza la necesidad de promover una cultura de servicio público basada en la excelencia y el compromiso con el bienestar de la sociedad. Los servidores públicos deben estar motivados y capacitados para responder de manera eficiente a las necesidades de los ciudadanos, garantizando la prestación de servicios de calidad y orientados a resultados. Asimismo, se destaca la importancia de una buena gobernanza en la optimización de los servicios públicos, ya que esta promueve la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la toma de decisiones.

Como resultado de dicha investigación se menciona que, es necesaria la implementación de concursos públicos y transparentes si se pretende realizar delegaciones a privados, de manera que se eviten procedimientos de delegación corruptos. Siendo una buena opción implementar mecanismos sólidos y eficaces de participación ciudadana para el control de las actuaciones públicas.

Como también la implementación de capacitación de funcionarios, el trato y la atención al usuario ya que no parecen ser un eje que importe mayormente a las entidades públicas.

En conclusión, el profesionalismo de los servidores públicos y una buena gobernanza son elementos clave para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos, lo que a su vez se traduce en una mayor satisfacción de los ciudadanos y en una mayor confianza en las instituciones gubernamentales.

Es fundamental que los profesionales del sector público asuman su rol con responsabilidad y compromiso, trabajando en pro de una gestión eficiente y orientada al bienestar de la sociedad.

2.1.5 Antecedente 4

Autor/es: Vanesa Dayana Cárdenas Cando y Anabel Alejandra Cisneros Malquin.

Tema: "Profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"

Su principal objetivo es satisfacer las demandas y necesidades de la ciudadanía con la mejora continua de las capacidades y aptitudes que permitan mejorar la prestación de servicios públicos que brinda el Gad de Tulcán. Con esta investigación se pretende analizar el nivel de profesionalización de quienes son los funcionarios públicos, basándose en la opinión pública de cómo fue experiencia al recibir la atención a un servicio en la institución. Los objetivos específicos que se presentan son los siguientes.

- Identificar si existe un sistema de profesionalización de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán en el período 2020-2021
- Analizar el nivel del valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán en el período 2020-2021
- Identificar la relación entre la profesionalización y el valor público de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán en el período 2020-2021.

Los métodos utilizados para la evaluación y factibilidad de la investigación se basan en un enfoque mixto, es decir se realiza el enfoque cualitativo y cuantitativo para desarrollar la recolección de la información con la investigación de campo y el respectivo análisis de los datos obtenidos.

En el trabajo se concluye que el sistema de profesionalización implementado en este cantón es muy débil y esto se debe a la limitada prevalencia de la meritocracia y transparencia en el proceso de reclutamiento y selección de personal, además miran necesario hacer la aplicación de incentivos y bajos números de capacitaciones que refresquen los conocimientos y los refuercen con nuevos métodos de prestación de servicios, el valor público es intermedio debido a la lentitud de los procesos con una decadencia en la mejora de prestar los servicios y crece la demanda insatisfecha de las necesidades de los ciudadanos.

Al relacionar esta investigación con nuestro tema, nos sirve como una guía de suma importancia para saber a dónde queremos llegar al uso de una metodología que permita posesionar el profesionalismo en la prestación de servicios, de tal manera que se reduzca la salida de recursos en funcionarios, y se incremente la calidad de los servicios que se prestan con eficacia y eficiencia.

2.2. MARCO TEÓRICO

El siguiente capítulo tiene como finalidad mencionar las diferentes aportaciones de teorías y autores que contribuyeron para la mejora de la administración pública mediante la profesionalización de los funcionarios públicos los cuales se ven obligados a desempeñarse dentro de la administración pública de forma responsable, caracterizándose por su eficacia, eficiencia y ejerciendo más dinamismo con la sociedad. En donde bien se sabe que una de las variables establecidas en esta investigación es la profesionalización, por lo tanto, se realizará un análisis teórico acerca de menciona tema.

2.2.1 Teoría de las Relaciones Humanas

La teoría clásica de la administración buscaba establecer una nueva filosofía empresarial centrada en la tecnología y los métodos de trabajo como principales preocupaciones del administrador. En un contexto como el de Estados Unidos, con una fuerte tradición democrática, los trabajadores y los sindicatos percibieron la administración científica como un medio sofisticado de explotación por parte de los empleadores. La teoría de las relaciones humanas surgió como respuesta a la

tendencia a la deshumanización del trabajo que se experimentó aplicando métodos rigurosos, científicos y precisos, que los trabajadores debían aceptar obligatoriamente. (Mayo, 1949).

El origen de la teoría de las relaciones humanas surge como respuesta a la búsqueda de una eficiencia total de producción, pero con un enfoque en la armonía laboral entre empleados y empleador. Todo esto se remonta a los años 1920 y 1930, con el famoso Experimento de Hawthorne, realizado en la fábrica de Western Electric en Hawthorne, Illinois, bajo la dirección de Elton Mayo y sus colegas de la Harvard Business School.

El Experimento de Hawthorne también conocido como "The Human Problems of an Industrial Civilization" (1933), fue concebido para examinar el efecto de la iluminación en la productividad de los trabajadores, lo cual arrojó resultados inesperados que transformaron la comprensión de la relación entre el trabajo y el comportamiento humano.

El Experimento de Hawthorne se dividió en cuatro fases principales que exploraron la influencia de diversos factores en la productividad de los trabajadores:

La primera fase llamada "Efecto de la Iluminación" (1924-1927): Se manipuló la intensidad de la luz en el área de trabajo, observando que la productividad aumentaba tanto al subir como al bajar la iluminación. Esto sugirió que la atención de los trabajadores se centraba en sí mismos, más que en las condiciones físicas.

La segunda fase "Grupos de Trabajo y Descansos" (1927-1929): Se crearon grupos de trabajo y se implementaron pausas, evidenciando un aumento en la cohesión social y la cooperación entre los empleados, lo que impulsó aún más la productividad.

En tercera fase "Ampliación y Entrevistas" (1928-1930): Se incluyeron más grupos de trabajo y se realizaron entrevistas a los empleados, revelando la importancia de la dinámica social, el reconocimiento y la comunicación para la satisfacción laboral.

La cuarta y última fase "Sala de Observación", (Bank Wiring Observation Room, 1931-1932): Se observó a un grupo de trabajadores en una sala aislada, sin cambios en sus condiciones laborales, confirmando que la atención y el interés de los investigadores influenciaban el comportamiento de los empleados.

Los investigadores descubrieron que, más allá de las condiciones físicas del entorno laboral, factores psicológicos y sociales ejercían una influencia significativa en el rendimiento de los empleados. (Harrison, 1970)

Otro referente importante que influyó en la teoría de las Relaciones Humanas fue Kurt Lewin (1947), quien fue un psicólogo social alemán-estadounidense, pionero en la psicología social moderna y considerado uno de los padres fundadores de la teoría de las relaciones humanas. Sus investigaciones y aportes han tenido un impacto significativo en la comprensión del comportamiento humano en el contexto organizacional y social.

La teoría de las relaciones humanas surge como una respuesta al problema de la deshumanización en el trabajo, el cual se caracterizaba por la aplicación de métodos científicos estrictos que los trabajadores debían seguir rigurosamente. Kurt Lewin, un destacado psicólogo estadounidense de origen alemán que vivió entre 1890 y 1947, es uno de los principales exponentes de esta teoría.

Lewin, (1936), sostuvo en su "Teoría de Campo" que el individuo no se limita únicamente al espacio físico, sino que abarca también el aspecto psicológico. Este espacio vital, conformado por las percepciones, necesidades y expectativas del trabajador, juega un papel crucial en la determinación de su comportamiento y rendimiento. En este sentido, se identificó dos tipos de reacciones en los trabajadores: positivas y negativas. Los individuos, según Lewin (1935), tienden a aceptar y buscar situaciones que les generen satisfacción y motivación, mientras que rechazan y evitan aquellas que les causan frustración o disconformidad.

Kurt Lewin ha dejado un legado invaluable en el campo de la psicología del trabajo y las relaciones humanas. Su enfoque científico y su profunda comprensión del

comportamiento humano han contribuido significativamente a la creación de ambientes de trabajo más productivos, satisfactorios y saludables.

La teoría de relaciones humanas ha redefinido la gestión organizacional al integrar la importancia de las necesidades humanas en el entorno laboral. Los principios promovidos por Mayo (1933) y Lewin (1936), continúan siendo relevantes y aplicables en la gestión moderna, promoviendo prácticas que no solo mejoran la productividad y la eficiencia, sino que también aseguran un entorno laboral saludable y motivador. Esta teoría ha demostrado que atender las necesidades psicológicas y sociales de los empleados no solo es ético, sino también esencial para el éxito sostenido de las organizaciones, tanto en el sector privado como en el público.

En su teoría, Lewin enfatizó la importancia de motivar a los trabajadores, reconociendo que todos tenemos necesidades básicas que buscamos satisfacer, y que esto se logra mejor en un ambiente laboral positivo y con el apoyo de un grupo de compañeros. Además, destacó que los trabajadores son seres humanos con emociones, deseos y temores, y que el comportamiento de los grupos en el ámbito laboral se ve influenciado por un estilo de supervisión y liderazgo efectivo.

La teoría de las relaciones humanas de Kurt Lewin proporciona un marco conceptual para comprender el comportamiento humano en el trabajo y cómo este se relaciona con el desempeño organizacional. En el tema del profesionalismo del servidor público en el GAD del Cantón Montufar, este enfoque teórico puede ser de útil importancia para poder identificar áreas de mejora en el comportamiento, así como para diseñar intervenciones efectivas para promover un mayor profesionalismo y mejorar la calidad de los servicios prestados.

2.2.2 Neo Institucionalismo.

Desde su surgimiento en la década de 1970, el Neo-institucionalismo ha representado una corriente teórica influyente en las ciencias políticas y económicas. Su enfoque multidisciplinario y su énfasis en el papel de las instituciones en la configuración del comportamiento humano y las estructuras sociales han dejado una marca perdurable en el estudio de la política, la economía y la sociedad en general.

El Neo-institucionalismo examina el impacto de las instituciones en el comportamiento de los individuos y las organizaciones. A diferencia de las teorías tradicionales que trataban a las instituciones como meros contextos pasivos, esta corriente las considera actores activos que configuran las acciones y decisiones de los agentes sociales. Esta perspectiva se divide en tres corrientes principales: el Neo-institucionalismo sociológico, el económico y el político, cada uno de los cuales ofrece enfoques complementarios sobre cómo las instituciones influyen en la vida social, económica y política (DiMaggio y Powell, 1991).

En el ámbito de la ciencia política, el Neo-institucionalismo encontró eco particularmente a través del trabajo de John W. Meyer, y Brian Rowan, (1977), en sociología organizacional. Meyer y Rowan sostuvieron que las organizaciones no solo eran entidades racionales que perseguían objetivos específicos, sino que también estaban influenciadas por normas, valores y tradiciones institucionales que moldeaban su comportamiento y estructura.

El Neo-institucionalismo es especialmente relevante para el estudio de la administración pública, ya que proporciona un marco teórico para entender cómo las instituciones públicas moldean el comportamiento de los servidores públicos y la efectividad de las políticas públicas. Según March, y Olsen, (1989), las instituciones públicas no solo establecen reglas y procedimientos formales, sino que también promueven normas y valores que guían las acciones de los funcionarios.

En este contexto, la profesionalización de los servidores públicos se refiere al desarrollo de competencias, habilidades y comportamientos profesionales dentro del sector público. El Neo-institucionalismo ayuda a explicar cómo las estructuras institucionales, como las políticas de recursos humanos, los sistemas de evaluación del desempeño y los programas de capacitación, influyen en la profesionalización de los servidores públicos.

North (1990), argumenta que las instituciones eficaces reducen la incertidumbre y fomentan un entorno donde los servidores públicos pueden desarrollar sus habilidades y actuar de manera eficiente. Así, la integración de normas y valores

institucionales con mecanismos de profesionalización es esencial para construir una administración pública más efectiva y ética.

A lo largo de los años, el Neo-institucionalismo ha tenido impactos significativos en el análisis político y económico. En política, ha contribuido a una comprensión más profunda de la estabilidad y el cambio institucional, así como de la forma en que las instituciones moldean el comportamiento político y la toma de decisiones (March y Olsen, 1989).

2.2.3 La Nueva Gestión Pública

La deficiente prestación de servicios y la pérdida de confianza por parte de los usuarios en el sector público han llevado a las instituciones gubernamentales a adoptar nuevas formas de mejora para el beneficio y satisfacción de una sociedad. Estas crecientes expectativas fueron el punto de partida para el surgimiento del concepto de la Nueva Gestión Pública.

El planteamiento de la Nueva Gestión Pública (NGP), también conocido como New Public Management (NPM) o gestión para resultados, surge en la década de los 80 como respuesta a la ineficiencia en la gestión del modelo tradicional de las administraciones públicas. La NGP se inserta en un proceso global de transformación del Estado y se ha difundido enérgicamente a nivel mundial como eje central para el cambio y la modernización de las administraciones públicas, teniendo una primera oleada de implementación en países anglosajones desarrollados como Reino Unido, Australia y Estados Unidos. Es decir, nace en contraposición al modelo burocrático.

Más tarde, la NGP se extendió por gran parte de Europa, aunque países como Alemania, Francia y España se mantuvieron al margen de este planteamiento en su forma más pura. Esta nueva gestión busca construir una administración de mayor calidad y eficiencia en procesos y sistemas, permitiendo así construir órganos de gobierno con capacidad para atender y resolver los distintos problemas sociales, enfocándose en los recursos públicos y la satisfacción de las demandas ciudadanas.

El auge de este enfoque de gestión se deriva de la pérdida de confianza y credibilidad en el sector público como gestor del bienestar de la ciudadanía. La merma de los ingresos públicos afectados por problemas macroeconómicos y carencias en la gestión, junto con la expansión de los servicios de asistencia social financiados por el erario, crearon un desequilibrio fiscal que impactó severamente en las economías de los estados desarrollados.

La Nueva Gestión Pública representa una transformación del sector y de las relaciones entre el gobierno y la sociedad. Isabela García Sánchez (2007), menciona que la NGP busca crear una administración eficiente y eficaz, que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo la introducción de mecanismos de competencia que permitan a los usuarios elegir y, a su vez, promover el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello acompañado de sistemas de control que garanticen la transparencia de los procesos, planes y resultados, para perfeccionar el sistema de elección y favorecer la participación ciudadana.

En 1991, Christopher Hood publicó el artículo "A New Public Management for All Seasons", que ha sido reconocido como el texto fundador del debate académico sobre la NGP. Fiel a su estilo, Hood no promueve nuevas prácticas, sino que identifica un fenómeno novedoso que estaba ocurriendo en países anglosajones. Los problemas que los estados desarrollados vivieron en los años setenta (inflación, desempleo, crisis energética, desencanto con los servicios públicos provistos directamente por el Estado, etc.) abrieron la puerta a cuestionamientos severos del modelo administrativo tradicional.

La NGP en Ecuador comenzó a establecerse formalmente a partir del año 2008, destacándose la implementación de la "Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública" (2004) como un pilar administrativo en relación con los principios de gobierno abierto y responsable. Esta ley busca garantizar la transparencia en la gestión pública, facilitando el acceso de los ciudadanos a la información gubernamental y promoviendo la rendición de cuentas por parte de las instituciones del Estado (Registro Oficial Suplemento 337, 2004).

En las últimas décadas, se ha observado un esfuerzo significativo por parte del gobierno ecuatoriano para involucrar a la ciudadanía en los procesos de mejora administrativa. Estas iniciativas han incluido la implementación de plataformas digitales que permiten a los ciudadanos acceder a servicios públicos de manera más eficiente, reduciendo así los niveles de burocracia.

Además, Ecuador ha adoptado prácticas de NGP enfocadas en la gestión de recursos humanos dentro del sector público. Estas prácticas incluyen programas de capacitación continua para los funcionarios públicos, la implementación de sistemas de evaluación del desempeño y el establecimiento de incentivos para promover la excelencia y la profesionalización del servicio público (Flores, 2011). Este enfoque ha buscado no solo mejorar la eficiencia administrativa, sino también fortalecer la ética y la transparencia en la gestión pública.

Un aspecto crucial del modelo de NGP en Ecuador ha sido la promoción de la participación ciudadana. Se han implementado mecanismos para que los ciudadanos puedan expresar sus opiniones y sugerencias sobre los servicios públicos, contribuyendo así a la toma de decisiones y al diseño de políticas públicas más alineadas con las necesidades de la población (Carrera, 2014). Estas prácticas reflejan un compromiso con los principios de un gobierno abierto, donde la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana son elementos fundamentales.

La elección de la Teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP) como marco teórico para abordar el tema del profesionalismo del servidor público en la prestación de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar se fundamenta en la necesidad de enfocarse en aspectos específicos de la gestión pública que promuevan la eficiencia, la eficacia y la orientación al usuario. Si bien la Teoría de la Gobernanza ofrece valiosos aportes sobre los procesos de toma de decisiones, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, no proporciona un marco específico para analizar la gestión interna de las organizaciones públicas y su impacto en la prestación de servicios" (Pierre & Peters, 2000).

La NGP proporciona un marco más adecuado para analizar cómo las prácticas gerenciales del sector privado pueden ser aplicadas en el sector público para mejorar la prestación de servicios. Su énfasis en la eficiencia, la eficacia, la orientación al cliente, la evaluación del desempeño y la identificación de prácticas gerenciales innovadoras la convierte en una herramienta valiosa para analizar y mejorar la calidad de los servicios públicos en este contexto particular.

2.2.4 Teoría del Servicio Público

En Francia, el Estado comenzó a asumir un papel más activo en la provisión de servicios esenciales. La Revolución Francesa de 1789 había establecido principios de igualdad y fraternidad que influyeron en la percepción de los servicios públicos como derechos inherentes a los ciudadanos, dando lugar a uno de los epicentros de la teoría del servicio público. Esta teoría tiene sus orígenes en el derecho administrativo y la teoría política, desarrollándose principalmente en Europa durante el siglo XIX en respuesta a la revolución Industrial y las profundas transformaciones sociales y económicas que trajo consigo.

La noción de servicio público evolucionó a partir de la idea de "bien común" y "interés general". En la teoría política y administrativa, se argumentó que ciertas funciones y servicios no podían dejarse únicamente en manos del sector privado debido a su importancia crítica para la sociedad. Se desarrolló la idea de que el Estado debía intervenir para asegurar la prestación de estos servicios de manera equitativa y eficiente (Santofimio, 2011).

El surgimiento del derecho administrativo se dio en consecuencia a la necesidad de regular las actividades del Estado en la prestación de servicios públicos. A medida que el Estado adquiría un papel más activo en la economía y en la sociedad, surgió la necesidad de establecer un marco legal que definiera sus funciones y responsabilidades en este ámbito. Según Philippe Jestaz (2008), "el derecho administrativo se desarrolló como una rama específica del derecho para regular las actividades del Estado en la administración de los servicios públicos". Esta nueva disciplina se convirtió en una herramienta fundamental para garantizar que la

actuación del Estado estuviera sujeta a principios de legalidad, transparencia y eficiencia en la prestación de servicios públicos.

El pensamiento de filósofos y teóricos fue fundamental sentar bases en la formulación de esta teoría:

Léon Duguit, desarrolló la idea de que el Estado debía desempeñar un papel activo en la prestación de servicios públicos esenciales para garantizar el bienestar de la sociedad en su conjunto. Duguit (1911) menciona que; el servicio público es una actividad que debe ser gestionada y regulada por el Estado en interés de la comunidad, asegurando que se proporcionen de manera eficiente y equitativa. Su enfoque se centraba en la noción de que el Estado no solo tenía el poder, sino también la obligación moral de intervenir en la economía y la sociedad para promover el bien común.

Por otro lado, Maurice Hauriou desarrolló una teoría institucional del derecho administrativo, destacando la importancia de la organización y estructura administrativa en la prestación de servicios públicos. Hauriou abogaba por la creación de agencias especializadas encargadas de la gestión y regulación de estos servicios, asegurando que estuvieran administrados de manera eficiente y en línea con los principios de legalidad y transparencia. Su enfoque se basaba en la idea de que una buena organización administrativa era fundamental para garantizar la eficacia y la legitimidad de la acción estatal en la prestación de servicios públicos (Hauriou, 1892).

La teoría del servicio público sigue siendo relevante en la actualidad, a pesar de los cambios sociales, políticos y económicos que se han producido desde sus inicios. Su influencia se refleja en diversos aspectos: ha contribuido a la creación de agencias públicas independientes encargadas de la prestación de servicios específicos, como la salud, la educación o el transporte. Estas agencias, al estar especializadas, permiten una mayor eficiencia y calidad en la prestación de los servicios (Duguit, 1911).

Además, la teoría ha impulsado la creación de marcos regulatorios para garantizar la calidad, eficiencia y acceso equitativo a los servicios públicos, protegiendo a los usuarios y evitando abusos por parte de los proveedores de servicios (Hauriou, 1892). Por otro lado, la teoría ha servido como base para el debate sobre la conveniencia o no de privatizar algunos servicios públicos, considerando los principios de interés público y eficiencia. Este debate sigue vigente en la actualidad, y no existe una respuesta única, ya que cada caso debe ser analizado en función de las características específicas del servicio en cuestión (Jestaz, 2008).

2.2.5 Profesionalismo

El profesionalismo describe todas aquellas prácticas, comportamientos y actitudes que se encuentran establecidas por las instituciones, es la consecuencia directa de ser un profesional, un individuo que tiene una profesión particular que es ejercida de acuerdo con las directrices ya establecidas.

Según Bembibre (2022), El profesionalismo, sin embargo, puede existir en el caso de personas que no cuentan con una profesión legal y oficial pero que aún así demuestran importantes rasgos de respeto, compromiso, entrega y seriedad en aquello que hacen. El profesionalismo es sin dudas uno de los rasgos más buscados a la hora de establecer empleos, pero al mismo tiempo puede llegar a ser difícil de medir en términos cuantitativos.

Evidentemente, hay algunos elementos que pueden ser claramente señalados como falta de profesionalismo, tales como la impuntualidad, el lenguaje agresivo y formas de comunicación o de manejo inapropiadas, la falta de compromiso con la actividad, la apariencia no apropiada, el establecimiento de vínculos afectivos con colegas o clientes cuando esto no está permitido, etc.

Profesionalismo es un concepto que se forma con el adjetivo profesional (referente a aquello vinculado a una profesión) y el sufijo -ismo (que, entre otras cosas, permite la formación de sustantivos que aluden a una condición, una cualidad, una situación o un sistema). Una profesión, en tanto, es un oficio u ocupación cuyo ejercicio implica la obtención de una remuneración (Pérez, 2023).

La idea de profesionalismo, en este marco, supone el desarrollo de una disciplina con fines de lucro. Puede decirse que el profesionalismo es una condición de una determinada actividad que se lleva a cabo con la finalidad de recibir dinero.

2.2.6 Servidor Público

El Congreso Nacional, Estatuto del Funcionario Público (2003), define que, servidor público es aquella persona individual, que independientemente de su jerarquía y calidad, presta servicios en relación de dependencia a una entidad sometida al ámbito de aplicación de la presente Ley.

El término servidor público, para efectos de esta Ley, se refiere también a los dignatarios, funcionarios y empleados públicos u otras personas que presten servicios en relación de dependencia con entidades estatales, cualquiera sea la fuente de su remuneración.

En el Ecuador la La Ley Orgánica del Servicio Público define como servidor público todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

2.2.7 Clasificación de Servidor Público

Haciendo énfasis a la clasificación de los funcionarios públicos se mencionan los siguientes:

Los servidores públicos son las personas que se encuentran vinculadas a los organismos públicos, bien sea por elecciones o procedimientos reglamentarios y que trabajan para el estado y están al servicio civil (Carrasco, 2022). La clasificación de los servidores públicos viene dada según la naturaleza de sus funciones, sus responsabilidades, sus vinculaciones y sus limitaciones jurídicas, dentro de estas se encuentran:

Empleados: son los que prestan sus servicios para apoyar a los funcionarios y son contratados por algún organismo estatal.

Funcionarios: Estos servidores públicos poseen capacidad de mando, disciplina y decisión. Además, disponen de poder jerárquico.

Altos funcionarios: Estos servidores públicos ocupan sus cargos por elecciones populares y poseen el más alto rango y capacidad de mando.

Los servidores públicos que trabajan en las empresas públicas deben dividirse en empleados públicos, que hace referencia a aquellos denominados servidores de libre nombramiento y remoción y en trabajadores oficiales, que debería hacer referencia tanto a empleados –servidores públicos de carrera- y obreros (Villavicencio, 2020).

2.2.8 Desarrollo profesional continuo

Según Fuenmayor (2019), el desarrollo profesional continuo es el proceso permanente de desarrollo, mantenimiento y documentación de las habilidades profesionales. Estas habilidades pueden adquirirse formalmente, a través de cursos o capacitación, o informalmente, en el trabajo u observando a otros. En líneas generales se trata de un compromiso con el aprendizaje y la mejora de cualquier persona con capacidad profesional.

Te ayuda a mantenerte relevante en tu campo de trabajo. Las industrias están evolucionando constantemente debido a los avances tecnológicos y los cambios en las demandas del mercado. Actualizarse en nuevas tendencias, tecnologías y habilidades es esencial para no quedarse atrás y para seguir siendo valioso/a para los empleadores (Campos, 2023).

- Establece metas claras
- Aprovecha recursos en base a la tecnología
- Mejores oportunidades para su desarrollo

2.2.9 Servicio de Atención al Público

López (2017), menciona que, la atención al público es un conjunto de prácticas destinadas a prevenir, solucionar y evitar problemas de los consumidores. También conocida como atención al cliente, su principal objetivo es brindar apoyo, asesoría, orientación, instrucciones y todo aquello que facilite la experiencia del cliente, los servidores públicos deben brindar un servicio de calidad y respetuoso a todos los ciudadanos, respondiendo a sus necesidades de manera eficiente y efectiva.

2.2.10 Ética y Transparencia

Roger López (2019), La ética profesional es el conjunto de normas aplicadas en el desarrollo de una actividad laboral. Puede verse reflejada en códigos profesionales y a través de una serie de principios y valores contenidos en postulados y marca formas de conductas dentro del desempeño de una profesión.

Determina las pautas del desarrollo laboral mediante valores que poseen los seres humanos. La ética profesional o laboral es indispensable en cualquier persona que desee trabajar, desde empleados, emprendedores, dueños de negocios o altos ejecutivos. Implica la práctica de valores como la responsabilidad, puntualidad, estudio, constancia, carácter, concentración, formación, discreción, entre otras.

El sector público tiene la obligación de ser la imagen ejemplar de la sociedad. Hemos de rescatar la dimensión pedagógica con que la ejemplaridad de la administración pública del Estado se proyecta en la vida política. Introducir la dimensión ética en la función pública, situará a la persona como fin del servicio público. "La dignidad humana de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás, son fundamento del orden político y de la paz social" (Rodríguez, 2017).

2.3 MARCO LEGAL

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador, 2008

Normativa	Artículo
Constitución de la República del Ecuador	<p>Capítulo primero Principios de la aplicación de los derechos. Artículo 3.- Literal Primer: Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.</p> <ul style="list-style-type: none">- La garantía de no discriminación en la prestación de servicios públicos es crucial para asegurar que todos los ciudadanos reciban un trato justo y equitativo, independientemente de sus circunstancias personales. <p>Artículo 11.- Literal Tercero: Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte. Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley.</p> <ul style="list-style-type: none">- Este principio subraya la importancia de la capacitación y el conocimiento de los derechos constitucionales por parte de los servidores públicos, asegurando así una administración pública que respete y promueva los derechos de los ciudadanos en todas sus acciones. <p>Capítulo Quinto Sección Primera: Sector Público Artículo 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.</p> <ul style="list-style-type: none">- La obligación de coordinar acciones y centrarse en el cumplimiento de los derechos constitucionales refuerza la idea de profesionalismo, ya que requiere que los servidores públicos estén bien informados, sean eficientes y trabajen en equipo para cumplir con sus responsabilidades. <p>Sección segunda: Administración pública Artículo 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se</p>

rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

- Estos principios son clave para asegurar que la administración cumpla con su función de manera efectiva y en beneficio del bien común.

Sección tercera

Servidoras y servidores públicos

Artículo 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores...

- La ley regula aspectos como el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad laboral, sistema de remuneración y la cesación de funciones de los servidores públicos.

Fuente: Elaboración propia en base a la Constitución de la República del Ecuador (2008).

Tabla 2. Ley Orgánica del Servidor Público

Normativa	Artículo
Ley Orgánica del Servidor Público	<p>Art. 2.- El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones...</p> <ul style="list-style-type: none">- Por lo tanto, se menciona que el servicio público debe estar inclinado cada vez más hacia el desarrollo profesional para así satisfacer las necesidades de los usuarios y sociedad con servicios de calidad. <p>Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:</p> <p>Numeral 18: Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y,</p> <p>Numeral 19: Los demás que establezca la Constitución y la ley.</p>

- Todo servidor público está en el derecho de recibir nuevas formas de desarrollo profesional mediante capacitaciones otorgadas por la ley.

Art. 24.- Prohíbese a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente:

Numeral 4: Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria...

- Ningún servidor público debe tener preferencia alguna al momento de brindar la prestación de un servicio público a cualquier usuario que por lo contrario sean usuarios prioritarios.

Fuente: Elaboración propia en base a la Ley Orgánica del Servicio Público (2010).

Tabla 3. Código Orgánico Administrativo

Normativa	Artículo
Código Orgánico Administrativo	<p>Artículo 3.- Principio de eficacia. Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - las actuaciones administrativas deben realizarse en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, dentro de sus competencias. <p>Artículo 4.- Principio de eficiencia. Las actuaciones administrativas aplicarán las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas. Se prohíben las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establece que las actuaciones administrativas deben facilitar el ejercicio de los derechos de las personas, prohibiendo dilaciones injustificadas y requisitos formales innecesarios. <p>Artículo 5.- Principio de calidad. Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuada las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las administraciones públicas deben satisfacer las necesidades y expectativas de las personas con criterios de objetividad y eficiencia. <p>Artículo 13.- Principio de evaluación. Las administraciones públicas deben crear y propiciar canales permanentes de evaluación</p>

de la satisfacción de las personas frente al servicio público recibido.

- Todo servidor público debe ser evaluado al momento de propiciar un servicio al usuario para al futuro mejorar su calidad.

Fuente: Elaboración propia en base al Código orgánico Administrativo (2017).

Tabla 4. Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

Normativa	Código de normas
Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado	<p>Integridad y valores éticos</p> <p>200-03 Políticas y prácticas de talento humano: La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad...</p> <ul style="list-style-type: none">- En cada institución pública existe el área de Talento Humano, encargado de regular diversas implantaciones profesionales para el bien público, donde todo servidor debe capacitarse y evaluarse en cuanto a su desempeño en sus indefinidos cargos de trabajo. <p>407-08 Actuación y honestidad de las servidoras y servidores: Las servidoras/e, cualquiera sea el nivel que ocupen en la institución, están obligados a actuar bajo principios de honestidad y profesionalismo, para mantener y ampliar la confianza de la ciudadanía en los servicios prestados...</p> <ul style="list-style-type: none">- Todo servidor público debe mantener una buena relación con el usuario para su prestación de servicios públicos con el fin de satisfacer sus necesidades e inquietudes.

Fuente: Elaboración propia en base a las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado (2009)

III. METODOLOGÍA

El Marco Metodológico se interpreta como el conjunto de técnicas y procedimientos a utilizar para formular las hipótesis y resolver los problemas planteados para realizar la investigación y alcanzar los resultados deseados, se especifica como se recopilarán, ordenarán y analizarán todos los datos obtenidos con la investigación, siendo un apartado muy relevante y para ello tenemos diferentes enfoques que facilitan el trabajo, seleccionando el más acorde a nuestras necesidades.

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

En la presente investigación se aplicó un enfoque mixto, ya que al tener en cuenta la complejidad de los objetivos de investigación propuestos y con el propósito de obtener resultados más específicos; se utilizaron enfoques cuantitativos y cualitativos los cuales determinaron el vínculo que se presenta entre el profesionalismo y como estas inciden en la prestación de servicios.

Chaves, (2018) Nos comparte que “Es importante utilizar una metodología mixta en una investigación mediante la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de tener una visión más completa del fenómeno, permite comparar frecuencias, factores y resultados” (pág. 164).

En este tipo de metodología mixta podemos enriquecer la investigación debido a que, podemos tener una mayor amplitud sobre el tema a investigar, se destaca la profundidad y una riqueza interpretativa que facilita la comprensión para ello se debe tener en cuenta los dos enfoques y como usarlos y en qué medida con el fin de tener los mejores resultados.

3.1.1.2 Enfoque Cuantitativo

Vega, (2014) Manifiesta que este enfoque “Se origina en la obra de Auguste Comte (1798 – 1857) y Emile Durkheim (1858 – 1917). Proponían que el estudio sobre los fenómenos sociales requería de ser científico, sostenían que todos los fenómenos se podían medir” (pág. 2)

El cual nos presenta varias características que permiten dar alcances a medir fenómenos, a través de estadísticas con el fin de probar hipótesis y teorías con planteamientos acotados, llevando a cabo un proceso deductivo siendo esta una estrategia de razonamiento para deducir conclusiones lógicas, además de ser secuencial y probatorio el cual analiza la realidad de manera objetiva, es así que dentro de sus bondades tenemos una precisión significativa que permite la predicción de posibles eventos posteriores teniendo control sobre los fenómenos por medio de la generalización de resultados.

Para el caso de nuestra investigación hemos optado por tomar el enfoque mixto ya que nos permitirá hacer un análisis más profundo de los datos, usaremos el enfoque cuantitativo con el cual a través de las encuestas podremos llegar a todos los ciudadanos usuarios de los servicios que presta el Gad del Cantón Montufar, donde por medio de las estadísticas mediremos el nivel de profesionalismo que brindan cada uno de los servidores públicos dentro de los diferentes departamentos con una investigación exploratoria y descriptiva.

Por otro lado, con el enfoque cuantitativo lo que se desea es realizar entrevista a los directores departamentales, con una mayor relatividad y confianza, que nos permitan conocer como ellos realizan el trabajo en equipo, como miran el desempeño de sus funcionarios a través del orden jerárquico que se mantiene en las diferentes dependencias con una teoría fundamentada a través de una investigación profunda de introspección. (Creswell, 2014.

Con la presente investigación queremos llegar a conclusiones de si la profesionalización dentro del Gad del Cantón Montúfar permite o no economizar recursos en personal, y efectivizar la prestación de los servicios con el fin de que la

ciudadanía tenga mayores beneficios y esta entidad sea una matriz de ejemplo para que otras entidades institucionales publicas puedan optar por tener muy en cuenta el profesionalismo como se lo hace en las instituciones privadas.

3.1.1.3 Enfoque Cualitativo

Vega, (2014) Nos dice que el enfoque cualitativo "tuvo su origen en Max Weber, (1864 – 1920) también dentro de las ciencias sociales, esta corriente reconocía que además de la descripción y medición de las variables sociales deberían de considerarse los significados subjetivos y el entendimiento del contexto" (pág. 2)

Salgado, (2007) Refiere que la investigación cualitativa "Puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta" (pág. 1).

Es importante conocer de que va este enfoque por ello se ha revisado a detalle lo que nos permite conocer, se conduce en ambientes naturales y además los significados se extraen de los datos sin estar fundamentado en la estadística, el proceso de recolección de datos es más inductivo y recurrente lo cual permite analizar múltiples realidades subjetivas sin una secuencia lineal, alcanzando mayor amplitud con riqueza interpretativa para contextualizar el fenómeno. Como de la misma manera el poder realizar ciertos discursos en donde la sociedad sea interprete de la investigación, con cada una de las ideologías de cada persona y diversos resultados lingüísticos.

Dicho enfoque da a conocer sobre la interacción de las personas hacia diversos contextos de la realidad haciendo énfasis en procesos de entrevistas, documentos o inclusive gráficos con la interpretación del conocimiento hacia mencionados temas de investigación.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1 Investigación descriptiva.

Para Hernández (2014), la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas

Por lo cual, nos permitirá describir y caracterizar en detalle las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos y la comunidad en relación con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado. puesto que, proporcionará una visión clara y detallada de cómo el profesionalismo del servidor público impacta la satisfacción de los servicios, identificando patrones y relaciones en los datos recopilados.

3.1.2.2 Investigación documental.

Conforme a Tancara (2019), señala que:

La investigación documental es una serie de métodos y técnicas de búsqueda, proceso y almacenamiento de la información contenida en los documentos oficiales, en primera instancia, y la presentación sistemática, coherente y adecuadamente discutida de nueva información en un documento científico, en segunda instancia. De este modo, no debe entenderse ni agotarse la investigación documental como la simple búsqueda de documentos relativos a un tema (pág. 9)

Para ello, la investigación documental será valiosa para revisar y analizar documentos existentes relacionados con el servicio de agua potable y alcantarillado del Gad del Cantón Montufar como informes gubernamentales, normativas, contratos, y cualquier información relevante que facilitará la comprensión del marco normativo, histórico y operativo que rodea la prestación de servicios, permitiendo contextualizar los hallazgos de la investigación.

3.1.2.3 Investigación explicativa:

La investigación explicativa es un tipo de investigación científica cuyo objetivo es explicar las causas de un fenómeno o comportamiento. Según el autor Arias (2011), menciona que: "Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis" (p. 3).

Por ende, la investigación explicativa se utiliza para comprender los factores que influyen en el comportamiento de las organizaciones públicas, los servidores públicos y los ciudadanos, buscan mejorar la comprensión de los problemas públicos, evaluar la eficacia de las políticas públicas y mejorar la eficiencia y eficacia de las organizaciones públicas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Dentro de esta investigación podemos utilizar diferentes instrumentos como las encuestas o cuestionarios para determinar su efecto sobre el fenómeno o problema que se estudia.

La combinación de estos enfoques contribuirá a obtener una imagen completa y detallada de la relación entre el profesionalismo del servidor público y la satisfacción de los servicios de agua potable y alcantarillado del Gad del Cantón Montúfar. La investigación descriptiva brindará datos estructurados, la documental proporcionará contexto y antecedentes, mientras que la exploratoria permitirá una comprensión más profunda del fenómeno.

3.2. IDEA A DEFENDER

Propuesta de iniciativas para la mejora del profesionalismo del servidor público en el Gad del Cantón Montúfar a través de la implementación de programas, capacitaciones y de evaluaciones de desempeño.

3.2.1 HIPÓTESIS

Cabe resaltar que para la aprobación de una hipótesis se facilita mediante la obtención de resultados estadísticos, mismos que se los realizará con la aplicación de una encuesta a la población perteneciente al Gad del Cantón Montúfar, por lo tanto, las hipótesis son las siguientes:

H1: El profesionalismo incidirá en la Satisfacción de la prestación de servicios públicos del Gad del Cantón Montúfar.

H0: El profesionalismo no incide en la satisfacción de la prestación de servicios públicos del Gad del Cantón Montúfar.

3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según Leedy y Ormrod (2010), explican e interpretan que el operacionalizar implica especificar el cómo se definirá y medirá cada variable en un estudio. Esto incluye identificar qué técnicas, instrumentos o métodos serán utilizados para recolectar datos sobre la variable, asegurando que la medición sea válida y confiable, por lo cual, hemos detallado como puntos fundamentales a continuación.

Conforme a la investigación del profesionalismo del servidor público en la prestación de servicios en el Gad del Cantón Montúfar, se determinan las dos variables, tanto independiente que es profesionalismo y la variable dependiente que es la prestación de servicios.

3.3.1 Definición de las variables

Variable independiente: Profesionalismo, esta demanda a que los empleados públicos actúen con integridad, poniendo el interés público por encima de cualquier consideración personal o política. Esto asegura un servicio público que sea ético, efectivo y orientado al bienestar general de la sociedad.

Como bien lo menciona Frederickson (1999), define el profesionalismo en el sector público como "El compromiso de los empleados públicos con la ética. Involucra

actuar con integridad y servir al interés público por encima de intereses personales o políticos".

Variable dependiente: Prestación de servicios, siendo las actividades realizadas por las administraciones públicas para proporcionar bienes y servicios a la comunidad, incluyendo la gestión de recursos, la planificación estratégica y la evaluación de resultados para mejorar la calidad y eficiencia, tiene como objetivo tener mejoras en los servicios públicos para satisfacer de manera efectiva las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Según Bovaird y Löffler (2009), describe la prestación de servicios públicos como las actividades realizadas por las administraciones públicas para proveer bienes y servicios a la comunidad. Esto abarca no solo la prestación directa de servicios, sino también la administración eficaz de los recursos, la planificación estratégica y la evaluación constante de los resultados.

3.3.2 Operacionalización de las variables

Tabla 5. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Independiente: Profesionalismo	Transparencia	Nivel de accesibilidad y disponibilidad de información sobre procesos y decisiones	Encuesta	Cuestionario
	Competencia Técnica	Porcentaje de servidores públicos con título universitario y número promedio de horas de capacitación recibidas al año		
	Ética profesional	Número de incidentes éticos reportados y porcentaje de cumplimiento de códigos de ética	Entrevista	
	Ambiente laboral	Condiciones físicas y emocionales Calidad de relaciones entre colegas, empleados y supervisores		
	Desempeño laboral	La eficacia del servidor público		
Dependiente: Prestación de servicios	Fiabilidad	Calidad de servicios Público	Encuesta	Cuestionario

	Accesibilidad y disponibilidad del servicio	
Intangibilidad	Nivel de satisfacción	
Empatía	Atención personalizada	Entrevista
Capacidad	Cooperación de personal	
	Porcentaje de trámites completados dentro del tiempo estipulado	
seguridad	Credibilidad y honestidad	

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

Un método en el contexto de la investigación es un enfoque meticuloso y sistemático utilizado para diseñar, ejecutar y analizar un estudio de forma eficiente. El cual implica procedimientos y técnicas diseñadas para recoger datos de manera válida y confiable, para responder a las preguntas de investigación planteadas.

Según Leedy y Ormrod (2010), definen método como un conjunto sistemático de procedimientos o técnicas que los investigadores usan para recopilar, analizar e interpretar datos necesarios para abordar una pregunta de investigación.

Los métodos que se utilizaron en el presente trabajo investigativo son:

3.4.2 Método Inductivo:

El autor Mill (1843), menciona que el método inductivo es un proceso de razonamiento que se fundamenta en la observación detallada de casos particulares para derivar conclusiones generales. Este enfoque consiste en progresar con detalles concretos a conceptos generales, basándose en la evidencia empírica, es decir, son datos concretos y verificables recolectados del mundo real como base sólida para que los datos sean cuantificables o clasificables de alguna manera. En las ciencias empíricas, juega un papel crucial al permitir la identificación de patrones y regularidades que subyacen en fenómenos observables.

Con la acumulación sistemática de datos y la interpretación de resultados, el método inductivo permite desarrollar hipótesis y que las teorías puedan comprobarse y ajustarse según se obtengan nuevas observaciones mediante investigaciones. Es una herramienta esencial para la construcción del conocimiento científico, proporcionando un marco riguroso para la comprensión y explicación de los fenómenos tanto naturales como también sociales.

De tal manera, se deduce que dentro de nuestra investigación el método inductivo facilita el estudio detallado y sistemático del comportamiento y las prácticas de los

servidores públicos en el Gad del Cantón Montúfar, permitiendo así llegar a conclusiones generales sobre el nivel de profesionalismo en la prestación de servicios.

3.4.3 Método Deductivo:

El método deductivo es un proceso lógico que empieza con una premisa general y usa razonamientos para alcanzar una conclusión específica. Este enfoque a menudo se considera más riguroso y sistemático. En lugar de iniciar con observaciones particulares y hacer generalizaciones, el método deductivo comienza con teorías generales y luego aplica la lógica para obtener una conclusión concreta.

Dentro de una investigación de seminario Estrada (2008), menciona que el método deductivo se basa en un conjunto completo de reglas y procedimientos que permiten derivar conclusiones a partir de enunciados asumidos, conocidos como premisas. Si una hipótesis lleva a una consecuencia y esa hipótesis es verdadera, entonces la conclusión también debe serlo necesariamente, se da la consecuencia. La forma suprema del método deductivo es el método axiomático (p.17).

En conclusión, podemos mencionar que el método deductivo se relaciona con el tema del profesionalismo del servidor público en el Gad del cantón Montúfar al proporcionar un marco teórico y metodológico para analizar y comprender cómo se aplican los principios generales de profesionalismo en la práctica diaria de los servidores públicos, así como para proponer mejoras concretas basadas en la deducción lógica de principios establecidos.

3.4.2 Técnicas de investigación

3.4.2.1 Encuesta

La encuesta es una técnica que usa un proceso organizado para recolectar y analizar información de un grupo seleccionado de personas o cosas. Esto ayuda a entender mejor una población, conjunto o tema más amplio el cual se quiere estudiar y entender. De modo que se exploran, como también poder describirlos y explicar características presentadas ante la sociedad considerando que esta investigación es una de las más empleadas, ya que nos permite conocer u obtener información

indirecta mediante respuestas realizadas por los encuestados, ya que no siempre se reflejan respuestas verídicas, García (1993).

En el caso de nuestra investigación, tenemos la facilidad de aplicar temas aplicados en las encuestas, donde nos facilita resultados de poblaciones extensas para responder a las deficiencias del sector público, utilizando técnicas de muestreo con los resultados obtenidos.

3.4.2.2 Entrevista

La entrevista se define como un método empírico basado en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema (Lanuez & Fernández, 2014). Este método se basa en la interacción directa entre el investigador y las personas o sujetos de estudio para obtener respuestas verbales a las preguntas formuladas sobre el problema.

El investigador puede poder explicar el hecho de estudio para que todo entrevistado sea informado para obtener mejores respuestas al poder aclarar preguntas o dudas que tenga el usuario. Como también es un método aplicable para toda persona permitiéndonos tener información verbal y respuestas a todas nuestras preguntas.

La entrevista es un método facilitador al permitir la interacción directa con los usuarios que reciben la prestación de servicios públicos dentro de una población. Es una técnica completa, ya que permite preguntar sobre temas de interés relacionados con la investigación y obtener respuestas objetivas, contribuyendo al enriquecimiento de la información para medir la satisfacción del usuario y mejorar el servicio público (Rubin & Rubin, 2012).

De manera en la que exploremos nuestra investigación se utilizará como técnica para la recolección de datos la encuesta y la entrevista siendo esta un método mixto, siendo que podamos recolectar datos cuantitativos de una población en general y dentro de las entrevistas utilizaremos métodos de interacción directa

3.4.3 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

El análisis estadístico es una herramienta esencial para cualquier investigación que implique datos cuantitativos, como también es utilizada para comprender datos proporcionando métodos que permitan organizar, describir, analizar e interpretar datos para así obtener una información útil siendo esta la base para interpretar y comprender la realidad representada por esos datos de manera rigurosa y efectiva.

Considerando que el análisis se fundamentará con dos elementos de suma importancia, primero tenemos la población con la que se podrá definir la cantidad de personas que habitan en el Cantón Montúfar y como segundo elemento la muestra que nos será útil para determinar un número menor para saber quiénes serán las personas encuestadas y entrevistadas. Estos dos métodos nos ayudan a obtener un resultado preciso y con el que concluiremos eficazmente la investigación a realizar.

3.4.3.1 Población

La población es determinada como el conjunto de personas que se encuentran en un momento y lugar determinado, en este caso vamos a utilizar la población existente dentro del Cantón Montufar tomando en cuenta las personas de ambos sexos tanto hombres como mujeres, mayores de 18 años, con la finalidad de poder tener datos más precisos a la hora de realizar las encuestas, puesto que los menores de edad podrían no tener un entendimiento claro sobre el tema que estamos tratando.

Por ello, según los datos encontrados en el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), existen 30,511 habitantes distribuidos en las 6 parroquias existentes, datos proporcionados en el último censo realizado en 2010. No obstante, un estudio realizado por SENPLADES (2010), citado por Villarreal y Yhbonnes (2021), señala que la edad promedio de participación es de 17 años, puesto que a esta edad ya se tiene la capacidad de generar un criterio propio y manifestarlo a través de redes sociales, opiniones, foros, entre otros. Para poder comunicar sus demandas aplicando sus derechos y deberes, la población se reduce a 24,877.

Tabla 6. Población de empadronados del Cantón Montúfar

Parroquias		Urbano	Rural	Total
Chistian de Navarrete	-		506	506
Cristóbal Colón	-		2.634	2.634
Fernández Salvador	-		781	781
La Paz	-		2.541	2.541
Piartal	-		830	830
San Gabriel	17.585		-	17.585
Total		17.585	7.292	24.877

3.4.3.2 Muestra

Es la toma de un grupo representativo de personas que se toman del número total de la población, la muestra es muy importante, ya que de realizarla bien con el análisis científico podemos sustentar la investigación con un alto grado de exactitud sobre los resultados.

Tamayo (2000) menciona que la muestra es: "Es un procedimiento para conocer algunas características de la población con base en una muestra extraída de ella. El objetivo de un diseño de muestreo es proporcionar indicaciones para la selección de una muestra que sea representativa de la población" (p. 5).

A continuación, se presenta el cálculo realizado para la obtención de la muestra:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la muestra buscado

N = Tamaño de la población = (24.877)

z = Nivel de confianza (95% = 1,96)

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiando (50%)

Q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiando (50%)

e= Error = 0,05

$$n = \frac{24.877 * (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 * (24.877 - 1) + (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{24.877 * (3,8416) * 0,25}{0,0025 * (24.877) + (3,8416) * 0,25}$$

$$n = \frac{23,902.2796}{62,19 + 0,9604}$$

$$n = \frac{23,902.2796}{62.19}$$

$$n = 378.3328498315132$$

$$n = 378$$

3.4.3.3 Muestra de Expertos.

Para nuestra investigación sobre el profesionalismo de los servidores públicos en la prestación de servicios en el Gad del Cantón Montúfar, es fundamental considerar la perspectiva de expertos en el ámbito de la administración pública y servicios municipales. Según Hernández et al. (2018), "En estudios cualitativos, es común recurrir a muestras de expertos para generar hipótesis precisas y diseñar cuestionarios eficaces" (p. 566). Este tipo de muestreo, conocido como muestreo por juicio de expertos, aprovecha el conocimiento especializado para obtener información profunda y relevante sobre temas específicos, aunque también presenta limitaciones que deben ser consideradas críticamente.

En el contexto de nuestro estudio, seleccionamos a expertos del sector público que tienen experiencia directa en la gestión de los servicios de agua potable y alcantarillado, considerando que su conocimiento y juicio crítico son vitales para comprender la dinámica del profesionalismo en la prestación de estos servicios. A través de un mapeo de actores clave dentro de la población objetivo, identificamos a aquellos cuya participación es crucial para no omitir perspectivas valiosas que podrían pasar desapercibidas con métodos de selección menos dirigidos.

Es esencial estar consciente de que el muestreo por juicio de expertos implica desafíos, como discrepancias entre los expertos sobre qué casos son más representativos para el estudio. Por tanto, complementamos este enfoque con otras estrategias de recolección de datos para asegurar la validez y la confiabilidad de los

resultados obtenidos. Esta metodología nos permite no solo entender las prácticas actuales sino también identificar oportunidades de mejora en el profesionalismo de los servidores públicos en el contexto específico del Gad del Cantón Montufar.

Tabla 7. Tabla de entrevistados

Funcionario	Entidad a la que pertenece	Puesto o cargo Institucional
Doc. Andrés Ponce López	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar	Alcalde
Ing. Holger Fuertes Cadena	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar	Director de agua potable y alcantarillado

Fuente. Catucuago, Chingal, (2024). Entrevistas a autoridades. [Tabla generada].

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1 Resultados de las encuestas aplicadas

Pregunta 1

¿Cuán satisfecho estuvo con la accesibilidad de la información pública proporcionada por el Gad del Cantón Montúfar en relación con el servicio público de agua potable y alcantarillado en el periodo 2020 - 2021?

Tabla 8. Tabulación pregunta 1

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Muy satisfecho	11	3,2
	Satisfecho	124	32,7
	Neutral	195	51,5
	Insatisfecho	39	10,3
	Muy insatisfecho	9	2,4
	Total	378	100

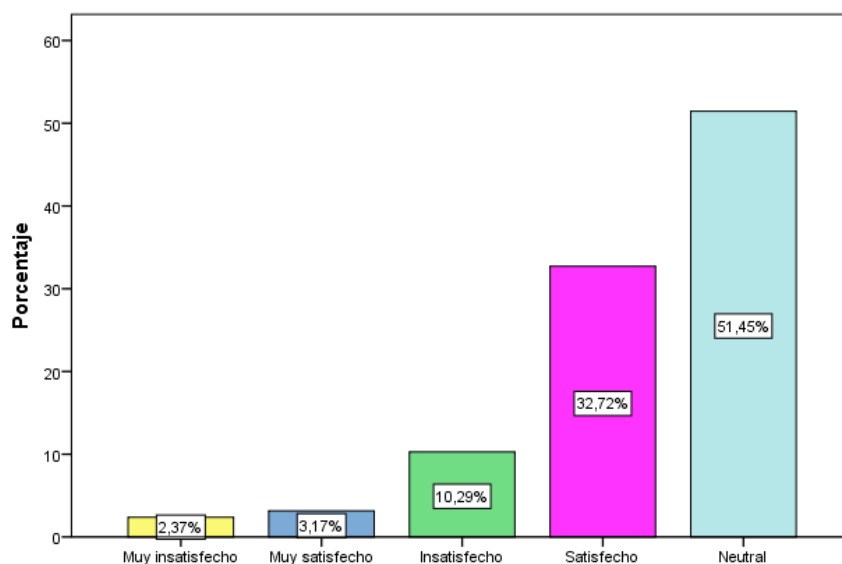


Figura 1. Pregunta 1

Análisis

Por otro lado, un 32,72% de los encuestados se mostró satisfecho con la accesibilidad de la información, lo que sugiere que una parte considerable de la población siente que el Gad del Cantón Montúfar ha manejado adecuadamente la información pública durante el periodo evaluado.

Un porcentaje menor expresó insatisfacción: el 10,29% se consideró insatisfecho y el 2,37% muy insatisfecho. Estos datos sugieren que, aunque hay margen para mejorar en la accesibilidad de la información, la mayoría de los ciudadanos no tiene percepciones extremadamente negativas.

Finalmente, el 3,17% manifestó estar muy satisfecho, indicando que una pequeña fracción de la población considera que la accesibilidad de la información ha sido excepcionalmente buena. Esto sugiere que el Gad del Cantón Montúfar podría enfocarse en mejorar la accesibilidad de la información para elevar la satisfacción general de la ciudadanía en relación con el servicio de agua potable y alcantarillado.

Pregunta 2

¿Considera usted que el Gad del Cantón Montúfar presentó de manera clara y comprensible la información relacionada con el uso de los recursos públicos en el periodo 2020 - 2021?

Tabla 9. Tabulación pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Si. Siempre	5
	La mayoría de veces	117
	Algunas veces	169
	Raramente	47
	No estoy seguro / No aplica	26
	Total	378

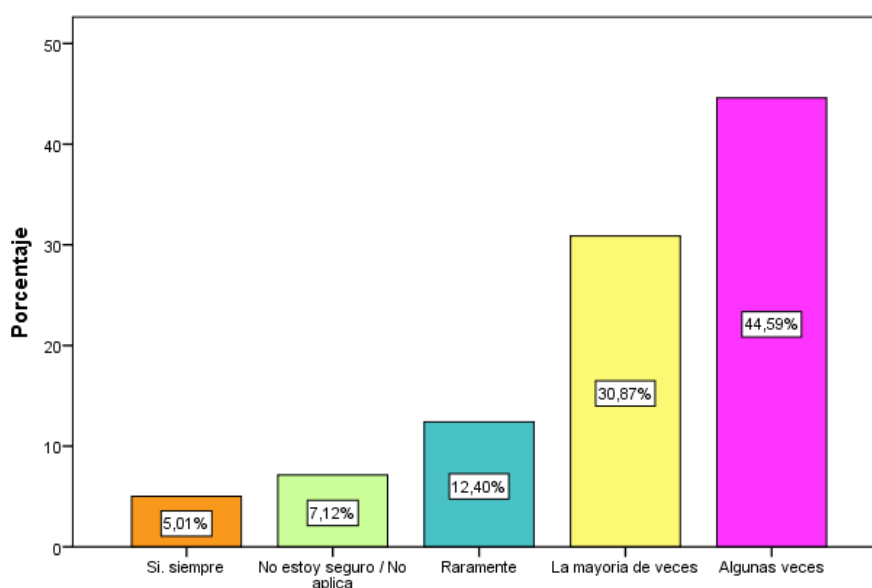


Figura 2. Pregunta 2

Análisis

Los resultados muestran una gama variada de opiniones sobre la claridad y comprensión de la información acerca del uso de los recursos públicos. La mayoría de los encuestados, un 44,59%, opina que la información se presenta de manera clara y comprensible solo algunas veces. Esto sugiere que, aunque el Gad está haciendo esfuerzos para comunicar cómo se utilizan los recursos públicos, no siempre logra ser consistente o efectivo para una parte significativa de la población.

Por otro lado, el 30,87% considera que la información suele ser clara y comprensible. Este grupo refleja una percepción más positiva de la gestión comunicativa del GAD,

aunque también señala que hay margen para mejorar la consistencia en la claridad de la información proporcionada.

Un 12,40% de los encuestados dijo que raramente la información fue clara, lo que indica que una porción de la población enfrenta dificultades frecuentes para entender el uso de los recursos públicos.

Finalmente, el 5,01% afirmó que siempre encontró la información clara y comprensible, lo que sugiere que una pequeña parte de la población tiene una percepción muy positiva al respecto. Además, el 7,12% indicó no estar seguro o que la pregunta no se aplica a su experiencia, lo que podría reflejar una falta de conexión o interés en la transparencia sobre el uso de recursos públicos.

En resumen, aunque una parte importante de la población considera que el Gad del Cantón Montúfar ofrece información clara en la mayoría de los casos, existe una percepción general de que esta claridad no es constante. Esto subraya la necesidad de mejorar la presentación de la información para asegurar una mayor transparencia y comprensión por parte de todos los ciudadanos.

Pregunta 3

¿Qué tan efectivos considera usted que fueron los mecanismos de participación ciudadana establecidos por el Gad para informar sobre sus actividades y tomar decisiones en el periodo 2020 - 2021?

Tabla 10. Tabulación pregunta 3

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Muy efectivos	13	3,4
	Efectivos	125	33
	Moderadamente efectivos	182	48
	Poco efectivos	51	13,5
	Nada efectivos	7	2,1
	Total	378	100

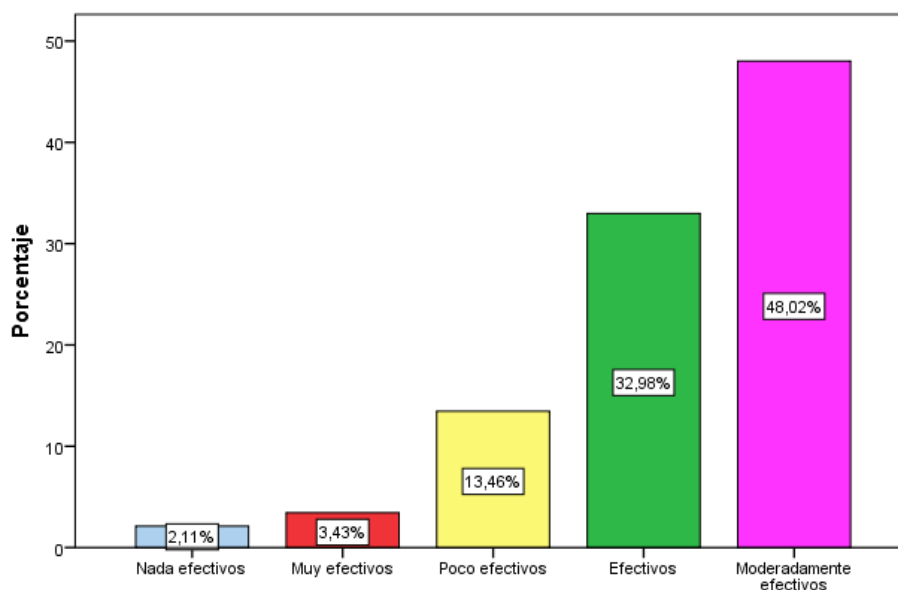


Figura 3. Pregunta 3

Análisis

Los resultados revelan que la mayoría de los encuestados ven los mecanismos de participación ciudadana del Gad del Cantón Montúfar como moderadamente efectivos. Un 48,02% de ellos opinan que estos mecanismos han tenido un impacto moderado. Esto indica que, aunque se han apreciado los esfuerzos por involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones y en la comunicación de actividades, no se ha alcanzado el nivel de efectividad que muchos esperaban.

Por otro lado, un 32,98% considera que los mecanismos han sido efectivos. Este grupo valora positivamente las herramientas implementadas por el Gad para fomentar la participación ciudadana, reconociendo su utilidad y adecuación en general.

Sin embargo, un 13,46% de los encuestados piensa que los mecanismos han sido poco efectivos, y un 2,11% cree que no han sido efectivos en absoluto. Esto sugiere que una minoría no se siente representada o no cree que sus opiniones hayan sido realmente consideradas en los procesos de decisión.

Finalmente, solo un 3,43% considera que los mecanismos fueron muy efectivos. Este bajo porcentaje indica que, aunque existe una minoría que valora altamente la participación ciudadana promovida por el Gad, aún hay muchas áreas que requieren mejora para aumentar la satisfacción general.

En resumen, aunque una parte considerable de la población ve los mecanismos de participación como efectivos o moderadamente efectivos, hay una porción significativa que percibe una falta de efectividad. Estos resultados destacan la necesidad de fortalecer los mecanismos de participación para lograr una inclusión más amplia y efectiva en la toma de decisiones del Gad.

Pregunta 4

¿Considera usted que el Gad del Cantón Montúfar promovió activamente principios éticos y de responsabilidad en el ejercicio de sus funciones públicas en el periodo 2020 - 2021?

Tabla 11. Tabulación pregunta 4

	Frecuencia	Porcentaje válido
Válido		
Si, siempre	19	5
En la mayoría de los casos	127	33,5
Algunas veces	175	46,2
Raramente	34	9,2
No estoy seguro / No aplica	2	6,1
Total	378	100

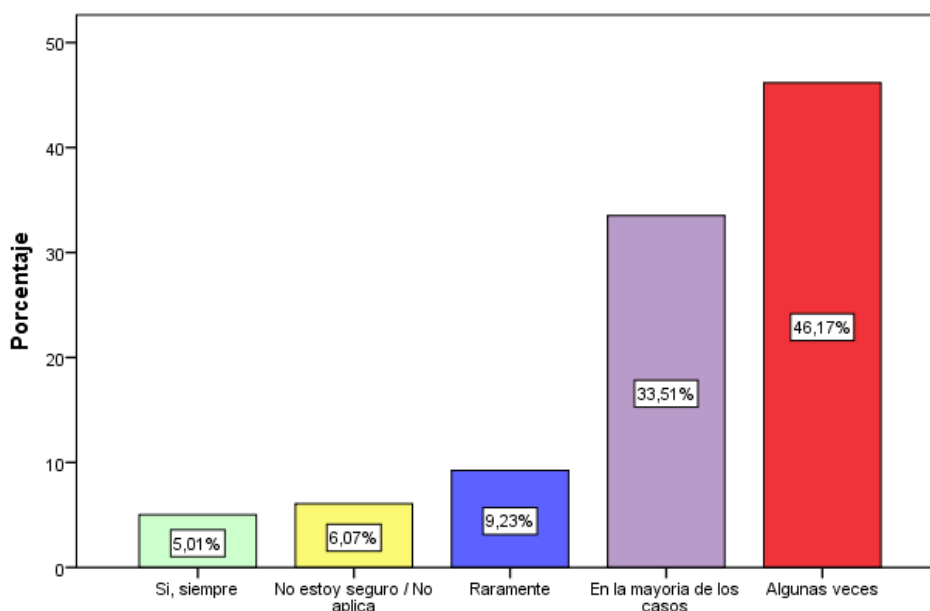


Figura 4. Pregunta 4

Análisis

Aunque un 33,51% de los encuestados considera que el servicio de atención brindado por los servidores públicos del Gad del Cantón Montúfar es bueno, lo que refleja un nivel de satisfacción importante, no se puede ignorar que un 9,23% calificó el servicio como malo y un 6,07% como muy malo. Esto sugiere que, aunque una parte significativa de la población está contenta con el servicio recibido, existe un grupo con deficiencias en la atención. En conclusión, aunque la mayoría tiene una percepción positiva del servicio, la presencia de opiniones negativas indica que aún hay espacio para mejoras.

Pregunta 5

¿Está de acuerdo en que los servicios públicos del Gad del Cantón Montúfar fueron eficientes en la prestación de servicios en el periodo 2020 - 2021?

Tabla 12. Tabulación pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	15	4
	De acuerdo	164	43,3
	Neutral	174	45,9
	En desacuerdo	25	6,9
	Total	378	100

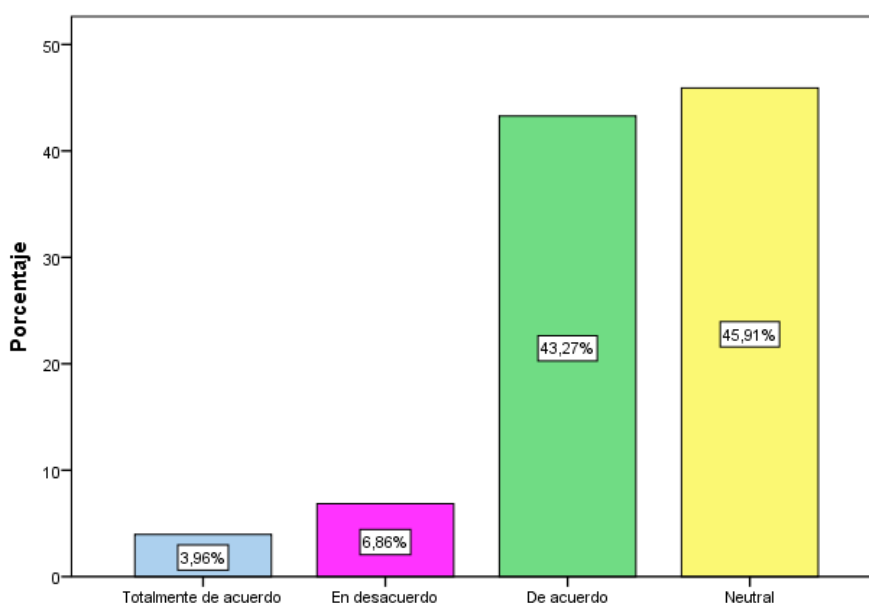


Figura 5. Pregunta 5

Análisis

La evaluación de la eficiencia de los servicios públicos del Gad del Cantón Montúfar revela una imagen mixta. Si bien un 45,91% de los encuestados expresó satisfacción con la calidad de los servicios, evidenciando una percepción positiva de la gestión municipal, un porcentaje similar (43,23%) se mostró indeciso al respecto. Esta neutralidad sugiere que, aunque no hubo fallas significativas, tampoco se percibió una excelencia sobresaliente en la prestación de servicios. Un pequeño grupo de encuestados (6,86%) manifestó su desacuerdo, señalando posibles deficiencias en la gestión.

En conclusión, a pesar de la percepción positiva general, el alto índice de respuestas neutrales indica una oportunidad de mejora para el Gad del cantón Montúfar. Al fortalecer las acciones que contribuyen a la eficiencia y comunicarlas de manera efectiva a la ciudadanía, el municipio podría transformar la neutralidad en una opinión favorable más sólida, consolidando así la confianza de los habitantes y mejorando su percepción sobre los servicios públicos.

Pregunta 6

¿Estuvo satisfecho con el servicio que los servidores públicos del Gad del Cantón Montúfar atendieron a sus solicitudes en el periodo 2020 - 2021?

Tabla 13. Tabulación pregunta 6

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Muy satisfecho	10	2,6
	Satisfecho	126	33,2
	Neutral	185	48,8
	Insatisfecho	44	11,9
	Muy insatisfecho	13	3,4
	Total	378	100

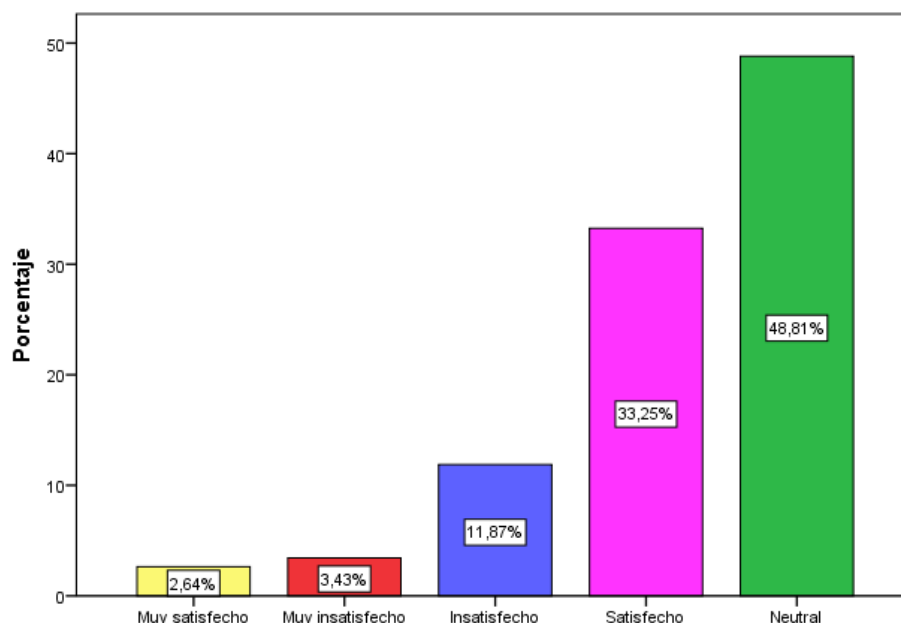


Figura 6. Pregunta 6

Análisis

Los resultados muestran que hay opiniones divididas sobre la atención brindada por los servidores públicos del Gad del Cantón Montúfar. Un 33,25% de los encuestados expresó satisfacción con el servicio, lo que indica que una buena parte de la población percibió un trato adecuado. Sin embargo, un 11,87% de los encuestados se mostró insatisfecho, lo que refleja que, aunque muchos están contentos con la atención recibida, existe un grupo considerable que no lo está.

Al comparar estos dos grupos, se observa que, aunque la mayoría está satisfecha, la existencia de un número considerable de personas insatisfechas indica que aún hay áreas que necesitan mejoras. Esto sugiere que el Gad del Cantón Montúfar debería concentrar sus esfuerzos en comprender y resolver las causas de esta insatisfacción, con el fin de mejorar la calidad del servicio para todos los ciudadanos.

Pregunta 7

¿Ha tenido alguna mala experiencia en la que haya recibido un servicio público de mala calidad por parte del Gad del Cantón Montúfar en el periodo 2020 - 2021?

Tabla 14. Tabulación pregunta 7

	Frecuencia	Porcentaje válido
--	------------	-------------------

Válido	Siempre	6	1,6
	Frecuentemente	35	9,2
	A veces	61	16,1
	Raramente	191	50,4
	Nunca	85	22,7
	Total	378	100

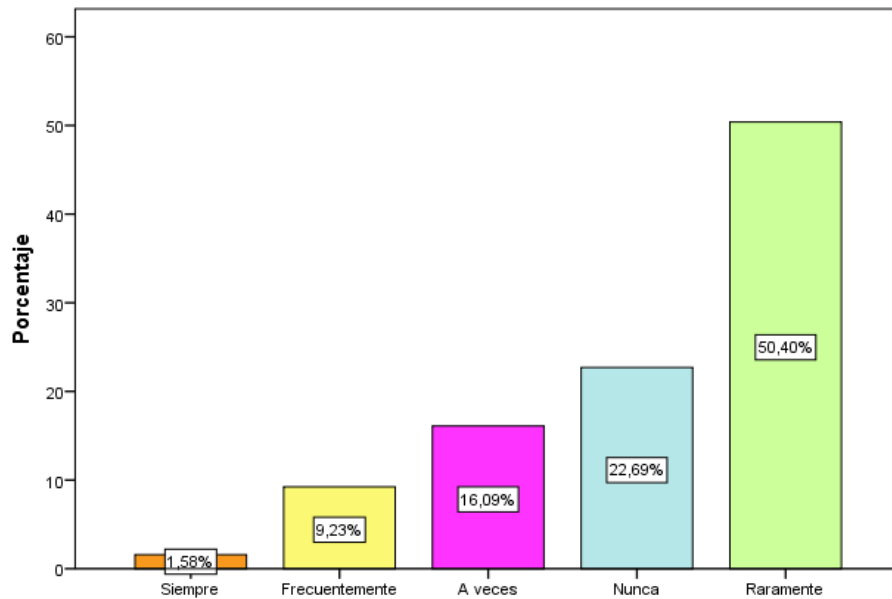


Figura 7. Pregunta 7

Análisis

La mayoría de los encuestados reportó no haber tenido malas experiencias frecuentes con la calidad de los servicios públicos del Gad del Cantón Montúfar, con un 50,40% señalando que raramente han enfrentado problemas y un 22,69% afirmando que nunca los han tenido. Esto sugiere que, en general, la calidad del servicio ha sido adecuada para una gran parte de la población, aunque la presencia de malas experiencias, aunque infrecuentes, indica que aún hay áreas donde la consistencia y calidad podrían mejorarse.

Sin embargo, un 16,03% de los encuestados mencionó haber tenido problemas ocasionales, y un 9,23% afirmó que frecuentemente ha recibido servicios de mala calidad, lo que destaca la necesidad de intervenciones específicas para mejorar en áreas críticas. Un 1,58% indicó haber tenido siempre malas experiencias, lo que

subraya la importancia de seguir mejorando la calidad del servicio para reducir estos casos, asegurando una mejor experiencia para todos los usuarios.

Pregunta 8

Según el periodo 2020 - 2021, ¿Cómo calificaría la capacidad del servicio para resolver problemas técnicos y operativos?

Tabla 15. Tabulación pregunta 8

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Excelente	9	2,4
	Bueno	139	36,7
	Neutral	175	46,2
	Malo	45	11,6
	Muy malo	12	3,2
	Total	378	100

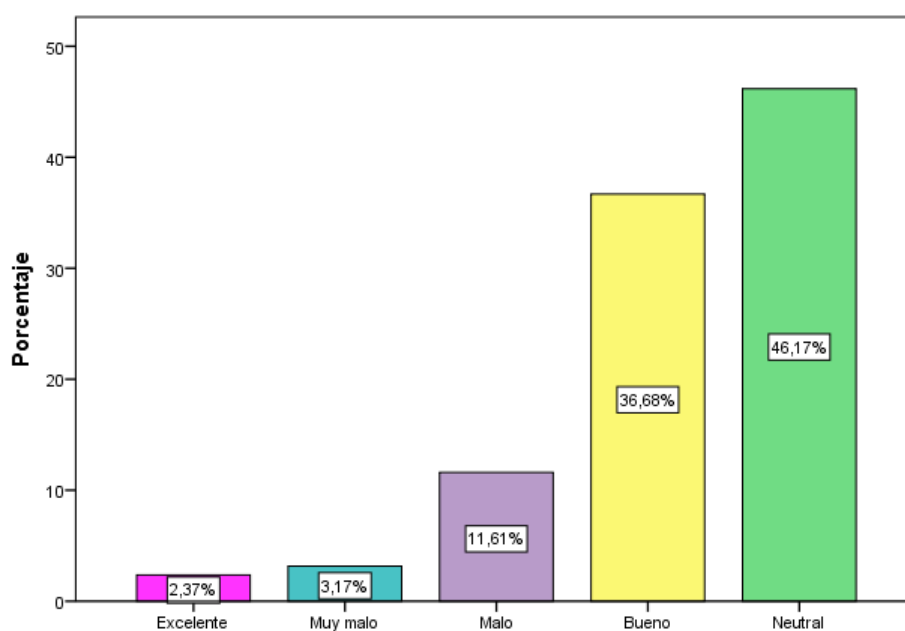


Figura 8. Pregunta 8

Análisis

Los resultados muestran que la percepción sobre cómo el Gad del Cantón Montúfar maneja problemas técnicos y operativos varía bastante para el período 2020-2021. Un 36,68% de los encuestados piensa que el servicio es bueno, lo que sugiere que muchos valoran positivamente cómo se resuelven los problemas. Sin embargo, un

11,61% considera que el servicio es malo y un 3,17% lo ve como muy malo, señalando que hay áreas que necesitan mejorar. Solo un 2,37% lo evaluó como excelente, lo que indica que las experiencias extremadamente positivas son bastante raras. Esto sugiere que, aunque una parte importante de la gente tiene una opinión positiva sobre el servicio, las evaluaciones negativas y la baja cantidad de opiniones realmente entusiastas muestran que el Gad aún tiene margen para mejorar. Es crucial que se enfoquen en fortalecer sus capacidades técnicas y operativas para aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Pregunta 9

¿Qué tan satisfecho estuvo con la calidad del agua potable que recibió en el periodo 2020 - 2021?

Tabla 16. Tabulación pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Muy satisfecho	19	5
	Satisfecho	136	35,9
	Neutral	172	45,4
	Insatisfecho	39	10,3
	Muy insatisfecho	12	3,4
	Total	378	100

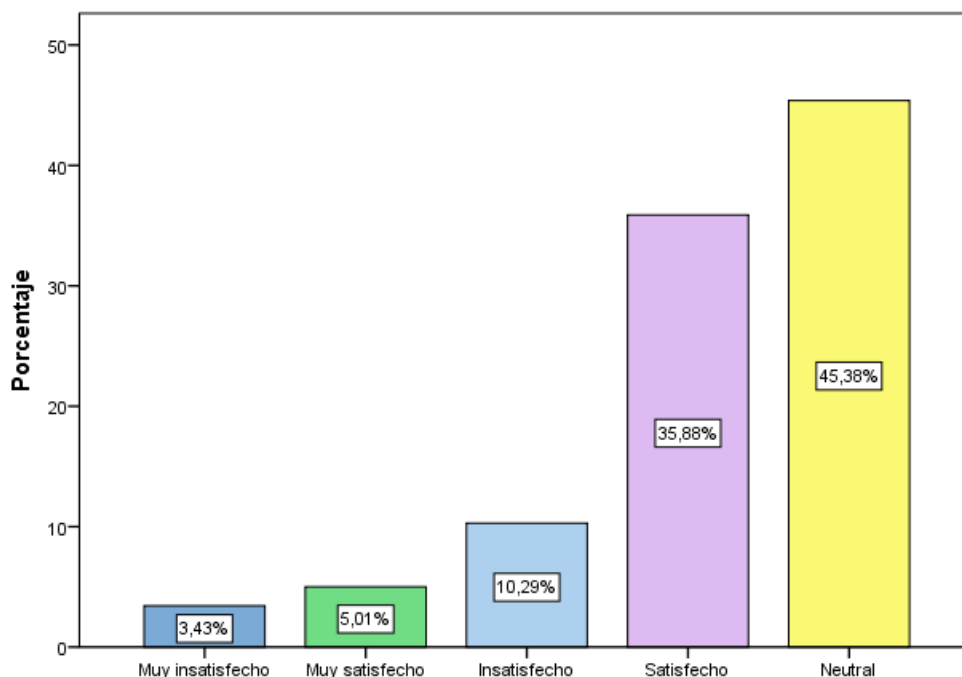


Figura 9. Pregunta 9

Análisis

Los resultados indican que la mayoría de los encuestados tienen una percepción neutral sobre la calidad del agua potable recibida, con un 45,38% expresando esta opinión. Esta neutralidad sugiere que, aunque los ciudadanos no enfrentan grandes problemas con el agua, tampoco perciben una calidad destacada, lo que presenta una oportunidad para mejorar el servicio y convertir estas percepciones neutrales en positivas.

Por otro lado, un 36,15% manifestó estar satisfecho, reflejando que una parte significativa de la población considera que el servicio cumple con sus expectativas. Aunque un pequeño porcentaje expresó insatisfacción (13,46%), la mayoría no tiene percepciones negativas extremas. Solo el 5,01% reportó estar muy satisfecho, lo que indica que hay margen para elevar la satisfacción general. En resumen, existe un potencial para mejorar la calidad del agua potable, con el objetivo de reducir la neutralidad y aumentar la satisfacción entre los usuarios.

Pregunta 10

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con el servicio de agua potable y alcantarillado en el periodo 2020 - 2021?

Tabla 17. Tabulación pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Excelente	9	2,3
	Buena	140	36,5
	Neutral	180	46,9
	Mala	45	12
	Muy mala	9	2,3
	Total	378	100

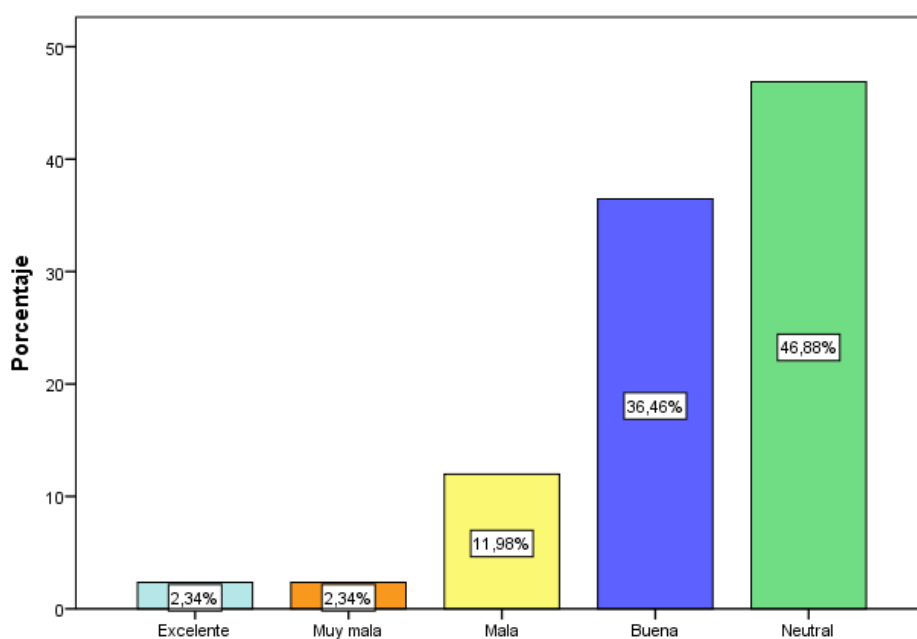


Figura 10. Pregunta 10

Análisis

Los resultados reflejan que una mayoría de los encuestados tiene una percepción neutral sobre su nivel de satisfacción general con el servicio de agua potable y alcantarillado, con un 46,58% expresando esta opinión. Esta neutralidad indica que, aunque el servicio no presenta grandes problemas, tampoco genera un alto grado de satisfacción, sugiriendo la necesidad de mejoras para convertir estas percepciones en opiniones más positivas.

En contraste, un 36,46% calificó el servicio como bueno, lo que es un indicador favorable de que una parte significativa de la población está satisfecha con el servicio. No obstante, un 11,98% lo calificó como malo, y un 2,34% como muy malo, lo que muestra la existencia de una minoría significativa que experimenta descontento.

Asimismo, solo un 2,34% consideró el servicio como excelente, lo que revela la necesidad de mejorar para reducir la neutralidad y aumentar los niveles de satisfacción general. Además, es crucial abordar las áreas de insatisfacción para mejorar la calidad del servicio y satisfacer mejor las expectativas de los usuarios.

Pregunta 11

¿Cómo calificaría el nivel de atención que recibió del personal del servicio de agua potable y alcantarillado en el periodo 2020 - 2021?

Tabla 18. Tabulación pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Muy alto	9	2,4
	Alto	98	26,1
	Moderado	218	57,5
	Bajo	38	10
	Muy bajo	15	4
	Total	378	100

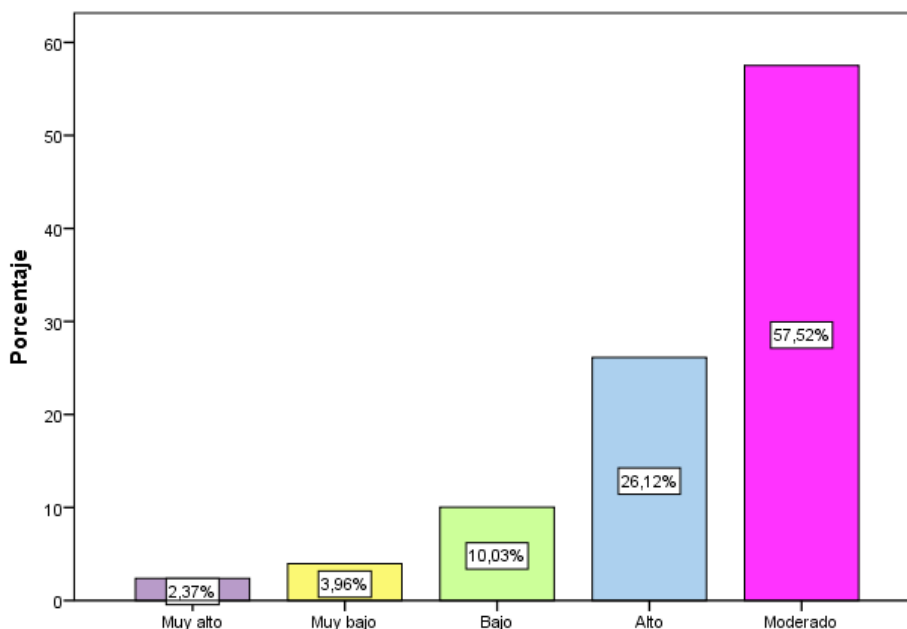


Figura 11. Pregunta 11

Análisis

Aunque el 26,12% de los encuestados consideró que el nivel de atención recibido del personal del servicio de agua potable y alcantarillado es alto, lo que indica que un buen número de personas está satisfecho con el trato, no podemos ignorar que un 10,03% calificó la atención como baja y un 3,96% la consideró muy baja. Esto nos dice que, aunque hay quienes valoran positivamente el servicio, hay también un grupo significativo de usuarios que no está contento con la atención recibida.

En conclusión, aunque una parte importante de la población está satisfecha, la existencia de percepciones negativas sugiere que hay margen para mejorar. Sería útil que el Gad del Cantón Montúfar se enfoque en capacitar a su personal, para asegurar que todos los usuarios reciban un nivel de atención que supere sus expectativas y así reducir la insatisfacción.

Pregunta 12

En el periodo 2020 - 2021, ¿Qué tan accesible fue el personal del servicio cuando necesitó ayuda o información?

Tabla 19. Tabulación pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Muy accesible	10	2,6
	Accesible	125	33
	Neutral	188	49,6
	Poco accesible	38	10,3
	Muy poco accesible	17	4,5
	Total	378	100

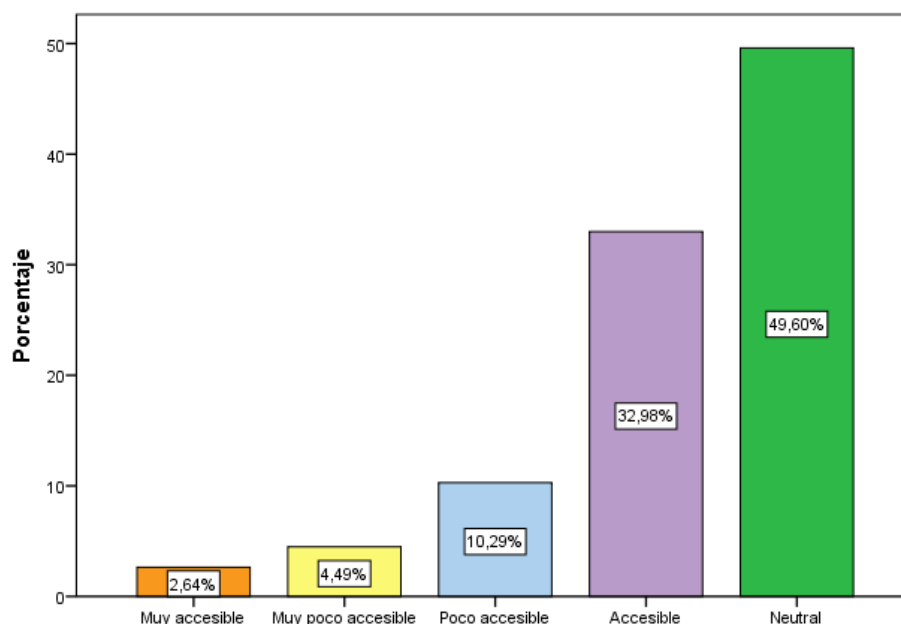


Figura 12. Pregunta 12

Análisis

La mayoría de los encuestados tuvieron una percepción neutral sobre la accesibilidad del personal del servicio de agua potable y alcantarillado, con un 49.60% expresando esta opinión. Este resultado sugiere que, si bien el personal no presentó grandes obstáculos para ofrecer asistencia o información, tampoco se destacó por su disponibilidad, lo que señala un área donde se podría mejorar la atención al cliente.

En contraste, un 32.96% calificó al personal como accesible, lo que indica que una parte considerable de los usuarios tuvo una experiencia positiva al solicitar ayuda. Sin embargo, un 10.19% señaló que el personal fue poco o muy poco accesible, lo que subraya la importancia de mejorar la accesibilidad del servicio para reducir las percepciones negativas y aumentar la satisfacción general. Además, solo un 2.64% calificó la accesibilidad como muy alta, lo que muestra que hay oportunidades para mejorar este aspecto y brindar una mejor experiencia a más usuarios.

Pregunta 13

¿Cómo calificaría la capacidad del servicio que recibió para resolver problema técnicos y operativos durante el periodo 2020 - 2021?

Tabla 20. Tabulación pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Excelente	13	3,4
	Buena	138	36,4
	Neutral	175	46,2
	Mala	43	11,6
	Muy mala	9	2,4
	Total	378	100

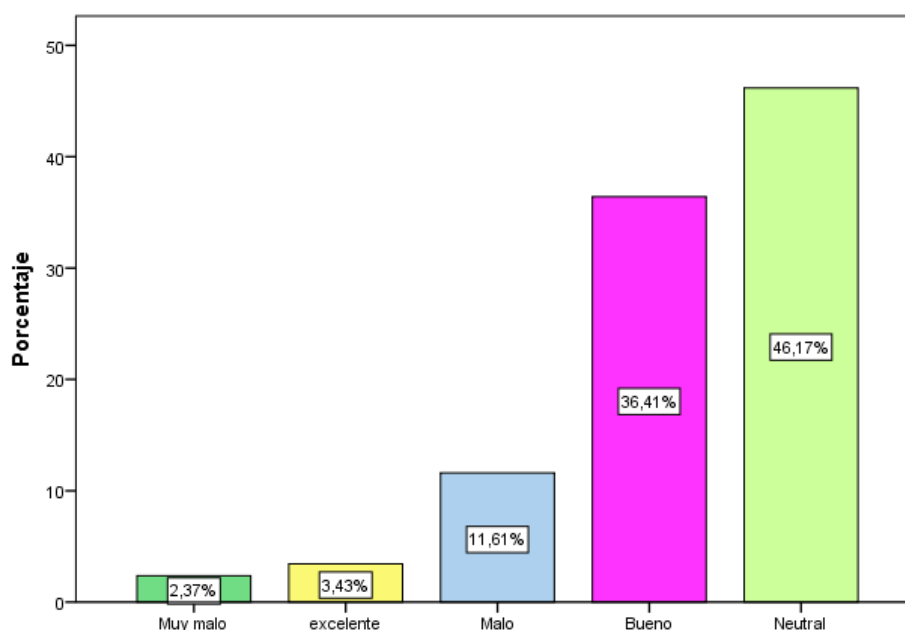


Figura 13. Pregunta 13

Análisis

Una proporción significativa de los encuestados expresó una opinión neutral sobre la capacidad del servicio para resolver problemas técnicos y operativos, representando el 46.17%. Este resultado sugiere que, aunque el servicio cumple con los requisitos básicos, no se destaca en la resolución de problemas, lo que señala un área donde podrían implementarse mejoras notables.

En contraste, el 36.41% valoraron positivamente la capacidad del servicio, lo que indica que una parte considerable de la población tuvo experiencias favorables. No obstante, el 11.61% evaluaron el servicio como malo y muy malo (2.37%), lo que pone de manifiesto que un porcentaje significativo de usuarios encontró dificultades en la

resolución de problemas. Además, solo el 3.43% calificaron la capacidad del servicio como excelente, lo que refleja que existe un margen para mejorar la eficiencia operativa y mejorar la percepción general entre los usuarios.

Pregunta 14

¿Qué tan seguro se sintió usted al recibir los servicios ofrecidos por el GAD de Cantón Montúfar en cuanto al servicio de agua potable y alcantarillado en el periodo 2020 - 2021?

Tabla 21. Tabulación pregunta 14

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy seguro	11	2,9
Seguro	113	30,1
Neutral	202	53,3
Inseguro	40	10,6
Muy inseguro	12	3,2
Total	378	100

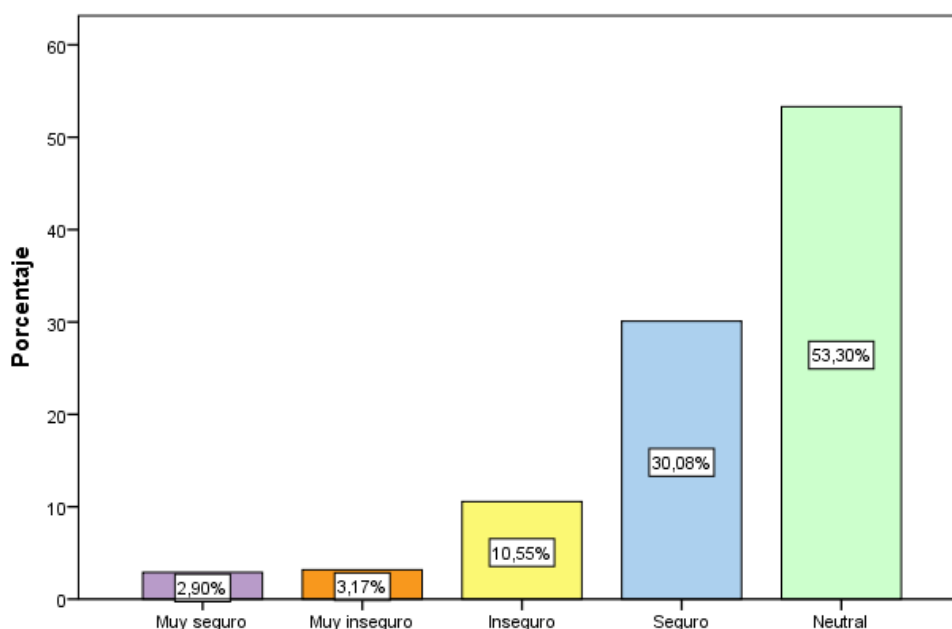


Figura 14. Pregunta 14

Análisis

Una gran parte de los encuestados mantuvo una percepción neutral sobre la seguridad al recibir los servicios de agua potable y alcantarillado del GAD de Cantón, representando el 53.30%. Esto indica que, aunque el servicio no provocó una sensación significativa de inseguridad, tampoco logró establecer una confianza sólida entre los usuarios, lo que sugiere una oportunidad para mejorar la percepción de seguridad.

Además, el 30.08% se sintieron seguras al recibir el servicio, lo cual es alentador y demuestra que una parte considerable de los usuarios confió en la calidad y seguridad del suministro. Sin embargo, el 10.55% expresaron sentirse inseguras y muy inseguros (3,17%), lo que destaca la necesidad de abordar las preocupaciones de este grupo para mejorar la confianza general. A su vez, el 2.90% reportaron sentirse muy seguras, lo que subraya la posibilidad de fortalecer las medidas de seguridad y la comunicación para aumentar la sensación de confianza entre un mayor número de usuarios.

Pregunta 15

En su experiencia, durante el periodo 2020 - 2021, ¿El Gad del Cantón Montúfar implementó medidas efectivas para garantizar la seguridad de los usuarios durante la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado?

Tabla 22. Tabulación pregunta 15

		Frecuencia	Porcentaje válido
	Totalmente de acuerdo	16	4,5
	Efectivas en su mayoría	124	32,7
Válido	Medidas limitadas en varios aspectos	185	48,8
	Muy limitadas	41	10,8
	Nulas	12	3,2
	Total	378	100

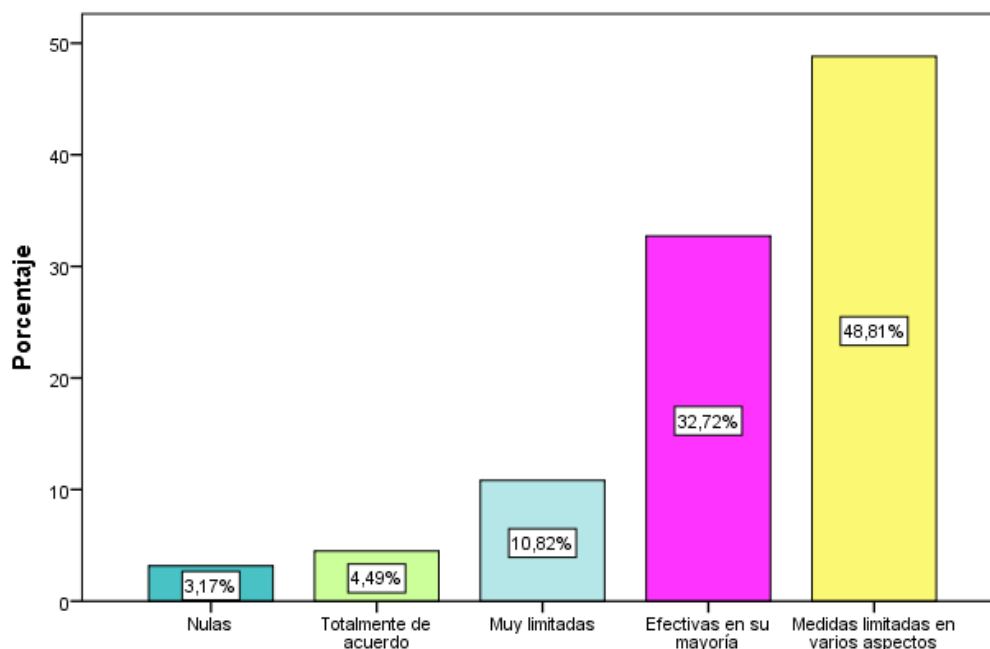


Figura 15. Pregunta 15

Análisis

Una parte considerable de los encuestados evaluó como limitadas las medidas implementadas por el Gad del Cantón Montúfar para garantizar la seguridad de los usuarios, con el 48.81%. Este resultado sugiere que, aunque algunas medidas de seguridad se aplicaron, estas no lograron satisfacer plenamente las expectativas de los usuarios, lo que señala un área importante para mejorar.

En cambio, el 32.72% consideraron que las medidas fueron mayormente efectivas, reflejando que un segmento significativo de la población reconoció los esfuerzos del GAD en este aspecto. No obstante, el 10.82% percibieron las medidas como muy limitadas, lo que subraya la necesidad de reforzar estas estrategias de seguridad. Además, únicamente el 4.49% manifestaron estar totalmente de acuerdo con la efectividad de las medidas, lo que indica que existe un amplio margen para optimizar las políticas de seguridad y fortalecer la confianza de los usuarios.

4.1.2 Resultados de la entrevista

Tabla 23. Entrevista 1 y 2

Ficha Técnica Entrevista de exfuncionarios públicos, Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar			
Entrevistador/a:	Melany Catucuago Fernández	Israel Chingal Huaca	Análisis
Tipo de entrevista:	Entrevista estructurada	Entrevista estructurada	
Fecha de entrevista:	15/08/2024	16/08/2024	
Entrevistado:	Doc. Andrés Ponce López	Ing. Holger Fuertes Cadena	
Cargo:	Acalde del Cantón Montufar	Director de Agua Potable y Alcantarillado	
¿Podría describir cuales fueron las principales estrategias que se utilizó para asegurar que la información sobre procesos y decisiones sea accesible para la ciudadanía?	Para comunicar todas las acciones realizadas en ausencia de agua potable, se emplearon todos los medios disponibles. Prioritariamente, utilizamos los canales digitales, que poseen un gran alcance en la ciudadanía, así como tampoco se descartaron los medios impresos. Esta también es una forma de transmitir novedades. Además, es importante señalar que, aunque siempre hemos recibido un gran apoyo de los medios tradicionales como la televisión y la radio, estos siguen siendo herramientas valiosas en nuestra comunicación.	Implementamos un sistema de comunicación directo, tanto para la ciudadanía que requiere las tarifas de agua como para las facilidades de los pagos, que pueden ser digitales o presenciales. También habilitamos una línea de reclamos, quejas y sugerencias. Además, se creó un lugar adecuado exclusivamente para el departamento de Agua Potable, de manera que los ciudadanos tuvieran mayor comodidad al acceder a nuestros servicios.	La comunicación dentro del GAD del Cantón Montúfar parece priorizar tanto el acceso digital como los canales tradicionales para asegurar que la información sea accesible a todos los ciudadanos, dependiendo de sus preferencias tecnológicas. Aunque el alcalde resalta una estrategia más general en la que se complementan los medios, el director de Agua Potable se enfoca en acciones más específicas y prácticas para mejorar la relación con la ciudadanía, como los pagos y la recepción de quejas.
¿Cómo se aseguraba que los servidores públicos de su área de trabajo posean las competencias técnicas necesarias para el cumplimiento en función de la normativa vigente?	Ante esta, enfrentamos una situación compleja al asumir una nueva administración, especialmente en el ámbito municipal. Es común encontrar empleados con una variedad de niveles de conocimiento; algunos están bien informados sobre las normativas, otros tienen un conocimiento limitado, y hay quienes parecen desconocer incluso su rol dentro de la organización.	Hay que diferenciar entre el personal técnico y el personal contratado. Ahora disponemos de nuevos equipos y nuevas formas de reparación que nos permiten llegar con mejor servicio a la ciudadanía. Los operadores, que realizan trabajos diarios como la reparación de fugas, reciben capacitación con certificación. Por ejemplo, hemos implementado un	Ambos entrevistados coinciden en la importancia de la capacitación y actualización del personal para asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes. Mientras que el alcalde destaca la complejidad de integrar a un equipo diverso con distintos niveles de conocimiento y la necesidad de mantener a todos los miembros informados sobre las

	<p>Esta diversidad puede complicar la integración de un nuevo equipo, especialmente en el contexto de las normativas relacionadas con la división de agua potable, la cual se divide en dos áreas principales: la administrativa y la operativa. En cuanto al área administrativa, mantuvimos un enfoque constante en la capacitación, asegurándonos que todos los miembros del equipo estén al tanto y actualizados respecto a las normativas vigentes.</p>	<p>sistema de lectura de medidores automáticos y manejamos herramientas nuevas, como videocámaras internas en las líneas de alcantarillado para anticipar problemas. También tenemos equipos de detección de fugas y hemos desarrollado nuevos pliegos tarifarios para mejorar el servicio.</p>	<p>normativas, el director de Agua Potable subraya las capacitaciones técnicas que reciben los operadores para mejorar el servicio, mencionando nuevas tecnologías como medidores automáticos y sistemas de detección de fugas. En general, se observa un esfuerzo conjunto por mejorar la competencia técnica y la eficiencia operativa del equipo.</p>
<p>¿Qué tipo de formación continua y capacitaciones se ofrecieron a los servidores públicos para mantener y mejorar sus habilidades, así como también con qué frecuencia se dieron a conocer estos cursos de actualizaciones de conocimientos en áreas de agua potable y alcantarillado?</p>	<p>No podemos afirmar que hemos implementado todos los tipos de capacitación posibles. En realidad, las capacitaciones se han enfocado principalmente en dos áreas: por un lado, en temas relacionados con la administración pública y el servicio al cliente; por otro, en capacitaciones técnicas y especializadas. Las capacitaciones generales, que abordan temas amplios y fundamentales, eran gestionadas directamente por la administración. En cuanto a las capacitaciones técnicas específicas, estas se diseñaban en función de las necesidades particulares de los empleados y se proporcionaban según los requerimientos identificados. Frecuentemente, los empleados llegaban a solicitar cursos o capacitaciones adicionales en áreas específicas de su interés, y nosotros nos encargábamos de financiar dichas formaciones.</p>	<p>Se ofrecieron capacitaciones enfocadas en la certificación de los operadores para que puedan manejar nuevas tecnologías y equipos. Esto incluía el sistema de lectura automática de medidores, el manejo de herramientas y maquinaria avanzada, como videocámaras internas para la inspección de tuberías y equipos de detección de fugas. Aunque no se especificó una frecuencia exacta para estos cursos, las capacitaciones se ofrecían en función de las nuevas implementaciones tecnológicas, asegurando que el personal estuviera adecuadamente preparado para sus funciones.</p>	<p>Las autoridades coinciden en la importancia de la formación continua para mejorar las habilidades de los servidores públicos, pero sus enfoques difieren en alcance y prioridad. El alcalde se centra en dos tipos de capacitaciones: una general en temas administrativos y de servicio al cliente, y otra más específica en áreas técnicas, enfatizando que las necesidades individuales de los empleados. Por otro lado, el director de agua potable y alcantarillado subraya las capacitaciones especializadas para la certificación de operadores en nuevas tecnologías, como sistemas avanzados de monitoreo y detección de problemas en las redes de agua. Aunque no se menciona la frecuencia exacta de estas capacitaciones, se evidencia que la oferta formativa está impulsada principalmente por la adopción de nuevas tecnologías.</p>

<p>Podría compartir algún ejemplo de cómo se manejaba un incumplimiento del código de ética en su departamento, mencionando que la Ley Orgánica del Servidor Público en el artículo 128. Define las faltas disciplinarias y establece las sanciones correspondientes por su comisión. Siendo el caso, ¿Se han tomado acciones hacia el incumplimiento antes ya mencionado?</p>	<p>Las acciones correctivas son gestionadas por la Dirección de Talento Humano, basadas en el código de trabajo y en colaboración con representantes de la asociación de trabajadores y del área administrativa. Estas acciones se aplican de manera escalonada, comenzando por sanciones menores y aumentando en severidad si es necesario. Cada caso se evalúa cuidadosamente, diferenciando, por ejemplo, entre una falta menor y situaciones graves como el comportamiento inapropiado en el trabajo.</p>	<p>Sí, ha habido casos en los que el personal malinterpretó sus funciones. Seguimos un lineamiento que está previsto en la ley, comenzando con llamados de atención, luego con memorandos escritos, y si es necesario, se escala el asunto a la autoridad competente.</p>	<p>Tanto el alcalde como el director de agua potable manejan el incumplimiento del código de ética a través de procedimientos legales y sanciones escalonadas. El alcalde menciona que las acciones correctivas son gestionadas por la Dirección de Talento Humano en conjunto con representantes de los trabajadores, aplicando sanciones que varían en severidad según la gravedad de la falta. Por otro lado, el director de agua potable sigue un enfoque similar, comenzando con llamados de atención y memorandos, escalando el caso si es necesario a las autoridades competentes. Ambos destacan la importancia de seguir un proceso gradual, alineado con la ley, para mantener la disciplina y el profesionalismo en sus áreas.</p>
<p>¿Qué nivel de instrucción académica considera usted que es el más idóneo para ocupar un cargo administrativo dentro del GAD del Cantón Montufar?</p>	<p>En primer lugar, creo que, conforme a las normativas vigentes, es fundamental que el nivel técnico requerido para un puesto esté alineado con las responsabilidades de este. No es lo mismo ocupar un puesto sin cumplir con los requisitos técnicos que con ellos. Por lo tanto, es necesario solicitar presupuestos y exigir títulos de educación superior, preferiblemente con especializaciones relevantes. La instrucción académica es crucial, y a mayor preparación, mejor desempeño en el cargo.</p>	<p>El nivel de instrucción debería ser especializado, al menos de cuarto nivel, y la especialización debería corresponder a las necesidades del servicio. Por ejemplo, necesitamos ingenieros químicos para el tratamiento de aguas residuales, ingenieros hidráulicos para la red de conducción de agua potable, y un departamento de comercialización que cuente con capacitación técnica para la atención.</p>	<p>El alcalde subraya la importancia de cumplir con los requisitos técnicos establecidos por las normativas y destaca la necesidad de contar con títulos de educación superior, idealmente con especializaciones pertinentes, para asegurar un mejor desempeño en los cargos. Por su parte, el director de agua potable es más específico en su enfoque, indicando que los puestos técnicos requieren al menos una formación de cuarto nivel, y que las especializaciones deben alinearse con las necesidades del servicio, como ingenieros químicos para el tratamiento de aguas y personal con capacitación técnica para áreas comerciales. En ambos</p>

casos, se pone de relieve la relevancia de una preparación académica sólida y especializada para garantizar un servicio eficiente y profesional.

¿Cómo se gestionaron o se llevaron a cabo las quejas y sugerencias de los ciudadanos con relación a los servicios prestados por su departamento y cuáles han sido las soluciones que usted como servidor público ha resuelto para que los ciudadanos se sientan más conformes y satisfechos del servicio?

Al asumir una nueva administración, es crucial reconocer los problemas existentes y saber cómo abordarlos. A menudo, estas cuestiones se ven reflejadas en quejas recibidas y en la actividad en redes sociales, donde se mantiene un contacto cercano con la ciudadanía. Es fundamental tratar de resolver estos problemas de manera inmediata, aunque es igualmente importante abordar las causas subyacentes. Por ejemplo, si se presenta una escasez de agua potable, el enfoque debe ser resolver el problema en su raíz, no solo los síntomas. Generalmente, el proceso involucra desde la captación del agua hasta el tratamiento en la planta y, finalmente, su distribución.

Primero, distinguimos el tipo de queja y los problemas más recurrentes. Con la tecnología, implementamos un sistema de pantallas digitales que identificaban la ubicación física del domicilio y facilitaban encontrar el sitio y el tipo de tubería del sector. Los problemas más recurrentes eran la mala lectura del medidor de agua, que se solucionó en un 80% digitalizando esos medidores, y el alcantarillado obsoleto, que tenía más de 50 años. Para este último, capacitamos al personal para usar videocámaras internas en las tuberías, lo que nos permitió ahorrar tiempo y evitar excavaciones innecesarias. Así, gestionamos las quejas según su tipo y aplicamos un modelo de gestión específico para brindar una solución.

El manejo de quejas y sugerencias por parte del alcalde y del director de agua potable se enfoca en la resolución eficiente y en la mejora continua de los servicios. El alcalde resalta la importancia de identificar los problemas subyacentes y no solo reaccionar a los síntomas, destacando la necesidad de atender cuestiones estructurales como la escasez de agua potable, abordando todo el proceso, desde la captación hasta la distribución. Por otro lado, el director de agua potable implementa un enfoque más tecnológico y específico, distinguiendo los tipos de quejas y aplicando soluciones innovadoras como la digitalización de medidores de agua, que redujo significativamente los errores en la lectura, y el uso de videocámaras internas para inspeccionar tuberías obsoletas, optimizando el tiempo y evitando intervenciones innecesarias. Ambos priorizan la satisfacción ciudadana mediante una gestión proactiva y soluciones tecnológicas, mejorando la eficiencia del servicio público.

<p>¿Puede mencionar algunas acciones que se llevaron a cabo en su departamento para aumentar la satisfacción de los ciudadanos con el servicio de agua potable y alcantarillado?</p>	<p>Al asumir la administración, se identificaron rápidamente los problemas existentes, especialmente los relacionados con el desabastecimiento de agua en verano. Para abordar esta situación, implementamos un plan que incluía la creación de una nueva captación de agua potable. Además, se detectaron problemas graves en las redes de distribución y alcantarillado. En cada proyecto, se reemplazaron las redes de agua potable y alcantarillado, incorporando sistemas diferenciados para aguas residuales y pluviales. Finalmente, para resolver el problema de las aguas residuales que aún terminaban en el río San Gabriel, iniciamos la construcción de la primera planta de tratamiento de aguas servidas de dicho río, teniendo como objetivo descontaminar el río y mejorar la calidad del agua en la región.</p>	<p>Para aumentar la satisfacción de los ciudadanos, nos enfocamos en mejorar la precisión de la lectura de los medidores de agua, lo que redujo los errores de facturación en un 80% gracias a la digitalización de los medidores. Además, abordamos los problemas recurrentes con el alcantarillado, especialmente en sistemas que tenían más de 50 años de antigüedad. Implementamos el uso de videocámaras internas para diagnosticar problemas en las tuberías, lo que permitió solucionar los inconvenientes sin necesidad de realizar excavaciones innecesarias. Estas medidas contribuyeron a una mayor eficiencia y satisfacción ciudadana.</p>	<p>Tanto el alcalde como el director de agua potable implementaron acciones para mejorar la satisfacción ciudadana. El alcalde se enfocó en resolver el desabastecimiento de agua mediante una nueva captación y la renovación de redes de distribución y alcantarillado, además de construir una planta de tratamiento de aguas servidas para descontaminar el río San Gabriel. El director mejoró la precisión en la lectura de medidores, reduciendo errores de facturación en un 80%, y utilizó videocámaras para diagnosticar problemas en el alcantarillado sin necesidad de excavaciones. Estas medidas aumentaron la eficiencia y satisfacción del servicio.</p>
<p>En su opinión, ¿cree que el ambiente laboral promueve un sentido de pertenencia y motivación entre los empleados?</p>	<p>Es indudablemente más eficiente trabajar con personas que están bien preparadas y educadas, que han demostrado su competencia y se han ganado su puesto a través de méritos, en lugar de aquellos que han sido asignados a sus cargos sin las debidas credenciales o preparación.</p>	<p>El ambiente laboral es fundamental. A veces pensamos que lo laboral está separado de lo familiar, pero en realidad, un empleado que se siente comprendido rinde más y trabaja mejor en equipo. Esta línea de comprensión entre compañeros debería ser bien implementada para que, al entendernos mejor como personas, podamos resolver problemas de manera más efectiva.</p>	<p>Ambas autoridades coinciden en la importancia de un ambiente laboral favorable, pero desde enfoques distintos. El alcalde subraya la eficiencia que se logra al trabajar con empleados capacitados y seleccionados por méritos, destacando que una preparación adecuada es clave para el rendimiento. Por su parte, el director de agua potable enfatiza el aspecto humano, señalando que un ambiente laboral donde los empleados se sientan comprendidos fomenta la motivación y el trabajo en equipo, lo que resulta en una mayor efectividad en la resolución de problemas. Ambos enfoques buscan mejorar la</p>

productividad y el desempeño del
equipo.

En la presente investigación se entrevistó a dos funcionarios públicos que laboraron dentro del Gad del Cantón Montúfar durante el periodo 2020-2021, con un enfoque netamente académico en relación con nuestro tema de investigación del profesionalismo del servidor público en el área del agua potable y alcantarillado.

Las preguntas formuladas en la entrevista fueron las siguientes:

1. ¿Podría describir cuales fueron las principales estrategias que se utilizó para asegurar que la información sobre procesos y decisiones sea accesible para la ciudadanía?
2. ¿Cómo se aseguraba que los servidores públicos de su área de trabajo posean las competencias técnicas necesarias para el cumplimiento en función de la normativa vigente?
3. ¿Qué tipo de formación continua y capacitaciones se ofrecieron a los servidores públicos para mantener y mejorar sus habilidades, así como también con qué frecuencia se dieron a conocer estos cursos de actualizaciones de conocimientos en áreas de agua potable y alcantarillado?
4. Podría compartir algún ejemplo de cómo se manejaba un incumplimiento del código de ética en su departamento, mencionando que la Ley Orgánica del Servidor Público en el artículo 128. Define las faltas disciplinarias y establece las sanciones correspondientes por su comisión. Siendo el caso, ¿Se han tomado acciones hacia el incumplimiento antes ya mencionado?
5. ¿Qué nivel de instrucción académica consideró usted que es el más idóneo para ocupar un cargo administrativo dentro del GAD del Cantón Montúfar?
6. ¿Cómo se gestionaron o se llevaron a cabo las quejas y sugerencias de los ciudadanos y cuáles han sido las soluciones que usted como servidor público ha propuesto para que los ciudadanos se sientan más conformes y satisfechos del servicio de agua potable y alcantarillado?
7. ¿Puede mencionar algunas acciones que se llevaron a cabo en su área de trabajo para aumentar la satisfacción de los ciudadanos con el servicio de agua potable y alcantarillado?
8. En su opinión, ¿cree usted que el ambiente laboral promueve un sentido de pertenencia y motivación entre los empleados?

4.2. DISCUSIÓN

Para abordar el proceso de discusión en esta investigación, se hace hincapié en las teorías presentadas en capítulos anteriores y en la metodología aplicada para llevar a cabo la investigación. Se analizarán los resultados obtenidos, enfocándonos en las variables presentadas con el fin de discutir la información recolectada a través de las técnicas de investigación ya anteriormente empleadas. Los enfoques metodológicos utilizados incluyeron el enfoque cuantitativo y cualitativo; se realizaron entrevistas para obtener información específica de funcionarios del Gad del Cantón Montúfar y se utilizaron encuestas para captar la percepción de la ciudadanía sobre la calidad y eficiencia en la prestación de servicios de agua potable.

El profesionalismo del servidor público es un elemento clave para garantizar la calidad y eficiencia en la prestación de servicios esenciales como el de agua potable y alcantarillado. Según Mayo (1933), menciona en la teoría de las relaciones humanas que, un ambiente laboral que fomente el sentido de pertenencia y motivación entre los empleados puede influir positivamente en su desempeño, promoviendo un servicio más efectivo y orientado al ciudadano, destacando que las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral son factores determinantes para el éxito organizacional.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, un 33.25% de los ciudadanos se declaró satisfecho con el servicio de agua potable y alcantarillado brindado por el GAD del Cantón Montúfar, mientras que un 11.87% manifestó estar insatisfecho con la atención recibida por parte de los servidores públicos al gestionar sus solicitudes. Estos datos sugieren que, si bien existe un nivel de satisfacción considerable, todavía hay áreas que requieren mejoras en cuanto a la accesibilidad y calidad del servicio.

En consonancia con esto, durante la entrevista, las autoridades como el alcalde y el director de agua potable y alcantarillado del anterior periodo señalaron que se ha trabajado para fortalecer la motivación y el sentido de pertenencia dentro del equipo de trabajo, promoviendo un ambiente laboral positivo que favorezca la prestación de servicios de alta calidad. Un ejemplo de esta gestión es la implementación de capacitaciones periódicas y la creación de canales de

comunicación interna más efectivos, lo que coincide con la teoría de las relaciones humanas, la cual sostiene que un equipo motivado y bien integrado es más propenso a ofrecer un servicio eficiente y orientado al ciudadano.

Sin embargo, la percepción ciudadana revelada en la encuesta indica que aún persisten desafíos importantes. Específicamente, el nivel de satisfacción general con el servicio de agua potable y alcantarillado fue valorado como "neutral" por el 46,88% de los encuestados, lo que podría estar relacionado con la falta de comunicación efectiva entre los servidores públicos y la ciudadanía, así como con posibles deficiencias en la formación continua de los empleados y desconocimientos de estos.

Según la Teoría del Neo-institucionalismo, las instituciones no solo son estructuras formales, sino que también incluyen normas y valores que configuran la conducta de los actores dentro de ellas (Meyer y Rowan, 1977). Esta teoría subraya la importancia de la legitimidad y el cumplimiento de normas institucionalizadas para garantizar un comportamiento coherente con las expectativas sociales.

La percepción de los encuestados podría reflejar una falta de claridad o un desconocimiento sobre cómo el Gad del Cantón Montúfar está respondiendo a los problemas, lo cual puede estar influenciado por las normas, procedimientos y prácticas institucionales vigentes. Según la teoría del Neo-institucionalismo, estas estructuras institucionales no solo dictan cómo se deben llevar a cabo las actividades, sino que también afectan la forma en que los actores perciben y evalúan el desempeño de las instituciones. Al analizar los resultados de la encuesta, los ciudadanos expresaron que se promueve activamente principios éticos y de responsabilidad en el ejercicio de sus funciones públicas, lo cual refleja un reconocimiento positivo hacia el profesionalismo de los servidores públicos.

La Teoría del Neo-institucionalismo nos permite entender que la percepción de neutralidad respecto a la eficiencia en la prestación de servicios, así como la apreciación del profesionalismo, está en gran parte determinada por el grado en que las normas y valores institucionales se internalizan y se reflejan en la práctica diaria de los servidores públicos. Es crucial que el Gad del Cantón Montúfar continúe

fortaleciendo sus estructuras institucionales y su compromiso con las normas profesionales para transformar esta neutralidad en una percepción claramente positiva de eficiencia en la prestación de servicios públicos.

Por otro lado, en la entrevista, el Doctor Andrés Ponce mencionó que " la Dirección de Recursos Humanos se aseguran de que los servidores públicos posean las competencias técnicas necesarias para el cumplimiento en función de la normativa vigente", destacando un alineamiento con las normas institucionalizadas. Además, el ex director de agua potable y alcantarillado afirmó que se ofrecieron capacitaciones periódicas, aunque admitió que "la implementación de estas capacitaciones varía en frecuencia y profundidad según las áreas". Esto refleja una cierta variabilidad en la aplicación de políticas profesionales que podría estar influyendo en la percepción de eficiencia por parte de la ciudadanía.

Mediante los resultados obtenidos se puede apreciar que la teoría de la Nueva Gestión Pública tiene un énfasis en la eficiencia, la eficacia, la orientación al cliente, la evaluación del desempeño con el fin de obtener una herramienta valiosa para analizar y mejorar la calidad de los servicios públicos.

Sin embargo, Christopher Hood (1991), menciona que la teoría de la nueva gestión pública enfatiza la mejora en la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos, así como también en la satisfacción del usuario como un indicador de éxito. Este enfoque proporciona una comprensión integral de cómo los principios de la NGP se reflejan en la percepción del servicio de agua potable y alcantarillado y ofrece una base para mejorar la gestión pública en el Gad de Cantón Montúfar.

Recalcando lo antes mencionado, según los encuestados del Cantón Montúfar el 46.88% de la población manifestó que en el periodo 2020-2021, no percibieron grandes mejoras ni deficiencias en la eficiencia y eficacia del servicio. Así como también el 2,34% de la población se siente excelente al recibir el servicio. Esto podría implicar que aún no ha alcanzado un nivel significativo de satisfacción general a toda la población con el servicio de agua potable y alcantarillado que sea claramente apreciado por todos los usuarios.

Ante estos resultados, los funcionarios públicos han dado a conocer diversas problemáticas resueltas como son las acciones mencionadas (digitalización de medidores, mejoras en la infraestructura, creación de una planta de tratamiento) están diseñadas para aumentar la eficiencia y la satisfacción ciudadana. Aunque se han implementado acciones significativas, los resultados indican que quizás no todas las mejoras se perciben igualmente por todos los usuarios.

Esto puede sugerir que, aunque las medidas son valiosas, podría haber una necesidad de comunicar mejor los beneficios y cambios o abordar otras preocupaciones no completamente resueltas. También puede reflejar una falta de visibilidad o reconocimiento de las mejoras realizadas, indicando que las acciones no han sido suficientemente evidentes o efectivas desde la perspectiva de los usuarios.

Haciendo énfasis a la teoría del Servicio Público, en cuanto a los resultados obtenidos y su correlación a la misma, la teoría ha impulsado la creación de marcos regulatorios para garantizar la calidad, eficiencia y acceso equitativo a los servicios públicos, protegiendo a los usuarios y evitando abusos por parte de los proveedores de servicios (Hauriou, 1892). Esta teoría explora cómo se diseñan, gestionan y evalúan estos servicios con el fin de cumplir con objetivos de interés general, promover el bienestar social y garantizar la equidad como también considera en cómo las prácticas de gestión pueden ser adaptadas e innovadas para responder mejor a las necesidades de los ciudadanos y asegurar que los servicios públicos cumplan con sus objetivos fundamentales. El servicio público debe priorizar la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos sobre la eficiencia operativa, reconociendo la importancia de la equidad y el compromiso ético.

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, da a conocer que existe una percepción de incertidumbre o insatisfacción moderada respecto a la capacidad del Gad del Cantón Montufar para cumplir con las expectativas de la ciudadanía en cuanto a la calidad del servicio. Como también se indicó que los servidores públicos son accesibles cuando se necesita ayuda o información, lo cual refleja una valoración positiva hacia la disposición del personal para atender a los ciudadanos, aunque no necesariamente implica una percepción de alta eficiencia en la solución de problemas.

En las entrevistas realizadas, se destaca que los servidores públicos del GAD del Cantón Montúfar trabajan bajo principios de ética y compromiso con la comunidad. Sin embargo, se señala que hay desafíos en la capacitación continua y en la implementación de tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios. Estas declaraciones reflejan que, aunque existe un compromiso por parte de los servidores públicos, las limitaciones en recursos y la gestión de quejas podrían estar impactando negativamente la eficiencia percibida por la ciudadanía.

4.3 PROPUESTA DE INICIATIVA DE MEJORA

En la búsqueda constante de mejorar la calidad de los servicios públicos, es fundamental evaluar y entender el estado actual del profesionalismo de los servidores públicos. En el Gad del Cantón Montúfar, el servicio de agua potable y alcantarillado no solo es una necesidad básica sino también un derecho fundamental de cada ciudadano. Este servicio, al estar directamente vinculado con la salud pública y el bienestar de la comunidad, requiere un manejo excepcionalmente eficiente y profesional.

A pesar de los avances logrados en la modernización de las infraestructuras y en la implementación de tecnologías avanzadas, el Gad del Cantón Montúfar enfrenta desafíos en cuanto a la percepción ciudadana y la evaluación del profesionalismo de sus servidores públicos. Para transformar la percepción imparcial en una valoración positiva, es esencial abordar las áreas identificadas en la investigación: transparencia, comunicación, capacitación continua, y alineación técnica con responsabilidades.

4.3.1 Diagnóstico actual y problemas identificados

El diagnóstico actual ofrece una visión integral de los aspectos críticos que afectan la gestión y operación del Gad, abarcando áreas clave como el desempeño en la prestación de servicios públicos y la satisfacción ciudadana. Con el fin de proporcionar una base sólida para la formulación de propuestas de mejora que

optimicen la eficiencia y efectividad del Gad en el cumplimiento de sus funciones y objetivos.

En este contexto, mediante nuestra investigación cualitativa se realizó una entrevista al alcalde Andrés Ponce y el Ing. Holger Fuertes director de agua potable y alcantarillado, coincidieron en que, conforme a las normativas vigentes, es esencial que el nivel técnico exigido para cada puesto esté estrechamente alineado con las responsabilidades inherentes a dicho cargo. Destacaron que desempeñar un puesto sin cumplir con los requisitos técnicos adecuados compromete la calidad del desempeño. Por ello, subrayaron la importancia de solicitar presupuestos destinados a la formación y exigir títulos de educación superior, preferiblemente con especializaciones pertinentes a las funciones específicas del puesto. Además, los entrevistados enfatizaron que la instrucción académica es un factor crucial para el desempeño óptimo en cualquier cargo. Argumentaron que una mayor preparación académica se traduce en un mejor desempeño profesional.

Las capacitaciones se han concentrado en dos áreas principales: administración pública y servicio al cliente, así como en formación técnica y especializada. Las capacitaciones generales, que cubren temas amplios y fundamentales, eran gestionadas por la administración, mientras que las capacitaciones técnicas específicas se diseñaban y ofrecían en función de las necesidades individuales de los empleados, quienes frecuentemente solicitaban cursos adicionales, los cuales eran financiados por la administración que, aunque no han sido efectivas si han sido llevadas a cabo por pocos servidores públicos dando como resultado una prestación de servicio deficiente.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se arrojan diferentes problemáticas como el profesionalismo del servidor público que nos hace referencia a la calidad de la formación, la ética laboral y la competencia general del personal del Gad. Un nivel insuficiente de profesionalismo puede manifestarse en la carencia de habilidades adecuadas, actitudes inapropiadas y un desempeño deficiente en la ejecución de tareas y responsabilidades. Este déficit de profesionalismo puede tener un impacto significativo en varios aspectos. En primer lugar, puede deteriorar la calidad y la eficiencia de los servicios proporcionados a la comunidad, afectando

negativamente la percepción y la satisfacción de los ciudadanos. En segundo lugar, la falta de profesionalismo puede incidir en la moral y la motivación del personal, conduciendo a una disminución en su compromiso y rendimiento laboral, lo que a su vez afecta la eficacia del Gad del Catón Montúfar.

También se encuentra el desconocimiento técnico que es la falta de competencia y formación especializada entre los servidores públicos en áreas específicas vinculadas a sus responsabilidades. En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar, esta problemática se manifiesta en la capacidad restringida del personal para abordar y resolver problemas técnicos complejos asociados con la gestión del agua potable y el alcantarillado. Tal deficiencia puede tener un impacto negativo en la calidad y eficacia de los servicios proporcionados, comprometiendo su desempeño y la satisfacción de los usuarios.

Así como también la participación ciudadana es un punto de suma importancia al implicarse residentes del Cantón Montúfar en el proceso de toma de decisiones y en la provisión de retroalimentación acerca de los servicios ofrecidos por el Gad. La insuficiente participación de los ciudadanos puede restringir la efectividad de las políticas y servicios implementados, así como limitar la capacidad para responder de manera adecuada a las necesidades y expectativas de la comunidad. De manera en la que se pueda mejorar la forma en que se comunican las acciones y decisiones del Gad a la ciudadanía.

Estas problemáticas destacan áreas cruciales para la mejora dentro del GAD del Cantón Montúfar y deben ser abordadas para optimizar la gestión y la calidad del servicio público ofrecido a la comunidad.

4.3.2 Propuesta de iniciativa de mejora

Para mejorar tanto la eficiencia como la calidad en la prestación de servicios, es esencial abordar áreas clave como la comunicación efectiva, la capacitación continua, la gestión del talento humano y el monitoreo de la infraestructura. Como señala Peter Senge, (2006), en "La Quinta Disciplina", las organizaciones públicas deben promover un aprendizaje continuo para no solo mantener la calidad en sus

servicios, sino también para adaptarse a un entorno en constante cambio. A ello se suman las ideas de autores como Frederick Taylor, quien subraya en su teoría de la administración científica la importancia de la formación y estandarización de procesos para aumentar la eficiencia del trabajo.

La importancia de establecer canales de comunicación abiertos radica en que la transparencia y el acceso oportuno a la información generan confianza y satisfacción en la ciudadanía. De acuerdo con autores como Manuel Castells, la sociedad de la información requiere sistemas de comunicación que integren a todos los actores sociales, permitiendo que los procesos y decisiones sean comprendidos y aceptados.

En cuanto al desarrollo de un sistema integral de gestión del talento humano, autores como Gary Dessler en su obra "Gestión de Recursos Humanos" destacan que la correcta administración del talento garantiza que cada servidor esté bien preparado y motivado, lo que incide directamente en la calidad del servicio. Además, las capacitaciones continuas no solo aseguran la actualización de conocimientos, sino que incrementan la motivación y el sentido de pertenencia, tal como lo plantea Senge.

Finalmente, el monitoreo de la calidad del agua y el estado de las redes de alcantarillado requiere un enfoque preventivo y reactivo, como lo indican enfoques modernos de la gestión de servicios públicos, donde la infraestructura debe estar en constante revisión para asegurar un servicio eficiente y de calidad.

Con base en estos principios, se presentan a continuación propuestas concretas de mejora, orientadas a optimizar el desempeño y la calidad de los servicios brindados por el Gad del Cantón Montúfar.

4.3.2.1. Establecimiento de Canales de Comunicación Abiertos y Accesibles

El establecimiento de canales de comunicación abiertos y accesibles entre el GAD del Cantón Montúfar y los ciudadanos es fundamental para asegurar que la información sobre los servicios públicos, como el agua potable y el alcantarillado,

llegue de manera clara, oportuna y comprensible a la ciudadanía. La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) establece en su artículo 7 "la obligación de las instituciones públicas de difundir información de interés", lo que refuerza la necesidad de crear mecanismos de comunicación efectivos. Además, autores como Castells (2015), en "La era de la información", subrayan que el acceso a la información en la sociedad actual es un derecho fundamental para la participación ciudadana en la toma de decisiones.

- Creación de Informes Periódicos: Publicar informes regulares es clave para mantener a la ciudadanía informada sobre el estado de los servicios públicos, como el agua potable y el alcantarillado, y las medidas tomadas para resolver problemas recurrentes. Estos informes deben ser claros, concisos y accesibles a través de múltiples medios para asegurar que lleguen a la mayor parte de la población.

Medios de difusión:

1. Plataformas digitales: La publicación de los informes en la página web oficial del GAD debe incluir una sección dedicada exclusivamente a la transparencia de los servicios, donde los ciudadanos puedan acceder a los informes en formatos accesibles, como PDF o documentos interactivos. Además, según la LOTAIP, es responsabilidad del GAD proporcionar esta información de manera gratuita y sin necesidad de una solicitud previa.

Informe periódico sobre el estado de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado		
GAD DEL CANTÓN MONTÚFAR		
Departamento:	Agua Potable y Alcantarillado	
Fecha:	22 de septiembre de 2020	
Supervisor director:	XXXXXXXXXXXXX	
GAD		
El GAD del cantón Montúfar se compromete a garantizar la prestación de servicios públicos de calidad. En este informe, se presentan los avances y desafíos actuales en los sistemas de agua potable y alcantarillado, con el objetivo de mantener a la ciudadanía informada sobre su estado y las acciones tomadas para resolver problemas recurrentes.		
Estado del Servicio de Agua Potable	Estado del Servicio de Alcantarillado	Medidas Adoptadas para Problemas Recurrentes

<p>Cobertura Actual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El servicio de agua potable cubre el [X]% de la población del cantón Montúfar. - Se ha registrado un suministro continuo en [X]% de las comunidades, con algunas interrupciones temporales en áreas específicas debido a [causa de interrupciones, como mantenimiento, problemas técnicos, etc.]. 	<p>Cobertura Actual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El sistema de alcantarillado cubre actualmente el [X]% de la población urbana del cantón Montúfar, con proyectos en marcha para expandir la red a [nombre de comunidades rurales o sectores pendientes]. 	<p>Agua Potable:</p> <p>Se está trabajando en un plan de mantenimiento preventivo para reducir las interrupciones del servicio. Además, se ha intensificado el monitoreo de la calidad del agua en zonas críticas.</p> <p>Alcantarillado:</p> <p>Se ha puesto en marcha una campaña educativa para que la ciudadanía evite arrojar residuos sólidos en los desagües, reduciendo las obstrucciones en el sistema.</p>
<p>Mejoras Recientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durante este período, se realizaron reparaciones en las redes de distribución de agua potable en los lugares afectados, beneficiando a los habitantes. - La ampliación de la planta de tratamiento de agua en [ubicación] permitirá mejorar la capacidad de suministro. 	<p>Principales Problemas Detectados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se han identificado obstrucciones en el sistema de alcantarillado en las zonas, Principalmente debido a causas de obstrucción: basura, raíces de árboles, etc. 	<p>Recomendaciones para la Ciudadanía:</p> <p>Se recomienda a la población tomar conciencia sobre el uso adecuado del agua potable y el sistema de alcantarillado, evitando el desperdicio de agua y no arrojar objetos que puedan obstruir las tuberías.</p>
<p>El GAD del cantón Montúfar continuará trabajando en mejorar los servicios de agua potable y alcantarillado, garantizando que estos sean accesibles y de calidad para toda la población. Agradecemos la colaboración de la ciudadanía y nos comprometemos a seguir brindando informes periódicos para mantener la transparencia y confianza en la gestión de estos servicios.</p>		
<p>Contacto</p>	<p>Para reportar problemas o solicitar información adicional, puede contactarse al 0987654321 o visitar nuestras oficinas en [dirección], así como seguir nuestras actualizaciones en redes sociales o página web.</p>	

Fuente: Catucuago, Chingal, (2024). *Red social informativa sobre Agua Potable y Alcantarillado del GAD del Cantón Montúfar.*

2. Redes sociales: Compartir resúmenes de los informes a través de cuentas oficiales en redes como Facebook, Twitter y WhatsApp, permitiendo a los ciudadanos acceder de manera rápida a la información más relevante. Castells (2015), destaca el poder de las redes sociales para conectar a las instituciones públicas con la ciudadanía, generando un flujo de información eficiente y accesible.



Fuente: Catucuago, Chingal, (2024). Red social informativa sobre Agua Potable y Alcantarillado del GAD del Cantón Montúfar. [Imagen generada].

3. Medios impresos: La distribución de boletines impresos en las oficinas del GAD, centros comunitarios y puntos estratégicos del cantón es crucial para asegurar que los ciudadanos sin acceso a internet puedan mantenerse informados. Estos boletines también pueden ser distribuidos en eventos comunitarios o ferias locales, como parte de un esfuerzo para fortalecer la transparencia.

Boletín Informativo

GAD DEL CANTÓN MONTÚFAR

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado

Estimados ciudadanos,

El GAD del Cantón Montúfar les informa sobre los avances en el servicio de agua potable y alcantarillado, así como las mejoras en curso para garantizar un servicio de calidad.



1. Mejoras en el Servicio de Agua Potable
Mantenimiento de Redes: Se realizó la limpieza de tuberías en San Gabriel y Chitán para mejorar la calidad del agua.
Mejora de la Presión: Sensores instalados en zonas altas han permitido optimizar la presión del agua en La Paz y Pantal.
Expansión del Servicio: Estamos planificando una nueva planta de tratamiento para cubrir más zonas rurales, proyectada para el segundo trimestre de 2021.

2. Redes de Alcantarillado

Mantenimiento Preventivo: Realizado en Creobal, Colón y Urbana para prevenir bloqueos y reducir riesgos durante la temporada de lluvias.
Reporte de Fugas: Si detecta problemas, reportelos llamando al 096-XXX-XXXX o utilizando la aplicación GAD Montúfar Servicios.

3. Proyectos en Curso

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales: Se inicia en San Gabriel para mejorar la calidad del río San Gabriel.
Reemplazo de Alcantarillado: Proyecto en marcha en el sur de San Gabriel, beneficiando a 200 familias.

MANTENTE INFORMADO

Facebook: @GADMontúfar
 WhatsApp: +593 91 123 456

AUDIENCIA PÚBLICA

Tu voz cuenta para el 11 de noviembre del 2024 en el GAD del Cantón Montúfar. Escucha y vota en línea.

OFICINAS DEL GAD MONTÚFAR

De lunes a viernes, 8:00 - 18:00
 Calle Principal, Montúfar, Ecuador

GAD DE MONTÚFAR

Fuente: Catucuago, Chingal, (2024). Boletín Informativo sobre Agua Potable y Alcantarillado del GAD del Cantón Montúfar. [Infografía].

- Ampliación de los canales de Comunicación Digital: Ampliar el uso de plataformas digitales permite una comunicación más fluida y directa entre el GAD y los ciudadanos. Las herramientas digitales no solo sirven para compartir información, sino también para recibir retroalimentación, quejas y sugerencias de manera inmediata, mejorando la capacidad de respuesta de la entidad pública.

Tipos de medio digitales:

1. Actualización de redes sociales: Crear contenido regular en redes como Facebook e Instagram con información clave sobre cortes de agua, reparaciones, o cambios en los servicios, usando gráficos e imágenes para mejorar la comprensión. Además, incluir encuestas de satisfacción ciudadana.
2. Sección de noticias en el sitio web: Crear una sección interactiva en la página web oficial del GAD donde se publiquen noticias sobre proyectos en curso, cronogramas de mantenimiento, y nuevas inversiones en infraestructura. El artículo 85 de la Constitución de Ecuador establece que el Estado debe garantizar servicios públicos eficientes, lo que implica informar a la ciudadanía sobre el desarrollo de dichos servicios.



Fuente. Catucuago, Chingal, (2024). Noticias en el sitio web. [Imagen Generada].

- Transparencia en la Gestión: Garantizar la transparencia en la toma de decisiones y la gestión de los servicios públicos es crucial para fortalecer la confianza de los

ciudadanos en la administración pública. La Constitución del Ecuador, en su artículo 100, fomenta la participación ciudadana como un pilar fundamental en la administración pública, por lo que la comunicación clara y oportuna de decisiones y resultados es imprescindible.

Medios y acciones de transparencia:

1. Publicación de decisiones clave: Las reuniones de planificación y decisiones importantes deben ser comunicadas a través de actas publicadas en el sitio web del GAD.
2. Audiencias públicas y foros comunitarios: Organizar audiencias públicas periódicas donde los ciudadanos puedan participar activamente y expresar sus preocupaciones sobre la calidad del servicio. Esto puede incluir foros virtuales a través de plataformas como Zoom o Facebook Live, para mayor accesibilidad.

4.3.2.2. Desarrollo de un Sistema Integral de Gestión del Talento Humano.

Para mejorar la eficiencia y calidad del servicio en el GAD del Cantón Montúfar, es fundamental crear un sistema integral de gestión del talento humano que defina claramente los perfiles de los puestos, los requisitos necesarios y el desarrollo continuo del personal. Esto incluye un enfoque estructurado de la capacitación regular y la evaluación de desempeño.

El artículo 52 del Código Orgánico Administrativo (COA) establece que "los servidores y servidoras públicas serán seleccionados y nombrados con base en el mérito, la capacidad, y en conformidad con el régimen de carrera administrativa." De igual manera, el artículo 53 de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), menciona que "es derecho de los servidores públicos recibir de manera continua formación y capacitación para el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades y para su desarrollo profesional." Esto refuerza la importancia de programas de formación continua para mantener y mejorar las competencias del personal. Asimismo, el artículo 229 de la Constitución de Ecuador promueve la profesionalización de los servidores públicos, asegurando que cuenten con las competencias necesarias para un desempeño eficiente, al señalar que "las servidoras y los servidores públicos se

regirán por las leyes que regulen la administración pública, y serán seleccionados y promovidos con base en los méritos y capacidades, y se establecerán mecanismos de evaluación y capacitación continua."

- **Definición de Perfiles de Puesto:** Es crucial que cada puesto dentro del GAD cuente con un perfil claramente definido que incluya las competencias técnicas y habilidades necesarias para cumplir eficazmente con las responsabilidades asignadas. Un perfil bien delineado no solo establece las expectativas de desempeño, sino que también guía el proceso de selección, contratación y capacitación del personal.

Medidas Clave:

1. **Desarrollo de perfiles estandarizados:** Crear plantillas de perfiles de puesto que incluyan detalles sobre las competencias técnicas, habilidades blandas, experiencia previa requerida, y nivel educativo necesario. Estos perfiles deben estar alineados con las necesidades específicas de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado.
 2. **Revisión periódica:** Los perfiles de los puestos deben revisarse de manera continua para adaptarse a los cambios en la legislación, las nuevas tecnologías o los cambios en los procesos operativos.
- **Programas de Formación Continua:** La formación continua es una herramienta clave para mantener a los servidores públicos actualizados sobre las mejores prácticas y las nuevas tecnologías que puedan mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos. Estos programas deben ser constantes, ajustados a las necesidades del personal, y orientados a la mejora del desempeño.

Medidas Clave:

1. **Identificación de necesidades de capacitación:** Realizar análisis de brechas de competencias dentro del personal actual para identificar áreas de mejora y priorizar los temas de capacitación. Esto puede incluir aspectos técnicos, como el uso de tecnologías emergentes en la gestión de redes de agua, y habilidades de servicio al cliente.

2. **Actualización Tecnológica:** Implementar programas de capacitación en el uso de nuevas tecnologías, como sistemas de medición automática y herramientas de diagnóstico, para mejorar la gestión de los servicios de agua potable y alcantarillado. Esto también responde a los requisitos de las Normas de Control Interno, que subrayan la necesidad de modernizar las capacidades tecnológicas del personal.
 3. **Formación en Servicio al Cliente:** Ofrecer formación continua en habilidades de servicio al cliente para asegurar que los servidores públicos proporcionen atención de alta calidad. Esta formación debe realizarse trimestralmente para garantizar que el personal esté preparado para interactuar con los usuarios de manera eficiente y efectiva, tal como lo establece la Contraloría General del Estado en su guía de buenas prácticas.
- **Evaluación del Desempeño:** Implementar un sistema de evaluación del desempeño es fundamental para medir la efectividad de las capacitaciones y ajustar los programas de formación en función de los resultados obtenidos. Una evaluación continua también permite identificar a los empleados con alto rendimiento y detectar áreas de mejora en aquellos que lo necesitan.

Medidas Clave:

1. **Evaluación periódica basada en resultados:** Desarrollar un sistema que evalúe el desempeño individual de los servidores públicos en función de indicadores clave de desempeño, como la calidad del servicio al cliente, la eficiencia en la resolución de problemas técnicos, y la capacidad de adaptación a nuevos procedimientos.
2. **Retroalimentación continua:** Crear un sistema en el que los servidores públicos reciban retroalimentación periódica sobre su desempeño y cuenten con un plan de desarrollo personalizado para mejorar en áreas específicas. La retroalimentación debe estar alineada con los objetivos organizacionales y con los indicadores de calidad establecidos por el COOTAD

Tabla 24. Cronograma de implementación de capacitaciones y actualización de perfiles en el GAD del Cantón Montúfar

Actividad	Periodo de ejecución	Descripción	Responsables	Observaciones
Capacitación en Nuevas Tecnologías	Febrero - Agosto 2025	Formación en el uso de sistemas de medición automática, software de gestión de incidencias y tecnologías predictivas para la detección de fallos en redes de distribución.	Dirección de Servicios Públicos	Formación práctica con equipos tecnológicos.
Formación en Servicio al Usuario	Marzo, Junio, Septiembre 2025	Capacitación enfocada en técnicas de comunicación efectiva, atención al ciudadano, y mejora de la experiencia del usuario.	Departamento de Talento Humano, GAD Montúfar	Evaluaciones trimestrales del desempeño.
Revisión y Actualización de Perfiles	Mayo, Noviembre 2025	Actualización de perfiles de puesto para asegurar que las competencias técnicas y habilidades requeridas estén alineadas con las necesidades actuales de los servicios.	Dirección de Talento Humano	Revisar cambios en legislación y tecnologías.
Evaluación del Desempeño	Junio, Diciembre 2025	Evaluación individual basada en indicadores clave como la calidad de servicio al cliente, eficiencia en resolución de problemas y capacidad de adaptación tecnológica.	Dirección de Talento Humano, Planificación	Retroalimentación personalizada.

Fuente. Catucuago, Chingal, (2024). Cronograma de implementación de capacitaciones y actualización de perfiles en el GAD del Cantón Montúfar

4.3.2.3. Implementación de Monitoreo Continuo y Mantenimiento Preventivo.

El establecimiento de un sistema de monitoreo continuo para la calidad del agua y el estado de las redes de alcantarillado es fundamental para garantizar la seguridad y eficiencia de los servicios públicos del GAD del Cantón Montúfar. Este sistema debe enfocarse en la prevención y en la resolución proactiva de problemas. El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en su artículo 137, establece que los GADs deben asegurar la provisión eficiente de los servicios públicos, lo que incluye el monitoreo continuo y el mantenimiento de las infraestructuras.

- Sistema de Monitoreo de Calidad: Implementar un sistema de monitoreo continuo de la calidad del agua es esencial para asegurar que el servicio cumpla con los estándares requeridos y garantice la seguridad de los ciudadanos. Según la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUYA), los gobiernos locales tienen la responsabilidad de asegurar la calidad del agua distribuida a la población. Este monitoreo debe incluir la medición de parámetros clave que permitan la detección temprana de problemas y la acción inmediata para corregirlos.

Medidas Clave:

1. Monitoreo de presión del agua: Instalar sensores en puntos estratégicos de la red de distribución para medir constantemente la presión del agua. Esto permitirá identificar caídas de presión que podrían indicar fugas o problemas operativos.
 2. Detección de fugas: Implementar tecnologías de detección temprana de fugas, como sensores acústicos o de ultrasonido, que alerten sobre problemas en la red antes de que se conviertan en fallas graves.
 3. Análisis de contaminantes: Realizar pruebas periódicas de calidad del agua para detectar contaminantes químicos, biológicos y físicos, asegurando que el agua que llega a los hogares cumpla con los estándares de salud pública establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) de Ecuador.
- Mantenimiento Preventivo: El mantenimiento preventivo regular es clave para evitar fallos en los sistemas de agua y alcantarillado, alargando su vida útil y

evitando costosas reparaciones de emergencia. Este enfoque es parte integral de la gestión operativa del GAD, asegurando que los equipos y las infraestructuras funcionen de manera eficiente. La Norma Técnica de Control Interno de la Contraloría establece que las entidades públicas deben realizar mantenimiento preventivo para optimizar la vida útil de los equipos y reducir los costos por fallas imprevistas.

Medidas Clave:

1. Calendario de mantenimiento preventivo: Establecer un calendario de mantenimiento regular que cubra tanto las plantas de tratamiento de agua como las redes de distribución y alcantarillado. Esto debe incluir la limpieza de tuberías, revisión de válvulas y chequeo de bombas, alineado con las directrices del COOTAD, que establece que el GAD debe garantizar la sostenibilidad de los servicios públicos.
 2. Monitoreo predictivo: Usar herramientas de monitoreo predictivo, como la vibración de equipos, para identificar posibles fallos antes de que ocurran. Esto permitirá intervenir antes de que los problemas se conviertan en fallas graves.
- Optimización de Tiempos de Respuesta: Mejorar los tiempos de respuesta ante problemas reportados es crucial para mantener la satisfacción ciudadana. La implementación de tecnologías avanzadas y procedimientos eficientes puede acortar considerablemente los tiempos de resolución de incidentes, lo que aumentará la confianza en el sistema y reducirá las molestias para los usuarios. La Constitución de Ecuador, en su artículo 85, establece que el Estado tiene la obligación de garantizar la calidad y continuidad en la prestación de los servicios públicos, lo que implica tiempos de respuesta eficientes.

Medida Clave:

1. Procedimientos optimizados: Estandarizar los procesos de respuesta a incidentes, desde la recepción de las quejas hasta la reparación, garantizando que todas las áreas involucradas trabajen de manera coordinada y eficiente.

Con la implementación de un sistema de monitoreo continuo y un enfoque preventivo en el mantenimiento, el GAD del Cantón Montúfar no solo garantizará la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado, sino que también cumplirá con los requisitos establecidos en el COOTAD, la LORHUAA, y las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. Además, este enfoque permitirá una gestión más eficiente y proactiva, reduciendo los costos operativos a largo plazo y mejorando la satisfacción de los ciudadanos.

Tabla 25. Calendario de Mantenimiento Preventivo - GAD del Cantón Montúfar

Actividad	Frecuencia	Meses Recomendados	Descripción	Sustento Legal/Técnico
Limpieza de tuberías	Cada 6 meses	Marzo, Septiembre 2025	Limpieza y desinfección de las tuberías principales para evitar acumulación de sedimentos y obstrucciones.	COOTAD , Art. 137: Garantizar la provisión eficiente de los servicios públicos.
Revisión de válvulas	Trimestral	Enero, Abril, Julio, Octubre 2025	Inspección de válvulas para verificar su correcto funcionamiento y evitar fugas en la red.	Normas de Control Interno : Mantenimiento preventivo para la sostenibilidad del servicio.
Chequeo de bombas	Cada 3 meses	Febrero, Mayo, Agosto, Noviembre 2025	Inspección de bombas de agua en las plantas de tratamiento para asegurar su buen estado y evitar fallos.	LORHUYA : Responsabilidad del GAD en asegurar la eficiencia de los sistemas de agua.
Monitoreo de presión	Mensual	Todo el año 2025	Revisión mensual de los sensores de presión en puntos críticos de la red para identificar problemas potenciales.	Contraloría General del Estado : Controles adecuados para la continuidad del servicio.
Inspección de alcantarillado	Cada 6 meses	Abril, Octubre 2025	Revisión visual y con cámaras de las redes de alcantarillado para detectar bloqueos o deterioro en las tuberías.	COOTAD : Mantenimiento de infraestructuras públicas para prevenir fallos graves.

Pruebas de calidad del agua	Cada 3 meses	Marzo, Junio, Septiembre, Diciembre 2025	Análisis de contaminantes en el agua, incluyendo pruebas químicas y biológicas, para cumplir con estándares de salud pública.	LORHUYA: Garantizar que el agua cumpla con estándares de salud.
Mantenimiento de plantas	Anual	Diciembre 2025	Inspección y mantenimiento integral de las plantas de tratamiento para asegurar que los sistemas estén preparados para el siguiente año.	COOTAD , Art. 137: Sostenibilidad y calidad en los servicios públicos.

Fuente. Catucuago, Chingal, (2024). Calendario de Mantenimiento Preventivo -

GAD del Cantón Montúfar

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- En base a los resultados de la investigación, el Gad del Cantón Montúfar ha hecho progresos en la profesionalización y mejora de sus servicios, sin embargo, los resultados sugieren que una mayor transparencia, comunicación más efectiva y capacitación continua adecuada son esenciales para transformar la percepción imparcial en una valoración positiva de la eficiencia y calidad en la prestación de servicios públicos.
- El diagnóstico del nivel de profesionalismo de los servidores públicos en el Gad del Cantón Montúfar destaca la importancia de alinear el nivel técnico con las responsabilidades del puesto. La investigación revela que, para mejorar el desempeño, es crucial exigir una instrucción académica adecuada y especializada, como títulos de cuarto nivel y especializaciones relevantes. La correcta formación en áreas específicas, para así garantizar un servicio eficiente y de alta calidad.
- Se logró identificar el impacto del profesionalismo de los servidores públicos en la satisfacción ciudadana del Gad del Cantón Montúfar, dónde se demuestra que, a pesar de los avances en la resolución de problemas y la implementación de tecnologías, persisten desafíos. Así, el profesionalismo en la gestión pública continúa siendo crucial para resolver eficientemente los problemas y elevar la percepción positiva del servicio entre los ciudadanos.
- A pesar de las iniciativas implementadas por el Gad del Cantón Montúfar, como la construcción de una nueva captación de agua, la renovación de redes, y la utilización de tecnologías avanzadas para la inspección del alcantarillado, la opinión ciudadana no va más allá de la imparcialidad. Esto indicaría que, si bien los avances técnicos son esenciales, han resultado

- insuficientes para generar una percepción claramente positiva entre los usuarios. Esto podría estar relacionado con un cierto conformismo, donde los ciudadanos reconocen las mejoras, pero no perciben un cambio lo suficientemente significativo como para modificar su evaluación.

5.2 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones propuestas a continuación se fundamentan en los resultados obtenidos y el análisis realizado a lo largo de esta investigación:

- Para mejorar la percepción sobre la eficiencia y calidad en la prestación de servicios públicos en el Gad del Cantón Montúfar se propone establecer canales de comunicación abiertos y accesibles que permitan a los ciudadanos conocer en detalle las acciones y decisiones para asegurar que la información llegue a todos los segmentos de la población de manera clara y oportunas. Publicar informes periódicos sobre el estado de los servicios y las medidas tomadas para resolver problemas identificados promoviendo así una mayor satisfacción y confianza entre los ciudadanos; en cuanto a los servidores públicos el poder implementar programas de capacitación regular enfocados en áreas específicas como el manejo de quejas, el uso de nuevas tecnologías y el servicio al cliente.
- Para mejorar el desempeño de los servidores públicos en el Gad del Cantón Montúfar, se recomienda implementar un sistema integral de gestión del talento humano. Para así definir claramente los perfiles de puesto y establecer programas de formación continua, liderado por el administrativo de Talento Humanos y coordinado con la Dirección de Planificación y Evaluación. Además, se debe desarrollar un programa de capacitación especializada bajo la supervisión de estos, asegurando que el personal mantenga sus conocimientos actualizados. La estrategia debe tener formas de medir y ajustar cómo funciona la capacitación, para así mejorar la calidad del servicio y hacer que la administración sea más eficiente.

- Es recomendable que el Gad del Cantón Montúfar implemente programas de formación continua y evaluación periódica del desempeño de los servidores públicos, con el fin de asegurar un alto nivel de profesionalismo en la prestación de servicios. Además, se sugiere fomentar la adopción de buenas prácticas en la gestión pública que incluyan no solo la resolución efectiva de problemas y el uso de tecnología, sino también un enfoque más cercano y proactivo hacia la atención al ciudadano. Esto podría contribuir a mejorar tanto la satisfacción como la percepción positiva de los servicios por parte de la comunidad, abordando los desafíos identificados de manera integral.
- Es importante que la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del Gad del Cantón Montúfar, junto con el personal técnico y la Alcaldía, para mejorar la percepción pública sobre las iniciativas obtenidas, se recomienda implementar un sistema de monitoreo continuo de la calidad del agua y el estado de las redes de alcantarillado. Este sistema debería incluir la medición regular de parámetros clave, como la presión del agua, la detección de fugas y el análisis de contaminantes. Además, se sugiere optimizar los tiempos de respuesta ante problemas reportados y realizar mantenimientos preventivos periódicos. Estas acciones pueden asegurar que las mejoras no solo se implementen, sino que también se mantengan efectivas a largo plazo, generando un impacto positivo y sostenido en la percepción de los ciudadanos.

VI. REFERENCIAS BLIOGRÁFICAS

- Altamirano, E. P. B. (2021). *Carrera del servicio público y formación permanente de los servicios públicos*.
- Arias, F. (2011). *El proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Bacon, Francis. *RACIONALIDAD Y METODOLOGIA EN EL NOVUM ORGANUM DE BACON*. 2000. <file:///C:/Users/Hp%20Laptop/Downloads/Dialnet-RacionalidadYMetodologiaEnElNovumOrganumDeBacon-8505326.pdf>.
- Bembibre, Cecilia. *Significado.com*. Ed. ONMIDIA LTDA. 2022. <<https://significado.com/profesionalismo/>>.
- Bembibre, J. (2022). *El profesionalismo en el ámbito laboral: Características, medición y desafíos*. Editorial Universitaria.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2009). *Public management and governance*. Routledge
- Campos, Andrea. *SALESLAND*. 13 de Julio de 2023. <<https://empleo.salesland.net/blog/el-secreto-del-exito-laboral>>.
- Carrasco, Luisa. *aspasia La Formación de tu Futuro*. 21 de Septiembre de 2022. <<https://blog.infoempleo.com/a/competencias-tecnicas-hard-skills/>>.
- Chaves, A. (2018). *Metodología de investigación: Enfoques cuantitativos y cualitativos*. Editorial Académica.
- CLAD, NU (DESA). *CartaIberoamericana de la Función Pública*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo y Naciones Unidas Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. *CartaIberoamericana de la Función Pública*. CartaIberoamericana de la Función Pública, 2003. 31. 14 de ENERO de 2023. <<https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-la-Funcion-Publica-06-2003.pdf>>.
- Constitución de la República del Ecuador (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito, Ecuador.

- Constitucional, Corte. *Código Orgánico Administrativo COA*. Registro Oficial Órgano del Gobierno del Ecuador . 52. <<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>>.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2003). *Estatuto del Funcionario Público*.
- Contraloría General del Estado (2009). *Normas de Control Interno*. Quito: *Contraloría General del Estado*.
- Cordero, Jorge Martín. *Los servicios públicos omo derecho de los individuos*. Instituto Tecnológico de Santo Domingo/ Repositorio Institucional , República Dominicana. 20. <<https://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1379/CISO20113604-682-701.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1991). *The new institutionalism in organizational analysis*. University of Chicago Press.
- Duguit, L. (1911). *Traité de droit constitutionnel*. Librairie Générale de Droit et de Jurisprudence.
- Estado, Contraloria General del. *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. Contraloria General del Estado. *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. Quito, 2009. 79. <https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf>.
- Estrada, J. (2008). *Métodos de investigación en ciencias sociales*. Editorial Académica.
- Estrada, Lizeth. *Course Sidekick*. 2022. <<https://www.coursesidekick.com/arts-humanities/3706265>>.
- Frederickson, H. G. (1999). *The changing nature of public professionalism*. *Public Administration Review*, 59(6), 457-465.
- Fuenmayor, Jesús. *sapience*. 16 de Diciembre de 2019. <<https://jesusfuenmayor.com/2019/12/16/que-es-el-desarrollo-profesional-continuo/>>.
- García, R. (1993). *Métodos y técnicas de investigación social*.
- Guanajuato, Instituto electoral del estado de. *PRINCIPIOS DEL SERVIDOR PÚBLICO*. Instituto electoral del estado de Guanajuato. *PRINCIPIOS DEL SERVIDOR PÚBLICO Y DIRECTRICES QUE RIGEN LA ACTUACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO*. Guanajuato, 2018. 2. Documento . 14 de Enero de 2023. <<https://ieeg.mx/wp-content/uploads/2018/11/oic-principios-directrices-servidor-publico.pdf>>.


- Harrison, R. (1970). *The human side of enterprise: The Hawthorne studies*. Harvard University Press.
- Hauriou, M. (1892). *Précis de droit administratif et de droit public*. Librairie de Recueil Sirey.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Hood, C. (1991). *A public management for all seasons?* *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2010). *Censo de población y vivienda*. INEC.
- Jestaz, P. (2008). *Le droit administratif*. Presses Universitaires de France.
- Jorge Rene Camacho Caviedes, Yenny Paola Franco Pineda. «Percepción de los usuarios respecto al servicio recibido por parte de los Servidores Públicos en la Alcaldía del Doncello Caquetá, con el fin de generar estrategias para fortalecer la Institucionalidad». 2019.
- Lanuez, G., & Fernández, M. (2014). *Métodos cualitativos de investigación: Teoría y práctica*. Editorial Investigación Social.
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2010). *Practical research: Planning and design (9th ed.)*. Pearson.
- Lewin, K. (1935). *A dynamic theory of personality: Selected papers*. McGraw-Hill.
- Lewin, K. (1936). *Principles of topological psychology*. McGraw-Hill.
- Lewin, K. (1947). *Frontiers in Group Dynamics: Concept, Method and Reality in Social Science; Social Equilibria and Social Change*. *Human Relations*, 1(1), 5-41
- López, M. (2017). *Atención al cliente: Principios y prácticas para un servicio de calidad*. Editorial Gestión y Sociedad.
- López, Roger. «Universidad Técnica Nacional, sede del Pacífico.» Mayo de 2019. <<http://ftp.campusvirtual.utn.ac.cr/objetos%20de%20aprendizaje%20profesores/exelearning%20etica%20profesional/eticaprofesional/presentacin.html>>.
- Marroquin, Roberto. *Metodología de la Investigación*. Universidad Nacional de Educación Enriquez Guzmán y Valle. 26. <<http://200.48.31.93/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>>.
- March, J. G., & Olsen, J. P. (1989). Rediscovering institutions: *The organizational basis of politics*.
- Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. New York: Macmillan
- Mayo, E. (1949). *The Social Problems of an Industrial Civilization*. Routledge.

- Mejía, Pino, Parrales. *Políticas tributarias y la evasión fiscal en la República del Ecuador. Aproximación a un modelo teórico*. 18 de Julio de 2019. <<https://www.redalyc.org/journal/290/29062051010/html/>>.
- Meyer, J. W., & Rowan, B. (1977). *Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony*. *American Journal of Sociology*, 83(2), 340-363.
- Mill, J. S. (1843). *A system of logic: Ratiocinative and inductive* (8th ed.). Harper & Brothers.
- Nacional, Asamblea. *Ley Organica del Servicio Público*. Asamblea Nacional, Distrito Metropolitano de Quito . <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf>.
- Nacional, Asamblea. *LEY ORGANICA DEL SERVIDOR PÚBLICO*. Asamblea Nacional, Distrito Metropolitano de Quito . 70. <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf>.
- Nacional, Congreso. «Estatuto del Funcionario Público.» s.f. <https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_blv_ley_2027_sp.pdf>.
- Nacional, Congreso. *LEY 2027 DEL ESTATUTO DEL FUNCIONARIO PUBLICO DEL 27 DE OCTUBRE DE 1999*. Congreso Nacional. <http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_blv_ley_2027_sp.pdf>.
- North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change, and economic performance*. Cambridge University Press.
- Nicodemes, Esteban. *Tipos de Investigación*. Repositorio Institucional Universidad Santo Domingo de Guzmán. 4. <<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>>.
- Pérez, Julián. *Definición.DE*. 31 de Agosto de 2023. <<https://definicion.de/profesionalismo/>>.
- Pérez, M. (2023). *Conceptos y definiciones del profesionalismo en el ámbito laboral*. Editorial Académica.
- Pública, Ley Orgánica del Servicio. *Ley Orgánica del Servicio Público*. Ecuador, 2010. <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf>.
- Ramos, Miguel Ángel Sanchez. *Profesionalización de políticos y funcionarios municipales*. 29 de Enero de 2017. <<https://www.redalyc.org/journal/676/67656393004/html/>>.
- Rodriguez, Manuel. «UNIVERSIDAD DE ALICANTE, ESPAÑA.» 04 de Diciembre de 2017. *La ética en la administración pública*. <<file:///C:/Users/Hp%20Laptop/Downloads/dulcesilva-art.-4-1.pdf>>.
- R. y Andrés Martínez Moscoso, M. P. R. (2023). *Una mirada multilateral en relación a la prestación de los servicios públicos*.

- Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (2012). *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data* (3rd ed.). SAGE Publications.
- SalGado, F. (2007). *Metodología cualitativa: Enfoques y aplicaciones*. Editorial Académica.
- Santofimio, G. (2011). *El servicio público en la teoría política y administrativa: Del bien común al interés general*. Editorial Universidad del Rosario.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). (2010). *Estudio sobre la participación y el perfil demográfico*. SENPLADES.
- Tamayo, M. (2000). *Diseño y análisis de muestras en investigación*. Editorial Investigación Social.
- Tancara, F. (2019). *Investigación documental: Un enfoque metodológico*. La Paz, Bolivia: Plural Editores.
- V, Cadena (2023). *Profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán*.
- Villavicencio, Lizzeth. «Pontificia Universidad Católica del Ecuador.» (2020). <[114](https://www.redalyc.org/journal/6002/600263428008/html/#:~:text=Los%20servidores%20p%C3%ABablicos%20que%20trabajan%20en%20las%20empresas%20p%C3%ABablicas%20deben,p%C3%ABablicos%20de%20carrera%2D%20y%20obreros.>>.</p><p>Vega, J. (2014). <i>Enfoques y métodos en la investigación social</i>. Editorial Universitaria.</p><p>Verdesoto, R. J. B. (2022). <i>La ineficiencia de los servicios públicos: posibles soluciones para optimizarlos</i>. UCSG.</p><p>Villarreal, J., & Yhbonnes, S. (2021). <i>Estudio sobre la participación juvenil y el uso de redes sociales</i>. Editorial Académica</p></div><div data-bbox=)

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC




UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN



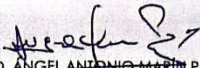
ESTUDIANTE: CATUCUAGO FERNÁNDEZ MELANY SUSANA		CÉDULA DE IDENTIDAD: 1727958108
PERIODO ACADÉMICO: 2024B		
PRESIDENTE TRIBUNAL PHD. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ		DOCENTE TUTOR: MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE: MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ		
TEMA DEL TIC: "Profesionalismo del servidor público en la prestación de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montalúzar"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,00	El objetivo 3 debe ser desarrolado.
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10,00	
3	METODOLOGÍA	7,00	Deben describir la metodología para la selección d ela muestra cualitativa. Respetar las normas APA.
4	RESULTADOS	7,00	La Interpretación no debe repetir los datos expuestos.
5	DISCUSIÓN	9,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,00	Deben ser expuestos de manera esquemática.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,00	demostrar mayor dominio y seguridad en la presentación.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	


Obteniendo una nota de: **7,80** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.


Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **martes, 10 de septiembre de 2024**



PHD. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ
PRESIDENTE TRIBUNAL



MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE TUTOR



MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ
DOCENTE



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN

ESTUDIANTE:	CHINGAL HUACA ISRAEL ALBERTO	CÉDULA DE IDENTIDAD:	O402084594
PERIODO ACADÉMICO:	2024B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	PHD. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ	DOCENTE TUTOR:	MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE:	MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ		
TEMA DEL TIC:	"Profesionalismo del servidor público en la prestación de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,00	El objetivo 3 debe ser desarrollado.
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10,00	
3	METODOLOGÍA	7,00	Deben describir la metodología para la selección de la muestra cualitativa. Respetar las normas APA.
4	RESULTADOS	7,00	La interpretación no debe repetir los datos expuestos.
5	DISCUSIÓN	9,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,00	Deben ser expuestos de manera esquemática.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,00	demostrar mayor dominio y seguridad en la presentación.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	

Obteniendo una nota de: 7,80 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el martes, 10 de septiembre de 2024


PHD. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE TUTOR


MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND
NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Israel Alberto Chingal Huaca y Melany Susana Catucuago Fernández				
DATE: 25 de septiembre de 2024				
Topic: "Profesionalismo del servidor público en la prestación de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar".				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9,5	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o
Investigación.**

Autoras: Israel Alberto Chingal Huaca y Melany Susana Catucuago Fernández

Fecha de recepción del abstract: 25 de septiembre de 2024

Fecha de entrega del informe: 30 de septiembre de 2024

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según la rúbrica de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9,5; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



MA. Martha Viveros
Docente responsable del
CIDEN

2

Anexo 3. Formato de encuesta aplicada



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA
EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



La presente encuesta es dirigida a la población del Cantón Montufar con la finalidad de recopilar información sobre "Profesionalismo del servidor público en la prestación de servicios en el GAD del cantón Montufar" Además, cabe mencionar que la información recolectada será utilizada netamente para fines académicos.

Objetivo General

Analizar la incidencia del profesionalismo del servidor público en la satisfacción de la prestación de servicios de agua potable y saneamiento del Gad del Cantón Montufar 2020-2021.

Género:

- Masculino
- Femenino
- LGBTQ+

ENCUESTA

1. ¿Cuán satisfecho estuvo con la accesibilidad de la información pública proporcionada por el GAD del Cantón Montufar en relación con el servicio público de agua potable y saneamiento en el periodo 2020 - 2021?

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Neutral
4. Insatisfecho
5. Muy insatisfecho

2. ¿Considera usted que el GAD del Cantón Montufar presentó de manera clara y comprensible la información relacionada con el uso de los recursos públicos en el periodo 2020 - 2021?

1. Sí, siempre
2. La mayoría de las veces
3. Algunas veces
4. Raramente
5. No estoy seguro / No aplica

3. ¿Qué tan efectivos considera usted que fueron los mecanismos de participación ciudadana establecidos por el GAD para informar sobre sus actividades y tomar decisiones en el periodo 2020 - 2021?

1. Muy efectivos
2. Efectivos



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA
EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



3. Moderadamente efectivos
 4. Poco efectivos
 5. Nada efectivos
4. ¿Considera usted que el GAD del Cantón Montúfar promovió activamente principios éticos y de responsabilidad en el ejercicio de sus funciones públicas en el periodo 2020 - 2021?
1. Sí, siempre
 2. En la mayoría de los casos
 3. Algunas veces
 4. Raramente
 5. No estoy seguro / No aplica
5. ¿Está de acuerdo en que los servicios públicos del GAD del Cantón Montúfar fueron eficientes en la prestación de servicios en el periodo 2020 - 2021?
1. Totalmente de acuerdo
 2. De acuerdo
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
6. ¿Estuvo satisfecho con el servicio que los servidores públicos del GAD del Cantón Montúfar atendieron a sus solicitudes en el periodo 2020 - 2021?
1. Muy satisfecho
 2. Satisfecho
 3. Neutral
 4. Insatisfecho
 5. Muy insatisfecho
7. ¿Ha tenido alguna mala experiencia en la que haya recibido un servicio público de mala calidad por parte del GAD del Cantón Montúfar en el periodo 2020 - 2021?
1. Siempre
 2. Frecuentemente
 3. A veces
 4. Raramente
 5. Nunca
8. Según el periodo 2020 - 2021, ¿Cómo calificaría la capacidad del servicio para resolver problemas técnicos y operativos?



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA
EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



- 1. Excelente
- 2. Bueno
- 3. Regular
- 4. Malo
- 5. Muy mala

9. ¿Qué tan satisfecho estuvo con la calidad del agua potable que recibió en el periodo 2020 - 2021?

- 1. Muy satisfecho
- 2. Satisfecho
- 3. Neutral
- 4. Insatisfecho
- 5. Muy insatisfecho

10. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con el servicio de agua potable y saneamiento en el periodo 2020 - 2021?

- 1. Excelente
- 2. Buena
- 3. Regular
- 4. Mala
- 5. Muy mala

11. ¿Cómo calificaría el nivel de atención que recibió del personal del servicio de agua potable y saneamiento en el periodo 2020 - 2021?

- 1. Muy alto
- 2. Alto
- 3. Moderado
- 4. Bajo
- 5. Muy bajo

12. En el periodo 2020 - 2021, ¿Qué tan accesible fue el personal del servicio cuando necesitó ayuda o información?

- 1. Muy accesible
- 2. Accesible
- 3. Neutral
- 4. Poco accesible
- 5. Muy poco accesible

13. ¿Cómo calificaría la capacidad del servicio que recibió para resolver problema técnicos y operativos durante el periodo 2020 - 2021?

- 6. Excelente
- 7. Bueno
- 8. Regular



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA
EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



- 9. Mala
- 10. Muy mala

14. ¿Qué tan seguro se sintió usted al recibir los servicios ofrecidos por el GAD de Cantón Montúfar en cuanto al servicio de agua potable y saneamiento en el periodo 2020 - 2021?

- 1. Muy seguro
- 2. Seguro
- 3. Neutral
- 4. Inseguro
- 5. Muy inseguro

15. En su experiencia, durante el periodo 2020 - 2021, ¿El GAD del Cantón Montúfar implementó medidas efectivas para garantizar la seguridad de los usuarios durante la prestación del servicio de agua potable y saneamiento?

- 1. Totalmente efectivas
- 2. Efectivas en su mayoría, algunas áreas necesitan mejora
- 3. Medidas limitadas en varios aspectos
- 4. Muy limitadas
- 5. Nulas

Anexo 4. Formato de la entrevista aplicada



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA
EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DEL PERÍODO 2020 – 2021 DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MONTÚFAR

Objetivo General

Analizar la incidencia del profesionalismo del servidor público en la satisfacción de la prestación de servicios de agua potable y saneamiento del Gad del Cantón Montufar 2020-2021

Nombre:

Cargo:

Fecha:

1. ¿Podría describir cuales fueron las principales estrategias que se utilizó para asegurar que la información sobre procesos y decisiones sea accesible para la ciudadanía?
2. ¿Cómo se aseguraba que los servidores públicos de su área de trabajo posean las competencias técnicas necesarias para el cumplimiento en función de la normativa vigente?
3. ¿Qué tipo de formación continua y capacitaciones se ofrecieron a los servidores públicas para mantener y mejorar sus habilidades, así como también con qué frecuencia se dieron a conocer estos cursos de actualizaciones de conocimientos en áreas de agua potable y saneamiento?
4. Podría compartir algún ejemplo de cómo se manejaba un incumplimiento del código de ética en su departamento, mencionando que la Ley Orgánica del Servidor Público en el artículo 128. Define las faltas disciplinarias y establece las sanciones correspondientes por su comisión. Siendo el caso, ¿Se han tomado acciones hacia el incumplimiento antes ya mencionado?
5. ¿Qué nivel de instrucción académica consideró usted que es el más idóneo para ocupar un cargo administrativo dentro del GAD del Cantón Montúfar?
6. ¿Cómo se gestionaron o se llevaron a cabo las quejas y sugerencias de los ciudadanos y cuáles han sido las soluciones que usted como servidor público ha propuesto para que los ciudadanos se sientan más conformes y satisfechos del servicio de agua potable y saneamiento?
7. ¿Puede mencionar algunas acciones que se llevaron a cabo en su área de trabajo para aumentar la satisfacción de los ciudadanos con el servicio de agua potable y saneamiento?
8. En su opinión, ¿cree usted que el ambiente laboral promueve un sentido de pertenencia y motivación entre los empleados?

Anexo 5. Evidencia de entrevista y encuesta

Evidencia de entrevista

Doc. Andrés Ponce

Alcalde del Cantón Montúfar



Ing. Holger Fuertes Cadena

Director de Agua potable y Alcantarillado



Evidencia de encuesta

