

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema:** “Desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón”

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

AUTORAS: Cuaspuezán Reina Nallely Damaris  
Taques Garcia Joselyn Karina

TUTORA: MSc. Solórzano Robinson Hada Esther

Tulcán, 2026.

## **CERTIFICADO DEL TUTOR**

Certifico que las estudiantes Cuaspuezán Reina Nallely Damaris y Taques Garcia Joselyn Karina con el número de cédula 0401812268 y 0402047096 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón"

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.

---

**MSc. Solórzano Robinson Hada Esther**

**TUTORA**

Tulcán, febrero de 2026

## AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotras, Cuaspuezán Reina Nallely Damaris y Taques Garcia Joselyn Karina con cédula de identidad número 0401812268 y 0402047096 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.

---

Cuaspuezán Reina Nallely Damaris

**AUTORA**

---

Taques Garcia Joselyn Karina

**AUTORA**

Tulcán, febrero de 2026

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras, Cuaspuezán Reina Nallely Damaris y Taques Garcia Joselyn Karina declaramos ser autores de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “Desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón” y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Cuaspuezán Reina Nallely Damaris  
**AUTORA**



---

Taques Garcia Joselyn Karina  
**AUTORA**

Tulcán, febrero de 2026

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi más profundo agradecimiento a Dios por brindarme la fortaleza, sabiduría, perseverancia, resiliencia y salud necesaria para culminar exitosamente esta etapa de mi formación académica. Agradezco profundamente a mis padres, Narciza Reina y Mesias Cuaspuezán, por su apoyo incondicional, comprensión y acompañamiento constante, convirtiéndose en un pilar fundamental en mi formación académica. De igual manera, a mi hermana Paola por su respaldo y acompañamiento permanente.

Asimismo, agradezco a mi tutora de tesis, MSc. Hada Solórzano, por su orientación, acompañamiento y sus valiosos aportes académicos, que hicieron posible la culminación de la presente investigación. A mi compañera de tesis Joselyn, por su colaboración, compromiso y dedicación durante el desarrollo de este trabajo. Finalmente, agradezco a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, a la carrera de Administración Pública y a sus docentes, por los conocimientos, enseñanzas y herramientas académicas brindadas durante mi formación universitaria, así como a todas las personas que contribuyeron a mi crecimiento personal y profesional.

### **Cuaspuezán Reina Nallely Damaris**

Agradezco profundamente a Dios por la salud, fortaleza y sabiduría que me permitieron culminar esta etapa académica y alcanzar una meta largamente anhelada. Expreso mi sincero agradecimiento a mis padres, Carlos Taques y Eugenia Garcia, por su apoyo incondicional, motivación constante y por impulsarme a perseverar incluso en los momentos de mayor dificultad. A mi familia, por su presencia permanente a lo largo de este proceso, y de manera especial a mi hermana Nicol Taques, por su ayuda, comprensión y acompañamiento oportuno cuando más lo necesité.

Reconozco con gratitud a mi tutora de tesis, MSc. Hada Solórzano, por su orientación académica, acompañamiento responsable y valiosas enseñanzas, fundamentales para el desarrollo y culminación de esta investigación. Asimismo, agradezco a mi compañera de tesis Nallely, por su compromiso, colaboración y dedicación durante todo el proceso académico. Posteriormente, reconozco a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a esta etapa universitaria. Este logro refleja compromiso, perseverancia y crecimiento personal.

### **Taques Garcia Joselyn Karina**

## DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada, en primer lugar, a Dios, por concederme la fortaleza, la sabiduría y la constancia necesaria para alcanzar este objetivo académico y superar cada desafío presentado a lo largo de este proceso.

A mis padres, Narciza Reina y Mesías Cuaspuezán, por su amor, apoyo incondicional, sacrificio y ejemplo permanente, los cuales han sido el principal sustento durante mi proceso de formación académica y personal, motivándome a perseverar y a no desistir en el cumplimiento de mis metas.

De la misma manera, dedico este trabajo a mi hermana Paola, por su acompañamiento, comprensión y respaldo constante a lo largo de este camino académico; así como también a mi sobrino Liam Gael, quien con su ternura, alegría e inocencia se convirtió en una fuente de inspiración y motivación para continuar avanzando y culminar esta etapa de mi vida académica.

Finalmente, dedico este logro a todas las personas que, de una u otra manera, confiaron en mí, me brindaron su apoyo y a quienes contribuyeron directa o indirectamente al logro de mi formación académica.

### **Cuaspuezán Reina Nallely Damaris**

Dedico el trabajo a Dios, por ser guía y fortaleza constante a lo largo de mi camino académico y personal, y por permitirme alcanzar una meta construida con esfuerzo y perseverancia.

A mis padres, Carlos Taques y Eugenia García, quienes con su amor, apoyo incondicional y confianza depositada en mí fueron el pilar fundamental para no rendirme ante las dificultades y continuar avanzando hacia la culminación de este objetivo.

De manera especial, dedico esta tesis a mi hermana Nicol Taques, por su comprensión, respaldo y presencia constante durante este proceso. Asimismo, a mis compañeras, quienes con su constante ánimo y palabras de aliento fortalecieron mi motivación, acompañándome en cada etapa de este camino y convirtiéndose en una parte fundamental de esta experiencia académica.

### **Taques Garcia Joselyn Karina**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>14</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>15</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>16</b>
<b>I. EL PROBLEMA</b> .....	<b>19</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>19</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>23</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>23</b>
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>26</b>
1.4.1. Objetivo General .....	26
1.4.2. Objetivos Específicos .....	26
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	26
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	<b>27</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>27</b>
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>29</b>
2.2.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP) .....	29
2.2.2. La Nueva Gestión Pública y la Gestión de Calidad .....	32
2.2.3. Desempeño laboral .....	34
2.2.3.1. ¿Qué es el desempeño laboral? .....	34
2.2.3.2. Teoría de la Motivación Humana de Abraham Maslow .....	35
2.2.3.3. Teoría del desempeño laboral de Campbell.....	39
2.2.3.4. Teoría del desempeño laboral de Douglas McGregor .....	41
2.2.3.5. Dimensiones del desempeño laboral según McGregor.....	42
2.2.3.6. Factores del desempeño laboral .....	44
2.2.3.7. Indicadores del Desempeño Laboral .....	47

2.2.4. Servicio Público .....	49
2.2.4.1. ¿Qué es el servicio público? .....	49
2.2.4.2. Teoría del Nuevo Servicio Público .....	50
2.2.4.3. Principios del Nuevo Servicio Público .....	51
2.2.4.4. Calidad en la Prestación de Servicios Públicos.....	53
2.2.4.5. Servicios Públicos Domiciliarios .....	54
<b>2.3. MARCO LEGAL.....</b>	<b>56</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>63</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....</b>	<b>63</b>
3.1.1. Enfoque.....	63
3.1.2. Tipo de Investigación.....	65
3.1.3. Niveles de Investigación.....	66
3.1.4. Diseño de Investigación .....	67
<b>3.2. IDEA PARA DEFENDER.....</b>	<b>68</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>68</b>
3.3.1. Definición de Variables .....	68
<b>3.3.2. Operacionalización de variables.....</b>	<b>70</b>
<b>3.3. MÉTODOS UTILIZADOS.....</b>	<b>72</b>
<b>3.4.1. Métodos.....</b>	<b>72</b>
<b>3.4.2. Técnicas.....</b>	<b>74</b>
3.4.3. Instrumentos.....	76
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....</b>	<b>77</b>
3.5.1. Población y muestra .....	77
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>80</b>
<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>80</b>
4.1.1. Resultados cuantitativos.....	80
4.1.2. Resultados cualitativos .....	96
<b>4.2. DISCUSIÓN.....</b>	<b>106</b>

<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>109</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES.....</b>	<b>109</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>110</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>111</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>120</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Marco Legal: Variable independiente.....	57
<b>Tabla 2.</b> Marco Legal: Variable dependiente .....	60
<b>Tabla 3.</b> Operacionalización de variables .....	70
<b>Tabla 4.</b> Datos de la fórmula finita .....	78
<b>Tabla 5.</b> Distribución de encuestas .....	79
<b>Tabla 6.</b> Mapeo de entrevistados .....	79
<b>Tabla 7.</b> Distribución de la población encuestada por parroquia .....	80
<b>Tabla 8.</b> Calificación del acceso al servicio de agua potable en el sector.....	81
<b>Tabla 9.</b> Calificación de la conexión del domicilio al sistema de alcantarillado sanitario .....	82
<b>Tabla 10.</b> Ampliación del servicio de agua potable y alcantarillado en el sector .....	83
<b>Tabla 11.</b> Continuidad del servicio de agua potable en el domicilio .....	84
<b>Tabla 12.</b> Calificación de la presión del agua potable en el domicilio .....	85
<b>Tabla 13.</b> Calidad del agua potable para el consumo humano en el hogar.....	86
<b>Tabla 14.</b> Frecuencia de problemas de obstrucción o colapso en el sistema de alcantarillado .....	87
<b>Tabla 15.</b> Manejo y disposición de las aguas residuales en el sector .....	88
<b>Tabla 16.</b> Tiempo de respuesta del GAD Municipal ante reclamos y solicitudes del servicio de agua potable y alcantarillado .....	89
<b>Tabla 17.</b> Calificación de la atención brindada por el personal del servicio de agua potable y alcantarillado.....	90
<b>Tabla 18.</b> Claridad de la información brindada por el GAD Municipal sobre el servicio de agua potable y alcantarillado.....	91
<b>Tabla 19.</b> Nivel de satisfacción con el servicio de agua potable y alcantarillado .....	92
<b>Tabla 20.</b> Nivel de confianza en la gestión del GAD Municipal respecto al servicio de agua potable y alcantarillado.....	93
<b>Tabla 21.</b> Percepción de mejora del servicio de agua potable y alcantarillado en los últimos años .....	94
<b>Tabla 22.</b> Cumplimiento de funciones de los funcionarios del GAD Municipal en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado.....	95
<b>Tabla 23.</b> Resultados y análisis de la entrevista aplicada al experto 1 .....	97
<b>Tabla 24.</b> Resultados y análisis de la entrevista aplicada al experto 2.....	100

<b>Tabla 25.</b> Resultados y análisis de la entrevista aplicada al experto 3.....	101
<b>Tabla 26.</b> Resultados y análisis de la entrevista aplicada al experto 4.....	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas. ....	38
<b>Figura 2.</b> Modelo de desempeño laboral de Campbell .....	40
<b>Figura 3.</b> Distribución de la población encuestada por parroquia .....	80
<b>Figura 4.</b> Calificación del acceso al servicio de agua potable en el sector.....	81
<b>Figura 5.</b> Calificación de la conexión del domicilio al sistema de alcantarillado sanitario .....	82
<b>Figura 6.</b> Ampliación del servicio de agua potable y alcantarillado en el sector .....	83
<b>Figura 7.</b> Continuidad del servicio de agua potable en el domicilio .....	84
<b>Figura 8.</b> Calificación de la presión del agua potable en el domicilio .....	85
<b>Figura 9.</b> Calidad del agua potable para el consumo humano en el hogar .....	86
<b>Figura 10.</b> Frecuencia de problemas de obstrucción o colapso en el sistema de alcantarillado .....	87
<b>Figura 11.</b> Manejo y disposición de las aguas residuales en el sector .....	88
<b>Figura 12.</b> Tiempo de respuesta del GAD Municipal ante reclamos y solicitudes del servicio de agua potable y alcantarillado .....	89
<b>Figura 13.</b> Calificación de la atención brindada por el personal del servicio de agua potable y alcantarillado .....	90
<b>Figura 14.</b> Claridad de la información brindada por el GAD Municipal sobre el servicio de agua potable y alcantarillado .....	91
<b>Figura 15.</b> Nivel de satisfacción con el servicio de agua potable y alcantarillado ....	92
<b>Figura 16.</b> Nivel de confianza en la gestión del GAD Municipal respecto al servicio de agua potable y alcantarillado.....	93
<b>Figura 17.</b> Percepción de mejora del servicio de agua potable y alcantarillado en los últimos años .....	94
<b>Figura 18.</b> Cumplimiento de funciones de los funcionarios del GAD Municipal en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado.....	95

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas .....	120
<b>Anexo 2.</b> Formato encuesta aplicada a la ciudadanía del cantón San Pedro de Huaca.....	122
<b>Anexo 3.</b> Solicitud para la realización de entrevistas a los funcionarios públicos del GADM San Pedro de Huaca .....	126
<b>Anexo 4.</b> Formato entrevista aplicada a los funcionarios del GADM San Pedro de Huaca.....	127
<b>Anexo 5.</b> Evidencia de la aplicación de encuestas realizadas a la población del cantón San Pedro de Huaca .....	131
<b>Anexo 6.</b> Evidencia de la aplicación de entrevistas realizadas a los funcionarios públicos del GAD Municipal San Pedro de Huaca .....	134

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado” analizó la relación existente entre el desempeño laboral de los servidores públicos y la calidad del servicio básico de agua potable y alcantarillado en el cantón San Pedro de Huaca, durante el período 2023–2024. La investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto, que combina técnicas cuantitativas y cualitativas, mediante la aplicación de encuestas a los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado y entrevistas a funcionarios públicos vinculados con la gestión del servicio, lo que permitió recoger información sobre la percepción ciudadana y el funcionamiento institucional. El análisis considera factores como la motivación, capacitación, clima laboral, comunicación y evaluación del desempeño, así como su influencia en la eficiencia, continuidad y atención del servicio. Con los resultados se evidenció que el desempeño laboral de los funcionarios públicos incide de manera directa en la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado, destacándose la necesidad de fortalecer la gestión del talento humano, los procesos de evaluación y la capacitación continua, con el fin de mejorar la eficiencia institucional y la satisfacción de los usuarios del cantón San Pedro de Huaca.

**Palabras Claves:** Desempeño laboral, funcionarios públicos, gestión pública, servicio público, agua potable y alcantarillado, nueva gestión pública, gobierno autónomo descentralizado municipal.

## ABSTRACT

This research paper entitled “Work performance of civil servants in the Decentralized Autonomous Municipal Government of San Pedro de Huaca and its impact on the provision of drinking water and sewerage services” analyzed the relationship between the work performance of civil servants and the quality of basic drinking water and sewerage services in the canton of San Pedro de Huaca during the period 2023–2024. The research was conducted using a mixed methodological approach, combining quantitative and qualitative techniques, through surveys of drinking water and sewerage service users and interviews with public officials involved in service management, which allowed information to be gathered on citizen perceptions and institutional functioning. The analysis considers factors such as motivation, training, work environment, communication, and performance evaluation, as well as their influence on the efficiency, continuity, and quality of service. The results showed that the job performance of public officials has a direct impact on the quality of drinking water and sewerage services, highlighting the need to strengthen human resource management, evaluation processes, and ongoing training in order to improve institutional efficiency and user satisfaction in the canton of San Pedro de Huaca.

**Keywords:** Job performance, civil servants, public management, public service, drinking water and sewerage, new public management, decentralized municipal autonomous government.

## INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral de los funcionarios públicos constituye un elemento fundamental para el fortalecimiento de la gestión pública local, en la medida en que influye directamente en la eficiencia institucional y en la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía. En el contexto ecuatoriano, los Gobiernos Autónomos Descentralizados enfrentan de manera permanente el desafío de optimizar su capacidad de gestión, especialmente en la provisión de servicios básicos, los cuales inciden directamente en el bienestar social y en el desarrollo integral de la población. En este sentido, el servicio de agua potable y alcantarillado se configura como una de las competencias más relevantes de los gobiernos municipales, debido a su impacto en la salud pública y en la calidad de vida de los habitantes.

En este sentido, el presente trabajo investigativo se realizó con el propósito de analizar el desempeño laboral de los funcionarios públicos y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, durante el período 2023–2024. Si bien, el desempeño laboral del personal constituye un factor clave para el desarrollo institucional, ya que permite el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas y contribuye a mejorar la calidad de los servicios públicos que se brindan a la ciudadanía. En el sector público, este aspecto adquiere mayor relevancia, debido a que el accionar de los funcionarios incide directamente en la satisfacción de las necesidades básicas de la población.

En el Capítulo I, se aborda el planteamiento del problema, el cual aborda desde el contexto mundial hasta el contexto local, permitiendo verificar la realidad y las condiciones en las que se desarrolla el problema investigado. De igual manera, se incluye la justificación de la investigación, el objetivo general y los objetivos específicos, conjuntamente con sus preguntas de investigación que orientan el desarrollo de la investigación, los cuales permiten delimitar el alcance de la investigación y guiar el proceso metodológico, considerando como variables de análisis el desempeño laboral y la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado.

En el Capítulo II, se desarrolla la fundamentación teórica y legal que sustenta la investigación. En este apartado, se exponen los antecedentes investigativos relacionados con el tema, apoyados en trabajos previos como artículos científicos, tesis y otros estudios relevantes. Asimismo, se desarrolla el marco teórico que incluye teorías que respalda la investigación, tal como el enfoque de la Nueva Gestión Pública y también teorías vinculadas a la variable del desempeño laboral y a la calidad en la prestación del servicio público de agua potable y alcantarillado. Además, recoge el marco conceptual en cuanto a las variables y el marco legal, sustentado en la normativa ecuatoriana aplicable al objeto de estudio.

En el Capítulo III, se describe el enfoque metodológico empleada para el desarrollo de la investigación. En este sentido, se explicará el enfoque mixto, que integra el enfoque cuantitativo y cualitativo, con la finalidad de obtener una comprensión más completa del problema de estudio. Asimismo, la investigación se apoya en la aplicación de métodos como inductivo, deductivo, analítico y sintético; así como también en técnicas e instrumentos de recolección de información, que corresponden a la encuesta aplicada a los usuarios del servicio y entrevistas dirigidas a los funcionarios del GAD Municipal. De igual manera, se identifica la población y la muestra del cantón consideradas para la presente investigación.

En el Capítulo IV, se presentan los resultados y su respectiva discusión, donde se analizan los datos obtenidos a través de las encuestas a los usuarios y entrevistas a los funcionarios del GAD Municipal. Por tanto, la información recopilada se organiza de manera ordenada a través de tablas y gráficos, en los cuales permiten evidenciar la situación actual del desempeño laboral de los funcionarios y como este impacta directamente en la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado. Asimismo, se realiza la interpretación de los resultados, relacionándolos con los objetivos planteados en la investigación. Este análisis contribuye a comprender la problemática estudiada y sustenta la elaboración de conclusiones basadas en la evidencia obtenida durante el proceso investigativo.

Finalmente, en el Capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del desarrollo de la investigación. Las conclusiones responden a los objetivos propuestos y se sustentan en los resultados obtenidos. En este apartado se

sintetizan los principales hallazgos relacionados con el desempeño laboral de los funcionarios y la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado. A partir de esto, se propone recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión institucional, las competencias del personal en cuanto a su desempeño laboral y así contribuir al mejoramiento continuo del servicio, orientado a satisfacer de manera eficiente las necesidades de la población del cantón San Pedro de Huaca.

En síntesis, el presente trabajo de investigación aporta información relevante tanto para las autoridades del GAD Municipal San Pedro de Huaca como para la ciudadanía, al permitir comprender cómo el desempeño laboral de los funcionarios públicos incide en la calidad del servicio público. De esta manera, se contribuye a la toma de decisiones fundamentadas, al fortalecimiento de la gestión pública local y al desarrollo de futuras investigaciones relacionadas con el desempeño laboral y la prestación de servicios públicos en el ámbito municipal.

## I. EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desempeño laboral es crucial para el éxito organizacional, ya que influye directamente en la productividad y eficiencia de los funcionarios públicos. A través de la identificación de competencias y la fijación de metas claras, se busca optimizar los recursos y alcanzar los objetivos esperados. De acuerdo con Arana (2016), “muchas empresas aún brindan un ambiente desmotivador a sus trabajadores, lo que afecta negativamente su rendimiento” (p. 13). Por lo tanto, corresponde a las organizaciones enfrentar esta problemática, asumiendo la tarea de incentivar y motivar a sus empleados para mejorar su desempeño laboral.

Bajo ese contexto, en América Latina durante la década de los 80, el contexto del desempeño laboral se ha visto afectado por el aumento excesivo de ocho horas diarias, lo que resultó en una eficiencia entre los trabajadores y un bajo rendimiento en los procesos productivos. Sin embargo, países como Colombia, Argentina, Honduras y Chile han logrado mantener una productividad laboral relativamente favorable (Arana, 2016, p. 14).

Posteriormente en la década de los 90, se observó una mejora en el desempeño laboral en las organizaciones, destacando a Uruguay como uno de los cinco países que lograron aumentar tanto sus ingresos como su productividad. Pero en cambio, otros países experimentaron una disminución en su desempeño laboral. Esta situación llevó a una revisión del capital humano, enfocándose en reducir las horas extras, y especialmente, en innovar en metodologías de trabajo para optimizar el rendimiento de los empleados (Arana , 2016, p. 14).

Según la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2021 , citado por Pizarro y Torres, 2023), “la falta de compromiso y motivación en el trabajo puede tener un impacto adverso en la productividad y la calidad del trabajo, lo que se traduce en costos más elevados para las empresas y un menor bienestar para los trabajadores” (p. 1). Adicionalmente, factores como la falta de retos y altos niveles de estrés pueden impactar negativamente en la calidad del trabajo. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2022) menciona que: “Cada año se pierden 12.000

millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, lo que cuesta a la economía mundial casi un billón de dólares" (párr. 2).

El estrés y la falta de desafíos laborales no solo afectan a los trabajadores a nivel global, sino que también son una preocupación en diversas regiones del mundo. En relación con esto, un estudio denominado State of the Global Workplace (Gallup, 2021, citado por Pizarro y Torres, 2023), revelaron que: "La mayoría de los trabajadores europeos considera que su trabajo no supone un reto suficiente y que el 39% de los trabajadores europeos declara tener altos niveles de estrés en el trabajo" (p. 1).

Por ende, las instituciones públicas a nivel mundial enfrentan el desafío de satisfacer a sus clientes, reconociendo que sus trabajadores son fundamentales para asegurar un servicio eficiente y mejorar el desempeño organizacional. Valorar el papel de los recursos humanos es esencial, ya que su motivación y capacitación impactan directamente en la productividad y la calidad del servicio brindado a los ciudadanos (Jejen, 2021).

Siendo así que, la calidad en el servicio al cliente no solo otorga valor a las organizaciones, sino que también las posiciona en un lugar destacado; aquellas que comprenden que atender al cliente implica ofrecer calidad y satisfacer sus necesidades están logrando el éxito, mientras que las que solo se enfocan en obtener ganancias sin considerar su desempeño afectaría la satisfacción del cliente y perdería relevancia en un entorno cada vez más competitivo (Jejen, 2021).

En Ecuador, las instituciones públicas atraviesan diversas deficiencias en su clima organizacional, lo que impacta directamente en el desempeño laboral de los servidores públicos y en la ejecución de sus actividades (Gallardo y Lastra, 2020, p. 1). Este contexto plantea la necesidad urgente de reflexionar cómo las instituciones públicas gestionan a su personal y cómo esto influye en la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía.

El desempeño en las instituciones públicas es fundamental para garantizar la eficiencia en la gestión y la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía. Para asegurar que los objetivos y resultados esperados se cumplan, es esencial contar con mecanismos de evaluación adecuados. En este sentido, el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (2011) establece que:

La evaluación del desempeño programada y por resultados tiene como objetivo medir y estimular la gestión de la entidad, de procesos internos y de servidores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos fundamentados en una cultura organizacional gerencial basada en la observación y consecución de los resultados esperados, así como una política de rendición de cuentas que motive al desarrollo en la carrera del servicio público, enfocada a mejorar la calidad de servicio y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. (art. 216)

Por ende, el desempeño laboral en las instituciones que operan bajo principios y objetivos de servicio social está organizado de manera que el Estado tiene la máxima autoridad. Esto significa que la forma en que se asignan las responsabilidades a los trabajadores públicos y cómo se evalúa su desempeño son fundamentales para alcanzar los resultados esperados. Si se respetan las normas y los indicadores establecidos, se puede medir el éxito de las instituciones. Sin embargo, si se ignoran estas normativas, se perjudica gravemente la efectividad y la calidad del servicio que ofrecen (Intriago y Macías, 2021, p. 1).

En este sentido, la Constitución de la República del Ecuador (2008, art.33), insta que, el trabajo se considera tanto un derecho como una responsabilidad social, así como un derecho económico que permite la realización personal y sustenta la economía. Además, que el Estado se compromete a asegurar que las personas trabajadoras sean tratadas con dignidad, tengan acceso a una vida digna, reciban remuneraciones justas y disfruten de un ambiente laboral saludable, donde puedan elegir o aceptar libremente su empleo.

Sin embargo, en el país ecuatoriano, hace años atrás muchas organizaciones dependían de sistemas obsoletos para llevar a cabo su producción y operaciones. Los empleados eran vistos más como máquinas que como personas, sin considerar sus emociones, pensamientos o las tensiones que experimentaban al trabajar bajo presión, lo que resultaba en un ambiente organizacional poco motivador y desalentador (Arana, 2016, p. 15).

Bajo este contexto, las instituciones tendían a sumergirse en ideologías tradicionales en las organizaciones centrándose en los resultados inmediatos, lo cual es un factor que afecta el bienestar y la motivación de los empleados. Este enfoque puede

generar un ambiente de inseguridad que afecta el rendimiento y la satisfacción laboral, resultando en un impacto negativo en la calidad del servicio y la lealtad del cliente (Arana, 2016, p. 15).

En este entorno desafiante, las instituciones buscan constantemente alcanzar sus objetivos mediante la innovación, la incorporación de talento humano de calidad y la mejora continua de la tecnología, enfrentándose a cambios inesperados que pueden determinar su capacidad de adaptación. Sin embargo, muchas organizaciones todavía ofrecen a sus trabajadores un ambiente desmotivador. La clave para revertir esta situación radica en que las propias empresas deben asumir la responsabilidad de fomentar un entorno laboral positivo, motivando a sus empleados de diversas maneras para mejorar su desempeño y satisfacción en el trabajo. (Arana, 2016, p. 13)

Si bien, en Ecuador; tal como señala Paz (2022), "la mala calidad de los servicios públicos es muy conocida, por lo cual se deben tomar medidas para mejorar el desempeño de los encargados de la atención" (p. 12). Este problema no solo pone en crítica las fallas estructurales, sino que también revela una falta de compromiso y capacitación al personal que ofrecen los servicios públicos.

No obstante, el servicio al cliente en Ecuador ha ido en declive en los últimos años, en lugar de convertirse en una prestación que beneficie a sus usuarios. Por el contrario, muchas veces no ofrecen soluciones, sino que generan más problemas para el cliente. Esto se debe a que el Estado no ha implementado medidas efectivas para asegurar la calidad del servicio, comenzando por el servicio al cliente en la mayoría de las entidades públicas. Donde, los empleados de estas instituciones no satisfacen las necesidades de los beneficiarios y, como resultado, no proporcionan una atención adecuada (González et al., 2017, p. 561).

Con lo expuesto podemos determinar que, el desempeño laboral de los funcionarios públicos en la provincia del Carchi, tiene una incidencia directa en la calidad de los servicios públicos ofrecidos. Los mandos altos y medios de las instituciones públicas deben tener en cuenta factores clave que pueden influir en el rendimiento de los empleados, como el desarrollo de sus habilidades, destrezas y la provisión de los recursos necesarios. Estos elementos son fundamentales para alcanzar altos niveles de eficiencia y efectividad, lo que, a su vez, repercute positivamente en la prestación

de los servicios a la ciudadanía. De acuerdo con (Teanga et al., 2018, citado por Guerrero, 2025), "En la provincia del Carchi se han realizado pocos estudios relacionados con la incidencia del desempeño laboral" (p. 16). La cita hace referencia que hay poca información disponible. Sin embargo, se constata que los problemas asociados al desempeño laboral en la provincia del Carchi están relacionados con la falta de motivación, recursos insuficientes y una gestión deficiente en algunos casos (Teanga et al., 2018). Estos factores impactan directamente en la calidad del servicio público que se ofrece, lo que subraya la importancia de realizar estudios más profundos sobre el tema y así exista una mejora en el sector público.

Sin embargo, ya enfocándonos con el objeto de estudio que es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, se menciona una problemática. De acuerdo con Prado (2015), en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca menciona que pueden existir errores en los procesos y por ende la institución no es bien vista por los usuarios, lo que ocasiona que no se cumpla con las expectativas de los clientes, acentuando la insatisfacción. (p.19)

Haciendo referencia a la cita anterior se evidenció que dicha problemática muestra una deficiente calidad en los servicios que presta la institución obteniendo como resultado final usuarios insatisfechos. Tomando en cuenta que el ciudadano es la base fundamental de la Administración Pública por lo que se debe hacer énfasis en las perspectivas y opiniones sobre el servicio que se presta. (Jiménez y Rueda, 2022, p. 24)

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide el desempeño laboral de los funcionarios públicos del GAD Municipal San Pedro de Huaca en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón 2023-2024?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Los funcionarios públicos representan unos de los grupos laborales más relevantes dentro de la administración pública, siendo clave para el buen funcionamiento

institucional, en la cual se debe considerar tanto los aspectos organizativos como los factores humanos. Barrera (2015), explica lo siguiente:

Pese a ser un sector tan importante, son pocos los estudios específicos que se centran no solo en los aspectos organizativos propios de una Administración pública, sino también en los aspectos psicosociales que intervienen en el desempeño de la actividad laboral por parte del ser humano. (p. 1)

En efecto, varias instituciones públicas se enfocan solo en procesos y estructuras, ignorando aspectos humanos como la motivación, las emociones y las relaciones interpersonales, que tienen un impacto directo en la eficiencia y la calidad del servicio, si bien esta crítica, resalta la necesidad de implementar prácticas de gestión que no solo optimicen los procesos organizativos, sino que también fomenten un ambiente laboral saludable, lo que a su vez ayudará a mejorar el rendimiento de los funcionarios públicos y la satisfacción de los usuarios en el servicio público.

Se consideró necesario realizar la presente investigación sobre el desempeño laboral de los funcionarios públicos del GAD Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación del servicio de Agua Potable y Alcantarillado en el cantón, debido a la relevancia que este desempeño tiene en la calidad del servicio público ofrecido a la ciudadanía, es así que en la institución, el funcionamiento eficiente de esta área es fundamental para garantizar el acceso al servicio básico, por lo que resulta prioritario analizar cómo el rendimiento de los funcionarios impacta directamente en la satisfacción y bienestar de la población del cantón.

Actualmente, se evidencian diversas deficiencias en la gestión pública, entre ellas la falta de capacitación, recursos limitados y procesos administrativos ineficientes, que afectan tanto la eficacia institucional como la calidad del servicio brindado. Estos desafíos comprometen el cumplimiento de los objetivos institucionales y generan insatisfacción en la comunidad.

En el contexto de esta investigación, el desempeño laboral actúa como un puente principal hacia los funcionarios públicos para que los mismos garanticen y aseguren asegurar la calidad al servicio brindado. La eficiencia, el compromiso y la formación del personal son elementos clave que influyen de manera directa en la satisfacción de los usuarios y en el logro de los objetivos de la institución.

De la misma manera, el servicio de agua potable y alcantarillado es una de las áreas más importantes, donde la calidad del trabajo es fundamental. Una buena gestión de este servicio no solo afecta en el bienestar de los ciudadanos, sino que también impacta en cómo la ciudadanía percibe la eficiencia del GAD Municipal San Pedro de Huaca.

Si bien, la investigación que se realizó tiene como finalidad contribuir al fortalecimiento de la gestión pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, a través del análisis del desempeño laboral de sus funcionarios públicos y su incidencia en la prestación del servicio básico como el Agua Potable y Alcantarillado. Por ende, este estudio busca identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que permitan optimizar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía, mejorando así la eficiencia institucional y el cumplimiento los principios y valores del GAD Municipal San Pedro de Huaca.

Para alcanzar este propósito, es fundamental comprender cómo influyen los diferentes aspectos clave del trabajo organizacional, como la comunicación interna, la toma de decisiones, la colaboración entre equipos, la capacidad de respuesta, etc., ante los retos diarios. Del mismo modo, los factores mencionados son determinantes para el buen desempeño de los funcionarios públicos y, en consecuencia, para la prestación eficaz de los servicios públicos que ofrece la institución.

Por consiguiente, el tema del desempeño laboral y su impacto en la prestación de servicios públicos requiere especial atención por parte de las autoridades y funcionarios del GAD Municipal San Pedro de Huaca. Esta investigación está dirigida principalmente a sus directivos, ya que proporcionarán información clave para identificar cómo el desempeño influye en la calidad del servicio público, facilitando la toma de decisiones y el fortalecimiento institucional.

Asimismo, los resultados beneficiarán a los propios funcionarios públicos al visibilizar las competencias, capacidades y actitudes necesarias para un desempeño eficiente. Esto permitirá promover una cultura organizacional basada en la mejora continua, el trabajo en equipo y la responsabilidad social, impactando positivamente en la atención al usuario y el desarrollo del cantón.

Por tanto, este estudio ayudará a futuras investigaciones sobre la relación que tiene el desempeño laboral con la prestación de un servicio público en los gobiernos locales. Además, a la institución pública le será muy útil esta investigación ya que, en base a los resultados obtenidos conocerá que elementos claves inciden en el desempeño laboral de los funcionarios. Por ende, estos efectos servirán como puntos de referencia para que el GAD local y otras instituciones públicas aledañas fortalezcan sus prácticas y procesos institucionales, con el fin de que contribuya a mejorar el conocimiento en la Administración Pública.

#### **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

##### 1.4.1. Objetivo General

Analizar el desempeño laboral de los funcionarios públicos del GAD Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón período 2023-2024.

##### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los funcionarios públicos del GAD Municipal San Pedro de Huaca período 2023-2024.
- Determinar el nivel de calidad en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón período 2023-2024.
- Demostrar el nivel de relación entre el desempeño laboral de los funcionarios públicos y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón período 2023-2024.

##### 1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal San Pedro de Huaca?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón período 2023-2024?
- ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral de los funcionarios públicos con la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón período 2023-2024?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para fundamentar la investigación sobre el tema “Desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación de servicios en la ciudad, período 2023-2024”, se ha considerado un antecedente relevante encontrado en el artículo titulado “El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional”, escrito por (Ortega et al., 2023). Este artículo tiene como objetivo determinar la relación existente entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección General de Intereses Marítimos de la Armada del Ecuador (DIGEIM).

Por otro lado, se menciona la variable independiente del clima organizacional, que manifiesta saber cómo se sienten los empleados en su entorno de trabajo y cómo esto influye en su rendimiento y comportamiento. Se puede entender desde tres dimensiones clave: la comunicación interpersonal, que es fundamental para establecer relaciones efectivas; la autonomía, que permite a los empleados sentirse empoderados y responsables de sus tareas; y la motivación laboral, que impulsa a los individuos a dar lo mejor de sí mismos. Además, su variable dependiente que es el desempeño laboral en cuanto a los comportamientos, acciones y habilidades que posee un servidor público con el fin de alcanzar los objetivos establecidos por la institución y que a la vez esto se evalúa a través de tres dimensiones clave: productividad, eficacia y eficiencia. También se presenta la metodología correlacional que utilizaron para realizar su investigación.

Los resultados de la investigación muestran que existe una relación parcial entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la DIGEIM. Dado el nivel de responsabilidad e importancia de las tareas que los empleados deben llevar a cabo diariamente, la institución necesita identificar las debilidades en la percepción que tienen los servidores públicos sobre el clima laboral y cómo esto influye en su desempeño actual.

En conclusión, la investigación revela una correlación del 71,2% entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la DIGEIM, pero más de la mitad de los

empleados (54,7%) sienten que el clima es inadecuado, principalmente por problemas de comunicación (32,8%) y desmotivación (51,6%). Esto ha llevado a que un 35,9% perciba baja productividad y un 42,2% considere que la eficacia no es característica de su trabajo. A pesar de las relaciones moderadas encontradas entre comunicación y productividad, así como entre motivación y eficiencia, las conexiones son débiles y sugieren que el clima actual no favorece un buen desempeño.

Para contextualizar la investigación, hemos basado nuestra investigación en el trabajo titulado "El Desempeño Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio de los empleados del Municipio del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos" realizado por (Paz, 2022). En dicho estudio, el objetivo fue determinar la manera en que el desempeño laboral influye en la calidad de servicio de los empleados del Municipio del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos, 2021.

Además, presenta su variable independiente que es el desempeño, donde el autor deduce que, la evaluación del desempeño es un proceso regular y organizado que mide cuán eficientes y efectivos son los empleados en su trabajo y su variable dependiente que hace referente a la calidad del servicio que se mide a través de las expectativas y la percepción del cliente durante la interacción. Los clientes se sienten muy satisfechos cuando su experiencia supera lo que esperaban o cuando su nivel de satisfacción es mayor que sus expectativas.

Por su parte, la metodología aplicada en dicha investigación fue bajo el diseño descriptivo – explicativo de corte transversal o diseño causal, con un tipo de investigación aplicada y descriptiva.

Como resultado del trabajo, muestran que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que existe una influencia entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, encontrando una correlación significativa entre ambas variables. En conclusión, el trabajo manifiesta que el desempeño laboral sí influye en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del GAD Municipal de Pueblo Viejo. Por ende, se recomienda la implementación de planes de capacitación, la mejora de los recursos disponibles para los trabajadores y el fomento de un ambiente laboral positivo para mejorar tanto el desempeño laboral como la calidad de servicio.

Como último antecedente para nuestro trabajo investigativo, nos hemos apoyado en el estudio del trabajo titulado "El desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pimampiro, y su incidencia en la atención al cliente. Propuesta alternativa", realizado por (González, 2015). El objetivo de esta investigación fue conocer el desempeño laboral que tienen los servidores públicos que prestan sus servicios en el GAD Municipal de San Pedro de Pimampiro.

La investigación aborda la variable independiente que es el desempeño laboral, medido en eficiencia, capacitación y liderazgo y la variable dependiente que es la atención al cliente, evaluada por la calidad del servicio, comunicación y trato. Por tanto, la metodología empleada es una combinación de investigación descriptiva, documental, de campo y propositiva, utilizando métodos deductivos e inductivos.

Además, se emplearon encuestas a funcionarios y usuarios, así como entrevistas y observaciones. Los resultados de las encuestas revelaron que, si bien una parte de los funcionarios tienen un nivel de formación "avanzado" y muestran interés en capacitarse, también existen deficiencias en la atención al cliente. Los usuarios perciben que el personal no cuenta con los recursos materiales ni tecnológicos necesarios y que la institución no responde rápidamente a sus necesidades.

Las conclusiones de la investigación destacan que el ambiente laboral es considerado bueno por los funcionarios, pero que no existe un plan de mejora del desempeño ni de capacitación. Tampoco se utilizan técnicas de evaluación del desempeño que motiven al personal, y no hay una clara conciencia sobre el cumplimiento de los objetivos.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP)**

La Nueva Gestión Pública nació como una respuesta a la gestión pública tradicional propia del modelo burocrático, siendo uno de los paradigmas que marco un cambio crucial en la Administración Pública, basándose en la idea de que el gobierno y las organizaciones públicas deben adoptar prácticas y técnicas del sector privado para modernizar y obtener servicios públicos más eficientes y eficaces.

Si bien, Aguilar (2023) explica que la Nueva Gestión Pública (NGP) surgió como una respuesta a las deficiencias percibidas en la administración de los estados sociales, las cuales se hicieron evidentes tras la crisis fiscal de finales de los años setenta. Esta situación generó una pérdida de confianza por parte de la ciudadanía en la capacidad directiva de sus gobiernos, lo que impulsó la búsqueda de nuevas formas de gestión pública más eficientes y orientadas a resultados.

Por lo tanto, esta teoría ha evolucionado a lo largo de los años, dando paso a una reforma significativa dentro de la Administración Pública, lo que ha permitido analizar y mejorar su funcionamiento en algunos países, promoviendo así una gestión más eficiente, transparente, orientada sobre todo a resultados que busca responder de manera efectiva a las peticiones de la ciudadanía.

Por tanto, Aguilar (2006) señala lo siguiente:

La nueva gestión pública (New Public Management), término acuñado por Christopher Hood (1989) casi al inicio de las reformas británicas, el que se abrió paso y se generalizó para describir, valorar o criticar los cambios organizativos, directivos y operativos que a lo largo de los años ochenta sucedían en el sector público de muchos países. (p.127)

De acuerdo con el autor Aguilar, retomando lo que plantea Christopher Hood, indica que a partir del año 1989 se comienza a desarrollar nuevos conceptos bajo la reforma británica para los cambios en las instituciones públicas, con el fin de modernizar el funcionamiento del sector público, promoviendo la eficiencia, la responsabilidad y la orientación a resultados. De igual manera, Aguilar (2023) menciona que: "a partir de los años 80 la propuesta de reformas administrativas de la NGP alcanzó tal difusión, importancia y consenso mundial que se llegó a llamarla con una denotación imponente "Reforma del Estado", "Reinvención del Gobierno"" (p. 96). Por tanto, la Nueva Gestión Pública, no solo fue un cambio organizacional, sino que también fue un fenómeno global que transformó la manera de entender al Estado y su gestión.

Bajo ese contexto, uno de los propósitos centrales de la Nueva Gestión Pública es transformar la administración tradicional en un sistema más orientado a la eficiencia y a la calidad del servicio. En este marco, García (2007) señala que:

La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. (p. 44)

Además, la Nueva Gestión Pública no solo se enfoca en la eficiencia operativa, sino también en fortalecer la legitimidad institucional del Estado. Tal como señalan Adrianzén et al. (2022):

Esta corriente pretende construir las bases para un estado más inclusivo, de fácil acceso, orientado a la optimización del gasto público y calidad del servicio brindado a la ciudadanía; respaldado en la transparencia de los procesos con el involucramiento de los ciudadanos. (p. 2)

La Nueva Gestión Pública ha sido una respuesta necesaria en busca de que la administración sea más eficiente, orientada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos al menor costo posible, promoviendo la competencia y la mejora continua de los servicios. Además, se enfoca en fortalecer la legitimidad del Estado, fomentando la transparencia, la participación ciudadana y la optimización del gasto público, en términos de eficiencia, calidad y confianza en la gestión pública.

En efecto, la Nueva Gestión Pública considera que, los gobiernos deberían centrarse en métodos técnicos, como una solución a los problemas políticos existentes dentro de las organizaciones, es decir se deben enfocar en evaluaciones de desempeño, presupuestos basados en resultados, sistemas meritocráticos de servicio civil y gestión de la calidad, dejando de lado la influencia política en la administración. (Arellano, Cabrero, 2005, p. 609)

En relación de esta teoría con nuestro tema de investigación, resulta muy crucial ya que nos propuso un enfoque orientado a la eficiencia, la calidad del servicio y la responsabilidad en la gestión pública. Al establecer indicadores de desempeño, evaluaciones objetivas y estándares de calidad, lo que permite mejorar la productividad de los funcionarios públicos, asegurando que los recursos se utilicen de manera eficiente dentro del GAD de Huaca, garantizando la continuidad y mejora

de la calidad del servicio para los ciudadanos, siendo siempre lo primordial la atención oportuna y pertinente que demanda la sociedad.

### 2.2.2. La Nueva Gestión Pública y la Gestión de Calidad

La Administración Pública cada vez afronta nuevos retos que modernizan su gestión, centrándose en conseguir una administración con calidad en los servicios prestados a la ciudadanía. En este sentido, Moyado (2002) indica lo siguiente:

Tanto el paradigma de la nueva gestión pública como el paradigma de la gestión de calidad parten de la preocupación por encontrar bases duraderas para fortalecer la competitividad y la eficiencia de las empresas e instituciones dentro de un nuevo contexto de competitividad, de consumo y de reconocimiento de la calidad como principio catalizador de la demanda, así como del reconocimiento social, y legitimidad gubernamental. (p.137)

Haciendo énfasis con el autor mencionado, se puede comprender que, a medida que la Administración Pública evoluciona, los dos paradigmas deben adaptarse a sus cambios dinámicos, con el fin de promover una gestión más eficiente y orientada a la calidad. Así mismo, los enfoques deben incorporar el valor del servicio público como un criterio esencial que genere ante todo confianza con la ciudadanía y las autoridades de instituciones públicas.

En este contexto, la gestión de calidad en la Administración Pública se ha convertido en un aspecto fundamental para garantizar la eficiencia y satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios que ofrecen las instituciones públicas. Según Alonso (2024), "la gestión de calidad es el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización con el objetivo de garantizar y mejorar los estándares de los productos o servicios de calidad que ofrece". Por tanto, esta definición explica que la gestión de calidad no solo se orienta a cumplir con determinados procedimientos, sino que busca establecer una cultura organizacional basada en la mejora continua.

Por consiguiente, una gestión pública de calidad no solo se centra en la eficiencia de los servicios, sino también en la observancia de los valores públicos fundamentales que deben tener los funcionarios públicos en las instituciones, tales como la vocación de servicio público, la honestidad, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad y la

corresponsabilidad social. Además, se incluye el respeto y el buen trato a las personas, el buen manejo de los recursos públicos y el interés por el sector público antes que el privado (Instituto Centroamericano de Administración Pública, 2010).

En este sentido, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2008) en su Carta Iberoamericana establece dos propósitos fundamentales para una gestión pública de calidad:

- Toda gestión pública debe estar referida a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos, o como legítimo participante en el proceso de formulación, ejecución y control de las políticas públicas, bajo el principio de corresponsabilidad social.
- La gestión pública debe orientarse hacia los resultados, lo que implica la implementación de controles sobre las acciones del gobierno, incluyendo la rendición de cuentas y el control social como mecanismos fundamentales de responsabilización de la autoridad pública.

El planteamiento del CLAD, menciona que la gestión pública de calidad ubica al ciudadano como prioridad frente a las acciones del gobierno local, lo que involucra que las instituciones públicas, satisfagan al usuario en cuanto a sus necesidades.

De la misma forma, la gestión de calidad en la actualidad juega un papel importante dentro de las instituciones públicas como en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, ya que es una herramienta que permite fortalecer la eficiencia institucional, y de esta manera mejorar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía, donde se posicionen como instituciones competitivas, confiables y comprometidas de acuerdo con sus competencias, encaminadas a buscar el bienestar colectivo (Zavala y Vélez, 2020).

No obstante, para que la gestión pública sea verdaderamente responsable, eficiente y que sobre todo se encuentre comprometida con la ciudadanía necesita de un cambio cultural al considerar las particularidades y necesidades específicas de un territorio.

En consecuencia, la Gestión de Calidad dentro de la Nueva Gestión Pública, es muy importante dentro de la investigación, ya que por un lado nos ayudó a como los funcionarios públicos deben mejorar su desempeño laboral considerando ciertos

criterios como eficiencia y calidad en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado. En efecto, gracias a estos enfoques interconectados, promueven que la administración sea orientada a resultados, con procesos de mejora y una mayor participación ciudadana en la supervisión del servicio, fortaleciendo así la transparencia, la responsabilidad y la confianza de la población.

### 2.2.3. Desempeño laboral

#### 2.2.3.1. ¿Qué es el desempeño laboral?

El desempeño laboral es un tema crucial dentro de las instituciones públicas, debido a que refleja las diversas acciones y comportamientos de un servidor público en el ejercicio de sus funciones. Por ende, una gestión adecuada es importante para que la organización mejore la eficiencia en los procesos y asegure un servicio de calidad a la ciudadanía. Según Chiavenato (2007), el desempeño laboral se constituye como un aspecto clave dentro de cualquier organización, ya que se refiere al conjunto de comportamientos y acciones que realiza el trabajador a la organización para dar cumplimiento de manera efectiva los objetivos formulados.

A partir de esto, se puede deducir que el desempeño laboral no se trata solo de cumplir con las tareas que sean asignadas a los funcionarios, sino de hacerlo con un verdadero compromiso, responsabilidad y eficacia. En el ámbito del sector público, un alto nivel de desempeño se traduce en ofrecer una atención más oportuna, eficiente y humanizada a los ciudadanos. Por lo tanto, es fundamental fortalecer las capacidades, la motivación y la evaluación constante de un servidor público, ya que esto se convierte en un factor clave para mejorar la calidad de los servicios y alcanzar las metas institucionales.

Desde esta perspectiva, las instituciones públicas tienen la responsabilidad de realizar una evaluación del desempeño que les permita medir el grado de cumplimiento de sus metas, identificar las necesidades de capacitación y fortalecer la gestión del talento humano. Todo esto, a su vez, tiene un impacto directo en la eficiencia organizacional. Chiavenato (2007) puntualizó: "La evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad. Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible dentro de la

actividad administrativa" (p.243). Tal como menciona el autor, la evaluación al desempeño en las instituciones permiten tomar decisiones en base a las perspectivas de la ciudadanía para que así puedan brindar un mejor servicio.

En consecuencia, la evaluación del desempeño juega un papel muy importante dentro de las organizaciones, ya que permite identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los funcionarios. Por tanto, evaluar el desempeño a los funcionarios no debería verse solo como un proceso de control, sino como una valiosa oportunidad para el aprendizaje y la mejora continua, encaminada para el funcionario mismo como para la institución, en el cual refleje una buena imagen institucional. En tal sentido, "La evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización" (Chiavenato, 2007, p. 247). A partir de esta idea, podemos analizar que la evaluación del desempeño tiene un papel doble: por un lado, mide cuán eficaz es un trabajador en relación con los objetivos de la institución; y por otro, fomenta el desarrollo profesional a través de la retroalimentación y la capacitación.

En definitiva, para mejorar el desempeño laboral dentro del GAD Municipal San Pedro de Huaca no solo es un avance administrativo, sino que también ayuda a que el servicio de agua potable y alcantarillado sea garantizado y continuo en el cantón. Para cumplir con esta expectativa, es necesario que los funcionarios sean capacitados y evaluados para que de esta manera no exista retrasos en cuanto al servicio brindado por el GAD y también para que no exista deficiencias ante la respuesta a emergencias y una percepción negativa por parte de los usuarios. Por ende, esta evaluación será muy fructífera tanto para el alcalde como para el jefe inmediato del área.

#### 2.2.3.2. Teoría de la Motivación Humana de Abraham Maslow

La teoría de la motivación en el trabajo es un elemento clave para el rendimiento de los funcionarios públicos, debido a que afecta directamente en su compromiso, productividad y satisfacción laboral. Por ello, es bueno conocer qué es lo que motiva a los funcionarios a trabajar de manera eficiente y qué de esta manera les permita alcanzar los objetivos de la institución y mejorar los servicios brindados a la ciudadanía. Según Maslow (1991), "una teoría de la motivación humana es una

presentación clásica de la jerarquía de necesidades de Maslow [...] el mismo que aporta una inteligente y elegante integración de las psicologías humanística, conductista y freudiana" (p. 33). A partir de esta idea, podemos ver que las personas actúan impulsadas por una serie de necesidades que se organizan en una jerarquía, comenzando desde las más básicas, hasta llegar a las más elevadas.

La teoría de Abraham Maslow desarrollada en la década de 1943 no solo clasifica las necesidades humanas, sino que también explica cómo estas influyen en el comportamiento y la productividad de los individuos, es decir de los funcionarios públicos. Por ello, "La motivación es aquello que nos impulsa a conseguir un objetivo o cubrir cualquier de estas necesidades y, según la teoría de Maslow, lo que nos va a llevar a desarrollarnos personalmente" (Casternao, 2022).

Además, el precursor en su teoría expuso que las personas están impulsadas por una serie de necesidades organizadas jerárquicamente a través de una pirámide. Estas van desde las necesidades fisiológicas hasta la autorrealización, las cuales deben satisfacerse progresivamente. Por ello, según Paya (2023), "la Pirámide de Maslow permite comprender los resortes motivacionales que impulsan a un trabajador al logro de los objetivos y metas personales y profesionales". Esta teoría nos ayuda a comprender que la motivación de un trabajador no es algo que sucede por casualidad, sino que es el resultado de cuánto logra satisfacer sus necesidades tanto personales como profesionales.

La representación gráfica más común de esta jerarquía es una pirámide, razón por la cual la teoría es ampliamente conocida como la "Pirámide de Maslow". Con el tiempo, este enfoque se ha consolidado como un modelo fundamental para entender la motivación humana. Su influencia permanece vigente, especialmente en el análisis del comportamiento en contextos laborales y organizacionales. (García, 2025). Entre los niveles de la pirámide de Maslow - la jerarquía de las necesidades humanas, se encuentran los siguientes:

- Nivel 1: Fisiología

En este nivel de las necesidades fisiológicas son el nivel más fundamental y principal de la jerarquía de las necesidades que incluyen todo lo esencial para la supervivencia humana, como respirar, alimentarse, dormir, hidratarse, tener un

refugio y mantener las funciones biológicas básicas del cuerpo. Por ende, es crucial satisfacer primeramente estas necesidades, ya que forman la base sobre la cual se construyen las demás motivaciones humanas (García, 2025).

- Nivel 2: Seguridad

En este segundo nivel de las necesidades de seguridad juegan igualmente un rol importante y aparecen una vez que se hayan satisfecho las necesidades fisiológicas. Si bien, estas necesidades están encaminadas a la búsqueda de estabilidad, orden, protección y previsibilidad en la vida diaria de la personal, lo que incluye aspectos como la seguridad física, laboral, económica, familiar y de salud. Es decir, estos aspectos representan la base que permite a una persona mirar hacia el futuro y establecer metas a mediano y largo plazo (García, 2025).

- Nivel 3. Afiliación

Este nivel de las necesidades de afiliación surge una vez que se hayan satisfecho las necesidades fisiológicas y de seguridad. Por cuanto, Maslow menciona que estas necesidades están ligadas al deseo de pertenecer, de formar lazos afectivos y de mantener relaciones sociales tanto dentro y/o fuera del entorno laboral y así la persona pueda crear conexiones de aceptación y cercanía con los demás, lo que refleja esencia social (García, 2025).

- Nivel 4: Reconocimiento

En este cuarto nivel de las necesidades de reconocimiento están ligadas a cómo nos valoramos a nosotros mismos y a cómo nos ven los demás. Sin duda, estas necesidades son clave para fortalecer la autoestima, el sentido de logro y el respeto tanto hacia nosotros mismos como hacia los demás. Maslow hace una diferencia entre la estima inferior, que se basa en el reconocimiento, la reputación y la admiración de otros, y la estima superior, que se centra en la autoconfianza, la independencia y la competencia personal. En tal sentido, si la persona logra satisfacer estas necesidades, se sentiría valioso y seguro de sí mismo; por el contrario, si no se cumplen, puede percibir sentimientos de inferioridad o inutilidad (García, 2025)

- Nivel 5: Autorrealización

Este último nivel se considera el más alto de la jerarquía que son las necesidades de autorrealización, el cual representan el deseo de cada persona por desarrollarse plenamente y alcanzar su máximo potencial. Dicho de otra manera, la persona busca el crecimiento personal, el desarrollo moral y espiritual en el sentido de que contribuya a un desempeño laboral más consciente, ético y comprometido. Así mismo, ve la necesidad de buscar la creatividad, la autosuperación y la contribución al bienestar de los demás, encontrando así un propósito o sentido en su vida (García, 2025).

Por tanto, este nivel representa la culminación del proceso motivacional descrito por Maslow, donde la persona alcanza su máximo potencial al integrar sus valores, aspiraciones y acciones. Tal como se muestra en la siguiente figura.



**Figura 1.** Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas

**Fuente:** García-Allen (2025).

Desde esa perspectiva, la teoría de la motivación de Maslow será de gran utilidad para la investigación, ya que nos permitirá identificar en qué nivel de necesidades se encuentran los funcionarios públicos del GAD Municipal San Pedro de Huaca y cómo esto puede estar afectando su desempeño laboral. Al comprender qué factores motivacionales están insatisfechos, se podrán proponer estrategias que mejoren tanto el ambiente organizacional como la calidad en la prestación de los servicios públicos. Esta teoría proporciona un marco claro y aplicable para analizar las condiciones laborales y su impacto en el servicio ciudadano.

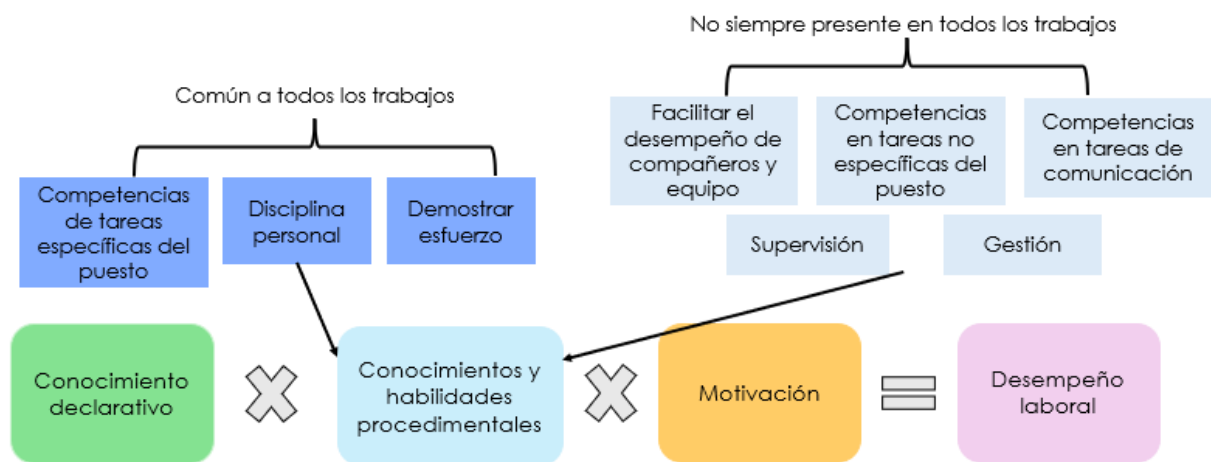
### 2.2.3.3. Teoría del desempeño laboral de Campbell

El desempeño laboral ha sido analizado desde diferentes perspectivas teóricas que intentan explicar cómo las acciones de cada individuo se conectan con los resultados de la institución. Por tal motivo, el modelo de Campbell surge tras la necesidad de evaluar el desempeño laboral de manera completa e integral y es considerado uno de los pilares teóricos más relevantes para medir el rendimiento, ya que adopta un enfoque multidimensional. Su objetivo es identificar los elementos clave que permiten valorar el desempeño y, a partir de ahí, facilitar la creación de estrategias que ayuden a alcanzar los objetivos (Bautista et al., 2020, p. 113).

En este contexto, la teoría de Campbell es especialmente valiosa, ya que ve el desempeño no solo como la realización de tareas, sino como un conjunto de comportamientos observables que demuestran el compromiso del funcionario con los objetivos de la institución. Según Campbell (1990, como se citó en Alarcón, 2022, p. 22), "en su teoría general del desempeño laboral precisa como premisa que el desempeño de los empleados son comportamientos y acciones que apoyan los objetivos de la organización". Si bien, esta teoría de Campbell permite evaluar el desempeño de los funcionarios de una manera más amplia, pero no solo eso, si no que también sirve de guía para que las instituciones puedan aplicarla y crear estrategias de mejora.

De la misma forma, el contexto del desempeño laboral ha sido un tema central en la gestión de recursos humanos, dado que permite evaluar la efectividad de los funcionarios en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Al realizar evaluaciones de desempeño permite comprender qué comportamientos impactan directamente en el rendimiento de los mismos, y a la vez permite a las instituciones diseñar nuevas estrategias de capacitación y motivación. En este sentido, Campbell et al. (1990, como se citó en Retamozo, 2024, p. 61), "el desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones". Cabe resaltar, que no todos los comportamientos de un trabajador se consideran como un desempeño, sino que también se consideran aquellos que ayudan a fortalecer los objetivos institucionales, mediante la evaluación del desempeño donde indique la productividad y efectividad del funcionario en relación con la misión de la institución pública.

Adicionalmente, esta teoría de Campbell radica también que los factores para un buen desempeño laboral no solo dependen de las competencias individuales, sino también de las condiciones institucionales. Según Pedraza et al., (2010) menciona que dentro de la teoría general del desempeño laboral “hay que considerar al respecto que uno de los principales factores que incide en el rendimiento laboral es la remuneración que los trabajadores perciben a cambio de su labor, junto a la estabilidad laboral que ofrece la empresa” (p.494). De acuerdo con la cita, deducimos que este factor está relacionado con la motivación de los funcionarios, ya que cuando la institución pública asegura condiciones salariales justas y estabilidad laboral, donde se sienta comprometido con su trabajo y tenga un impacto positivo en su rendimiento. El modelo de Campbell sostiene que el desempeño laboral comprende tanto el conocimiento declarativo, que es saber qué hacer, como el conocimiento procedimental, que es saber cómo hacerlo; la mera comprensión teórica de una tarea no garantiza la habilidad práctica para ejecutarla eficazmente (Brown, 2025). Tal como se muestra la siguiente figura:



**Figura 2.** Modelo de desempeño laboral de Campbell

**Nota.** Adaptado de Brown (2025). Industrial/Organizational Psychology.

Como se puede observar en la figura 2, este modelo es muy importante, ya que nos muestra que en todo trabajo es fundamental desarrollar tanto los conocimientos y habilidades para un buen desempeño laboral en las instituciones públicas. Bolaños y Burbano (2023) nos afirman que “La teoría de Campbell es de suma importancia debido a que estudia la evaluación del desempeño laboral a través de sus componentes principales, con el objetivo de optimizar el servicio y proponer

principales fortalezas" (p.25). Esta teoría de Campbell ha permitido comprender diversos factores que son esenciales identificarlos para fortalecer su desempeño y así mismo para que los trabajadores puedan brindar un buen servicio.

Dentro de la investigación, la teoría de Campbell tiene un propósito en el desempeño laboral el cual es evaluar a través de sus componentes principales, permitiéndoles de esta manera identificar las variables que inciden en los funcionarios de las instituciones para que puedan diseñar estrategias orientadas para fortalecer las capacidades del talento humano, optimizando así los servicios que la institución ofrece mediante una adecuada evaluación del personal. De igual manera la teoría menciona que es importante la remuneración ya que esta influye de manera significativa en la motivación, el compromiso y el rendimiento de los funcionarios.

#### 2.2.3.4. Teoría del desempeño laboral de Douglas McGregor

Douglas McGregor desarrolló en 1960 la teoría X e Y, la cual fue presentada en su obra "El lado humano de la empresa". Esta teoría distingue dos estilos de liderazgo: el autocrático o estilo X, y el participativo o estilo Y. Cada uno de estos enfoques refleja distintas creencias sobre la naturaleza de los empleados. Mientras que el estilo X considera que las personas son perezosas y necesitan supervisión constante, el estilo Y parte de la idea de que los trabajadores son responsables y están motivados por naturaleza. De este modo, los dos estilos influyen directamente en la forma en que los líderes se relacionan con sus equipos, donde afecta tanto la motivación como el rendimiento de los empleados (García, 2023).

Teniendo en cuenta el criterio del autor, para la presente investigación se toma como referencia la "Teoría Y".

#### **Teoría Y**

En contraste, McGregor en la Teoría Y, parte de una concepción más positiva del ser humano y se sostiene en los siguientes seis postulados (McGregor, 2007):

1. El gasto del esfuerzo físico y mental en el trabajo debe ser tan natural como en el juego o el descanso.
2. El control externo y la amenaza de castigo no son los únicos medios para provocar el esfuerzo hacia los objetivos organizacionales. El hombre ejercerá

la autodirección y el autocontrol al servicio de los objetivos con los que se ha comprometido.

3. El compromiso con los objetivos es una función de las recompensas asociadas con sus logros.
4. El ser humano promedio aprende, bajo las condiciones adecuadas, no sólo a aceptar sino buscar responsabilidad.
5. La capacidad para poner un relativamente alto grado de imaginación, ingenio y creatividad en la solución de problemas organizacionales es ampliamente, no reducidamente, repartida a la población.
6. Bajo las condiciones de la vida industrial moderna, los potenciales intelectuales del ser humano promedio son utilizadas de manera parcial.

Desde una perspectiva crítica y actual, la Teoría Y representa un enfoque más humanista y efectivo en la gestión del talento humano dentro de las organizaciones modernas. Al considerar que los trabajadores tienen la capacidad de autodirigirse, aceptar responsabilidades y encontrar satisfacción en el trabajo, este modelo promueve un estilo de liderazgo participativo que potencia el compromiso, la innovación y el desarrollo personal. Además, en un entorno laboral donde se valora la autonomía y la creatividad, aplicar los principios de la Teoría Y no solo mejora el clima organizacional, sino que también favorece un rendimiento sostenible. De este modo, las organizaciones que adoptan esta visión pueden generar equipos más motivados, resilientes y orientados al logro, alineando los objetivos individuales con los institucionales de manera más efectiva.

#### 2.2.3.5. Dimensiones del desempeño laboral según McGregor

Según McGregor (1960, como se citó en Ortega y Villagrán, 2023) menciona las siguientes dimensiones para el desempeño laboral:

**Cantidad de trabajo:** Se refiere a la cantidad de actividades que se pueden asignar sea a un área específica como también a un funcionario dentro de la gestión institucional, sin que esto afecte el desarrollo integral de las funciones. Esta carga laboral puede incluir una o varias tareas básicas que son necesarias para alcanzar los objetivos establecidos (Talavera, 2019, como se citó en Ortega y Villagrán, 2023, p. 30).

**Calidad del trabajo:** La calidad del trabajo se define como el nivel en que se satisfacen las necesidades fundamentales de los trabajadores, puesto que, para desarrollar una buena calidad de trabajo, el mismo se relaciona con los recursos materiales y económicos, las tareas que llevan a cabo y los resultados que logran en su entorno laboral (Talavera, 2019, como se citó en Ortega y Villagrán, 2023, p.31).

**Puntualidad:** Está estrechamente ligada a la disciplina y al compromiso que una persona muestra al cumplir con sus responsabilidades y tareas a tiempo, como en su vida cotidiana como en lo profesional. Lo que esto refleja un respeto tanto por su propio tiempo como por el de los demás en cualquier contexto (Talavera, 2019, como se citó en Ortega y Villagrán, 2023, p.31).

**Competencia laboral:** Se refiere al conjunto de habilidades y capacidades que definen a una persona en su trabajo, puesto que no se trata solo de tener conocimientos técnicos, sino que también tener cualidades personales y comportamentales que hacen que un trabajador se diferencie de otro en el entorno laboral (Talavera, 2019, como se citó en Ortega y Villagrán, 2023, p.32).

**Iniciativa en el trabajo:** Consiste en la capacidad profesional para proponer, impulsar, desarrollar o diseñar propuestas innovadoras en su entorno laboral. Esta habilidad es clave, ya que permite anticiparse a posibles situaciones y ofrecer soluciones o mejoras que contribuyan al desarrollo de la institución (Talavera, 2019, como se citó en Ortega y Villagrán, 2023, p.32).

De acuerdo con las dimensiones mencionadas, se deduce que el desempeño laboral de los funcionarios públicos del GAD Municipal de Huaca tiene un impacto directo en la eficiencia del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón. En este contexto, una buena distribución de las tareas, junto con una gestión efectiva, ayuda a mantener la calidad del trabajo, asegurando que se cumplan los horarios establecidos, se entreguen a tiempo las actividades asignadas y se brinde una atención a la ciudadanía. Además, el desarrollo de competencias laborales, que abarca tanto habilidades técnicas como actitudes profesionales, es fundamental para garantizar la continuidad de los servicios básicos, aumentar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la confianza de la ciudadanía. De este modo, un buen desempeño laboral favorece la administración responsable de los recursos de la

institución, lo que promueve el desarrollo local y el bienestar de los habitantes del cantón.

#### 2.2.3.6. Factores del desempeño laboral

Los factores que afectan el desempeño laboral nos brindan una perspectiva completa sobre el desarrollo profesional, la mejora continua, la salud ocupacional y el bienestar de los trabajadores en las organizaciones. Entre estos factores, que incluyen la motivación, el liderazgo y las relaciones interpersonales, se encuentran aquellos que impactan directamente en la capacidad del personal para alcanzar las metas y objetivos que la institución ha establecido (Uribe, 2014, como se citó en González y Vilchez, 2024, p. 7).

A continuación, se describen los siguientes factores más comunes que influyen en el desempeño laboral:

**Motivación:** Según Rubio (2016, como se citó en Bohórquez, et al., 2020), la motivación puede entenderse como “un impulso interior que activa la predisposición de un individuo a realizar cualquier actividad o comportamiento orientado a una meta, en dirección al logro de un objetivo determinado” (p.2). Es decir, la motivación se define como el impulso; interno o externo, que orienta y sostiene la conducta hacia el logro de sus objetivos. Además, se puede demostrar de diferentes formas en cada persona y esto depende de lo que busca satisfacer. En este sentido, las recompensas como el dinero, los reconocimientos o beneficios pueden influir en este proceso, puesto que refuerzan el interés por alcanzar determinados fines. Así, la motivación orienta el comportamiento hacia metas específicas y, por ende, se convierte en un impulso clave en la realización de actividades con un propósito definido.

**Clima laboral:** Es un factor clave en cualquier organización, ya que su impacto se refleja de manera directa en el rendimiento y la satisfacción de los funcionarios. Cuando el ambiente de trabajo es positivo, los trabajadores suelen mostrar un mayor compromiso y disposición, es decir, un trato más amable hacia el público, una actitud empática en la prestación de servicios y, como resultado, una mayor satisfacción de los usuarios. Además, un entorno laboral favorable no solo mejora el desempeño de la institución, sino que también favorece el bienestar integral de los empleados,

generando efectos positivos en sus relaciones personales y en la convivencia con la ciudadanía (Cahuasqui Molina , 2025, p. 48-49).

**Comunicación:** Desempeña un papel fundamental dentro de las instituciones, ya que permite fortalecer las relaciones interpersonales, fomentar el compromiso del personal y facilitar la toma de decisiones de manera más ágil y efectiva. Cuando se aplica de forma adecuada, contribuye al incremento de la productividad y al logro de metas institucionales. Además, la comunicación tiene como propósito favorecer el conocimiento mutuo entre los miembros del equipo, promoviendo un proceso de aprendizaje constante que impulsa el intercambio de ideas y opiniones, y refuerza los lazos de cooperación, fortaleciendo así la confianza y la seguridad en distintos espacios de diálogo y la mejora de la autoestima profesional (Lázaro, 2024)

**Cooperación:** Según Davis y Newstrom (2013, como se citó en González y Vilchez 2024), la cooperación se entiende como "la colaboración espontánea del individuo de la empresa o relaciones interpersonales: referidas a las relaciones amistosas o productivas en función del trabajo para el logro de los resultados exitosos" (p.62). En este contexto, la cooperación se relaciona con las relaciones productivas y el apoyo mutuo entre compañeros dentro de la institución, fomentando una colaboración directa orientada al logro de objetivos institucionales. Además, esta dinámica está estrechamente ligada a la actitud del empleado, quien demuestra disposición para trabajar en equipo y contribuir al bienestar común. La cooperación también juega un papel importante en crear un clima laboral saludable al fomentar la convivencia y el respeto entre los miembros de la institución.

**Adaptabilidad:** Según Davis y Newstrom (2013, como se citó en González y Vilchez, 2024), "la facilidad del individuo para adaptarse a nuevos trabajos, comprensión y asimilación de los procedimientos, adiestramientos y procesos de cambio" (p.7). Si bien, la adaptabilidad es como una habilidad clave en el mundo laboral actual, ya que permite a los empleados ajustarse rápidamente a los cambios en tecnología, organización o procesos. De esta manera, dicha habilidad implica entender y adoptar nuevos procedimientos con facilidad, enfrentar desafíos de manera flexible y mantener una mentalidad abierta hacia el aprendizaje continuo, para alcanzar los objetivos de la institución.

**Recursos y herramientas:** Se refieren a los elementos tangibles o intangibles que permiten ejecutar actividades, cumplir tareas o alcanzar los objetivos propuestos dentro de una organización. Su aplicación y tipo varían según el contexto laboral y la naturaleza de las funciones que se desarrollan (Fernández, 2019, p. 102, como se citó en Morán y Solís, 2023, p. 17). De esta manera, los recursos y herramientas son fundamentales para el desempeño laboral, es decir su disponibilidad y uso adecuado son cruciales para la eficiencia de las actividades en una institución, donde refuerza la motivación y el compromiso del personal. Por tanto, el acceso a recursos tecnológicos, materiales o formativos permite a los funcionarios trabajar con mayor precisión y eficiencia. Por otro lado, la falta de estos recursos puede limitar tanto su desempeño como la calidad del servicio público.

**Liderazgo:** Según Vázquez et al. (2014, como se citó en Prospel et al., 2022), el liderazgo se entiende como "un proceso de influencia que conduce al líder con sus seguidores y la influencia empleada por un buen líder tiende a producir cambios favorables en el carácter, actitudes productivas estimuladas con motivación y pulimento de competencias" (p.187). La cita destaca que el liderazgo no se trata solo de tener autoridad, si no de influir de manera positiva en las personas, donde les motiven y transformen. Desde este punto de vista, el líder se convierte en un pilar de cambio capaz de potenciar habilidades, mejorar el rendimiento y crear una cultura organizacional de confianza y colaboración.

**Cultura organizacional:** Se refiere al conjunto de valores, creencias, principios y normas que comparten los miembros de una institución y que guían su comportamiento y la forma en que realizan sus actividades. Esta cultura impacta en cómo las personas se relacionan entre sí, toman decisiones y cumplen con sus responsabilidades laborales. Si una cultura es positiva puede impulsar la motivación, productividad y compromiso, mientras que una cultura débil o mal gestionada puede dar lugar a conflictos y bajo rendimiento. Por ello, en el mundo actual, marcado por la globalización y cambios constantes, es crucial entender y fortalecer la cultura organizacional para mantener la competitividad y la cohesión interna, así mismo para que se alinee los objetivos personales con los de la institución, mejorando así el ambiente laboral (Quiñónez y Saltos, 2024, p. 232).

**Equilibrio entre la vida laboral y personal:** Encontrar un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal tiene un impacto enorme en el rendimiento laboral. Los funcionarios que consiguen alinear sus responsabilidades laborales con sus necesidades personales tienden a mostrar un mayor compromiso, motivación y productividad en lo que hacen, lo que a su vez ayuda a alcanzar los objetivos de la organización de manera más efectiva (Morán y Solís, 2023, p. 19). De acuerdo con la cita se deduce que, el equilibrio no solo mejora el bienestar de cada persona, sino que también refuerza el ambiente laboral al disminuir el estrés, el ausentismo y la rotación de personal.

En consecuencia, estos factores tienen un impacto crucial en la eficiencia, la calidad y la continuidad del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón Huaca, es decir, cuando se manejan adecuadamente los factores ya mencionados, se crea un ambiente de trabajo armonioso, donde los funcionarios se sientan valorados, comprometidos y listos para asumir sus responsabilidades. Esto, a su vez, fomenta la productividad, la cooperación y un enfoque en el servicio, que son fundamentales para asegurar la satisfacción de los usuarios y alcanzar los objetivos institucionales. Por el contrario, la falta de condiciones laborales favorables puede llevar a la desmotivación, conflictos y un rendimiento deficiente, lo que afecta negativamente la atención a la ciudadanía.

#### 2.2.3.7. Indicadores del Desempeño Laboral

Los indicadores de desempeño laboral son herramientas esenciales que nos ayudan a medir de manera objetiva y cuantificable diferentes aspectos del rendimiento de los funcionarios. Esto incluye la productividad, el rendimiento, la eficiencia y la eficacia. Por tanto, estos indicadores nos permiten identificar tanto las fortalezas como las áreas que necesitan mejora, lo que contribuye al desarrollo profesional del personal y al fortalecimiento de la institución (Ecoembes , 2022).

**Productividad:** La productividad de los empleados es un reflejo de que tan eficientes y efectivamente trabajen, ya sea de forma individual o en equipo, para alcanzar los objetivos de la institución mediante los resultados en relación con el tiempo, el esfuerzo y los recursos utilizados. Aumentar la productividad es fundamental para el éxito de cualquier institución, ya que permite cumplir las metas más rápidamente y

optimizar los recursos disponibles, lo que a su vez genera beneficios económicos y mejora la satisfacción y el compromiso del personal (Stryker, 2024).

**Rendimiento laboral:** El rendimiento laboral es un aspecto fundamental en las organizaciones, ya que refleja las acciones y comportamientos que los empleados llevan a cabo para alcanzar los objetivos de la institución. Su importancia ha crecido en medio de la competitividad del entorno organizacional, convirtiéndose en un factor clave que aporta valor tanto a los trabajadores como a la entidad en su conjunto (Fadul, 2021, p. 31).

**Eficacia laboral:** El principio de eficacia constituye un eje esencial en el funcionamiento de la administración pública, ya que establece una obligación explícita de alcanzar resultados. Este principio se traduce en una exigencia directa para los empleados públicos, quienes, al desempeñar funciones vinculadas al ejercicio de competencias estatales, deben orientar su labor hacia el logro de metas concretas y medibles (Padilla, 2022).

**Eficiencia laboral:** La eficiencia laboral se entiende como la capacidad del personal para utilizar adecuadamente los recursos disponibles en el desempeño de sus funciones. Esto implica realizar las tareas en el menor tiempo posible, con un uso óptimo de materiales y herramientas, lo cual no solo reduce costos, sino que también contribuye a ofrecer un producto o servicio de calidad. Bajo ese aspecto el autor Paz (2022) afirma que la eficiencia laboral “es donde se mide la eficiencia con la que una determinada fuerza laboral realiza una tarea, en comparación con el estándar en ese entorno” (p.22).

En consecuencia, los indicadores mencionados juegan un papel crucial en la investigación sobre cómo trabajan los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca. Además, esto nos permite medir de manera objetiva aspectos clave como la productividad, el rendimiento, la eficacia y la eficiencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, es decir, son indicadores valiosos para identificar tanto las fortalezas como las debilidades de la institución, mostrando hasta qué punto se cumplen las metas, se utilizan adecuadamente los recursos y se impacta en la calidad del servicio que se ofrece a la ciudadanía y así proponer estrategias que busquen mejorar la gestión y fortalecer el desempeño laboral dentro del GAD Municipal.

## 2.2.4. Servicio Público

### 2.2.4.1. ¿Qué es el servicio público?

El servicio público ha evolucionado con los cambios del modelo de gestión estatal o conocido actualmente como el enfoque de la Nueva Gestión Pública, en la cual busca que los servicios combinen la eficiencia administrativa con la orientación al ciudadano. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2025), define a los servicios públicos como “al conjunto de prestaciones de interés público que son otorgadas por parte del Estado hacia la sociedad” (párr. 3). De esta manera, el servicio se entiende como toda actividad que es realizada por parte del Estado o bajo su supervisión, ya que el Estado como mediador de entregar recursos a los GAD'S locales están destinados a indemnizar las necesidades colectivas de la sociedad.

En consecuencia, el servicio público representa uno de los pilares principales del Estado moderno, siendo fundamentales en las responsabilidades del ayuntamiento, es decir bajo la responsabilidad de un alcalde y sus concejales a lo que corresponde el gobierno y la administración municipal elegidos por votación popular. En tal sentido, al ofrecerlos de manera adecuada, se demuestra una gestión administrativa eficiente, al responder las demandas que ha presentado la ciudadanía para mejorar su calidad de vida (Cordero, 2011, p. 690).

Por tanto, la prestación de servicios públicos centrados en el ciudadano representa un desafío tanto para el gobierno nacional como para el local. Esto implica no solo atender de manera efectiva las necesidades de la comunidad, sino también garantizar su acceso, mantener altos estándares de calidad y contar con el apoyo político necesario para impulsar el desarrollo social y humano (Gaviria y Delgado, 2020, p. 1). Sin embargo, “el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de accesibilidad, obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, regularidad, continuidad y calidad” (Defensoría del Pueblo, s. f.).

Según Tapia (2023, como se citó en Hernández y Martínez, 2025, p.62), los servicios públicos abarcan diversas áreas, como los servicios domiciliarios entre ellos el suministro de agua, la energía eléctrica, el alcantarillado y la salud. Estos servicios necesitan instituciones con autoridades que puedan responder de manera efectiva

a las necesidades de los ciudadanos. Asimismo, la base de estos servicios no radica en el poder del Estado, sino en la creación de beneficios tangibles para la población.

#### 2.2.4.2. Teoría del Nuevo Servicio Público

La Teoría del Nuevo Servicio Público (NSP) surge como una propuesta alternativa a la Nueva Gestión Pública (NGP), destacando la importancia de servir a los ciudadanos desde un enfoque participativo y orientado al bien común, más allá de una visión meramente gerencial. En este sentido Pereira y Jaráiz (2015) explican que:

El Nuevo Servicio Público es, en definitiva, un conjunto de argumentaciones sobre el papel de la administración pública en el sistema de gobierno, que pone en el centro de su propia definición, las nociones de servicio público, gobernabilidad y compromiso cívico; presentándose, por tanto, como una clara alternativa a la vieja burocracia. (p. 81)

Previo a esta concepción, la gestión pública solía estar centrada en la eficiencia administrativa y el cumplimiento técnico de objetivos, dejando de lado la dimensión participativa y humana del servicio público. Por esta razón, el NSP propone un cambio de paradigma, en el que se reconoce al ciudadano no como un cliente, sino como un actor activo en la construcción de lo público, promoviendo valores como la equidad, la inclusión y el compromiso colectivo.

En este contexto, esta teoría amplía nuestra comprensión habitual de la gestión estatal y redirige su propósito hacia el fortalecimiento del bien común. Desde esta perspectiva, su enfoque ético y colaborativo transforma la relación entre la ciudadanía y la administración pública. "En el NSP, tanto los ciudadanos como los agentes públicos van más allá del interés propio, enfocándose en el interés del público general, adoptando una visión más amplia y perspectiva de largo plazo" (De Angelis, 2024, p. 13).

Si bien, esta visión del nuevo servicio público resulta especialmente relevante para los funcionarios del GAD Municipal de Huaca, ya que su desempeño no solo debe medirse por la ejecución de tareas, sino también por la capacidad de generar confianza en la ciudadanía, promover el bienestar colectivo y asegurar una gestión pública orientada al desarrollo sostenible del cantón. En este sentido, el compromiso ético y cívico de los servidores públicos se convierte en un pilar fundamental para

mejorar la eficacia institucional y responder de forma efectiva a las necesidades de la población.

#### 2.2.4.3. Principios del Nuevo Servicio Público

Entre los principios del Nuevos Servicio Público se encuentran los siguientes:

**Servir a ciudadanos no a clientes o consumidores:** Este principio encierra una de las principales diferencias que el NSP tiene respecto a la NGP, los servidores públicos no responden a las demandas o necesidades de los consumidores, sino que construyen relaciones de confianza y colaboración con y entre los ciudadanos; pues la finalidad última es la defensa del interés general, construido como agregación de preferencias individuales (Pereira y Jaráiz, 2015, p. 81).

Este principio representa un cambio fundamental para los funcionarios del GAD Municipal de Huaca, quienes deben dejar de ver a los ciudadanos como simples usuarios del servicio, y asumir un rol activo en la construcción del cantón. Por ende, fomentar la participación ciudadana y establecer vínculos de confianza puede contribuir significativamente a mejorar la legitimidad institucional y la calidad de la gestión pública.

**Búsqueda del interés público como objetivo:** “Los gestores y administradores públicos, como ya se señaló, deben trabajar en la búsqueda del interés público construido colectivamente, lo que supone la creación de intereses y de responsabilidad” (Pereira y Jaráiz, 2015, p. 82).

En el ámbito local, como en el GAD Municipal de Huaca, es vital que los funcionarios se enfoquen en la construcción de un interés común, más allá de los intereses personales o políticos. Solo a través del diálogo permanente con la comunidad se pueden establecer prioridades reales y generar políticas que respondan de forma efectiva a las verdaderas necesidades del cantón.

**Defender los valores implícitos en el concepto de ciudadanía y servicio público por encima del espíritu empresarial:** “Entendiendo que los servidores públicos, son en el fondo ciudadanos comprometidos que deben hacer contribuciones a la sociedad” (Pereira y Jaráiz, 2015, p. 82).

Este principio invita a los servidores públicos del GAD de Huaca a reconocerse como parte activa de la ciudadanía, no como entes externos. Su trabajo debe estar guiado por un sentido ético y un compromiso con el bienestar colectivo, por encima de criterios técnicos o productivos que no consideren el impacto social de su gestión.

**Pensar estratégicamente y actuar democráticamente:** “Las políticas y las necesidades de los programas públicos pueden ser eficaces y responsables a través del esfuerzo colectivo (orgullo cívico) y de los procesos colaborativos o de responsabilidad compartida” (Pereira y Jaráiz, 2015, p. 82).

Este principio destaca la importancia de una planificación estratégica que sea, al mismo tiempo, inclusiva y participativa. En el GAD Municipal de Huaca, esto significa incorporar activamente a la comunidad en el diseño de proyectos y políticas públicas, de modo que cada acción refleje las aspiraciones colectivas y no decisiones impuestas de forma unilateral.

**Reconocimiento de que la rendición de cuentas o accountability no es simple:** “Los servidores públicos están condicionados en su labor como prestadores de servicios públicos ante los ciudadanos, por las leyes constitucionales y estatutarias, por los valores comunitarios, por las normas políticas, por los estándares profesionales y por los intereses ciudadanos” (Pereira y Jaráiz, 2015, p. 82).

Este principio enfatiza que la rendición de cuentas en el sector público es un proceso complejo, que exige responsabilidad multidimensional. Para el GAD Municipal de Huaca, esto implica no solo cumplir con informes administrativos, sino también mantener canales abiertos de comunicación con la ciudadanía, ser transparentes en la toma de decisiones y respetar los valores locales.

**Servir en lugar de dirigir:** Es más importante que los funcionarios públicos establezcan un liderazgo compartido, ayudando a los ciudadanos a expresar y satisfacer sus intereses comunes, en lugar de tratar de controlar a la sociedad en la dirección/es que consideran adecuadas. Esta es la política de la participación, donde cualquier ciudadano presta servicios a su comunidad y es un servidor público, pues el servicio público no es sino una extensión de las virtudes que se esperan de todos los ciudadanos en una democracia (Pereira y Jaráiz, 2015, p. 82).

Este principio es especialmente relevante en entornos pequeños como el cantón Huaca, donde los vínculos sociales son más cercanos. Promover un liderazgo horizontal y participativo puede facilitar la gobernabilidad local y reforzar el sentido de pertenencia de la comunidad hacia su gobierno.

**Poner en valor a las personas, no sólo a la productividad:** Los organismos públicos y las redes en las que participan son más propensos a tener éxito a largo plazo si son operados a través de procesos de colaboración y compromiso, compartiendo el liderazgo y sustentándolo en un respeto mutuo (Pereira y Jaráiz, 2015, p. 82).

Valorar a las personas por su aporte humano y su compromiso, más allá de los resultados numéricos, es fundamental para lograr una administración pública con verdadero impacto social. En el GAD Municipal de Huaca, esto significa generar un ambiente laboral sano, reconocer el esfuerzo de los servidores públicos y fomentar relaciones institucionales basadas en el respeto y la cooperación.

#### 2.2.4.4. Calidad en la Prestación de Servicios Públicos

Entender el papel del Estado es clave, y a partir de eso, es fundamental examinar cómo se asegura que los servicios que ofrece realmente atiendan de manera eficiente y adecuada las necesidades de los ciudadanos. Según el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) establece que “Cuando hablamos de calidad en los servicios públicos, hablamos de la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos “(párr.2). De esta forma, la calidad se convierte en un eje fundamental en la labor del Estado, guiando a las instituciones a revisar, evaluar y mejorar sus procesos para asegurar que la atención a la población sea la adecuada.

Cabe destacar que, la calidad del servicio está relacionada con la capacidad de cumplir o incluso superar las expectativas e insuficiencias de los usuarios. Esto abarca aspectos como la rapidez, la amabilidad, el trato adecuado, la facilidad de acceso, la capacidad para atender sus necesidades y la empatía. Cuando estos elementos se aplican de manera adecuada, el usuario percibe que sus demandas son atendidas de manera satisfactoria y que el servicio brindado es confiable, eficiente y efectivo. Por ello, las organizaciones exitosas deben considerar estos

factores, especialmente porque los clientes se han vuelto cada vez más rígidas (Loor, et al., 2024, p. 1490)

Del mismo modo, Vicuña et. al., (2023) mencionan que “la organización ofrece calidad en sus servicios cuando satisfacen las expectativas de los usuarios, soluciona sus problemas y les aportan beneficios” (p.205). A partir de esta afirmación, se puede entender que la calidad del servicio no se basa solo en seguir procedimientos administrativos, sino en la verdadera capacidad de la institución para atender las necesidades de quienes la requieren. Cuando una organización logra resolver problemas, generar resultados positivos y superar las expectativas de los usuarios, está demostrando un compromiso auténtico con la mejora continua y con la construcción de confianza en su gestión.

Si bien Castellano, Peña et. al., (2019) mencionan que la calidad de servicio está orientada a la forma como éste es prestado al cliente, tomando en cuenta la satisfacción de sus necesidades, y, por lo tanto, es éste quien puede valorarla, ya que se trata de un concepto subjetivo que se mide con base en sus percepciones. (p.399)

En este sentido la calidad del servicio en la administración pública debe centrarse en alinear los compromisos políticos con las necesidades de los ciudadanos de manera económica, eficiente y equitativa, en un proceso de mejora continua que optimice la prestación de servicios; así mismo, la calidad se alcanza cuando la organización satisface las expectativas del usuario, resuelve sus problemas y le genera beneficios, entendiendo que se trata de un concepto subjetivo, valorado según la percepción individual del cliente sobre cómo se le brinda el servicio.

#### 2.2.4.5. Servicios Públicos Domiciliarios

Los servicios públicos domiciliarios son esenciales para la vida en las ciudades y la calidad de vida de las personas. Son fundamentales para la salud pública, el bienestar social y el desarrollo económico.

Según Araque (2018), “los Servicios Públicos Domiciliarios, entendidos como una especie del género servicio público, que pretende satisfacer las necesidades más básicas de los asociados, ocupa un alto nivel de importancia dentro de las tareas y objetivos que componen la gestión estatal, al punto de convertirse en una de sus razones fundamentales”. Esta afirmación pone de manifiesto que los servicios básicos

que llegan directamente a los hogares no solo representan una función operativa del Estado, sino que constituyen una obligación esencial para garantizar condiciones dignas de vida.

Bajo el mismo contexto, Cedeño y Jara (2019) señalan que los Servicios Públicos Domiciliarios como la electricidad, el agua potable, el alcantarillado, la recolección de basura, la telefonía fija y el gas, son provistos de forma directa en los hogares, ya sea por entidades públicas o privadas. Además, destacan que el acceso a estos servicios está reconocido como un derecho fundamental en diversos instrumentos internacionales suscritos por Ecuador, así como en la propia Constitución del país. (p.145)

Esto refuerza la idea de que su prestación eficiente y continua es un deber ineludible de los gobiernos locales, incluyendo al GAD Municipal del cantón Huaca, cuya gestión debe orientarse a garantizar la cobertura y calidad de dichos servicios en beneficio de toda la comunidad. En este sentido, resulta indispensable que los funcionarios públicos asuman con responsabilidad y compromiso su rol como garantes del bienestar colectivo, fortaleciendo los procesos de planificación, control y evaluación de los servicios domiciliarios.

### **Agua Potable**

El servicio de agua potable consiste en la captación, tratamiento, almacenamiento y posterior distribución del recurso hídrico a las viviendas. Una vez transformada en agua apta para el consumo humano, se comercializa a través de redes de distribución, tuberías o medios alternativos. Este proceso debe cumplir con estándares de calidad establecidos por la autoridad competente, garantizando así el derecho a un acceso seguro y saludable al agua. Según la Defensoría del Pueblo del Ecuador (2021), este servicio "es gestionado por los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), empresas públicas o juntas de agua, mientras que su regulación y control de este servicio público domiciliario está a cargo el Ministerio del Ambiente" (p. 6).

Por tanto, el servicio de agua potable es esencial para garantizar la salud y el bienestar de la población, ya que permite el acceso a un recurso indispensable para la vida. Este servicio comprende un proceso técnico que inicia con la captación del agua y finaliza con su distribución a los hogares, cumpliendo estándares de calidad

establecidos por las autoridades competentes. Además, su gestión por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, empresas públicas y juntas de agua evidencia la importancia de la administración local del recurso hídrico.

### **Alcantarillado**

El alcantarillado es el sistema encargado de la recolección y conducción de residuos generados en los hogares, principalmente aguas residuales. Estas aguas son transportadas por redes de tuberías hasta instalaciones de tratamiento adecuadas. Tal como lo establece la Defensoría del Pueblo del Ecuador (2021), la prestación de este servicio recae en los Gobiernos Autónomos Descentralizados y las empresas públicas (p. 6).

Ambos servicios como el agua potable y alcantarillado son esenciales para garantizar condiciones mínimas de salud, higiene y calidad de vida. En el caso del GAD del cantón Huaca, resulta prioritario fortalecer la infraestructura y el mantenimiento de estos sistemas, especialmente en zonas rurales donde aún existen deficiencias en cobertura y calidad.

Asimismo, se requiere un compromiso más activo de los funcionarios públicos en la supervisión de estos servicios, promoviendo una gestión transparente, eficiente y sensible a las necesidades reales de la población. El acceso equitativo a estos servicios no debe considerarse un privilegio, sino un derecho fundamental que debe estar garantizado por la acción responsable y eficaz del gobierno local.

### **2.3. MARCO LEGAL**

Dentro del marco legal en la presente investigación, se examinan los artículos que sustentan las variables tanto independiente como dependiente. En primer lugar, se analizará los artículos de la variable independiente de la investigación que es desempeño laboral de los funcionarios públicos y en segundo lugar se analizará la variable dependiente de la investigación que es acerca de la prestación del servicio público de agua potable y alcantarillado, tomando como referencia principal la Constitución de la República del Ecuador.

**Tabla 1.** Marco Legal: Variable independiente

Ley	Artículo	Interpretación
Constitución de la República del Ecuador (2008)	<p><b>Art. 226.-</b> 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. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 79).</p>	<p>El artículo establece que las instituciones del Estado y sus servidores públicos solo pueden actuar conforme a las competencias otorgadas. Además, deben coordinar acciones para cumplir sus funciones y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía.</p>
	<p><b>Art. 227.-</b> La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 79)</p>	<p>El artículo sostiene que la administración pública es un servicio, cuyo objetivo es servir a la comunidad, buscando satisfacer las necesidades de la sociedad en su conjunto. Esto implica que los servidores públicos deben centrarse en principios de eficiencia y calidad, ya que esto impacta de manera directa en la forma en que se brindan los servicios públicos.</p>
	<p><b>Art. 229.-</b> 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.</p>	<p>El artículo establece que son servidores públicos todas las personas que trabajan o ejercen funciones en el sector público. Reconoce que sus derechos son irrenunciables y dispone que la ley regule su ingreso, ascenso, estabilidad, régimen disciplinario, remuneración y demás aspectos de la carrera administrativa.</p>
	<p>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. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 79)</p>	
	<p><b>Art. 233.-</b> Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 81)</p>	<p>El artículo establece que todo servidor público es responsable por los actos u omisiones cometidos en el ejercicio de sus funciones correspondientes. Además, responderán administrativa, civil y penalmente, especialmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.</p>
<p><b>Art. 234.-</b> El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e</p>	<p>El artículo expresa la importancia de la formación y capacitación de un servidor público para que desempeñe sus funciones de manera eficiente y que este orientado a satisfacer el bien de la población. De la misma manera para que promueva su desarrollo profesional y contribuya al fortalecimiento de la gestión del gobierno local.</p>	

internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 81)

**Art. 54.- Funciones.** - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

Literal f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad. (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010, p. 27)

**Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.** - Son deberes de las y los servidores públicos:

a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;

b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad. (Ley Orgánica del Servidor Público, 2010, p. 14)

**Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.** - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

Literal a) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades. (Ley Orgánica del Servidor Público, 2010, p. 15)

El artículo 54 literal f), establece que los gobiernos autónomos descentralizados municipales deben ejecutar las competencias que les otorgan la Constitución y la ley, prestando servicios públicos y realizando obras cantonales con criterios de calidad, eficacia y eficiencia. Asimismo, dispone que dichas acciones deben garantizar el acceso equitativo y continuo a los servicios, respetando principios como universalidad, participación y equidad, orientando la gestión de los municipios al bienestar de la población.

El artículo 22 establece que los servidores públicos deben actuar conforme a la Constitución y la ley, cumpliendo de manera responsable y eficiente las funciones asignadas a su cargo. Asimismo, resalta la obligación de respetar la jornada laboral y desempeñar sus actividades con diligencia, calidez y orientado al servicio del bien colectivo. Además, enfatiza la atención adecuada al público y la provisión de información oportuna, garantizando servicios públicos de calidad para la ciudadanía, donde se satisfagan sus necesidades esenciales.

Este artículo destaca la importancia del derecho irrenunciable de los servidores públicos a recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, ya que este derecho permite fortalecer los conocimientos, competencias y habilidades necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones. Por ello, una capacitación continua contribuye a mejorar el desempeño laboral de los funcionarios públicos. A su vez, incide positivamente en la eficiencia y calidad de la prestación de servicios, orientando la gestión pública hacia la satisfacción de las necesidades ciudadanas.

---

**Art. 70.- Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.-** Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz. (Ley Orgánica del Servidor Público, 2010, p. 33-34)

**Art. 71.- Programas de formación y capacitación.** - Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales - IAEN. (Ley Orgánica del Servidor Público, 2010, p. 34)

**Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño.** - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley. (Ley Orgánica del Servidor Público, 2010, p. 34-35)

**Art. 77.- De la planificación de la evaluación.** - El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito. Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada,

El artículo señala que el subsistema de capacitación y desarrollo del personal busca fortalecer el talento humano del sector público mediante la actualización de conocimientos, habilidades y valores, con el fin de mejorar el desempeño laboral. Asimismo, promueve la eficiencia, eficacia y principios como la justicia y la equidad. En el GAD Municipal San Pedro de Huaca, la capacitación del personal contribuye a una mejor gestión institucional, optimiza la atención ciudadana y fortalece la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, constituyéndose en un elemento fundamental para garantizar servicios públicos de calidad.

El artículo establece la obligación del Estado de garantizar y financiar la capacitación continua de los servidores públicos con el fin de asegurar servicios públicos de calidad. Este artículo resalta la importancia de los programas de formación como un mecanismo para fortalecer el desempeño laboral. Asimismo, dispone el seguimiento y evaluación de los resultados de la capacitación, lo que permite verificar su impacto en la eficiencia institucional.

La evaluación del desempeño permite medir la eficiencia y eficacia del trabajo de los funcionarios del GAD en acuerdo con los objetivos institucionales. Este artículo establece para que los objetivos impulsen a una mejora continua y así mismo el desarrollo profesional. Además, dentro del servicio público de agua potable y alcantarillado evalúan a los indicadores cualitativos lo cual le ayuda a descubrir las debilidades y mejorar los procesos. De esta forma, la evaluación se convierte en una herramienta clave para elevar la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana.

El artículo es relevante porque menciona que la planificación de acuerdo la evaluación del desempeño garantiza un control sistemático y transparente del rendimiento de los servidores públicos del GAD. Además, destaca la importancia de una gestión descentralizada para estimular el compromiso y la productividad laboral.

acorde a los preceptos constitucionales correspondientes. Las evaluaciones a las y los servidores públicos se realizarán una vez al año, a excepción de las y los servidores que hubieren obtenido la calificación de regular quienes serán evaluados nuevamente conforme lo indicado en el Artículo 80 de esta ley. (Ley Orgánica del Servidor Público, 2010, p. 35)

**Art. 195.- De la formación y capacitación.-** El subsistema de capacitación y formación para el sector público constituye el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio público para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, que podrían realizar las y los servidores públicos acorde con los perfiles ocupacionales y requisitos que se establezcan en los puestos de una organización, y que aseguran la consecución del portafolio de productos y servicios institucionales, su planificación y los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo. (Reglamento a la LOSEP, 2011, p.51)

Si bien, el servicio de agua potable y alcantarillado con la evaluación permite identificar brechas en la gestión técnica y administrativa. Con una planificación adecuada, se fortalecen los equipos de trabajo y se asegura una prestación de servicios más eficiente y de calidad para la ciudadanía.

En el artículo presente menciona que es esencial la capacitación y formación en el desempeño laboral de los servidores públicos. En cuanto al GADM San Pedro de Huaca este proceso fortalece sus competencias que tiene le GAD con sus servidores públicos ya que ayudaría a optimizar la gestión del agua potable y alcantarillado. Así mismo, de acuerdo con su perfil de formación profesional y capacidades se convierte en un elemento para garantizar el servicio público de calidad y desarrollo sostenible en el Cantón.

**Tabla 2.** Marco Legal: Variable dependiente

Ley	Artículo	Interpretación
Constitución de la República del Ecuador (2008)	<b>Art. 12.-</b> El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 13)	El artículo reconoce el derecho humano al agua, donde obliga al Estado y a los GAD municipales a garantizar un servicio de agua potable accesible y de calidad para la población.
	<b>Art. 264.-</b> Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: Literal 4. Prestar los servicios públicos de agua potable y alcantarillado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 86)	El artículo 264 literal 4, señala que los gobiernos municipales tienen la responsabilidad exclusiva de ofrecer los servicios públicos de agua potable y alcantarillado. Esto significa que deben planificar, gestionar y asegurar que estos servicios se brinden de manera eficiente y continua, siempre pensando en el bienestar de la población del cantón.
	<b>Art. 314.-</b> El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.  El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia,	El artículo 314 establece que el Estado es responsable de garantizar la provisión de los servicios públicos, entre ellos el agua potable y alcantarillado. Además, dispone que estos servicios deben prestarse bajo principios de eficiencia, continuidad, calidad, accesibilidad y responsabilidad, asegurando una atención adecuada y equitativa para toda la población.

responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 98)

**Art. 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal.** - Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley; Literal d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley. (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010, p. 28)

**Art. 137.- Ejercicio de las competencias de prestación de servicios públicos.** - Las competencias de prestación de servicios públicos de agua potable, en todas sus fases, las ejecutarán los gobiernos autónomos descentralizados municipales con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades correspondientes. Los servicios que se presten en las parroquias rurales se deberán coordinar con los gobiernos autónomos descentralizados de estas jurisdicciones territoriales y las organizaciones comunitarias del agua existentes en el cantón. (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010, p. 57)

**Art. 1.- Naturaleza jurídica.** Los recursos hídricos son parte del patrimonio natural del Estado y serán de su competencia exclusiva, la misma que se ejercerá concurrentemente entre el Gobierno Central y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, de conformidad con la Ley. (Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, 2014, p.4)

**Art. 57.- Definición.** El derecho humano al agua es el derecho de todas las personas a disponer de agua limpia, suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico en cantidad, calidad, continuidad y cobertura. (Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, 2014, p.18)

El artículo 55 literal d), establece que los gobiernos autónomos descentralizados municipales son los únicos responsables de la prestación de los servicios públicos básicos como el agua potable, el alcantarillado y la depuración de aguas residuales. Además, les corresponde el manejo de desechos sólidos y las actividades de saneamiento ambiental. Esta competencia implica que el municipio debe planificar, administrar y garantizar estos servicios con calidad, continuidad y en beneficio de la salud y bienestar de la población.

El artículo establece que los gobiernos autónomos descentralizados municipales son responsables de la prestación del servicio de agua potable en todas sus etapas, desde la captación hasta la distribución. La ejecución de esta competencia debe realizarse conforme a la normativa y a las políticas nacionales vigentes. Además, señala que en las parroquias rurales el servicio debe coordinarse con los gobiernos y las juntas parroquiales del agua potable y alcantarillado, con el fin de garantizar una gestión eficiente y adecuada para toda la población, es decir zona urbana y rural, fortaleciendo así la gestión territorial y la participación social.

El artículo establece que los recursos hídricos forman parte del patrimonio natural del Estado y son de su competencia exclusiva. Asimismo, determina que su gestión se ejerce de manera concurrente entre el Gobierno Central y los Gobiernos Autónomos Descentralizados. En la investigación, este artículo fundamenta la responsabilidad del GAD Municipal San Pedro de Huaca en la gestión y prestación del servicio de agua potable y alcantarillado. De esta manera, se garantiza el acceso al agua como un servicio público esencial para la población.

El artículo reconoce el derecho humano al agua, garantizando que todas las personas dispongan de agua limpia, suficiente y salubre. Además, enfatiza aspectos fundamentales como la calidad, cantidad, continuidad y cobertura del servicio. En relación con la presente investigación, establece la obligación del Estado y de los GAD's de asegurar una adecuada prestación del servicio de agua potable,

**Art. 3. Uso público de los sistemas.** - Se declara de uso público los sistemas de distribución de agua potable en la ciudad de Huaca y las Comunidades Beneficiarias, facultando su aprovechamiento a las personas naturales y jurídicas que se sujeten a las prescripciones de la presente ordenanza, satisfaciendo las tasas por la prestación y uso de dicho servicio. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, 2020, p. 5)

**Art. 7. Responsabilidad de la empresa.**- La Dirección Agua Potable y Alcantarillado, tiene la obligación de realizar los trabajos de conexión, instalación, reparación, reconexión, reparación del pavimento o adoquinado de las vías y su limpieza, espacios públicos y otros trabajos que se requieren para mantener en forma eficiente el servicio de agua potable, desde la red en donde está la tubería matriz hasta el medidor individual de los clientes urbanos y suburbanos, es decir hasta la línea de fábrica aprobada por la Municipalidad de San Pedro de Huaca en los planos correspondientes para la construcción de los edificios o viviendas. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, 2020, p. 5)

**Art. 9. Daños en la red y conexiones.** - Es obligación de los clientes o usuarios del servicio dar aviso a la Dirección Agua Potable y Alcantarillado sobre cualquier novedad que se presente en las redes de distribución y en las acometidas domiciliarias de agua potable, a fin de que sus técnicos procedan a solucionar cualquier problema en forma inmediata y evitar el desperdicio del líquido vital. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, 2020, p. 5-6)

**Art. 11. Conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.** - Serán realizadas exclusivamente por el personal que labora en la Dirección Agua Potable y Alcantarillado, desde la tubería matriz de distribución hasta la caja de revisión. El material a utilizarse será aquel que determine la Dirección Agua Potable y Alcantarillado. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, 2020, p. 6)

vinculándose con la satisfacción ciudadana y la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado.

El artículo declara de uso público los sistemas de distribución de agua potable en la ciudad de Huaca y en las comunidades beneficiarias. Además, establece que el aprovechamiento del servicio debe realizarse conforme a las disposiciones de la ordenanza. En el marco de la investigación, este artículo sustenta la responsabilidad del GAD Municipal San Pedro de Huaca en la administración y prestación del servicio de agua potable. Asimismo, se relaciona con la obligación de garantizar un servicio ordenado, continuo y accesible para la ciudadanía.

El artículo establece la responsabilidad de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado en la ejecución de trabajos relacionados con la conexión, instalación, mantenimiento y reparación del sistema de agua potable. Si bien, resalta la obligación institucional de garantizar el funcionamiento eficiente del servicio desde la red matriz hasta el medidor individual de los usuarios. En la investigación, se vincula con la calidad y continuidad del servicio de agua potable. Asimismo, evidencia la importancia del desempeño laboral del personal encargado, ya que su gestión incide directamente en la eficiencia del servicio prestado a la ciudadanía.

El artículo establece la obligación de los usuarios de informar a la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado sobre daños o novedades en las redes de distribución y conexiones domiciliarias. Además, resalta la importancia de la coordinación entre la ciudadanía y la entidad responsable del servicio. En la investigación, se relaciona con la atención oportuna y eficiente de los problemas del sistema de agua potable. Asimismo, evidencia que el adecuado desempeño laboral del personal técnico es fundamental para evitar el desperdicio del recurso hídrico y garantizar la continuidad del servicio.

El artículo establece que las conexiones domiciliarias deben ser realizadas únicamente por personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, garantizando criterios técnicos adecuados. Se relaciona con el desempeño laboral del personal y con la calidad y seguridad del servicio brindado a la ciudadanía.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

Dentro del desarrollo de esta investigación se empleó el enfoque mixto, incluyendo al enfoque cuantitativo y cualitativo.

##### 3.1.1.1. Enfoque Mixto

El enfoque mixto es fundamental en la investigación, ya que ayuda a fortalecer el proceso analítico y garantiza que los resultados sean más consistentes y confiables. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2008), mencionan que el enfoque mixto comprende un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que integran la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Esta combinación permite discutir los hallazgos de manera conjunta y generar metainferencias, es decir, conclusiones más amplias y profundas derivadas de toda la información obtenida, con el fin de lograr un entendimiento integral del fenómeno estudiado.

De esta manera, se puede entender que el enfoque mixto permite mirar la información desde diferentes perspectivas lo que ayuda a tener una visión más clara y segura de lo que realmente está ocurriendo. Tal y como lo señala el autor Cano (2021):

Es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una misma serie de investigaciones para responder a un planteamiento y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno de estudio. (p. 1)

Por tanto, la investigación se fundamentó en un enfoque mixto, lo que permitió obtener una comprensión más amplia sobre el desempeño laboral y de la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado del GAD Municipal San Pedro de Huaca. Este enfoque facilita la recolección de información tanto sobre las percepciones y experiencias de los trabajadores en relación con su desempeño, como sobre las políticas y prácticas aplicadas por las autoridades locales para mejorar la calidad del servicio. Para ello, se empleó técnicas como encuestas y entrevistas estructuradas, que aportaron datos valiosos desde diferentes perspectivas y enriquecieron el análisis realizado. De este modo, se logra una contribución significativa que respalda los hallazgos de esta investigación.

Para finalizar, el uso del enfoque mixto en esta investigación no solo amplía las posibilidades de análisis, sino que también fortalece la validez de los resultados al integrar diversas fuentes de información. Esta complementariedad metodológica permite obtener una visión más completa, objetiva y fundamentada de la realidad institucional, lo que sostiene de manera sólida las conclusiones y propuestas planteadas.

#### 3.1.1.2. Enfoque Cuantitativo

Según Otero (2018) en la investigación cuantitativa abarca diversas maneras de medir y analizar datos, así como múltiples actividades que permiten recopilar información de forma estructurada y precisa:

Su proceso de investigación se concentra en las mediciones numéricas. Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos. Se da a partir de la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de población. (p. 3)

Este enfoque de investigación se basó en la recopilación y análisis de datos numéricos para evaluar el desempeño laboral de los funcionarios públicos en el GAD Municipal San Pedro de Huaca. A través de los parámetros relacionados con su productividad y satisfacción, se busca entender cómo su desempeño impacta la calidad del servicio público. El análisis estadístico permitirá responder a las preguntas planteadas sobre la relación entre el desempeño laboral y la eficiencia en la prestación del

servicio. Este enfoque cuantitativo apoya la recolección de datos mediante encuestas a los ciudadanos que hacen uso del servicio.

### 3.1.1.3. Enfoque Cualitativo

Al abordar el enfoque de investigación cualitativa, Quecedo y Castaño (2002) mencionan que: "La metodología cualitativa puede definirse como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable" (p. 7).

La investigación cualitativa, en nuestra investigación es muy crucial ya que permitió profundizar el análisis del desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca en los años 2023-2024 y la incidencia que conlleva a una buena prestación del servicio público. Por tanto, con ello se pretende identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos y en su nivel de calidad del servicio público mediante el uso de entrevistas a los funcionarios del GAD Municipal San Pedro de Huaca.

### 3.1.2. Tipo de Investigación

#### 3.1.2.1. Investigación de Campo

Según Cajal (2022), afirma que: "La investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados" (p.1).

La presente investigación se basó en un estudio de campo, ya que tuvo como objetivo principal acudir al lugar donde ocurre el fenómeno para recolectar información relevante por medio de las entrevistas y encuestas realizadas tanto al funcionario público como a la ciudadanía que reciben los servicios públicos. Además, permite obtener una comprensión más profunda de la información, conocer las condiciones reales y realizar conclusiones acerca de cómo el desempeño laboral de los funcionarios públicos influye en la prestación de los servicios públicos en la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca.

### 3.1.2.2. Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica se basa en la búsqueda, recopilación, selección y análisis de información proveniente de fuentes escritas y digitales, tales como libros, artículos científicos, documentos institucionales, normas legales y trabajos académicos, que permiten fundamentar teóricamente un estudio y comprender el estado del conocimiento sobre un tema determinado (Carbajal, 2020).

En la presente investigación, el enfoque bibliográfico permitió sustentar conceptualmente las variables desempeño laboral y prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, mediante la revisión de literatura especializada relacionada con la gestión pública, el talento humano y la calidad de los servicios básicos. Asimismo, este tipo de investigación facilitó la construcción del marco teórico y legal, proporcionando una base científica que orientó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el estudio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca.

### 3.1.3. Niveles de Investigación

#### 3.1.3.1. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva juega un papel crucial en el análisis de fenómenos específicos, permitiendo obtener una visión detallada de las características de los elementos estudiados.

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

Este enfoque descriptivo resultó particularmente útil para analizar el desempeño laboral de los funcionarios del GAD de Huaca, ya que permite identificar las características clave que inciden directamente en la calidad de los servicios públicos ofrecidos. Al aplicar criterios sistemáticos para describir y comparar el rendimiento de los funcionarios, se puede obtener una comprensión más clara de las áreas que

requieren mejora y cómo estas afectan la eficiencia en la atención y servicio a la comunidad.

### 3.1.3.2. Investigación Explicativa

Busca evidenciar si hay carencias en la capacitación y motivación de los funcionarios públicos, lo que afectaría el desempeño y la calidad de los servicios públicos. Por tanto, el buen desempeño no solo depende de los funcionarios públicos, sino de políticas públicas que garanticen una gestión eficiente. Las autoridades deben crear marcos normativos adecuados y proporcionar recursos necesarios. Esto asegura que los servidores públicos ofrezcan un servicio eficiente y de calidad. Por ende, los autores Escudero y Cortez (2018), señalan que:

La investigación explicativa no solo se limita a efectuar una descripción del problema observado, sino que se busca explicar el origen de las causas que provocaron el problema de estudio. Es decir, consiste en interpretar la realidad, en indicar el por qué ocurre determinada situación. (p. 22)

Este enfoque si bien, permite abordar de manera integral sobre cómo el desempeño de los funcionarios públicos impacta en la calidad y efectividad de los servicios públicos que brindan a la ciudadanía, ya que posibilita analizar no solo las funciones que desempeñan, sino también las condiciones institucionales, como la capacitación, la motivación que influyen en su labor. De esta forma, se logra una comprensión más amplia del impacto que tiene la gestión del talento humano en la satisfacción de las necesidades de la población.

### 3.1.4. Diseño de Investigación

#### 3.1.4.1. Investigación Transversal

Según (Liu, 2008 y Tucker, 2004 citador por Hernández, 2018), "la investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único" (p.154). Donde, su objetivo es describir las variables y examinar cómo se relacionan o afectan entre sí en ese momento específico.

En la presente investigación, el enfoque transversal resulta pertinente, ya que se recopilarán datos de manera puntual para luego realizar un análisis exhaustivo sobre

el desempeño de los funcionarios públicos en el ámbito de los servicios públicos. Las variables a estudiar, como el desempeño laboral de los funcionarios públicos y la calidad en la prestación del servicio público básico, no serán manipuladas, sino observadas para generar hipótesis basadas en los hechos y estadísticas obtenidas. Este tipo de investigación permite estudiar simultáneamente las condiciones laborales de los funcionarios públicos y su impacto directo en la calidad del servicio que brindan. De esta manera, se podrá identificar cómo el desempeño de los funcionarios públicos influye en la eficiencia y efectividad del servicio de agua potable y alcantarillado ofrecido a la ciudadanía.

#### 3.1.4.2. Investigación no experimental

Este tipo de investigación permite observar los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin la intervención directa del investigador, lo que resulta útil para analizar cómo se desarrolla el desempeño de los funcionarios públicos en su contexto laboral. Como lo señala Vázquez “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.7). De este modo, la investigación no experimental se lleva a cabo sin modificar las variables. En este tipo de estudio, las variables independientes no se alteran a propósito, sino que los fenómenos se observan en su entorno natural para luego ser analizados.

### **3.2. IDEA PARA DEFENDER**

El desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca incide en la prestación de los servicios públicos en la ciudad período 2023-2024.

### **3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

#### 3.3.1. Definición de Variables

Variable independiente: Desempeño laboral

Según (Chiavenato, 2007, p. 236, citado por Rodríguez y Lechuga, 2019) ,“el desempeño laboral comprende el cumplimiento del empleado conforme a los requisitos de su trabajo, demostrando sus habilidades en el ejercicio de su cargo,

acorde con los objetivos de las organizaciones" (p.83). Este concepto no solo abarca el cumplimiento de tareas, sino que también involucra habilidades como la capacidad de comunicación, trabajo en equipo y experiencia. Al cumplir con los requisitos del trabajo con calidad y eficiencia, los trabajadores contribuyen directamente al éxito de la organización. Por lo tanto, el desempeño laboral es esencial para lograr los objetivos estratégicos de la organización, ya que conecta las capacidades individuales con las metas globales. Por tanto, un buen desempeño asegura la efectividad organizacional, optimizando los recursos humanos para alcanzar los resultados esperados.

Variable dependiente: Servicio público de Agua potable y alcantarillado

De acuerdo con Cordero (2011) manifiesta que, los servicios públicos juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña el ayuntamiento, ya que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida. (p. 690)

Si bien, el servicio de agua potable y alcantarillado comprende el conjunto de actividades orientadas a la captación, potabilización, almacenamiento y distribución del agua para consumo humano, así como la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales, con el propósito de proteger la salud pública, preservar el ambiente y garantizar condiciones sanitarias adecuadas para la población (Organización Mundial de la Salud, 2024).

Por consiguiente, el servicio público de agua potable y alcantarillado constituye una función esencial dentro de la administración municipal, debido a que permite satisfacer necesidades básicas de la población. Estos servicios reflejan el nivel de eficiencia y organización de la gestión institucional frente a las demandas ciudadanas. Su prestación implica el desarrollo de procesos técnicos que garantizan el acceso al agua segura para el consumo humano. Asimismo, comprende el tratamiento adecuado de las aguas residuales para evitar riesgos sanitarios. La correcta ejecución de estos servicios contribuye a la protección de la salud pública. También favorece la conservación del medio ambiente. En definitiva, su adecuada gestión fortalece el bienestar y la calidad de vida de la población.

### 3.3.2. Operacionalización de variables

**Tabla 3.** Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
<b>Variable independiente:</b> Desempeño laboral	Eficiencia laboral	Cumplimiento de metas institucionales. Uso adecuado del tiempo laboral. Optimización de recursos asignados.		
	Eficacia laboral	Calidad del trabajo realizado. Resolución oportuna de problemas. Logro de resultados esperados.		
	Responsabilidad	Puntualidad en el horario laboral. Cumplimiento de funciones asignadas. Respeto de normas institucionales.	Entrevista (Dirigida a directores departamentales del GADM y al presidente de la junta de agua potable y alcantarillado Mariscal Sucre del cantón San Pedro de Huaca)	Guía de preguntas abiertas
	Trabajo en equipo	Comunicación interna efectiva. Apoyo en actividades grupales. Coordinación interdepartamental.		
	Capacitación	Participación en programas de formación. Actualización de conocimientos técnicos. Aplicación de conocimientos adquiridos.		

---

<b>Variable dependiente:</b> Servicio público de Agua potable y alcantarillado	Cobertura del servicio	Acceso al servicio de agua potable. Acceso al sistema de alcantarillado. Ampliación de las redes de agua potable y alcantarillado sanitarias.	
	Calidad del servicio	Continuidad del suministro de agua potable. Presión adecuada del agua en los domicilios. Calidad percibida del agua potable.	
	Servicio de alcantarillado	Funcionamiento del sistema. Prevención de obstrucciones. Manejo de aguas residuales.	Encuesta (Dirigido a la población urbana y rural del cantón San Pedro de Huaca)
	Atención al usuario	Tiempo de respuesta a reclamos y solicitudes. Trato recibido por el personal encargado del servicio. Claridad de la información brindada al usuario.	Cuestionario a usuarios con escala tipo Likert
	Satisfacción del usuario	Nivel de satisfacción general. Confianza en la gestión del GADM y su Dirección. Percepción de mejora continua del servicio.	

---

### **3.3. MÉTODOS UTILIZADOS**

#### 3.4.1. Métodos

Los métodos empleados en esta investigación se basan en la teoría fundamentada, permitiendo analizar, entender y abordar los objetivos del estudio a través de la recopilación de información adecuada en la institución pública y encuestas a los ciudadanos que reciben los servicios públicos en la ciudad de Huaca.

##### 3.4.1.1. Método deductivo

Según Westreicher (2020), el método deductivo se caracteriza por un enfoque que va de lo general a lo específico. Comienza con una idea o afirmación general, y a partir de esta, se desglosan elementos o detalles más concretos. Este enfoque permite aplicar conceptos generales a situaciones particulares, llegando a conclusiones más específicas. Es fundamental que las premisas iniciales sean válidas, ya que la exactitud de la conclusión dependerá de su veracidad. De este modo, el razonamiento sigue una estructura lógica y ordenada.

El método deductivo será utilizado en esta investigación para analizar el desempeño laboral de los funcionarios públicos del GAD San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación de servicios públicos en la ciudad. Partiendo de conceptos generales sobre el desempeño laboral y los servicios públicos. A través de este enfoque, se examinarán los mecanismos y prácticas implementadas en el GAD San Pedro de Huaca, permitiendo llegar a conclusiones sobre cómo las condiciones laborales y la gestión interna impactan en la calidad y eficiencia de los servicios brindados a la ciudadanía. Así, se sigue una estructura lógica que parte de teorías generales para llegar a una comprensión más específica y detallada de la situación en la ciudad de Huaca.

##### 3.4.1.2. Método inductivo

Según Bernal (2010), "este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general" (p. 59).

El método inductivo en la presente investigación permitirá llegar a conclusiones sobre el desempeño laboral de los funcionarios públicos del GAD San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación de los servicios públicos en la ciudad. Se partirá de datos específicos obtenidos de las prácticas diarias y el rendimiento de los funcionarios, con el objetivo de identificar patrones y elementos comunes que expliquen cómo estas situaciones particulares influyen en la calidad de los servicios públicos brindados. A partir de estos hechos concretos, se generarán conclusiones generales que respaldara la hipótesis planteada, proporcionando un análisis sólido sobre cómo el desempeño laboral impacta en la eficiencia de la prestación de los servicios públicos del GAD San Pedro de Huaca.

#### 3.4.1.3. Método analítico

De acuerdo con Lopera et al. (2010), "el método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos" (p. 18).

Este método permitirá desglosar los distintos factores que influyen en el desempeño de los funcionarios públicos, como la capacitación, motivación, recursos disponibles, y las condiciones laborales. Al analizar estos elementos por separado, se podrá identificar cómo cada uno impacta en la eficiencia y calidad de los servicios públicos brindados a la ciudadanía. Así, el método analítico facilitará la comprensión de los aspectos clave que afectan el desempeño laboral y su relación con la gestión pública en el GAD Municipal San Pedro de Huaca.

#### 3.4.1.4. Método sintético

Según (Ortiz y García, 2005, p.64, citador por Ortiz et al. 2013) menciona que

El método sintético es otro método de razonamiento, el cual busca construir un todo lógico y concreto a partir de los elementos analizados para observar el comportamiento de su naturaleza, sus particularidades y las relaciones que existan entre sus elementos, en resumen, se trata de hacer una exposición metódica y breve. (p. 24)

Dicho método será útil para realizar una síntesis de los distintos elementos analizados, como la motivación de los funcionarios públicos, sus condiciones laborales, la

capacitación recibida, y los recursos disponibles. Al combinar estos factores, se podrá obtener una visión global sobre cómo cada uno de estos componentes interactúa y contribuye al desempeño general de los servidores públicos. Así, el método sintético permitirá identificar cómo las interrelaciones entre estos aspectos afectan la calidad de los servicios públicos y facilitará la creación de propuestas que mejoren la eficiencia y efectividad en la gestión pública del GAD Municipal San Pedro de Huaca.

### 3.4.2. Técnicas

Las técnicas de investigación son métodos muy importantes, porque nos ayudan a recopilar información y a organizarla para analizarla mejor. Por ello, utilizamos las siguientes técnicas en nuestro trabajo de investigación.

#### 3.4.2.1. Encuesta

La encuesta es una técnica fundamental en la investigación, ya que permite recopilar información de manera organizada y analizarla para obtener resultados claros. Según Medina et al. (2023):

La encuesta es una técnica de investigación que se utiliza para recopilar información de un gran número de personas. Se trata de una herramienta versátil y accesible que permite a los investigadores obtener información sobre comportamientos, actitudes, opiniones y demografía de una población objetivo (p. 23).

Para la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta como herramienta clave de recopilar información cuantitativa directa de los ciudadanos del cantón San Pedro de Huaca sobre su percepción del desempeño laboral de los funcionarios del GAD Municipal y su incidencia que este tiene en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado. Además, esta técnica posibilitó recoger información sobre aspectos clave como el acceso al servicio, la calidad del agua, el estado de las conexiones domiciliarias, la eficiencia en la atención del personal y la claridad de la información proporcionada, así como datos demográficos que ayudan a contextualizar los resultados.

Para contextualizar, la utilización de cuestionarios estructurados, aplicados a una muestra representativa de los habitantes del cantón San Pedro de Huaca, permitió

obtener datos confiables y precisos. Estos resultados facilitan la identificación de tendencias y relaciones entre la gestión de los funcionarios y la satisfacción de los usuarios, aportando una comprensión más precisa de cómo el desempeño institucional incide en la calidad, eficiencia y continuidad del servicio de agua potable y alcantarillado que se brinda a la población.

#### 3.4.2.2. Entrevista

La entrevista constituye una técnica cualitativa ampliamente utilizada en la investigación social, ya que permite profundizar en las percepciones, experiencias y opiniones de los actores involucrados en el objeto de estudio. De acuerdo con Neill y Cortez, (2017) deduce que "con esta técnica el investigador obtiene información sobre el punto de vista y la experiencia de las personas o grupos. Se define por lo general como un diálogo y puede ser de diferentes clases: estructurada, semiestructurada, o incluso informal" (pág. 82).

Para la presente investigación, se aplicó la técnica de la entrevista las cuales se dirigieron a los funcionarios del GAD Municipal San Pedro de Huaca vinculados a la gestión del servicio de agua potable y alcantarillado, con la finalidad de recoger diversas perspectivas sobre el desempeño laboral y los procesos institucionales relacionados con la prestación de este servicio esencial. Por ende, la aplicación de entrevistas semiestructuradas permitió orientar el diálogo hacia aspectos específicos como la planificación, la atención al usuario, la gestión operativa y las limitaciones existentes, sin restringir la libre expresión de experiencias y criterios relevantes por parte de los entrevistados.

Mediante esta técnica fue posible construir una visión más integral del desempeño de los funcionarios municipales y su incidencia en la calidad, eficiencia y continuidad del servicio de agua potable y alcantarillado. Siendo así que, la información obtenida a través de las entrevistas posibilita el análisis crítico del desempeño institucional, constituyéndose en un insumo fundamental para el fortalecimiento de la gestión y la mejora continua del servicio de agua potable y alcantarillado.

### 3.4.3. Instrumentos

Los instrumentos de investigación permiten recolectar información de forma sistemática. Por ello, en este trabajo de investigación se utilizaron el cuestionario y la guía de entrevista, diseñados para obtener datos sobre el desempeño de los funcionarios y la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado.

#### 3.4.3.1. Cuestionario

Para la presente investigación es fundamental la elaboración y aplicación del cuestionario como instrumento investigativo, el cual según Fernández (2014) menciona que “el cuestionario permite recolectar información precisa para las personas interesadas porque sus preguntas definen patrones uniformes que catalogan las respuestas proporcionando enumeración y comprobación de estos resultados” (p.2).

El cuestionario consta de 15 preguntas de selección múltiple y constituye una herramienta metodológica adecuada para la recolección de información precisa y ordenada sobre la percepción ciudadana respecto a la gestión del GAD Municipal San Pedro de Huaca en relación con el servicio público de agua potable y alcantarillado, siendo aplicado directamente a la población del cantón. Las preguntas han sido diseñadas de manera estructurada para identificar patrones uniformes en las respuestas, lo que permite evaluar el uso del servicio, la valoración otorgada por la ciudadanía y su nivel de satisfacción. Asimismo, la elaboración y selección de las preguntas garantizan opciones claras y comprensibles, facilitando que los encuestados elijan la alternativa que mejor los represente de acuerdo con la prestación del servicio brindado a la comunidad.

#### 3.4.3.2. Guía de preguntas

Para la presente investigación, la guía de preguntas constituye un instrumento esencial para orientar la entrevista y garantizar la obtención de información conforme a los objetivos planteados. De acuerdo con Lázaro (2021) señala:

La guía o guion de la entrevista es el instrumento fundamental que necesitaremos para conducir la entrevista de manera satisfactoria. En este guion incluiremos los elementos imprescindibles de nuestra investigación, que

sirven de contexto para la entrevista. El entrevistador decide si le comunica la totalidad de estos elementos a los entrevistados o no, pero, en cualquier caso, es muy importante que los tenga siempre presentes. (p.73)

En la investigación aporta significativamente ya que cumple un papel fundamental y adecuada del proceso de recolección de información. Este instrumento permite al entrevistador mantener coherencia con los objetivos de la investigación y asegurar que los temas esenciales sean abordados durante la entrevista. Además, el dominio del guion por parte del entrevistador garantiza la validez y calidad de los datos obtenidos.

### **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

#### 3.5.1. Población y muestra

##### 3.5.1.1. Población

De acuerdo a Gómez et al. (2016), "la población de un estudio es un conjunto de casos definido, limitado y accesible que forma el referente para que la elección de la muestra cumpla con una serie de criterios predeterminados" (pág. 3). Esta definición del autor permite delimitar con claridad el grupo de estudio, asegurando que los datos obtenidos sean representativos y pertinentes. Además, orienta el proceso metodológico al establecer criterios precisos para la selección de la muestra.

En la presente investigación, la población considerada corresponde al cantón San Pedro de Huaca, ubicado en la provincia del Carchi. Este cantón está conformado por dos parroquias: una parroquia urbana, Huaca, y una parroquia rural, Mariscal Sucre. Según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022), el cantón San Pedro de Huaca registra una población total de 7.937 habitantes. De este total, 6.455 habitantes corresponden a la parroquia urbana Huaca, mientras que la parroquia rural Mariscal Sucre cuenta con una población de 1.482 habitantes.

##### 3.5.1.2. Muestra

La muestra es fundamental dentro del proceso de investigación, ya que de esta depende la validez de los resultados y la representatividad de la información

recolectada. Por esta razón, Hernández Sampieri (2014) señala que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que debe definirse y delimitarse con precisión, además de ser representativa de la población” (p. 173).

Dicha muestra permite recopilar información directa y representativa de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado del cantón San Pedro de Huaca, lo que facilita conocer su percepción, nivel de satisfacción y experiencia respecto a la calidad del servicio y atención al mismo. Asimismo, posibilita analizar la realidad institucional del servicio brindado por parte de los funcionarios del GADM, contribuyendo a la obtención de resultados confiables y las conclusiones de la investigación. Para ello, se realizó la fórmula finita como se muestra a continuación:

#### Fórmula

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

A continuación, en la siguiente tabla se indica el tamaño de la muestra con su valor respectivo:

**Tabla 4.** Datos de la fórmula finita

Símbolo/Dato	Valor
n= Tamaño de la muestra	366
N= Tamaño de la población	7.937
z= Nivel de confianza	1,96
p= Probabilidad de éxito	0,5
q= Probabilidad de fracaso	0,5
e= Margen de error	0,05

Desarrollo de la muestra:

$$n = \frac{7937 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 * (7937-1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{7937 * (3,8416) * 0,25}{0,0025 * (7936) + 0,9604}$$

$$n = \frac{7622,6948}{20,8004}$$

$$n = 366,4$$

$$n = 366$$

De acuerdo con la fórmula aplicada, se obtuvo un total de 366 encuestas, número que se establece como la base muestral aplicada a los habitantes del cantón San Pedro de Huaca. Este tamaño de muestra permite recopilar información válida y confiable, asegurando que los resultados reflejen criterios informados de la ciudadanía respecto a la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado.

Con el fin de garantizar una adecuada organización en la aplicación de las encuestas dirigidas a la ciudadanía, se estableció la siguiente tabla de distribución por las dos parroquias.

**Tabla 5.** Distribución de encuestas

<b>Parroquia</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>N° de encuestas</b>
Urbano (Huaca)	6.455	81,32%	298
Rural (Mariscal Sucre)	1.482	18,67%	68
<b>Total</b>	<b>7.937</b>	<b>100%</b>	<b>366</b>

Por consiguiente, para complementar la información obtenida mediante las encuestas, se realizaron entrevistas a funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca. Esta técnica permitió obtener información directa sobre el desempeño laboral y la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado.

**Tabla 6.** Mapeo de entrevistados

<b>Nombre del funcionario público</b>	<b>Entidad en la que desempeña sus funciones</b>	<b>Cargo en la institución que labora</b>
Arq. Stiff Fernando Gaón Lomas	GAD Municipal San Pedro de Huaca	Director de la unidad de Agua Potable y Alcantarillado:
Lic. Luzdari Yadirra Ibarra Guama	GAD Municipal San Pedro de Huaca	Asistente técnica
Ing. John Carlos Condulle Imbaquingo	GAD Municipal San Pedro de Huaca	Analista de Talento Humano - jefe
Raúl Samiento	Junta de Agua Potable y Saneamiento	Presidente de la junta administradora de la parroquia de Mariscal Sucre

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

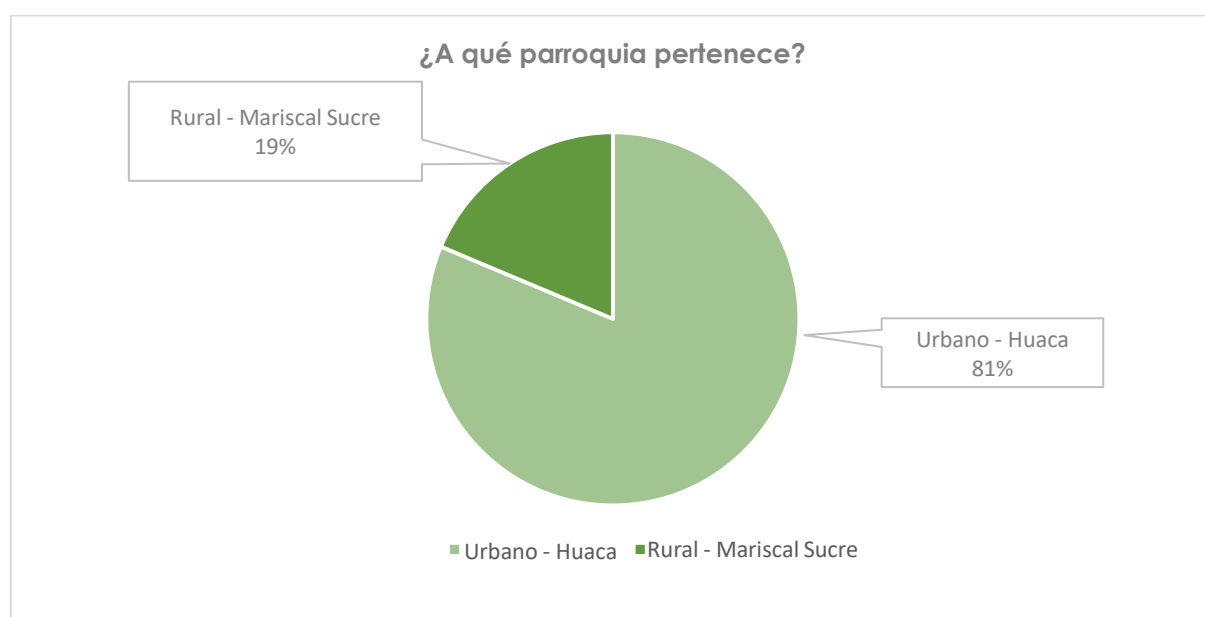
### 4.1. RESULTADOS

#### 4.1.1. Resultados cuantitativos

A continuación, se presentan los análisis de las encuestas que fueron aplicadas a la población del cantón San Pedro de Huaca.

**Tabla 7.** Distribución de la población encuestada por parroquia

¿A qué parroquia pertenece?		
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Urbano – Huaca	298	81,3%
Rural – Mariscal Sucre	68	18,6%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

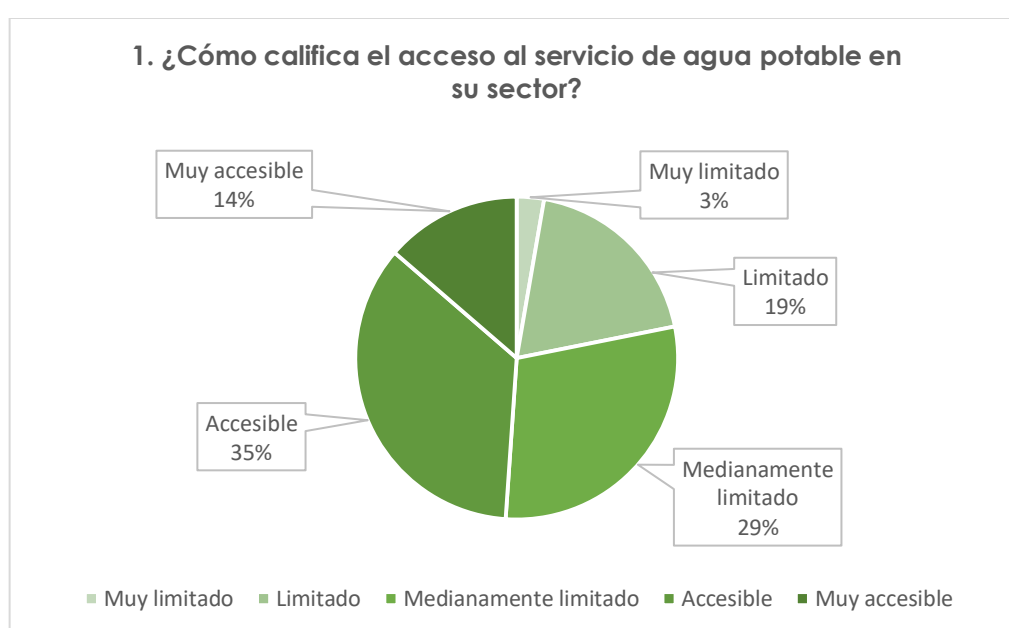


**Figura 3.** Distribución de la población encuestada por parroquia

La presente gráfica muestra que el 81 % de los encuestados pertenece a la parroquia urbana Huaca, mientras que el 19 % corresponde a la parroquia rural Mariscal Sucre. Esto evidencia una mayor participación del sector urbano en la presente investigación, donde hay una mayor concentración poblacional y acceso al servicio público de agua potable y alcantarillado. Sin embargo, la inclusión del sector rural nos permitió tener en cuenta distintas realidades en la prestación del servicio dentro del cantón.

**Tabla 8.** Calificación del acceso al servicio de agua potable en el sector

1. ¿Cómo califica el acceso al servicio de agua potable en su sector?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy limitado	10	2,7%
Limitado	70	19,1%
Medianamente limitado	107	29,2%
Accesible	129	35,2%
Muy accesible	50	13,7%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

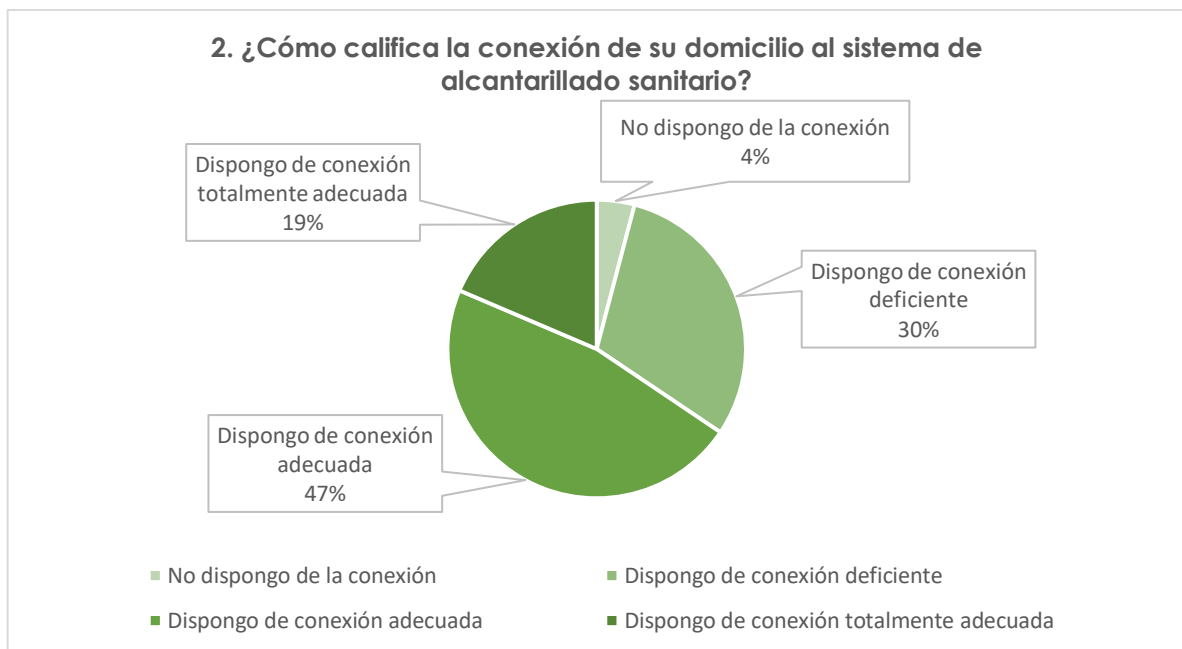


**Figura 4.** Calificación del acceso al servicio de agua potable en el sector

Los resultados muestran que el acceso al servicio de agua potable en el sector es percibido, en su mayoría, como accesible, lo que indica que una parte importante de la población cuenta con disponibilidad del servicio. No obstante, también se evidencian valoraciones que lo califican como medianamente limitado o limitado, lo cual refleja desigualdades en el acceso entre los distintos sectores. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la planificación y gestión del servicio, con el fin de garantizar un acceso equitativo y continuo al agua potable para toda la población.

**Tabla 9.** Calificación de la conexión del domicilio al sistema de alcantarillado sanitario

2. ¿Cómo califica la conexión de su domicilio al sistema de alcantarillado sanitario?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No dispongo de la conexión	15	4,1%
Dispongo de conexión deficiente	111	30,3%
Dispongo de conexión adecuada	172	47%
Dispongo de conexión totalmente adecuada	68	18,6%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

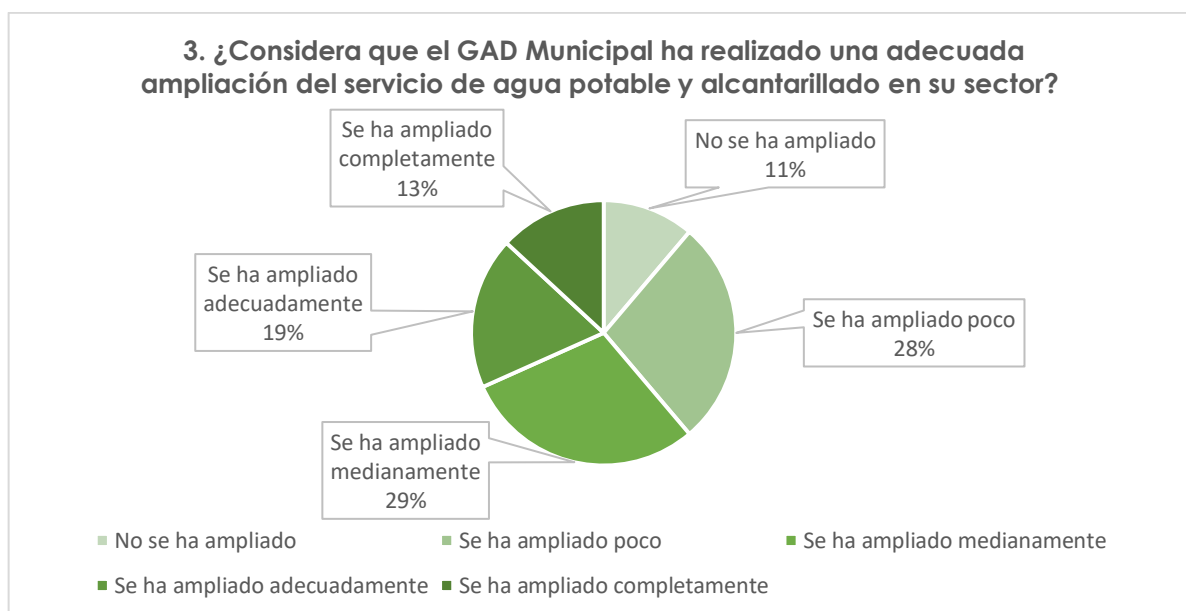


**Figura 5.** Calificación de la conexión del domicilio al sistema de alcantarillado sanitario

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados dispone de una conexión al sistema de alcantarillado sanitario considerada adecuada. No obstante, una parte de la población señala que la conexión presenta deficiencias, lo que evidencia problemas en la calidad del servicio. Además, se evidenció hogares que cuentan con una conexión totalmente adecuada y otros que no disponen del servicio, lo cual refleja la necesidad de mejorar y ampliar la cobertura del sistema de alcantarillado sanitario en el cantón.

**Tabla 10.** Ampliación del servicio de agua potable y alcantarillado en el sector

<b>3. ¿Considera que el GAD Municipal ha realizado una adecuada ampliación del servicio de agua potable y alcantarillado en su sector?</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No se ha ampliado	41	11,2%
Se ha ampliado poco	101	27,6%
Se ha ampliado medianamente	108	29,5%
Se ha ampliado adecuadamente	68	18,6%
Se ha ampliado completamente	48	13,1%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

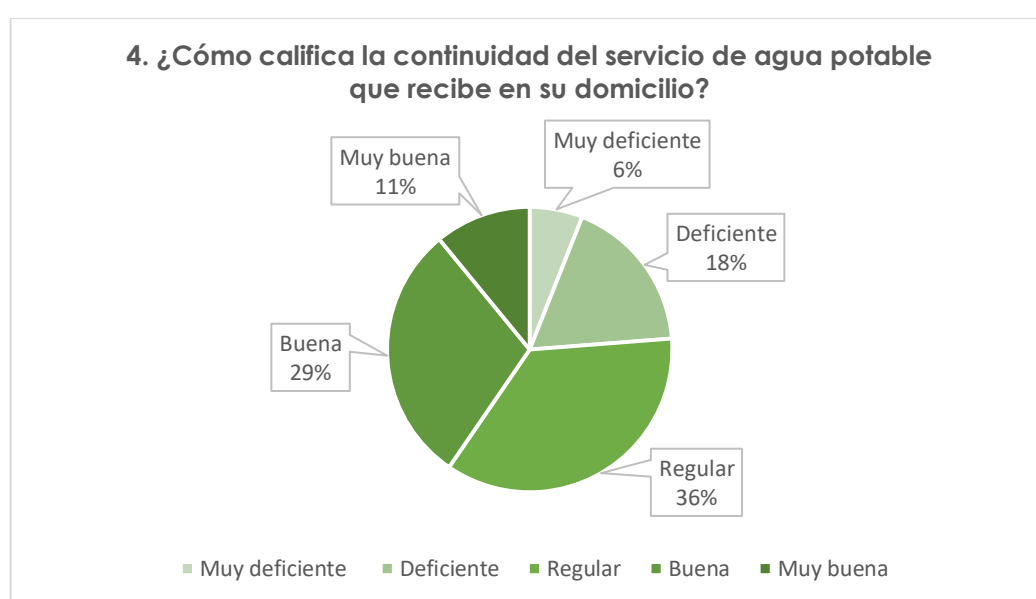


**Figura 6.** Ampliación del servicio de agua potable y alcantarillado en el sector

La presente gráfica muestra que la mayoría de los ciudadanos percibe que la ampliación del servicio de agua potable y alcantarillado realizada por el GAD Municipal de Huaca ha sido limitada o solo medianamente adecuada. Esto evidencia deficiencias en la planificación y ejecución de proyectos de infraestructura sanitaria. Aunque una parte de la población considera que la ampliación ha sido adecuada o completa, estos avances no han sido suficientes para cubrir de manera equitativa a todos los sectores, lo que refleja la necesidad de fortalecer la gestión institucional y el desempeño del personal técnico y administrativo del servicio.

**Tabla 11.** Continuidad del servicio de agua potable en el domicilio

4. ¿Cómo califica la continuidad del servicio de agua potable que recibe en su domicilio?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	22	6%
Deficiente	65	17,8%
Regular	131	35,8%
Buena	108	29,5%
Muy buena	40	10,9%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

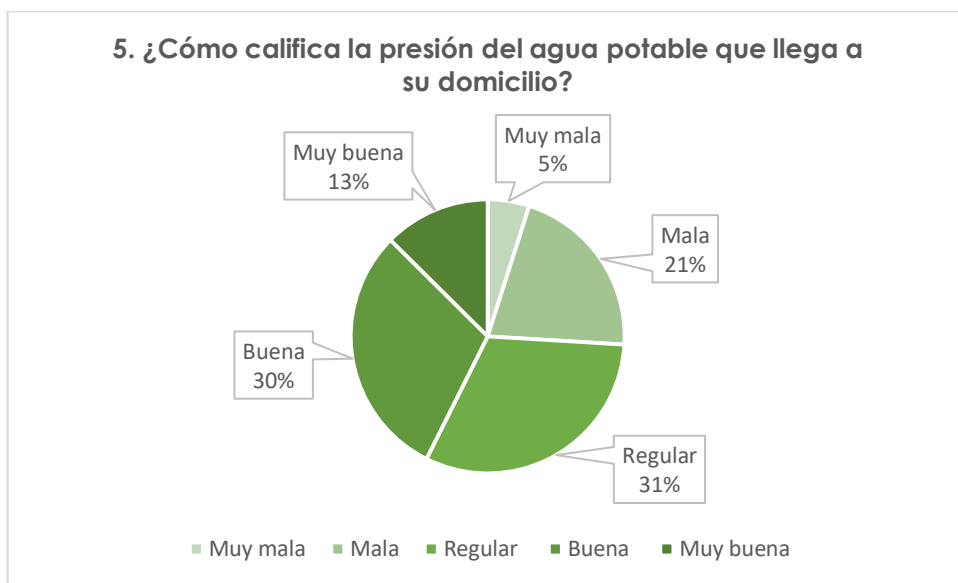


**Figura 7.** Continuidad del servicio de agua potable en el domicilio

De acuerdo con los resultados de las encuestas, la mayoría de los encuestados considera que la continuidad del servicio es regular, lo que evidencia la existencia de interrupciones que afectan su continuidad. Mientras que un grupo importante lo califica como bueno, indicando que el servicio cumple parcialmente con las expectativas de los usuarios. No obstante, también se identifican percepciones negativas, ya que algunos usuarios consideran que el servicio es deficiente o muy deficiente, reflejando problemas persistentes en ciertos sectores. Por otro lado, solo una minoría percibe la continuidad del servicio como muy buena, lo que sugiere que son pocos los hogares que cuentan con un suministro constante y sin interrupciones. En definitiva, los hallazgos revelan la necesidad de fortalecer la gestión y el mantenimiento del sistema de agua potable para mejorar la continuidad del servicio.

**Tabla 12.** Calificación de la presión del agua potable en el domicilio

5. ¿Cómo califica la presión del agua potable que llega a su domicilio?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	18	4,9%
Mala	77	21%
Regular	115	31,4%
Buena	110	30,1%
Muy buena	46	12,6%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

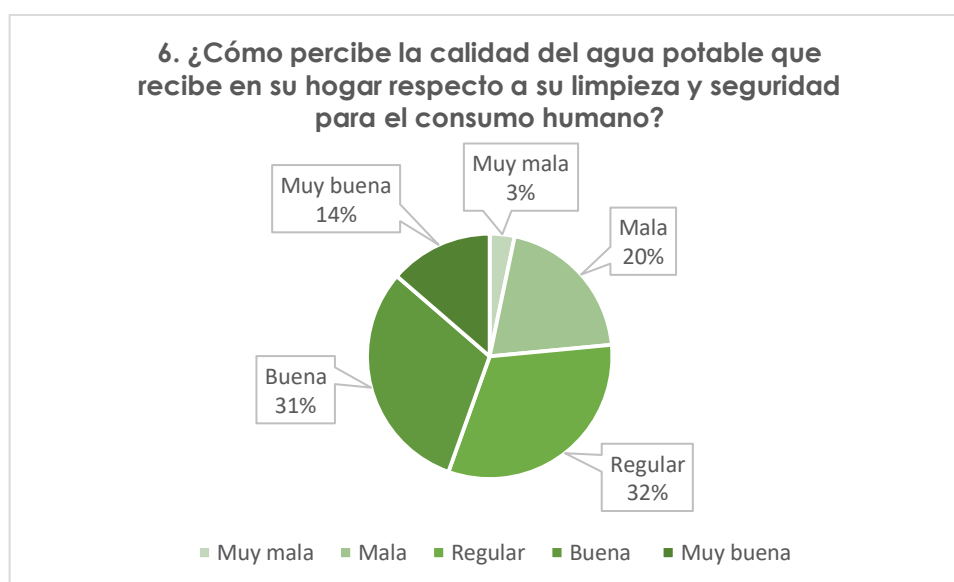


**Figura 8.** Calificación de la presión del agua potable en el domicilio

Los resultados obtenidos muestran que, la mayoría de los encuestados considera que la presión del agua potable es regular o buena, lo que indica que el servicio cumple parcialmente con las expectativas de los usuarios. No obstante, algunos usuarios perciben la presión del agua potable como mala o muy mala, evidenciando deficiencias en ciertos sectores del cantón. Por ende, solo una minoría considera que la presión del agua es muy buena. Para concluir, los resultados obtenidos, sugieren la necesidad de mejorar la infraestructura y el control del sistema de distribución, con el fin de garantizar una presión adecuada y uniforme del agua potable para todos los usuarios.

**Tabla 13.** Calidad del agua potable para el consumo humano en el hogar

6. ¿Cómo percibe la calidad del agua potable que recibe en su hogar respecto a su limpieza y seguridad para el consumo humano?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	12	3,3%
Mala	74	20,2%
Regular	117	32%
Buena	113	30,9%
Muy buena	50	13,7%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

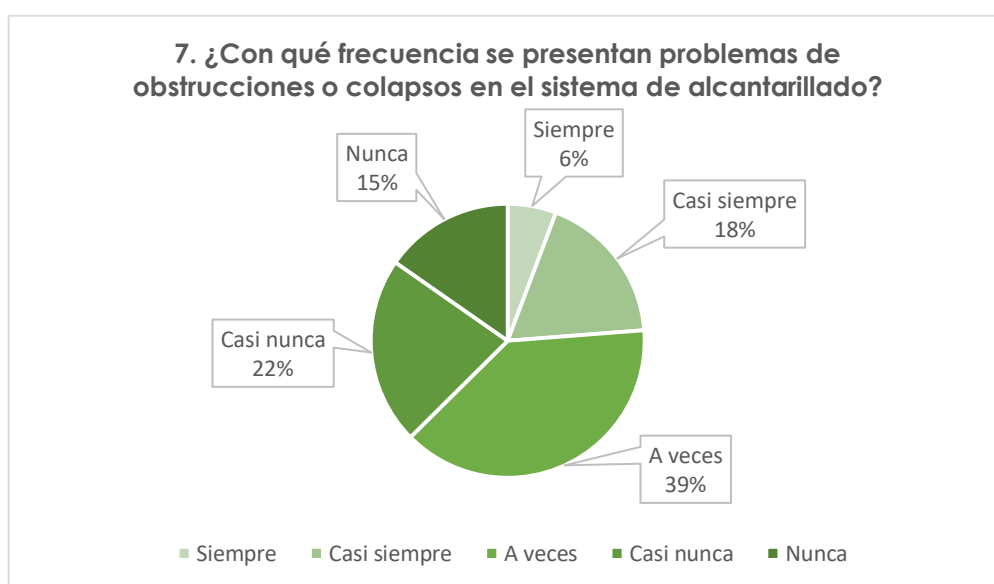


**Figura 9.** Calidad del agua potable para el consumo humano en el hogar

Los resultados evidencian que la calidad del agua potable percibida por los usuarios, en cuanto a su limpieza y seguridad para el consumo humano, se ubica en un nivel mayoritariamente aceptable. Predominan las valoraciones de tipo regular y buena, lo que indica que el servicio es considerado utilizable, aunque no plenamente satisfactorio. Sin embargo, una parte de la población manifiesta percepciones negativas, calificando la calidad del agua como mala o muy mala, lo que refleja preocupaciones respecto a su limpieza y seguridad en determinados sectores. En contraste, solo una minoría considera que el agua potable se encuentra en condiciones óptimas. En consecuencia, los resultados resaltan la necesidad de fortalecer los procesos de tratamiento y control de la calidad del agua potable, con el fin de garantizar un suministro seguro y confiable para la población del cantón.

**Tabla 14.** Frecuencia de problemas de obstrucción o colapso en el sistema de alcantarillado

7. ¿Con qué frecuencia se presentan problemas de obstrucciones o colapsos en el sistema de alcantarillado?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	5,7%
Casi siempre	66	18%
A veces	142	38,8%
Casi nunca	81	22,1%
Nunca	56	15,3%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

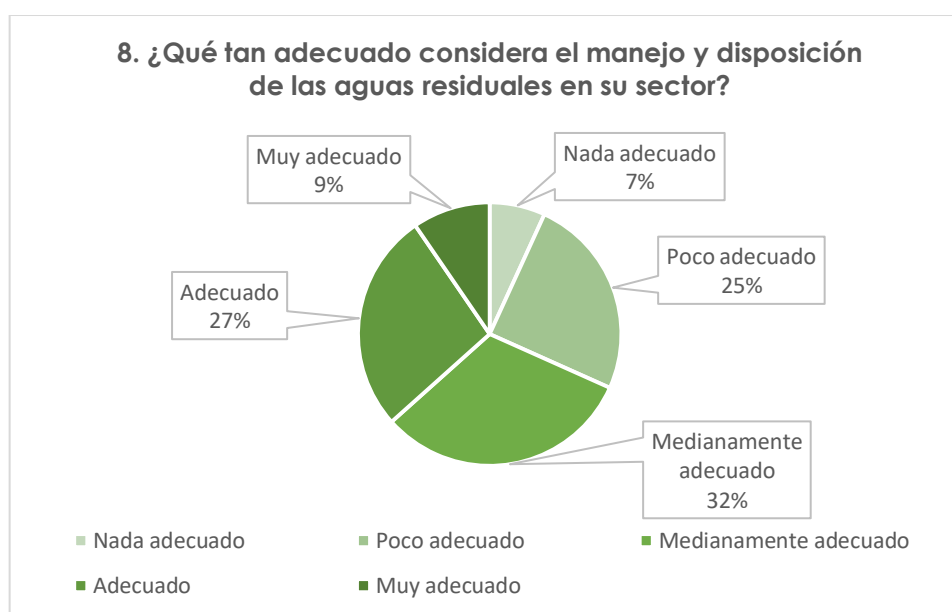


**Figura 10.** Frecuencia de problemas de obstrucción o colapso en el sistema de alcantarillado

Una gran parte de la población encuestada señalan que los problemas de obstrucciones o colapsos en el sistema de alcantarillado ocurren de manera ocasional, mientras que un grupo significativo manifiesta que se presentan de forma frecuente o casi frecuente, lo que refleja deficiencias en el mantenimiento y funcionamiento del sistema. Por otro lado, una parte de la población indica que estos problemas casi nunca o nunca se presentan, lo cual sugiere que el servicio no es homogéneo en todos los sectores. En definitiva, los resultados obtenidos ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado por parte del GAD Municipal.

**Tabla 15.** Manejo y disposición de las aguas residuales en el sector

8. ¿Qué tan adecuado considera el manejo y disposición de las aguas residuales en su sector?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nada adecuado	25	6,8%
Poco adecuado	91	24,9%
Medianamente adecuado	116	31,7%
Adecuado	99	27%
Muy adecuado	35	9,6%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

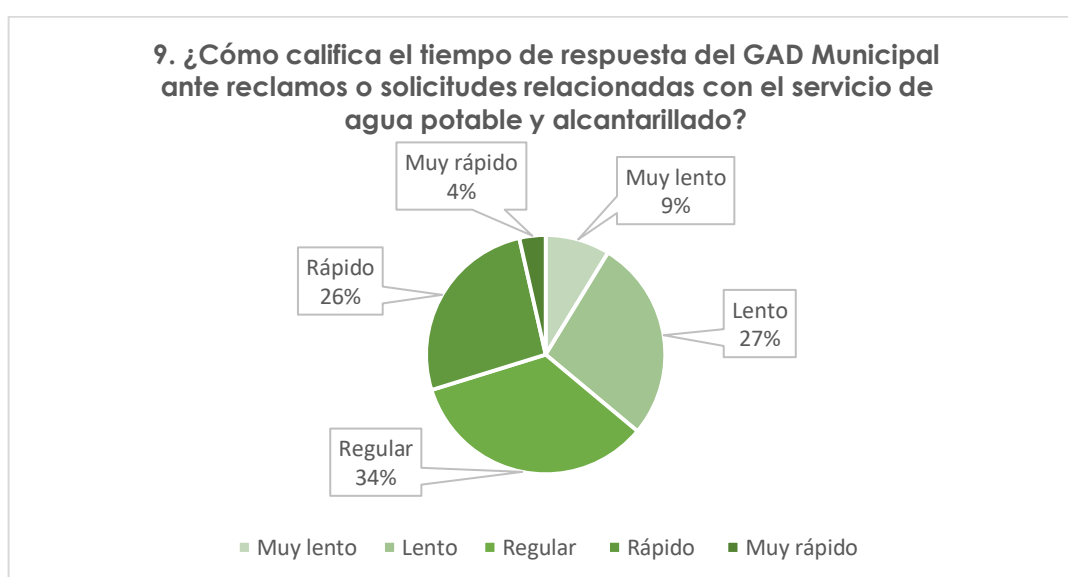


**Figura 11.** Manejo y disposición de las aguas residuales en el sector

De acuerdo con los resultados obtenidos, el valor más alto representa que la población considera el manejo y la disposición de las aguas residuales como medianamente adecuada, aunque con limitaciones, lo que evidencia una gestión que cumple parcialmente con las expectativas ciudadanas. No obstante, las categorías menos representadas ponen de manifiesto la presencia de sectores donde el servicio es percibido como nada adecuado, lo que sugiere la necesidad de reforzar las intervenciones técnicas y operativas para garantizar una cobertura más oportuna.

**Tabla 16.** Tiempo de respuesta del GAD Municipal ante reclamos y solicitudes del servicio de agua potable y alcantarillado

9. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta del GAD Municipal ante reclamos o solicitudes relacionadas con el servicio de agua potable y alcantarillado?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy lento	32	8,7%
Lento	100	27,3%
Regular	125	34,2%
Rápido	96	26,2%
Muy rápido	13	3,6%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

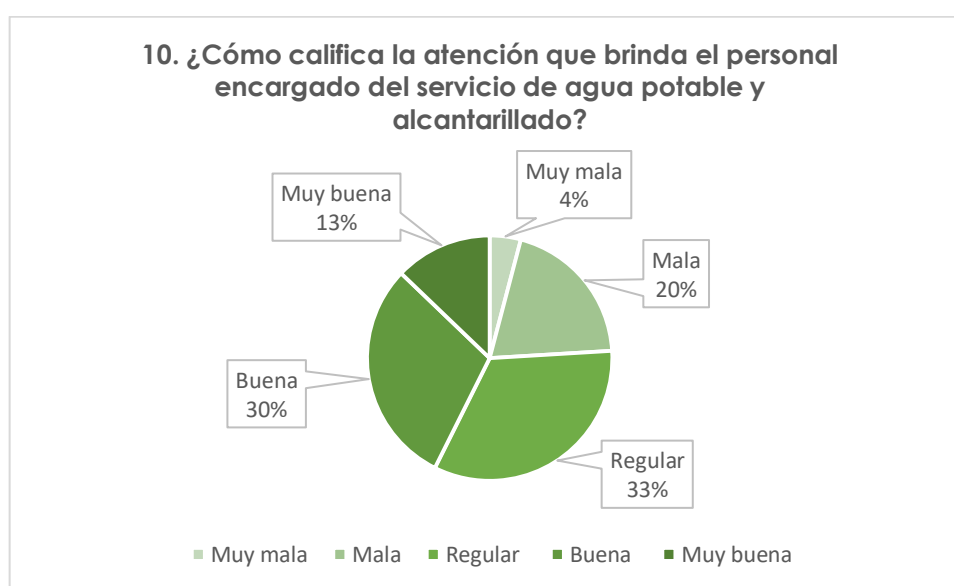


**Figura 12.** Tiempo de respuesta del GAD Municipal ante reclamos y solicitudes del servicio de agua potable y alcantarillado

La percepción ciudadana sobre el tiempo de respuesta del GAD Municipal se concentra principalmente en un nivel aceptable, lo que evidencia el cumplimiento de plazos básicos en la atención; sin embargo, se identifican demoras en ciertos reclamos o solicitudes que generan inconformidad y afectan la confianza en la gestión administrativa. A pesar de ello, existen valoraciones positivas que reflejan avances en la capacidad de respuesta institucional, aunque estos aún no se consolidan de manera generalizada, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos administrativos y mejorar la eficiencia en la atención a la ciudadanía.

**Tabla 17.** Calificación de la atención brindada por el personal del servicio de agua potable y alcantarillado

10. ¿Cómo califica la atención que brinda el personal encargado del servicio de agua potable y alcantarillado?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	15	4,1%
Mala	73	19,9%
Regular	122	33,3%
Buena	109	29,8%
Muy buena	47	12,8%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

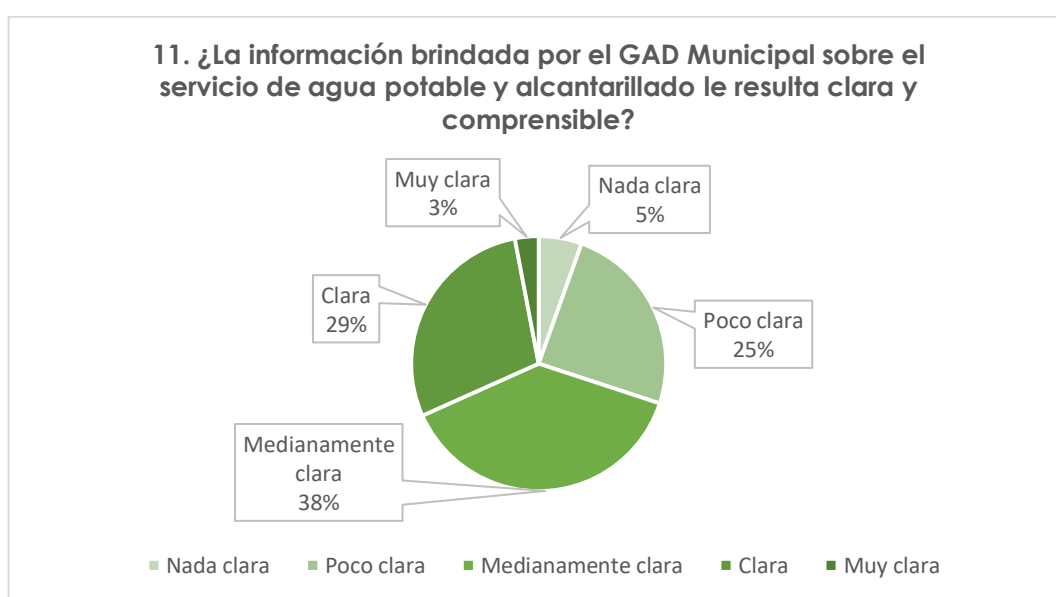


**Figura 13.** Calificación de la atención brindada por el personal del servicio de agua potable y alcantarillado

Según las encuestas aplicadas, el valor con mayor representación indica que la atención brindada por el personal encargado del servicio es percibida como regular, lo que evidencia la necesidad de implementar mejoras. Mientras que, las valoraciones positivas indican un desempeño aceptable en el trato al usuario y en la resolución de solicitudes. Sin embargo, la presencia de valoraciones desfavorables evidencia debilidades en la calidad de atención, lo que pone de relieve la importancia de fortalecer procesos de capacitación, comunicación y compromiso del personal para mejorar la atención al usuario.

**Tabla 18.** Claridad de la información brindada por el GAD Municipal sobre el servicio de agua potable y alcantarillado

11. ¿La información brindada por el GAD Municipal sobre el servicio de agua potable y alcantarillado le resulta clara y comprensible?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nada clara	20	5,5%
Poco clara	90	24,6%
Medianamente clara	140	38,3%
Clara	105	28,7%
Muy clara	11	3%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

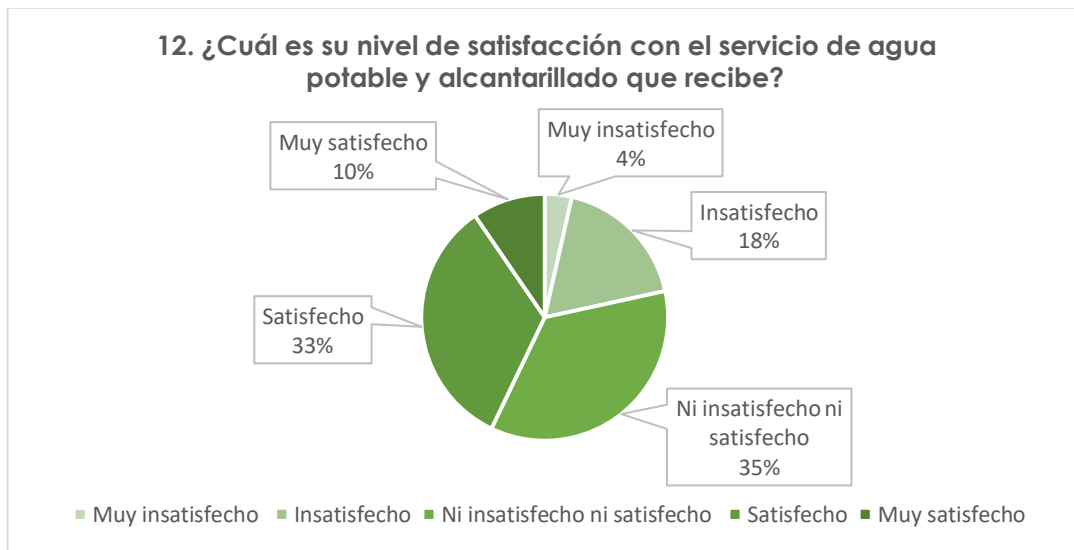


**Figura 14.** Claridad de la información brindada por el GAD Municipal sobre el servicio de agua potable y alcantarillado

Los resultados demuestran que la información proporcionada por el GAD Municipal presenta un nivel intermedio de claridad, lo que indica que los mecanismos de comunicación institucional no logran una comunicación clara y efectiva. Si bien, existen valoraciones positivas que reflejan esfuerzos por informar sobre el servicio, las percepciones menos favorables revelan debilidades en la claridad, oportunidad y accesibilidad de la información, situación que genera confusión, desinformación y una menor comprensión por parte de los usuarios. Por tanto, es esencial fortalecer las estrategias de comunicación institucional, mediante el uso de canales accesibles, información oportuna y mensajes claros, a fin de mejorar la relación con la ciudadanía y garantizar una adecuada difusión de la información sobre el servicio.

**Tabla 19.** Nivel de satisfacción con el servicio de agua potable y alcantarillado

12. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de agua potable y alcantarillado que recibe?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	13	3,6%
Insatisfecho	66	18%
Ni insatisfecho ni satisfecho	130	35,5%
Satisfecho	122	33,3%
Muy satisfecho	35	9,6%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

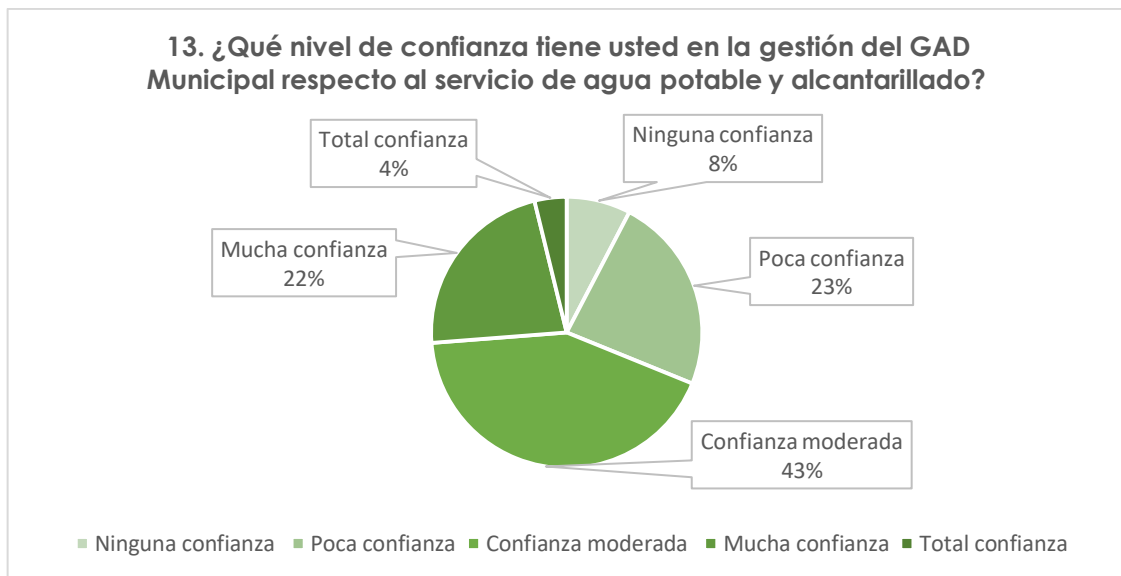


**Figura 15.** Nivel de satisfacción con el servicio de agua potable y alcantarillado

Los resultados evidencian que la satisfacción de los usuarios se concentra en un nivel intermedio, lo que indica que el servicio cumple con lo básico, pero no alcanza una valoración plenamente positiva. Las opiniones favorables reflejan avances en la prestación del servicio; sin embargo, persisten percepciones de insatisfacción. Esto sugiere la necesidad de mejorar la continuidad, calidad y atención del servicio para elevar la percepción ciudadana.

**Tabla 20.** Nivel de confianza en la gestión del GAD Municipal respecto al servicio de agua potable y alcantarillado

<b>13. ¿Qué nivel de confianza tiene usted en la gestión del GAD Municipal respecto al servicio de agua potable y alcantarillado?</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguna confianza	28	7,7%
Poca confianza	86	23,5%
Confianza moderada	156	42,6%
Mucha confianza	82	22,4%
Total confianza	14	3,8%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

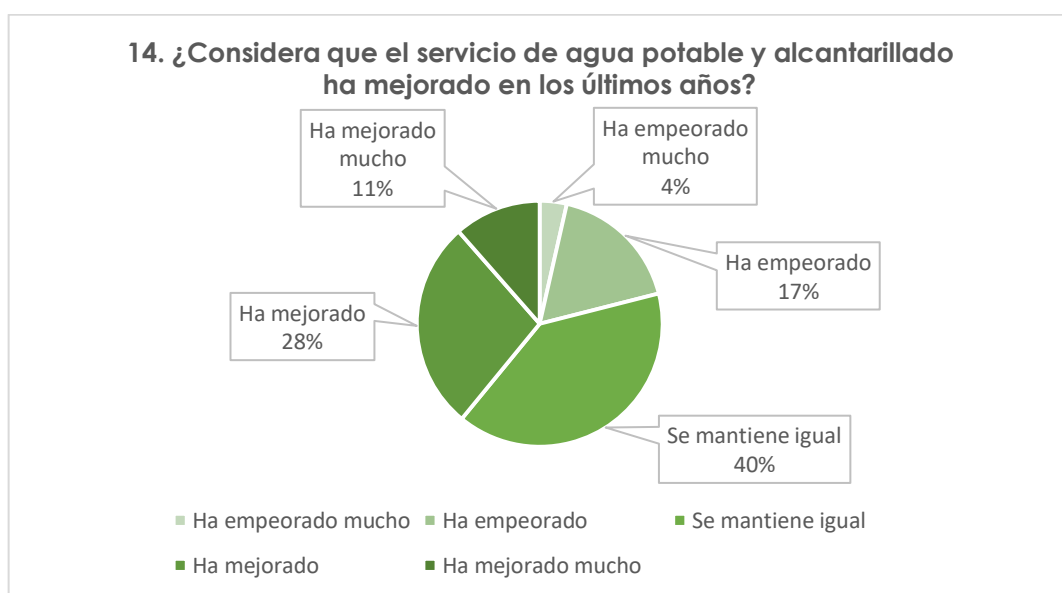


**Figura 16.** Nivel de confianza en la gestión del GAD Municipal respecto al servicio de agua potable y alcantarillado

El valor más representativo en la confianza de los usuarios en la gestión del GAD Municipal se sitúa principalmente en un nivel moderado, lo que evidencia una legitimidad institucional parcial. Aunque existen valoraciones positivas, también se identifican percepciones de desconfianza que reflejan debilidades en la gestión. Por tanto, los resultados señalan que para fortalecer la confianza se considera la necesidad de fortalecer la transparencia, mejorar la comunicación institucional y la eficiencia en la gestión administrativa, con el fin de consolidar una mayor confianza por parte de los usuarios.

**Tabla 21.** Percepción de mejora del servicio de agua potable y alcantarillado en los últimos años

14. ¿Considera que el servicio de agua potable y alcantarillado ha mejorado en los últimos años?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Ha empeorado mucho	13	3,6%
Ha empeorado	64	17,5%
Se mantiene igual	146	39,9%
Ha mejorado	101	27,6%
Ha mejorado mucho	42	11,5%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

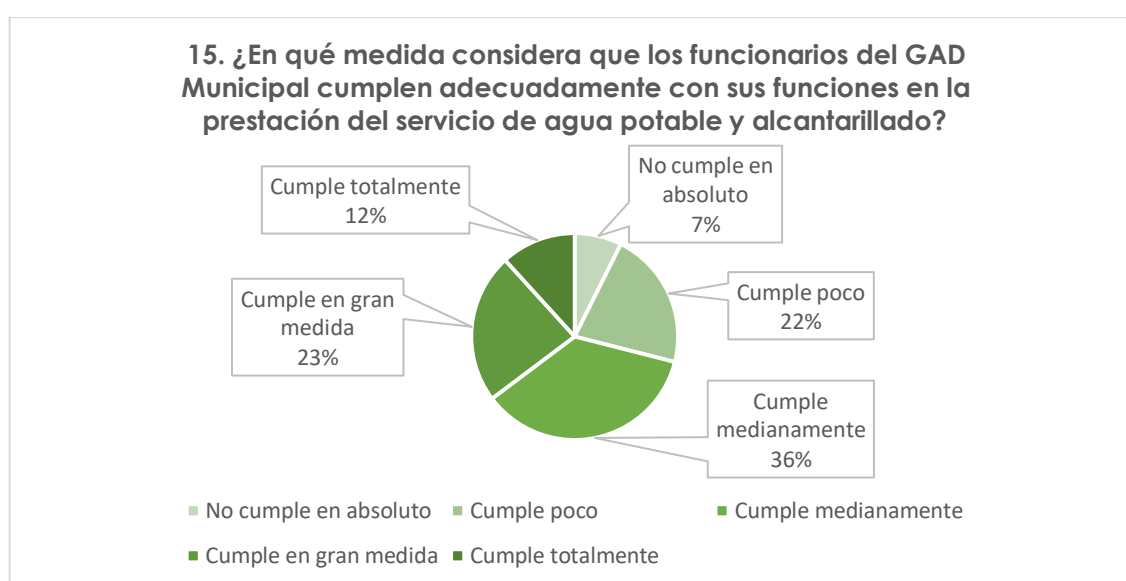


**Figura 17.** Percepción de mejora del servicio de agua potable y alcantarillado en los últimos años

De acuerdo con la población encuestada, la percepción predominante indica que el servicio de agua potable y alcantarillado no presenta cambios significativos en los últimos años, lo que sugiere que las acciones de mejora implementadas no han sido suficientemente visibles para la ciudadanía. Aunque un grupo de usuarios reconoce ciertos avances en el servicio, también se evidencian opiniones que señalan un deterioro, lo cual refleja una percepción heterogénea sobre su evolución. En definitiva, los resultados ponen de manifiesto la necesidad de impulsar acciones sostenidas y efectivas que generen impactos concretos y visibles en la calidad del servicio, fortaleciendo así la percepción ciudadana y la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 22.** Cumplimiento de funciones de los funcionarios del GAD Municipal en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado

15. ¿En qué medida considera que los funcionarios del GAD Municipal cumplen adecuadamente con sus funciones en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No cumple en absoluto	27	7,4%
Cumple poco	79	21,6%
Cumple medianamente	131	35,8%
Cumple en gran medida	86	23,5%
Cumple totalmente	43	11,7%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



**Figura 18.** Cumplimiento de funciones de los funcionarios del GAD Municipal en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado

Los resultados muestran que el cumplimiento de funciones por parte de los funcionarios del GAD Municipal en la prestación del servicio es percibido como aceptable, aunque sin alcanzar niveles óptimos. No obstante, las valoraciones menos favorables evidencian deficiencias en la gestión y ejecución de tareas asignadas. En este sentido, los resultados resaltan la importancia de fortalecer el desempeño laboral mediante procesos de capacitación continua, supervisión y evaluación periódica del personal.

#### 4.1.2. Resultados cualitativos

A continuación, se presentan los resultados de las entrevistas aplicadas a los directores departamentales del GADM y al presidente de la junta de agua potable y alcantarillado Mariscal Sucre del cantón San Pedro de Huaca.

**Tabla 23.** Resultados y análisis de la entrevista aplicada al experto 1

<b>Nombre:</b> Arq. Stiff Fernando Gaón Lomas <b>Cargo:</b> Director de Agua Potable y Alcantarillado <b>Institución:</b> Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
Desde su rol como director de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, ¿qué factores considera que influyen en el desempeño laboral del personal a su cargo?	<p>Desde mi rol como director de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, considero que el desempeño del personal depende de varios factores, como la planificación, los recursos, la infraestructura y la orientación hacia la calidad del servicio. La planificación anual nos permite organizar actividades, establecer metas claras y priorizar tareas, incluyendo la atención inmediata a emergencias, como daños en las líneas principales de agua. Por tanto, la disponibilidad de recursos y materiales, gestionados mediante el Plan Anual de Compras, garantiza que el personal pueda reparar daños, realizar nuevas conexiones y mantener la infraestructura en buen estado. Además, conocer el estado de las tuberías y los puntos críticos nos permite anticiparnos a problemas y planificar mantenimientos preventivos.</p> <p>Además, la coordinación entre áreas administrativas y de campo asegura que la operación y la gestión de recursos se complementen, evitando retrasos. Finalmente, el compromiso con la comunidad y la orientación hacia la calidad del servicio motivan al personal, logrando que el equipo trabaje de manera eficiente y responsable para garantizar que la población reciba agua segura y de calidad en todo momento.</p>	La respuesta evidencia que el desempeño laboral del personal depende de una adecuada planificación anual, que permite organizar y priorizar las actividades, así como de la disponibilidad oportuna de recursos y materiales para atender reparaciones y nuevas conexiones. Asimismo, el monitoreo constante de la infraestructura y la capacidad de respuesta ante emergencias fortalecen la eficiencia operativa. Estos factores, junto con la coordinación entre el área administrativa y de campo y la orientación hacia la calidad del servicio, contribuyen a garantizar un suministro continuo, seguro y eficiente de agua potable para la población.
¿Cómo describiría el nivel de eficiencia laboral del personal a su cargo en relación con el cumplimiento de metas institucionales del servicio de agua potable y alcantarillado?	<p>Considero que el nivel de eficiencia del personal, tanto de servicio como administrativo, es alto y está claramente enfocado a resultados. Contamos con una programación semanal que nos permite atender reparaciones, nuevas acometidas solicitadas por la población y responder rápidamente a emergencias. Medimos la eficiencia evaluando los tiempos de reacción, considerando si contamos con los materiales y equipos necesarios o si debemos recurrir a apoyos externos, lo que nos permite mejorar continuamente y garantizar un buen servicio.</p> <p>También manejamos registros de quejas y solicitudes de la población, lo que nos ayuda a identificar áreas de mejora y optimizar nuestra respuesta. Sabemos que existen factores externos que afectan la eficiencia, como la falta de materiales o problemas en la infraestructura; por ejemplo, recientemente un daño en el TELEMAU requirió</p>	La respuesta evidencia que el personal presenta un alto nivel de eficiencia apoyado en la planificación y el control de tiempos; sin embargo, esta eficiencia se ve afectada por la falta de materiales, limitaciones en equipamiento e infraestructura, lo que obliga a recurrir a apoyo interinstitucional y puede generar demoras en la atención de emergencias y en el cumplimiento oportuno de las metas institucionales.

---

coordinación con otros GAD para obtener equipos adecuados y atender la emergencia sin causar daño a la vía. Así, la eficiencia depende de la planificación, la coordinación y la capacidad de adaptarnos a situaciones imprevistas, siempre enfocados en brindar un servicio de calidad a la comunidad.

¿De qué manera se promueve la responsabilidad y el cumplimiento de funciones dentro de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado?

Dentro de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado somos alrededor de diez funcionarios, y cada uno tiene funciones y responsabilidades claramente definidas. En el área administrativa contamos con una asistente que se encarga de la documentación y de la atención a los usuarios. Asimismo, la jefa de laboratorio es responsable de realizar los análisis diarios y microbiológicos del agua, entregando reportes constantes sobre la calidad del servicio en la cabecera cantonal, mientras que las juntas de agua atienden la zona rural.

La respuesta evidencia que la asignación clara de roles y tareas dentro de la Dirección fortalece la responsabilidad del personal, permite un adecuado control de las actividades y favorece el trabajo coordinado. Si bien, esto garantiza que cada funcionario conozca sus funciones y contribuya a un funcionamiento ordenado y eficiente del servicio de agua potable y alcantarillado.

Por mi parte, como director, tengo la responsabilidad de los procesos de compras públicas, la planificación de mejoras y la ampliación de las redes de agua potable y alcantarillado. Además, contamos con personal operativo como jornaleros, un plomero encargado de las acometidas y un responsable del seguimiento de las lecturas mensuales. El resto del personal cumple las disposiciones de los jefes y responsables, lo que permite que cada trabajador actúe conforme a su rol establecido y se fomente el cumplimiento de funciones dentro de la municipalidad.

¿Cómo se desarrolla la comunicación y el trabajo en equipo entre el personal técnico y administrativo de la dirección?

La comunicación y el trabajo en equipo dentro de la Dirección se desarrollan principalmente a través de reuniones periódicas. Cada lunes realizamos reuniones breves para analizar las solicitudes y quejas presentadas por la ciudadanía durante la semana, así como para organizar las intervenciones necesarias. Ante emergencias, la comunicación es directa e inmediata, lo que nos permite reunir al personal, evaluar la situación y definir tiempos de solución.

La respuesta evidencia que la comunicación y el trabajo en equipo dentro de la Dirección se basan en reuniones periódicas y comunicación directa para atender emergencias y solicitudes ciudadanas. La planificación semanal y administrativa permite organizar las actividades y dar seguimiento a las solicitudes ciudadanas. Asimismo, la coordinación interinstitucional con otras direcciones fortalece la capacidad de respuesta, garantizando una atención oportuna y eficiente del servicio de agua potable y alcantarillado.

A nivel administrativo, damos seguimiento a las actividades planificadas mediante reuniones con las autoridades y jefaturas, de acuerdo con los períodos establecidos. Cuando se presentan daños de mayor magnitud, coordinamos con otras direcciones, como Obras Públicas, para contar con personal y maquinaria, utilizando medios formales como Quipux y correo electrónico. De esta manera, mantenemos una comunicación constante y un trabajo coordinado para garantizar una atención oportuna del servicio.

---

<p>¿Usted cree que hay una comunicación efectiva entre el personal técnico y administrativo?</p>	<p>Sí, considero que existe una comunicación efectiva entre el personal técnico y administrativo. Para lograrlo, realizamos reuniones todos los lunes, donde planificamos las actividades de la semana, y los viernes, en las que revisamos lo realizado y coordinamos los trabajos que se llevarán a cabo la semana siguiente. Estas reuniones nos permiten alinear las tareas del personal administrativo con las del personal de campo y asegurarnos de que cada área conozca sus responsabilidades.</p>	<p>La comunicación entre el personal técnico y administrativo se evidencia como efectiva, ya que se apoya en reuniones periódicas y en una planificación semanal y mensual que permite coordinar de manera adecuada las actividades administrativas y operativas. Esta dinámica facilita que cada área conozca sus responsabilidades y contribuye a la ejecución ordenada de los trabajos; sin embargo, mantener estos espacios de comunicación de forma constante resulta fundamental para evitar descoordinaciones y asegurar el cumplimiento oportuno de las actividades y objetivos institucionales.</p>
<p>¿Qué tipo de capacitaciones recibe el personal y cómo se evidencia la aplicación de los conocimientos adquiridos en sus labores diarias?</p>	<p>En cuanto a las capacitaciones que recibe el personal, no se realizan con mucha frecuencia, pero tratamos de vincularnos a otras instituciones que nos hacen invitaciones para tratar diferentes temas, en su mayoría administrativos. En cuanto al personal de planta, normalmente reciben capacitaciones cada tres o seis meses, enfocadas en el funcionamiento de las redes de agua potable, y son ellos quienes adquieren estos conocimientos y los aplican directamente cuando surge algún tipo de emergencia en el sistema. Esto permite que el personal técnico pueda responder de manera más eficiente y segura a los problemas que se presentan en el servicio diario.</p>	<p>La respuesta evidencia que, aunque las capacitaciones no son frecuentes, estas fortalecen las competencias del personal técnico y administrativo, permitiendo una mejor atención de emergencias y una correcta aplicación de la normativa vigente. En tanto, esto se refleja en una gestión más eficiente, con menor riesgo de observaciones por parte de los entes de control y un mejor desempeño en las labores diarias del servicio.</p>
<p>¿Cuántas personas conforman la Dirección de Agua Potable y</p>	<p>En total, somos diez personas en la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GADM de Huaca: siete técnicos y tres administrativos, y todos recibimos capacitaciones de acuerdo con nuestras funciones,</p>	<p>La respuesta evidencia que la Dirección cuenta con un equipo pequeño de diez personas, lo que puede limitar la capacidad de respuesta ante emergencias o demandas</p>

Alcantarillado y cómo se aplican las capacitaciones recibidas en las funciones diarias del personal?	aplicando los conocimientos adquiridos tanto en la atención técnica diaria como en la gestión administrativa, buscando siempre garantizar un servicio eficiente y cumpliendo con las normas establecidas.	crecientes. Aunque el personal aplica los conocimientos de las capacitaciones en sus funciones técnicas y administrativas, la frecuencia y profundidad de estas no queda clara, lo que sugiere que podrían existir oportunidades de mejorar la formación continua y optimizar la eficiencia del servicio.
--	---	---

**Tabla 24.** Resultados y análisis de la entrevista aplicada al experto 2

<b>Nombre:</b> Lic. Luzdarí Yadira Ibarra Guama		
<b>Cargo:</b> Asistente Técnica de la dirección de Agua Potable y Alcantarillado		
<b>Institución:</b> Gobierno Autónomo Descentralizado San Pedro de Huaca		
Pregunta	Respuesta	Análisis
Desde su rol administrativo, ¿cómo percibe el uso del tiempo laboral y la organización de actividades dentro de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado?	Desde mi rol administrativo, considero que el uso del tiempo y la organización de actividades están bien estructurados. Aunque algunas situaciones no se pueden programar, como los daños repentinos en el suministro de agua, redistribuimos al personal de manera inmediata para atender las emergencias y asegurar que los ciudadanos no se queden sin servicio.	La respuesta evidencia que la Dirección tiene una organización laboral estructurada, pero la imprevisibilidad de los daños en la red de agua exige redistribuir al personal rápidamente, lo que puede afectar la planificación de actividades. Esto muestra la necesidad de flexibilidad en la gestión del tiempo para garantizar la atención continua a la ciudadanía.
¿Qué tan oportunamente se atienden los problemas o requerimientos relacionados con el servicio de agua potable y alcantarillado?	Los problemas o daños en el servicio de agua potable y alcantarillado se atienden de manera inmediata, sin importar si es sábado o domingo. El personal siempre está disponible para realizar las reparaciones, incluso fuera del horario laboral, y cuando corresponde, se les compensa con tiempo de descanso. De esta manera, garantizamos que los daños se solucionen rápidamente y que la comunidad reciba un servicio continuo.	La respuesta evidencia que los problemas del servicio se atienden de manera inmediata, mostrando un alto compromiso del personal; sin embargo, la dependencia de su disponibilidad constante fuera del horario laboral resalta la necesidad de estrategias que garanticen eficiencia y continuidad sin sobrecargar al equipo.
¿Cómo se evidencia la responsabilidad del personal en el cumplimiento de normas y funciones asignadas?	En cuanto al cumplimiento de normas y funciones, el personal generalmente es responsable, pero a veces surgen dificultades por factores externos, como la demora en la entrega de equipos de protección o la ropa de trabajo. Esto puede afectar su comodidad y desempeño, aunque los trabajadores siempre buscan cumplir con sus responsabilidades a pesar de estas limitaciones.	El personal demuestra responsabilidad en sus funciones, pero factores externos como la demora en la entrega de equipos de protección afectan su desempeño, resaltando la importancia de un apoyo institucional adecuado para garantizar eficiencia y cumplimiento de normas.

¿De qué manera se fomenta el trabajo en equipo y el apoyo entre compañeros dentro de la dirección?	El trabajo en equipo en la dirección está bien respaldado y se fomenta gracias al buen ejemplo del director. Los compañeros se apoyan constantemente, incluso durante los turnos de fin de semana, asegurando que las tareas críticas, como la supervisión de las plantas, nunca se interrumpan. La responsabilidad y colaboración del equipo permiten que, si un trabajador no puede cumplir con su turno, otro lo cubra, garantizando así la continuidad del servicio.	El trabajo en equipo se fortalece gracias a la colaboración entre compañeros y el ejemplo del director, asegurando que las tareas críticas se cumplan y que la atención al servicio sea continua y eficiente.
¿Considera que las capacitaciones recibidas fortalecen el desempeño laboral del personal? ¿Por qué?	Considero que las capacitaciones son muy importantes, ya que los cambios en leyes, tecnología y manejo de plantas de tratamiento requieren actualización constante. Sin embargo, hasta donde sé, los compañeros no han recibido recientemente capacitaciones específicas sobre agua potable, lo que podría limitar la mejora en su desempeño laboral.	Las capacitaciones son un factor clave que fortalecen el desempeño laboral al mantener actualizado al personal. Frente a los constantes cambios normativos y tecnológicos; sin embargo, la falta de capacitaciones recientes y específica en agua potable limita la eficiencia operativa y la calidad del servicio. En este sentido, se evidencia la necesidad de planificar capacitaciones periódicas y técnicas.

**Tabla 25.** Resultados y análisis de la entrevista aplicada al experto 3

<b>Nombre:</b> Ing. John Carlos Condulle Imbaquingo		
<b>Cargo:</b> Analista de Talento Humano jefe		
<b>Institución:</b> Gobierno Autónomo Descentralizado San Pedro de Huaca		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
Desde su rol como analista de la jefatura de Talento Humano, ¿qué factores considera que influyen en el desempeño laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca?	Los factores que influyen directamente en el desempeño son la capacitación continua del personal, tanto bajo el régimen de la LOSEP como del Código de Trabajo, ya que permite que los colaboradores cuenten con los conocimientos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, así como un ambiente laboral adecuado y la estabilidad laboral, elementos que favorecen un mejor rendimiento, mayor tranquilidad y el cumplimiento efectivo de las responsabilidades asignadas.	La capacitación continua, junto con un ambiente y estabilidad laboral adecuados, fortalece el desempeño de los funcionarios del GADM y favorece el cumplimiento de sus funciones; sin embargo, su impacto es mayor cuando estos procesos se articulan con una planificación eficiente y el acceso oportuno a los recursos necesarios.

<p>¿Qué criterios utiliza la jefatura de Talento Humano para evaluar el desempeño laboral del personal vinculado al servicio de agua potable y alcantarillado?</p>	<p>La jefatura de Talento Humano del GAD Municipal evalúa el desempeño laboral mediante evaluaciones anuales periódicas, utilizando criterios técnicos y administrativos que permiten medir la productividad del personal, identificar inconvenientes y aplicar acciones correctivas o preventivas, así como valorar la calidad del servicio de agua potable a través del cumplimiento de funciones y la consideración de quejas o denuncias presentadas por la ciudadanía.</p>	<p>Las evaluaciones periódicas de desempeño permiten identificar fortalezas y debilidades del personal y facilitan la aplicación de acciones correctivas; sin embargo, su efectividad depende de que los resultados sean utilizados de manera oportuna para mejorar la calidad del servicio de agua potable y la atención a la ciudadanía.</p>
<p>¿Cuáles son las principales dificultades que afectan el desempeño laboral del personal del GAD Municipal?</p>	<p>Desde mi experiencia, considero que una de las principales dificultades que afectan el desempeño laboral del personal es la falta de información o de insumos necesarios para realizar adecuadamente sus actividades, ya que en ocasiones la municipalidad no dispone de los materiales requeridos por diferentes circunstancias. Asimismo, otro factor que incide negativamente es un clima laboral inadecuado, que puede generarse por situaciones políticas propias del ámbito municipal, conflictos personales entre funcionarios, una sobrecarga de trabajo o una distribución poco equitativa de las actividades. Estos aspectos, cuando no se manejan de manera adecuada, pueden limitar el rendimiento del personal y afectar el cumplimiento eficiente de las funciones institucionales.</p>	<p>La respuesta evidencia que el desempeño laboral del personal se ve afectado por la escasez de insumos y recursos, así como por un clima laboral inadecuado; sin embargo, estos factores pueden ser mitigados mediante una adecuada planificación, una mejor distribución de actividades y el fortalecimiento de la comunicación interna.</p>
<p>¿Cómo se controla la puntualidad, el cumplimiento de funciones y el respeto a las normas institucionales por parte de los funcionarios?</p>	<p>La puntualidad y el cumplimiento de funciones se controlan mediante un sistema digital de reloj biométrico que registra los horarios de ingreso, salida y almuerzo del personal, complementado con informes mensuales que permiten identificar atrasos y aplicar las medidas correspondientes, mientras que el respeto a las normas institucionales se garantiza a través de controles de permanencia en los puestos de trabajo y mediante capacitaciones y socialización de la normativa interna y la LOSEP, con el fin de asegurar el adecuado desempeño de los funcionarios.</p>	<p>Los mecanismos de control de puntualidad, cumplimiento de funciones y respeto a la normativa institucional fortalecen la disciplina laboral, incidiendo positivamente en la eficiencia y continuidad del servicio de agua potable y alcantarillado.</p>
<p>¿Qué estrategias se aplican para fortalecer la eficiencia y eficacia laboral de los funcionarios públicos administrativos?</p>	<p>Las estrategias para fortalecer la eficiencia y eficacia laboral de los funcionarios públicos administrativos se basan en la implementación de capacitaciones continuas que permitan potenciar sus habilidades, así como en el análisis del trabajo junto a los colaboradores, con el fin de escucharlos, resolver dudas y atender oportunamente los problemas que puedan presentarse.</p>	<p>Las estrategias basadas en capacitación continua y trabajo colaborativo mejoran la eficiencia y eficacia del personal administrativo, lo que se refleja en una gestión institucional más organizada y orientada a la mejora del servicio público.</p>
<p>¿De qué manera se promueve el trabajo en equipo y la</p>	<p>El trabajo en equipo y la comunicación interna dentro del GADM se promueven mediante reuniones de trabajo periódicas organizadas por cada dirección, que pueden ser semanales, quincenales o mensuales, con el objetivo de escuchar sugerencias y recomendaciones del</p>	<p>El trabajo en equipo y la comunicación interna fortalecen la coordinación entre áreas del GADM, permitiendo una gestión más efectiva y preventiva en</p>

comunicación interna dentro del GADM?	personal, y así tomar medidas correctivas o preventivas que permitan mejorar la gestión y evitar futuros inconvenientes.	la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado.
¿Cómo se planifican y ejecutan los programas de capacitación y qué impacto tienen en el desempeño laboral del personal?	Los programas de capacitación se planifican mediante un plan anual elaborado por Talento Humano en coordinación con las direcciones municipales, a partir de los requerimientos formativos según el perfil de cada puesto, y se ejecutan a través de un cronograma durante el año fiscal, ya sea mediante capacitaciones gratuitas de instituciones del Estado o con empresas especializadas, teniendo un impacto positivo en el desempeño laboral al fortalecer las capacidades del personal y facilitar el cumplimiento eficiente de sus funciones y metas.	La planificación y ejecución de programas de capacitación fortalecen las competencias del personal, mejorando su desempeño laboral y el cumplimiento eficiente de las funciones institucionales.
¿Cada que tiempo se realizan las capacitaciones a los funcionarios del GADM San Pedro de Huaca?	El GADM cuenta con un plan de capacitaciones que establece como mínimo dos capacitaciones por funcionario durante un año como a los directores, jefes, analistas, técnicos o personal operativo.	En el plan de capacitaciones anual evidencia el compromiso del GADM con el fortalecimiento del talento humano y la mejora continua del servicio de agua potable y alcantarillado.
¿Existe un seguimiento para cada funcionario a fin de verificar el cumplimiento de sus capacitaciones?	Sí existe un seguimiento al cumplimiento de las capacitaciones, ya que el GAD Municipal tiene la obligación de brindar los procesos formativos y los funcionarios el deber de asistir, aprobarlos y obtener los certificados correspondientes, considerando que muchas capacitaciones incluyen evaluaciones, cuyo incumplimiento o no aprobación puede constituir una falta conforme al reglamento interno institucional.	El seguimiento al cumplimiento de las capacitaciones garantiza la formación continua del personal, fortaleciendo el desempeño laboral y la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

**Tabla 26.** Resultados y análisis de la entrevista aplicada al experto 4

<b>Nombre:</b> Raúl Samiento		
<b>Cargo:</b> Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de la parroquia Mariscal Sucre		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
Desde su experiencia como presidente de la Junta, ¿cómo evalúa el desempeño laboral del personal encargado del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia?	Desde su experiencia como presidente de la Junta, el desempeño laboral del personal encargado del servicio de agua potable y alcantarillado es evaluado de manera positiva, destacando la colaboración y el compromiso satisfactorio de los funcionarios tanto con la autoridad como con la comunidad.	El desempeño laboral del personal es valorado de forma positiva, destacándose la colaboración y el compromiso con la autoridad y la comunidad. Esta percepción refleja una relación de trabajo basada en la responsabilidad y el apoyo mutuo. Ello contribuye a una gestión adecuada del servicio de agua potable y alcantarillado.

<p>Desde su experiencia como presidente de la junta ¿qué factores considera que influyen en el desempeño laboral de los funcionarios públicos encargados del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia?</p>	<p>Desde la experiencia del presidente de la Junta, el desempeño laboral de los encargados del servicio de agua potable y alcantarillado está influido principalmente por el compromiso comunitario, ya que la mayoría brinda el servicio de manera gratuita sin percibir remuneración, existiendo además comunicación efectiva, trabajo en equipo y responsabilidad entre los miembros, siendo el operador la única persona que recibe un ingreso mensual, mientras que los demás solo perciben recursos en caso de comisiones específicas.</p>	<p>El desempeño del personal está fuertemente influido por el compromiso de la comunidad, ya que la mayoría labora sin remuneración económica. Además, otro factor es la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la responsabilidad ya que fortalecen la prestación del servicio. Por lo tanto, la dependencia del voluntariado puede representar un riesgo para la sostenibilidad operativa en el sector.</p>
<p>¿Considera que el personal cumple de manera eficiente y oportuna con las actividades relacionadas al mantenimiento y funcionamiento del sistema?</p>	<p>Desde la experiencia del presidente de la Junta, el personal cumple de manera eficiente y oportuna con las actividades de mantenimiento y funcionamiento del sistema, principalmente a través del operador, quien se encarga diariamente de la cloración del agua en la planta de tratamiento y realiza la limpieza y mantenimiento del tanque cada dos o tres días, según las condiciones climáticas, utilizando una planta compacta automatizada que permite garantizar un servicio adecuado a la comunidad.</p>	<p>La respuesta evidencia que el personal cumple de manera eficiente y oportuna con las actividades de mantenimiento y funcionamiento del sistema, apoyado en la labor constante del operador y en el uso de tecnología automatizada; sin embargo, este cumplimiento depende de la continuidad del control operativo y del adecuado funcionamiento de los equipos para garantizar la calidad del servicio a la comunidad.</p>
<p>¿Cómo percibe el nivel de responsabilidad del personal frente a las necesidades y reclamos de la parroquia?</p>	<p>El nivel de responsabilidad del personal frente a las necesidades y reclamos de la parroquia es percibido como alto, ya que las quejas se reciben y analizan directamente en la Junta mediante sesiones periódicas y, cuando se presentan problemas mayores en el servicio de agua, se actúa de manera inmediata, activándose en un corto tiempo para restablecer y garantizar un servicio adecuado a la comunidad.</p>	<p>El nivel de responsabilidad frente a las necesidades y reclamos ciudadanos es alto, evidenciándose una atención directa y organizada. Las sesiones periódicas permiten analizar las quejas y tomar decisiones oportunas. Ante problemas mayores, la respuesta es inmediata, asegurando la continuidad del servicio.</p>
<p>¿Qué tan efectiva es la coordinación y el trabajo en equipo entre la Junta Parroquial y el GADM para la gestión del servicio?</p>	<p>La coordinación y el trabajo en equipo entre la Junta Parroquial y el GADM se evidencia como limitada y poco sistemática, ya que desde la Junta no existe un apoyo constante, mientras que la intervención del municipio se da de forma puntual, principalmente en los análisis completos y parciales de cloro y en la gestión de muestras, incluso mediante la articulación con otros GAD cuando no se dispone de recursos. Ante estas limitaciones, la Junta asume un rol activo y autónomo en el control de la cloración, realizando verificaciones directas y, cuando es necesario, contratando análisis externos con empresas especializadas, cuyos resultados son socializados con la comunidad para garantizar la transparencia y la calidad del servicio. Además, la vigilancia social ejercida por instituciones locales refuerza</p>	<p>La respuesta evidencia que, la coordinación entre la Junta Parroquial y el GADM se presenta como limitada y poco constante. Ante esta situación, la Junta asume un rol autónomo en el control y verificación de la calidad del agua. Pese a las debilidades institucionales, se mantiene una comunicación básica orientada a garantizar un servicio apto para el consumo humano.</p>

---

el control del servicio, lo que demuestra que, aunque la coordinación con el GADM no es plenamente efectiva, se mantiene una comunicación básica orientada a asegurar que el agua suministrada sea apta para el consumo humano.

¿Cómo percibe el apoyo técnico y la colaboración del municipio en la atención de problemas o emergencias del servicio de agua potable y alcantarillado?

El apoyo técnico por parte del municipio se percibe como condicionado por procedimientos administrativos que impiden una atención inmediata, ya que primero se requiere informar oficialmente y esperar la verificación por parte de una comisión, lo que puede generar demoras, especialmente en casos no considerados graves. Si bien el GAD Municipal brinda colaboración, esta depende de acuerdos con la autoridad y de la disponibilidad institucional, por lo que la Junta, ante retrasos, asume la responsabilidad de ejecutar directamente las reparaciones con sus propios recursos.

El apoyo técnico municipal está condicionado por procesos administrativos que retrasan la atención inmediata. Aunque existe colaboración por parte del GAD Municipal, esta depende de procedimientos formales y disponibilidad institucional. Frente a estas limitaciones, la Junta actúa de manera directa para resolver los problemas del sistema.

¿Cree usted que la capacitación del personal influye en la mejora del servicio de agua potable y alcantarillado?

La capacitación del personal es percibida como un factor que incide directamente en la mejora del servicio de agua potable y alcantarillado, considerando que las formaciones recibidas, como la capacitación realizada hace tres meses y las invitaciones por parte del área de medio ambiente, fortalecen los conocimientos del personal y del operador. Asimismo, se reconoce la importancia de contar con un operador capacitado y con una persona adicional que pueda reemplazarlo en situaciones extremas, garantizando la continuidad del servicio. Sin embargo, se evidencia una limitación en la falta de nuevas capacitaciones para formar a un segundo relevo, lo que refleja una necesidad pendiente para fortalecer la sostenibilidad y eficiencia del servicio, sin alterar el compromiso existente del personal operativo.

La capacitación del personal incide positivamente en la mejora del servicio, fortaleciendo los conocimientos técnicos del operador. Sin embargo, se evidencia la falta de formación de un segundo relevo que garantice la continuidad operativa. Esta situación representa una necesidad pendiente para mejorar la sostenibilidad del servicio.

## 4.2. DISCUSIÓN

Al analizar los resultados obtenidos de la investigación, se evidencia que el desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Huaca incide de manera directa y significativa en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, lo que permite cumplir con el objetivo general planteado en la investigación. Si bien, esta relación corrobora que la eficiencia en la gestión del talento humano constituye un factor clave para garantizar servicios públicos de calidad dirigidos a la ciudadanía.

Por consiguiente, a partir del análisis de los datos cuantitativos obtenidos mediante las encuestas aplicadas a los usuarios, se identificaron que existen percepciones de deficiencia e insatisfacción en aspectos como la continuidad del servicio, la atención a reclamos y la comunicación institucional. Estos resultados se complementan con la información cualitativa obtenida a través de las entrevistas realizadas a los funcionarios, quienes señalaron limitaciones relacionadas con la falta de recursos, la insuficiente capacitación, procesos de evaluación del desempeño y la sobrecarga laboral, elementos que afectan su desempeño cotidiano.

Así mismo, dentro de la investigación en relación con los factores que influyen en el desempeño laboral, se determinaron que la motivación, la capacitación continua, la disponibilidad de recursos técnicos y el clima organizacional son aspectos determinantes para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas y por ende para el logro de los objetivos y metas institucionales. Por ello, estos resultados concuerdan con lo señalado por Chiavenato (2007), quien sostiene que el desempeño laboral no depende únicamente de las capacidades o habilidades individuales del trabajador, sino también de las condiciones organizacionales que la institución proporciona para el desarrollo pleno de sus actividades. Bajo este contexto, las limitaciones en recursos y las escasas oportunidades de formación identificadas en el GAD inciden negativamente en el rendimiento de los funcionarios y, por ende, en la calidad del servicio brindado de agua potable y alcantarillado en el cantón.

De la misma manera, los resultados relacionados con la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado revelan que los usuarios perciben falencias

principalmente en la rapidez de atención y en la respuesta ante problemas operativos y administrativos. Estos resultados tienen una estrecha relación con lo planteado por González et al. (2017), quienes afirman que una gestión inadecuada del talento humano en las instituciones públicas repercute directamente en la satisfacción ciudadana y en los niveles de satisfacción en cuanto a la percepción de la calidad del servicio básico. De esta manera, la investigación confirma que el desempeño laboral constituye un factor clave para fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión municipal.

Por ende, el análisis de la relación entre el desempeño laboral y la prestación del servicio permitió evidenciar que los niveles bajos de desempeño hacen que se vuelvan en retrasos operativos, fallas en la atención y una percepción negativa por parte de los usuarios. Por el contrario, cuando los funcionarios presentan mayor compromiso, responsabilidad y dominio de sus funciones, la prestación del servicio mejora de manera significativa, reafirmando la relación directa y positiva entre desempeño laboral y calidad del servicio público. De la misma manera, de acuerdo con la investigación se dedujo que entre el desempeño laboral y la calidad del servicio que brinda el gobierno local a la ciudadanía tiene una relación directa y positiva.

Desde la perspectiva de la Nueva Gestión Pública, los resultados refuerzan la necesidad de orientar la gestión institucional hacia la eficiencia, el logro de resultados y la satisfacción ciudadana. La ausencia de mecanismos sistemáticos de evaluación del desempeño y de planes de mejora continua limita el cumplimiento de los objetivos institucionales, tal como lo advierten Arellano y Cabrero (2005). En el caso del GAD Municipal San Pedro de Huaca, esta situación incide de manera directa la gestión del servicio de agua potable y alcantarillado, deteriorando la confianza de la ciudadanía.

En definitiva, los resultados pueden interpretarse en relación con la teoría de la motivación de Maslow, ya que se evidenció que la insatisfacción de necesidades relacionadas con la seguridad laboral, el reconocimiento y el desarrollo profesional disminuye la motivación de los funcionarios. Esta situación impacta directamente en su desempeño y, en consecuencia, en la calidad del servicio público, confirmando que la motivación constituye un eje fundamental para mejorar la gestión pública.

En conclusión, la triangulación de la información obtenida a través de las encuestas a los usuarios, las entrevistas a los funcionarios del GAD Municipal de San Pedro de Huaca y la revisión de autores relacionados con el tema permite evidenciar que el desempeño laboral del personal influye directamente en la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado. Tanto la percepción de la ciudadanía como la experiencia de los funcionarios y los planteamientos teóricos coinciden en que factores como la capacitación, la motivación y la disponibilidad de recursos inciden en el cumplimiento de las funciones institucionales. En sí, esta información confirma que mejorar el desempeño laboral del talento humano contribuye a una mejor prestación del servicio y a una mayor satisfacción de los usuarios.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- Para concluir los factores que influyen en el desempeño laboral de los funcionarios públicos del GAD Municipal San Pedro de Huaca, son la capacitación, la motivación laboral, el clima organizacional y la disponibilidad de recursos institucionales sean financieros, humanos, materiales, etc. Así como también la presencia de limitaciones entre ellas, el retraso en el pedido de insumos, lo que afecta el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas y repercute negativamente en la gestión institucional.
- Así mismo, el nivel de calidad en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón se concluye que, la calidad del servicio presenta un nivel medio. Esta valoración se debe principalmente por deficiencias principalmente en la continuidad del servicio, la atención brindada, los tiempos de respuesta ante reclamos y la eficiencia en la respuesta institucional, lo cual incide en la percepción de satisfacción de los usuarios del cantón San Pedro de Huaca y, por ende, esto evidenció la necesidad de fortalecer los procesos operativos y de atención al usuario.
- Gracias a la investigación se logró demostrar el nivel de relación entre el desempeño laboral de los funcionarios públicos y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado. Por ello, se concluye que existe una relación directa y significativa entre ambas variables, evidenciándose que un desempeño laboral limitado se traduce en deficiencias en la calidad del servicio, mientras que un mayor compromiso, responsabilidad y preparación de los funcionarios favorece una prestación más eficiente y oportuna. En este contexto, la ausencia de mecanismos sistemáticos de evaluación del desempeño y de planes de mejora continua restringe la eficiencia institucional, siendo pertinente la aplicación de los principios de la Nueva Gestión Pública para fortalecer la gestión del talento humano y elevar la satisfacción ciudadana.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al GAD Municipal San Pedro de Huaca implementar un sistema integral y permanente de evaluación del desempeño, que permita medir el cumplimiento de funciones, identificar debilidades y fortalecer las competencias del personal del servicio de agua potable y alcantarillado. Este sistema debe articularse con procesos de capacitación continua para el personal bajo la LOSEP y el Código de Trabajo, orientándose no solo al control, sino a la mejora institucional y al fortalecimiento de la eficiencia y calidad del servicio público.
- Se sugiere al GAD Municipal San Pedro de Huaca fortalecer la planificación operativa y la organización interna del área de agua potable y alcantarillado, asegurando funciones claras, coordinación entre dependencias y recursos adecuados. Asimismo, se sugiere promover un ambiente laboral favorable, estabilidad y motivación del personal, lo que impacta directamente en la calidad y continuidad del servicio brindado a la ciudadanía.
- En cuanto a la relación entre el desempeño laboral y la prestación del servicio, se recomienda a la dirección encargada del servicio, establecer mecanismos de seguimiento y retroalimentación con los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado, que permitan evaluar la percepción de la comunidad sobre la atención recibida y la eficiencia del servicio. Esta información debe ser utilizada como insumo para la mejora continua del desempeño del personal y la toma de decisiones institucionales, garantizando un servicio eficiente y de calidad para la población del cantón San Pedro de Huaca.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzén Guerrero, R. E., Carranza Guerrero, B. E., Barrantes Carrasco, J. C., & Bravo González, K. E. (5 de Diciembre de 2022). *La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648-5658.: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3724](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724)
- Affonso, A. (13 de Junio de 2023). *Concepto e importancia de la planificación para las organizaciones*. *Gestão Estratégica e Sustentabilidade Empresarial*: <https://professorannibal.com.br/2023/06/13/concepto-e-importancia-de-la-planificacion-para-las-organizaciones/>
- Aguilar Villanueva, L. F. (2006). *Gobernanza Gestión Pública*. México: Fondo de Cultura Económica. [https://consultorestema.com/wp-content/uploads/2020/02/Aguilar\\_villanueva\\_gobernanza\\_y\\_gestionTC.pdf](https://consultorestema.com/wp-content/uploads/2020/02/Aguilar_villanueva_gobernanza_y_gestionTC.pdf)
- Aguilar Villanueva, L. F. (2023). *Acerca del Gobierno Propuesta de teoría*. México: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). [https://web-api-backend.clad.org/uploads/acerca-del-gobierno\\_luis-aguilar-villanueva-2023.pdf](https://web-api-backend.clad.org/uploads/acerca-del-gobierno_luis-aguilar-villanueva-2023.pdf)
- Alarcón Llatas, E. E. (2022). *Desempeño laboral y motivación de los asesores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima Norte, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional USIL: <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12529>
- Alonso, M. (25 de Junio de 2024). *Gestión de calidad: Qué es, etapas y herramientas para implantarla en tu negocio*. Asana: <https://asana.com/es/resources/quality-management>
- Arana Cordova, M. L. (2016). *EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL AREA DE COMERCIALIZACION DE LA EMPRESA ICAPAR DE LA CIUDAD DE MACHALA*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Digital de la UTMACH: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/7775>
- Araque García, L. (2018). *Los servicios públicos domiciliarios desde la perspectiva de los derechos fundamentales*. *Diálogos de Derecho y Política*, (20), pp. 106-132.: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/derypol/article/view/332513/20790759>
- Arellano, D., & Cabrero Enrique. (julio-diciembre de 2005). *La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? Justicia y equidad en el debate organizacional público*. *Gestión y Política Pública*, XIV(3), 599-618.: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13314307>
- Asamblea Nacional del Ecuador . (Registro Oficial 449 de 20-oct-2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador . (Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010). *Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)* . Quito.

- Asamblea Nacional del Ecuador . (Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct-2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)*. Quito .
- Asamblea Nacional del Ecuador . (Registro Oficial Suplemento 305 de 06-ago.-2014). *Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (Registro Oficial Suplemento 418 de 01-abr.-2011). *Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público*. (Ecuador).
- Barrera Picón, A. (07 de Marzo de 2015). *La importancia de la motivación laboral en el empleado público: cómo potenciarla*. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*. CEF, (384), 239–272: <https://doi.org/10.51302/rtss.2015.2578>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. (05 de Noviembre de 2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60.: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición* . Colombia: Universidad de La Sabana. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (mayo-junio de 2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. : [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)
- Bolaños Herrera, D. F., & Burbano López, J. G. (octubre de 2023). *Evaluación de desempeño laboral a los servidores públicos de la función ejecutiva Gobernación del Carchi [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]*. Repositorio Institucional UPEC: <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/2023>
- Brown, J. (08 de Agosto de 2025). *Industrial/Organizational Psychology*. Texas Wesleyan University: <https://txwes.pressbooks.pub/iopsychologytxwes/chapter/6-1-job-performance/>
- Cahuasqui Molina , E. P. (27 de Marzo de 2025). *Medición del Clima Laboral de los Servidores Públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Bolívar*. *Revista Científica Hallazgos21*, 10(1), 47–59.: <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/687>
- Cajal, A. (2022). *Características y Tipos de Investigación de Campo*. Universidad de Guayaquil: <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-de-guayaquil/lenguaje-y-comunicacion/investigacion-de-campo/29252235>
- Cano, M. (2021). *Enfoque Mixto en Investigación: Fundamentos y Métodos Clave*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua: <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional->

autonoma-de-nicaragua-managua/metodologia-de-investigacion/enfoque-mixto/32193112

Carbajal Amaya, R. V. (2020). *Metodología de la Investigación: investigación bibliográfica/documental [Tesis]*. Repositorio Institucional de la Universidad Francisco Gavidia: <https://ri.ufg.edu.sv/jspui/handle/11592/9845>

Casternao, Á. (6 de Julio de 2022). *Qué es la Pirámide de Maslow y la teoría de las necesidades*. Blog de Instituto de Altos Estudios Especializados (Serca): <https://blog.institutoserca.com/que-es-la-piramide-de-maslow-y-necesidades/>

Cedeño Alcívar, J., & Jara Iñiguez, I. (21 de Junio de 2019). *Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados*. SATHIRI, 14(1), 144-158.: <https://doi.org/10.32645/13906925.724>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (Octubre de 2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. <https://www.gob.ec/regulaciones/carta-iberoamericana-calidad-gestion-publica-m>

Chiavenato, I. (2007 ). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Octava edición. México : McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.sustanciainfinita.com/wp-content/uploads/2020/04/LIBRO-Idalberto-Chiavenato-Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-El-capital-humano.pdf>

Cordero Torres, J. M. (2011). *Los servicios públicos como derecho de los individuos*. Ciencia y Sociedad, XXXVI (4), 682-701.: <https://revistas.intec.edu.do/index.php/ciso/article/view/917>

De Angelis, C. (14 de Noviembre de 2024). *Una revisión del modelo del Nuevo Servicio Público con gestión del conocimiento e inteligencia cultural*. Analec Política, 14(27), 1-21.: <https://doi.org/10.18566/apolit.v14n27.a02>

Defensoría del Pueblo del Ecuador. (2021). *Derechos de las personas usuarias en servicios públicos en vivienda*. Quito. [https://www.dpe.gob.ec/rc2021/5\\_Nivel\\_cumpli\\_compromisos/Compromiso5/Vivienda%20y%20SPD.pdf](https://www.dpe.gob.ec/rc2021/5_Nivel_cumpli_compromisos/Compromiso5/Vivienda%20y%20SPD.pdf)

Defensoría del Pueblo. (s. f.). *Los derechos sobre servicios públicos domiciliarios*.: <https://servicios.dpe.gob.ec/unidad-1-los-servicios-publicos-domiciliarios-y-sus-mecanismos-de-medicion/capitulo-1-marco-normativo/los-derechos-sobre-servicios-publicos-domiciliarios/>

Ecoembes . (27 de Diciembre de 2022). *La evaluación del desempeño laboral*. Ecoembes : <https://ecoembesempleo.es/evaluacion-desempeno-laboral/>

Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. [Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Digital de la UTMACH: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12501>

- Fadul Marca, A. O. (28 de Junio de 2021). *Relación de la satisfacción profesional y el rendimiento laboral de los empleados del Departamento de Conciliaciones de una Entidad Financiera, en el año 2019 [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]*. Repositorio Digital UASB: <http://hdl.handle.net/10644/8346>
- Fernández , C. R. (2014). *El cuestionario*. Repositorio institucional de la Universidad para el Desarrollo Andino [UDEA]: <https://repositorio.udea.edu.pe/items/f9839a7a-6f89-4f92-8949-a47146ae6653>
- Gallardo Andrade, M. M., & Lastra Montaña, L. E. (Marzo de 2020). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD municipal Quinindé 2020. [Tesis de ingeniería, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]*. Repositorio Digital ESPAM: <https://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/1727>
- García Abad, G. (14 de Septiembre de 2023). *La X y la Y del liderazgo según Mc Gregor*. Sage: <https://www.sage.com/es-es/blog/la-x-y-la-y-del-liderazgo-segun-mc-gregor/#:~:text=En%20esta%20teor%C3%ADa%2C%20se%20divide,se%20relacionar%C3%A1n%20con%20sus%20responsables>.
- García Sánchez, I. M. (31 de Diciembre de 2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. Presupuesto y gasto público, 47, 37-64: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2341565>
- García, J. (18 de Marzo de 2025). *Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas*. Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
- Gaviria del Águila, R., & Delgado Bardales, J. M. (2020). *Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1241-1255.: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.151](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151)
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca. (2020). *Reforma a la Ordenanza que regula la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado del cantón San Pedro de Huaca*. San Pedro de Huaca .
- Gómez, J. A., Villasis, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (abril-junio de 2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México, 63(2), 201-206.: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- González Carrera, J. P. (15 de Marzo de 2016). *El desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Pedro de Pimampiro, y su incidencia en la atención al cliente, propuesta alternativa [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica del Norte]*. Repositorio Digital de la UTN: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/4699>
- González García, W. D., & Vilchez Pirela, R. (12 de Febrero de 2024). *Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales*. Revista científica Pensamiento Y Gestión, (51), 54-74.: <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/15976>

- González Soriano, F. J., Cabrera Jara, C. A., & Piguave Gordillo, L. S. (21 de Diciembre de 2017). *Servicio al cliente en el Ecuador*. RECIMUNDO, 1(5), 559–577.: <https://doi.org/10.26820/recimundo/1.5.2017.559-577>
- Guerrero Lara , J. D. (2025). *Desempeño laboral de los empleados del nivel de apoyo y su incidencia en la gestión pública de la Prefectura del Carchi [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]*. Repositorio Institucional UPEC: <https://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/2664>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello , A. E., & Castro Molina, N. E. (01 de Julio de 2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. RECIMUNDO, 4(3), 163–173.: [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández Martínez, G. E., & Martínez Fuel, E. D. (junio de 2025). *El gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán (Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Estatal del Carchi)*. Repositorio Institucional UPEC: <https://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/2864>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. 10). México: Mc Graw Hill Education 10(18), 92–95. <https://www.goinvestiga.com/hernandez-sampieri-r-mendoza-c-2018-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cualitativa-y-mixta/>
- Instituto Centroamericano de Administración Pública. (enero-diciembre de 2010). Núm. 58-59: *Función Pública: Calidad e Innovación en la Administración Pública*. Revista Centroamericana de Administración Pública: <https://ojs.icap.ac.cr/index.php/RCAP/issue/view/18>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) . (2022). *Estimaciones y Proyecciones de Población. Ecuador en Cifras*: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2025). *Calidad de los servicios públicos*.: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/calidad-de-los-servicios-publicos/>
- Intriago Molina, P. A., & Macías Vélez, C. L. (Marzo de 2021). *Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre [Tesis de ingeniería, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]*. Repositorio Digital ESPAM: <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1456>
- Jejen Florez, L. K. (27 de Mayo de 2021). *La importancia de la calidad y el servicio*. Revista Neuronum, 7(3), 37–41.: <http://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/335/422>
- Jiménez Mafla, J. A., & Rueda Andrade, D. E. (Agosto de 2022). *La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios del Gobierno Municipal San Pedro de Huaca [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]*.

- Lázaro, L. (30 de Octubre de 2024). *La comunicación en el ámbito laboral y su influencia en la gestión empresarial*. Telefónica : <https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/comunicacion-ambito-laboral-influencia-gestion-empresarial/>
- Loor Zambrano, R. A., Alarcón Díaz, O., Oviedo Oviedo, N. M., Muñiz Sánchez, P. J., Bravo Decimavilla, R. R., & Gonzales Vásquez, C. (marzo de 2024). *La calidad del servicio en las entidades públicas: Una revisión literaria*. *Revista de Climatología*, 24, 1489–1494: 10.59427/rcli/2024/v24cs.1489-1494
- Lopera Echavarría, J. D., Ramírez Gómez, C. A., Zuluaga Aristazábal, M. U., & Ortiz Vanegas, J. (2010). *EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL*. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 25(1):. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18112179017>
- Machuca, F. (05 de Febrero de 2022). *Eficiencia laboral: ¿qué esperas para aplicar el secreto de las empresas rentables y exitosas?* Crehana : <https://www.crehana.com/blog/desempeno/eficiencia-laboral/>
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y Personalidad*. Tercera edición. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S. A. <https://bataloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>
- McGregor, D. (2007). *El lado humano de las empresas Aplique la Teoría "Y" para lograr un manejo eficiente de su equipo*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES DE MÉXICO. <https://pdfcoffee.com/mcgregor-4-pdf-free.html>
- Medina Romero, M., Rojas León, R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R., Martel Carranza, C., & Castillo Acobo, R. (Febrero de 2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Morán León, D. J., & Solís Segarra, B. S. (2023). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Zumo Cacao de la ciudad de Guayaquil [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]*. Repositorio Digital ULVR: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/6621>
- Moyado Estrada, F. (30 de Abril de 2002). *Nueva gestión pública y calidad: relación y perspectivas en América Latina*. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (23), 135–145.: <https://doi.org/10.24965/gapp.vi23.303>
- Neill, D. A., & Cortez Suarez, L. (2017). *Procesos y Fundamentos de la investigación científica [Universidad Técnica de Machala]*. Repositorio Digital de la UTMACH: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Organización Mundial de la Salud. (28 de Septiembre de 2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo [Comunicado de prensa conjunto]*. OMS :

<https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

Organización Mundial de la Salud. (2024). Agua potable. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/drinking-water>

Ortega Campos , M. B., & Villagrán Otavalo , A. S. (Noviembre de 2023). *El desempeño laboral y su relación con el nivel de satisfacción del personal de las MyPimes lácteas de la provincia del Carchi para el periodo 2022-2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]*. Repositorio Institucional UPEC: <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/2042>

Ortega Galarza, M., Altamirano Pérez, H. R., & Tovar Pinzón, M. E. (31 de Octubre de 2023). *El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional*. *Ciencias Administrativas*, 23, 131.: <https://doi.org/10.24215/23143738e131>

Ortiz Uribe , F. G., Oviedo Galdeano, M., & Oviedo Galdeano , H. (2013). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN INTERDISCIPLINARIA. UNIDAD 1: La investigación científica [Recurso didáctico electrónico]*. México: Instituto Politécnico Nacional – UPIICSA. [https://www.sites.upiicsa.ipn.mx/uteycv/rdd/metodologia/docs/pol\\_u1.pdf](https://www.sites.upiicsa.ipn.mx/uteycv/rdd/metodologia/docs/pol_u1.pdf)

Otero Ortega, A. (Agosto de 2018). *ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN. Métodos para el diseño del proyecto de Investigación*: [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)

Padilla Ruiz, P. (17 de Enero de 2022). *Los principios de eficacia y eficiencia en la actuación del empleado público*. *Gestión pública: inteligencia artificial y humana* : <https://pedropadillaruz.es/eficacia-y-eficiencia-del-empleado-publico/#:~:text=La%20eficacia%20se%20configura%20como,aquella%20la%20obligaci%C3%B3n%20de%20resolver.>

Paya, C. (08 de Mayo de 2023). *La pirámide de Maslow y su aplicación en el área de los recursos humanos*. OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/la-piramide-de-maslow-y-su-aplicacion-en-el-area-de-los-recursos-humanos>

Paz Murillo , L. (2022). *El desempeño laboral y su influencia en la Calidad de Servicio de los empleados del Municipio del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Babahoyo]*. Repositorio Institucional UTB: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/14656>

Pedraza, E., Glenys, A., & Conde, M. (septiembre-diciembre de 2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)* , XVI (3), 493-505.: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

Pereira López, M., & Jaráiz Guías , E. (2015). *El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública*. RIPS. *Revista de Investigaciones Políticas*

- Pincay Mendoza, Y. A., Toala Santana, J. L., Peña Ponce, D. K., & Figueroa Soledispa, M. L. (5 de Septiembre de 2023). *Gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de los empleados del gobierno autónomo descentralizado parroquia Membrillar, Cantón Jipijapa*. 593 Digital Publisher CEIT, 8(5), 1022-1033.: <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.5.2003>
- Pizarro López, D. M., & Torres Flores, J. A. (2023). *Desempeño laboral y compromiso organizacional en trabajadores sociales de un hospital del sector público [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio Institucional USIL: <https://hdl.handle.net/20.500.14005/13896>
- Prado Palma, A. T. (1 de Enero de 2015). *Incidencia de los manuales de procedimientos sobre la calidad de los servicios prestados por la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, provincia del Carchi [Tesis de ingeniería, UPEC]*. Repositorio Institucional UPEC: <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/378>
- Prospel Santacruz, E. L., Romero Morocho, L. R., & Jaya Pineda, I. I. (2022). *Influencia del liderazgo en el desempeño laboral: caso práctico de la empresa Mcduck*. 593 Digital Publisher CEIT, 7(3), 184-196.: <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1112>
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. Revista de Psicodidáctica, (14), 5-39.: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>
- Quezada Rodríguez, M. R., Quevedo Barros, M. R., & Torres Palacios, M. M. (15 de Agosto de 2020). *Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(3), 748-778.: <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>
- Quiñónez Cercado, M. D., & Saltos Zambrano, J. C. (10 de Agosto de 2024). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL GAD JIPIJAPA*. Ciencia y Desarrollo, 27(3), 231-241.: <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2687>
- Real Academia Española. (24 de Mayo de 2025). *Eficacia*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/eficacia>
- Retamozo Mendoza, N. C. (Abril de 2024). *Desempeño laboral docente desde una mirada teórica*. Revista Científica TecnoHumanismo, 4(2), 53-66.: [https://www.researchgate.net/publication/380232277\\_Desempeno\\_laboral\\_docente\\_desde\\_una\\_mirada\\_teorica](https://www.researchgate.net/publication/380232277_Desempeno_laboral_docente_desde_una_mirada_teorica)
- Rodríguez Marulanda, K. P., & Lechuga Cardozo, J. I. (18 de Octubre de 2019). *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA*. Revista Escuela de Administración de Negocios, (87), 79-101.: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (26 de Abril de 2018). Calidad en los servicios públicos: <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- Stryker, C. (20 de Febrero de 2024). ¿Qué es la productividad de los empleados? IBM: <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/employee-productivity>
- Teanga Zurita, C. P., Almeida Burbano, D. G., & Pérez Quiroz, R. (12 de julio de 2018). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados del sector público en la Provincia del Carchi*. SATHIRI, 7, 87-121.: <https://doi.org/10.32645/13906925.335>
- Tejero González, J. M. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario (Estudios n.º 171)*. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha: <https://hdl.handle.net/10578/28525>
- Vázquez Luna, J. L. (s.f.). *Diseño de Investigación [Trabajo de licenciatura en Dirección de Empresas de Entretenimiento, Universidad Anáhuac]*. Universidad ANÁHUAC: <https://es.scribd.com/document/648507259/disenodeinvestigaagos19>
- Vicuña Matute, W. G., Orellana Orellana, C. P., Orellana Orellana, E. F., & Quinteros Cortázar, M. P. (2023). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador*. Revista De Ciencias Sociales, XXIX (3), 204-218. : [https://www.researchgate.net/publication/382295005\\_Percepcion\\_de\\_los\\_usuarios\\_sobre\\_la\\_calidad\\_de\\_los\\_servicios\\_publicos\\_en\\_el\\_Canton\\_La\\_Troncal-Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/382295005_Percepcion_de_los_usuarios_sobre_la_calidad_de_los_servicios_publicos_en_el_Canton_La_Troncal-Ecuador)
- Westreicher, G. (01 de Mayo de 2020). *Método deductivo*. economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>
- Zavala Choez, F. N., & Vélez Moreira, E. M. (18 de Julio de 2020). *La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador*. Dominio De Las Ciencias, 6(3), 264-281. : <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1284>

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Certificado del abstract por parte de idiomas



#### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Cuaspuezán Reina Nallely Damaris y Taques Garcia Joselyn Karina				
<b>DATE:</b> Miércoles, 4 de febrero de 2026				
<b>Topic:</b> "Desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón."				
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 type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" 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.
De	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 type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input 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		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL  
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES  
CENTER**

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

**Autor:** Cuaspuezán Reina Nallely Damaris y Taques Garcia Joselyn Karina

**Fecha de recepción del abstract:** Miércoles, 4 de febrero de 2026

**Fecha de entrega del informe:** Miércoles, 4 de febrero de 2026

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; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



**MA. Martha Viveros  
RESPONSABLE CIDEN**

## Anexo 2. Formato encuesta aplicada a la ciudadanía del cantón San Pedro de Huaca



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



### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS DEL CANTÓN SAN PEDRO DE HUACA

**Tema:** "Desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón"

**Objetivo:** La presente encuesta tiene como finalidad recopilar información desde la percepción de los ciudadanos del cantón San Pedro de Huaca sobre el desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, a fin de analizar su incidencia en la calidad, eficiencia y satisfacción de la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado. Las respuestas proporcionadas serán de uso exclusivo para fines académicos.

**Instrucciones:** Marque con una (X) la opción que mejor represente su nivel de acuerdo con cada afirmación, considerando su experiencia como usuario del servicio.

#### PREGUNTAS

¿A qué parroquia pertenece?

- Urbano - Huaca
- Rural - Mariscal Sucre

1. ¿Cómo califica el acceso al servicio de agua potable en su sector?

- Muy limitado
- Limitado
- Medianamente limitado
- Accesible
- Muy accesible



2. ¿Cómo califica la conexión de su domicilio al sistema de alcantarillado sanitario?
- No dispongo de la conexión
  - Dispongo de conexión deficiente
  - Dispongo de conexión adecuada
  - Dispongo de conexión totalmente adecuada
3. ¿Considera que el GAD Municipal ha realizado una adecuada ampliación del servicio de agua potable y alcantarillado en su sector?
- No se ha ampliado
  - Se ha ampliado poco
  - Se ha ampliado medianamente
  - Se ha ampliado adecuadamente
  - Se ha ampliado completamente
4. ¿Cómo califica la continuidad del servicio de agua potable que recibe en su domicilio?
- Muy deficiente
  - Deficiente
  - Regular
  - Buena
  - Muy buena
5. ¿Cómo califica la presión del agua potable que llega a su domicilio?
- Muy mala
  - Mala
  - Regular
  - Buena
  - Muy buena
6. ¿Cómo percibe la calidad del agua potable que recibe en su hogar respecto a su limpieza y seguridad para el consumo humano?
- Muy mala
  - Mala
  - Regular
  - Buena
  - Muy buena

7. ¿Con qué frecuencia se presentan problemas de obstrucciones o colapsos en el sistema de alcantarillado?
- Siempre
  - Casi siempre
  - A veces
  - Casi nunca
  - Nunca
8. ¿Qué tan adecuado considera el manejo y disposición de las aguas residuales en su sector?
- Nada adecuado
  - Poco adecuado
  - Medianamente adecuado
  - Adecuado
  - Muy adecuado
9. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta del GAD Municipal ante reclamos o solicitudes relacionadas con el servicio de agua potable y alcantarillado?
- Muy lento
  - Lento
  - Regular
  - Rápido
  - Muy rápido
10. ¿Cómo califica la atención que brinda el personal encargado del servicio de agua potable y alcantarillado?
- Muy mala
  - Mala
  - Regular
  - Buena
  - Muy buena
11. ¿La información brindada por el GAD Municipal sobre el servicio de agua potable y alcantarillado le resulta clara y comprensible?
- Nada clara
  - Poco clara
  - Medianamente clara
  - Clara
  - Muy clara

12. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de agua potable y alcantarillado que recibe?
- Muy insatisfecho
  - Insatisfecho
  - Ni satisfecho ni insatisfecho
  - Satisfecho
  - Muy satisfecho
13. ¿Qué nivel de confianza tiene usted en la gestión del GAD Municipal respecto al servicio de agua potable y alcantarillado?
- Ninguna confianza
  - Poca confianza
  - Confianza moderada
  - Mucha confianza
  - Total confianza
14. ¿Considera que el servicio de agua potable y alcantarillado ha mejorado en los últimos años?
- Ha empeorado mucho
  - Ha empeorado
  - Se mantiene igual
  - Ha mejorado
  - Ha mejorado mucho
15. ¿En qué medida considera que los funcionarios del GAD Municipal cumplen adecuadamente con sus funciones en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado?
- No cumple en absoluto
  - Cumple poco
  - Cumple medianamente
  - Cumple en gran medida
  - Cumple totalmente

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

**Anexo 3.** Solicitud para la realización de entrevistas a los funcionarios públicos del GADM San Pedro de Huaca



*Autorizado  
Gordona Talento Humano  
15-01-2026*

Oficio Nro. UPEC-FCII-2026-0003-OF.  
Tulcán, 15 de enero de 2026

**Asunto:** Solicitud de Información para Desarrollar Trabajo de Integración Curricular CUASPUEZÁN - TAQUES (AP) GAD de Huaca

Señor Abogado  
Jairo Aldemar Huera Aldas  
**Alcalde**  
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA**  
En su Despacho

De mi consideración:

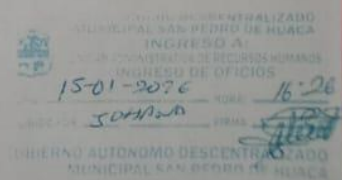
Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, de forma particular de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial; a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente solicito muy comedidamente se autorice a la señorita CUASPUEZÁN REINA NALLELY DAMARIS, portadora de la cédula N° 0401812268, y a la señorita TAQUES GARCIA JOSELYN KARINA, portadora de la cédula N° 0402047096, estudiantes egresadas de la Carrera de Administración Pública, el ingreso a las instalaciones de su prestigiosa Institución, a fin de que se permita aplicar instrumentos de entrevista en las siguientes Direcciones: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado y Dirección de Talento Humano; y obtener información para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular, cuyo tema es: "**Desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón**".

En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos. Se adjunta al presente el formato de entrevista y encuesta.

Por la atención que se digna dar al presente anticipo mi agradecimiento; y quedo atento a su favorable respuesta

Atentamente,



**Anexo 4.** Formato entrevista aplicada a los funcionarios del GADM San Pedro de Huaca



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



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A LOS FUNCIONARIOS DEL GAD MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA

**Tema:** "Desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón".

**Objetivo:** La presente entrevista tiene como finalidad evaluar el desempeño laboral del personal técnico y administrativo de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, desde la perspectiva de la gestión directiva, considerando el cumplimiento de metas, la calidad del trabajo, la responsabilidad institucional, el trabajo en equipo y la capacitación del personal.

Entrevista - Director de agua potable y alcantarillado

1. Desde su rol como director de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, ¿qué factores considera que influyen en el desempeño laboral del personal a su cargo?
2. ¿Cómo describiría el nivel de eficiencia laboral del personal a su cargo en relación con el cumplimiento de metas institucionales del servicio de agua potable y alcantarillado?
3. ¿De qué manera se promueve la responsabilidad y el cumplimiento de funciones dentro de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado?
4. ¿Cómo se desarrolla la comunicación y el trabajo en equipo entre el personal técnico y administrativo de la dirección?
5. ¿Usted cree que hay una comunicación efectiva entre el personal técnico y administrativo?
6. ¿Qué tipo de capacitaciones recibe el personal y cómo se evidencia la aplicación de los conocimientos adquiridos en sus labores diarias?
7. ¿Cuántas personas conforman la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado y cómo se aplican las capacitaciones recibidas en las funciones diarias del personal?



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



### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A LOS FUNCIONARIOS DEL GAD MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA

**Tema:** "Desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón".

**Objetivo:** La presente entrevista tiene como finalidad identificar cómo se manifiestan la eficiencia, eficacia, responsabilidad, trabajo en equipo y capacitación en las actividades administrativas y operativas del personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, desde una perspectiva interna de apoyo a la gestión.

Entrevista - Asistente técnica de la dirección de agua potable y alcantarillado

1. Desde su rol administrativo, ¿cómo percibe el uso del tiempo laboral y la organización de actividades dentro de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado?
2. ¿Qué tan oportunamente se atienden los problemas o requerimientos relacionados con el servicio de agua potable y alcantarillado?
3. ¿Cómo se evidencia la responsabilidad del personal en el cumplimiento de normas y funciones asignadas?
4. ¿De qué manera se fomenta el trabajo en equipo y el apoyo entre compañeros dentro de la dirección?
5. ¿Considera que las capacitaciones recibidas fortalecen el desempeño laboral del personal? ¿Por qué?



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



### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A LOS FUNCIONARIOS DEL GAD MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA

**Tema:** "Desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón"

**Objetivo:** La presente entrevista tiene como finalidad analizar los procesos de evaluación del desempeño laboral, control de responsabilidades, fortalecimiento del trabajo en equipo y gestión de la capacitación de los funcionarios públicos vinculado al servicio de agua potable y alcantarillado.

Entrevista – Jefe y analista de la jefatura de talento humano

1. Desde su rol como analista de la jefatura de Talento Humano, ¿qué factores considera que influyen en el desempeño laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca?
2. ¿Qué criterios utiliza la jefatura de Talento Humano para evaluar el desempeño laboral del personal vinculado al servicio de agua potable y alcantarillado?
3. ¿Cuáles son las principales dificultades que afectan el desempeño laboral de los funcionarios del GAD Municipal?
4. ¿Cómo se controla la puntualidad, el cumplimiento de funciones y el respeto a las normas institucionales por parte de los funcionarios?
5. ¿Qué estrategias se aplican para fortalecer la eficiencia y eficacia laboral de los funcionarios públicos administrativos?
6. ¿De qué manera se promueve el trabajo en equipo y la comunicación interna dentro del GADM?
7. ¿Cómo se planifican y ejecutan los programas de capacitación y qué impacto tienen en el desempeño laboral del personal?
8. ¿Cada que tiempo se realizan las capacitaciones a los funcionarios del GADM San Pedro de Huaca?
9. ¿Existe un seguimiento para cada funcionario a fin de verificar el cumplimiento de sus capacitaciones?



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



### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA AL PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARROQUIA MARISCAL SUCRE

**Tema:** "Desempeño laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón"

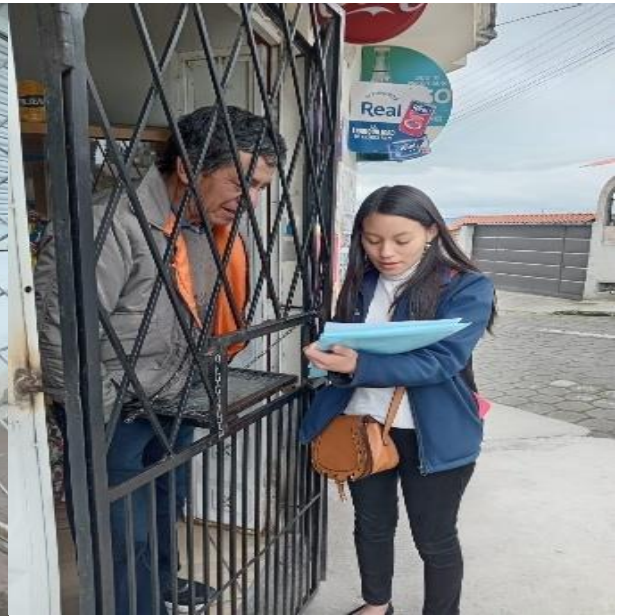
**Objetivo:** La presente entrevista tiene como finalidad conocer la percepción de la autoridad parroquial sobre el desempeño laboral del personal responsable del servicio de agua potable y alcantarillado, en relación con la eficiencia operativa, responsabilidad, trabajo en equipo interinstitucional y capacitación, y su impacto en la atención al sector.

Presidente de la junta de agua potable y alcantarillado

1. Desde su experiencia como presidente de la Junta, ¿cómo evalúa el desempeño laboral del personal encargado del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia?
2. Desde su experiencia como presidente de la junta ¿qué factores considera que influyen en el desempeño laboral de los funcionarios públicos encargados del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia?
3. ¿Considera que el personal cumple de manera eficiente y oportuna con las actividades relacionadas al mantenimiento y funcionamiento del sistema?
4. ¿Cómo percibe el nivel de responsabilidad del personal frente a las necesidades y reclamos de la parroquia?
5. ¿Qué tan efectiva es la coordinación y el trabajo en equipo entre la Junta Parroquial y el GADM para la gestión del servicio?
6. ¿Cree usted que la capacitación del personal influye en la mejora del servicio de agua potable y alcantarillado?

**Anexo 5.** Evidencia de la aplicación de encuestas realizadas a la población del cantón San Pedro de Huaca







**Anexo 6.** Evidencia de la aplicación de entrevistas realizadas a los funcionarios públicos del GAD Municipal San Pedro de Huaca

