



**REPÚBLICA DEL ECUADOR  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO  
INSTITUCIONAL**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA  
POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON LA TRONCAL - 2019.**

**TUTOR:**

**ING. EDWIN CEVALLOS AYON**

**AUTOR:**

**ING. ANDREA P. NUÑEZ GUERRERO**

**MILAGRO, FEBRERO 2022**

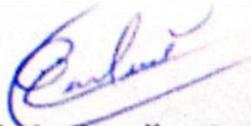
## ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro.

### CERTIFICO

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el tema **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON LA TRONCAL, 2019** elaborado por la **ING. ANDREA PAOLA NUÑEZ GUERRERO**, el mismo que reúne las condiciones y requisitos previos para ser defendido ante el tribunal examinador, para optar por el título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACION PUBLICA MENCION DESARROLLO INSTITUCIONAL.**

Milagro, 13 de agosto del 2021

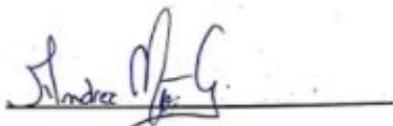


**Ing. Edwin Cevallos Ayon, MBA.**  
**1201222575**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La autora de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de una institución nacional o extranjera

Milagro, 03 de febrero del 2022.



**ING. ANDREA P. NUÑEZ GUERRERO**

**C.I: 0926840133**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a mi padre celestial, el que me acompaña y siempre me levanta de mis tropiezos, quien guía y guarda mi camino.

A mi madre e hija quienes están a mi lado y son mi motivación.

**ING. ANDREA NUÑEZ GUERRERO**

## **AGRADECIMIENTO**

- Agradezco a Dios, padre divino por darme la vida y acompañarme en todo momento.
- A la Universidad Estatal de Milagro, programa Académico de Posgrado; a los maestros que a lo largo de nuestra formación académica han compartido sus conocimientos.
- A la empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón La Troncal, por su colaboración y total disposición para el cumplimiento del presente trabajo.

**ING. ANDREA NUÑEZ GUERRERO**

## CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR

Sr. Dr.

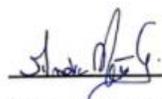
**Jorge Fabricio Guevara Viejo**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Cuarto Nivel, cuyo tema fue **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON LA TRONCAL, 2019**, y que corresponde a la Dirección de Investigación y Posgrado.

Milagro, 03 de febrero del 2022



ING. ANDREA P. NUÑEZ GUERRERO

C.I: 0926840133

## RESUMEN

La presente investigación se la realiza con el fin de determinar cuál es la relación existente entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, se ha tomado como ámbito de investigación la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, siendo los sujetos investigados los funcionarios de la mencionada empresa pública. La metodología empleada corresponde a una investigación no experimental, cuantitativa, el método investigativo tiene un grado de profundidad descriptivo y un diseño correlacional, donde se observarán las relaciones entre las variable dependiente e independiente, planteadas en la investigación. La información recabada se obtuvo aplicando una encuesta a 43 funcionarios que forman parte de la institución, para el tratamiento de los datos se ha utilizado el software SPSS versión 22, los resultados estadísticos relacionados al grado de correlación entre las variables analizadas y determinadas por el Rho de Spearman 0,798, frente al nivel de significación estadística, donde  $p=0,000 < 0,05$ , se infiere que existe una fuerte relación positiva entre las variables de la gestión administrativa y desempeño laboral.

**Palabras Clave:** Gestión administrativa, desempeño laboral, empresa pública.

## ABSTRACT

This research is carried out with the purpose of determining the relationship between administrative management and work performance. The scope of the research is the Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, and the subjects investigated are the employees of the aforementioned public company. The methodology used corresponds to a non-experimental, quantitative research, the research method has a descriptive depth and a correlational design, where the relationships between the dependent and independent variables, proposed in the research, will be observed. The information gathered was obtained by applying a survey to 43 employees who are part of the institution, for the treatment of the data the software SPSS version 22 was used, the statistical results related to the degree of correlation between the variables analyzed and determined by Spearman's Rho 0.798, against the level of statistical significance, where  $p=0.000 < 0.05$ , it is inferred that there is a strong positive relationship between the variables of administrative management and work performance.

**Keywords:** Administrative management, work performance, public company.

# ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	i
ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	ii
Declaración de autoría de la investigación .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
Cesión de derecho de autor.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Tablas .....	xii
Índice de Figuras .....	xiv
Introducción.....	1
CAPÍTULO 1 .....	4
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1. Problematización.....	4
<b>1.1.1. Delimitación del problema.....</b>	<b>5</b>
1.2. Formulación del problema de investigación.....	6
1.3. Sistematización del problema.....	6
1.4. Objeto de Estudio .....	6
1.5. Objetivos.....	7
<b>1.5.1. Objetivo General.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>7</b>
1.6. Justificación. ....	7

CAPITULO 2.....	10
2. MARCO TEÓRICO .....	10
2.1. Antecedentes históricos .....	10
2.2. Antecedentes referenciales.....	12
2.3. Fundamentación Teórica.....	14
<b>2.3.1. Teoría de la Administración Científica .....</b>	<b>15</b>
<b>2.3.2. Teoría Clásica de la Administración.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3.3. Organización.....</b>	<b>20</b>
<b>2.3.4. Productividad y desempeño Laboral .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.5. Gestión organizacional.....</b>	<b>24</b>
<b>2.3.6. Desarrollo Humano.....</b>	<b>27</b>
<b>2.3.7. Objetivos del Comportamiento Organizacional .....</b>	<b>28</b>
<b>2.3.8. Modelo de Gestión.....</b>	<b>30</b>
2.4. Marco legal .....	31
<b>2.4.1. Constitución de la República del Ecuador .....</b>	<b>31</b>
<b>2.4.2. Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP) .....</b>	<b>32</b>
<b>2.4.3. Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño .....</b>	<b>32</b>
2.5. Hipótesis.....	33
<b>2.5.1. Hipótesis general.....</b>	<b>33</b>
<b>2.5.2. Hipótesis específicas.....</b>	<b>33</b>
CAPÍTULO 3.....	36
3. METODOLOGÍA .....	36
<b>3.1. Tipo y modalidad de Investigación.....</b>	<b>36</b>
3.2. Población y muestra.....	37
<b>3.2.1. Población.....</b>	<b>37</b>
<b>3.2.2. Muestra.....</b>	<b>38</b>
3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	38
3.4. Confiabilidad.....	38
3.5. Aspecto ético.....	40

CAPÍTULO 4 .....	41
4. PRESENTACION, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO .....	41
4.1. Prueba de hipótesis. ....	63
4.2. Prueba de correlación de la hipótesis general.....	64
4.3. Prueba de correlación de las hipótesis específicas.....	65
DISCUSIONES .....	68
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES.....	72
Referencias .....	73
ANEXOS.....	77
Anexo 1. Cuestionario de la Gestión Administrativa .....	78
Anexo 2. Cuestionario del desempeño laboral.....	80
Anexo 3. Documento de autorización .....	82
Anexo 4. Fotos. ....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escuelas tradicionales de teoría de la organización.....	15
Tabla 2. Se practica un modelo de gestión en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal .....	41
Tabla 3. ¿La institución planifica las operaciones que ejecutan los trabajadores? .....	42
Tabla 4. ¿La empresa cuenta con un organigrama?.....	43
Tabla 5. ¿Conoce la misión y visión de su institución? .....	44
Tabla 6.¿La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal está estructura por áreas departamentales? .....	45
Tabla 7. ¿El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos? .....	46
Tabla 8. ¿La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?.....	48
Tabla 9. ¿En la institución se realiza el proceso de control previo?.....	49
Tabla 10. ¿En la institución se realiza el proceso de control concurrente?.....	50
Tabla 11.¿En la institución se realiza el proceso de control posterior?.....	51
Tabla 12. ¿Cómo funcionario de la institución, muestra iniciativa para realizar vuestras actividades?.....	52
Tabla 13. ¿Considera que en la institución los funcionarios cumplen con las responsabilidades encomendadas?.....	53
Tabla 14. ¿Desarrolla las tareas asignadas a su perfil? .....	54
Tabla 15. ¿Considera usted que las actividades que realiza en la empresa son de calidad?.....	55
Tabla 16. ¿Ud. considera que, en el desarrollo de las actividades, existe el trabajo en equipo dentro de la institución?.....	56
Tabla 17. ¿Ud. considera que tiene predisposición para desarrollar el trabajo en equipo? .....	57
Tabla 18. ¿Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo? .....	59
Tabla 19. ¿Es puntual a la hora de iniciar el trabajo en la institución?.....	60

Tabla 20. ¿Es importante la lealtad y la confidencialidad? .....	61
Tabla 21. ¿Trabaja con honestidad y respeto? .....	62
Tabla 22. Grado de correlación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal 2019.....	64
Tabla 23. Grado de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del trabajo de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal 2019.....	65
Tabla 24. Grado de correlación entre la gestión administrativa y la productividad de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal 2019.....	66
Tabla 25. Grado de correlación entre la gestión administrativa y la disciplina laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal 2019.....	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema organizacional .....	22
Figura 2 . Modelo de gestión en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal .....	41
Figura 3. Planificación de las operaciones que ejecutan los trabajadores .....	42
<i>Figura 4. Organigrama de la institución. ....</i>	<i>43</i>
Figura 5. Misión y visión de la empresa .....	44
Figura 6. Estructura por departamentos.....	46
<i>Figura 7. El liderazgo directivo.....</i>	<i>47</i>
Figura 8. Respaldo de la institución en los equipos de trabajo. ....	48
Figura 9. Proceso de control previo. ....	49
Figura 10. Proceso de control concurrente. ....	50
Figura 11. Proceso de control posterior. ....	51
Figura 12. Iniciativa para realizar las actividades.....	52
Figura 13. Cumplimiento de responsabilidades encomendadas.....	53
Figura 14. Desarrollo de tareas asignadas al perfil. ....	54
Figura 15. Actividades de calidad. ....	55
Figura 16. Trabajo en equipo. ....	56
Figura 17. Predisposición para desarrollar trabajo en equipo. ....	58
Figura 18. Habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo .....	59
Figura 19. Puntualidad en el trabajo .....	60
Figura 20. Lealtad y confidencialidad.....	61
Figura 21. Trabajo con honestidad y respeto.....	62



## **Introducción.**

En una sociedad cada vez más globalizada, las instituciones tanto públicas como privadas, se enfrentan a diversos retos, entre ellos los tecnológicos, económicos, sociales y administrativos. Es en ese sentido que la gestión organizacional debe partir del concepto que la empresa no es una entidad aislada, sino un complejo estructurado que interactúa y se define a través de sus componentes y la realidad circundante. (Narváez, Gutiérrez, & Senior, 2011)

La evolución surgida posterior a los movimientos globales, los avances tecnológicos, el progreso de la sociedad, la masificación del conocimiento y el incremento de las instituciones públicas y privadas que incorporan equipos administrativos y gerenciales, evidencian el progreso de la sociedad en el campo laboral. Se ha generalizado que en las organizaciones de carácter gubernamental a nivel latinoamericano y en gran parte de los países cuenta con un componente de talento humano asociado con el desempeño laboral, que se vislumbra como una fortaleza competitiva de esos grupos ya que más allá de poseer recurso de carácter físico e intelectual, seleccionando al talento humano mejor preparado técnicamente y competente en la atención ciudadana que exige la administración pública actual.

Tanto el desempeño laboral y la productividad reúne características de importancia en la vida de los profesionales, ya que refleja el ejercicio de las actividades en una institución ya sea de carácter público o privado, las mismas que conducen a las metas y objetivos propuestos, los cuales deben ser medidos con el fin de mejorar la gestión administrativa. Por tanto, para ser más productivo y desempeñarse de mejor manera, es necesario descubrir factores internos y externos que inciden en la organización. Proponer soluciones adecuadas para que los empleados se destaquen y mejoren sus competencias profesionales.

Continuando el tema investigado relacionado al desempeño laboral, mismo que es importante en todas las organizaciones porque constituye un indicador estratégico para detectar el estado de “salud administrativa” en las instituciones;

de hecho, el desempeño dentro de una institución, depende de varios factores: el sector empresarial, número de empleados, condiciones de trabajo, la gestión de recursos humanos, la situación social, el crecimiento de la empresa, el contexto económico, el contexto ambiental, político y legislativo; la desaparición de oficios obsoletos, la aparición de nuevas profesiones. (Jiménez & Mariño, 2018)

Ya en el contexto nacional, según los autores Muñiz y D'Armas (2019), a partir de la aprobación de la nueva constitución en el año 2008, las políticas públicas y la planificación se posicionan como ejes para la consecución de los objetivos del Buen Vivir (Sumak Kawsay). Se reestructura el aparato público estatal, donde la educación media no deja de ser la excepción.

En este cuerpo jurídico, aparece la figura de la desconcentración, misma que tiene como objetivo redistribuir la autoridad, la responsabilidad y los recursos financieros para la prestación de servicios públicos entre los diferentes niveles de gobernanza. La noción de la desconcentración administrativa no corresponde a una institución jurídicamente unívoca, sino a una tendencia organizativa y funcional que se realiza a través de una pluralidad de instrumentos jurídicos, articulados de diversas formas, cambiando según el contexto social e histórico, no se refiere solo a un dato estático, sino que captura un factor dinámico, fases y procesos de transferencia de funciones y atribuciones, desde el gobierno central hacia el territorio, es decir, hacia la comunidad. (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2014)

En otras palabras, desconcentración generalmente indica una fórmula organizacional para la distribución de la función de toma de decisiones entre diferentes autoridades, para acercar a la comunidad los servicios públicos con eficiencia, calidad y calidez, detectar las realidades territoriales para dar soluciones a las demandas colectivas en los diversos niveles que se presentan. Es con esta figura que los Gobiernos Autónomos Descentralizados, tienen las competencias para crear las empresas públicas.

Para efectos del presente estudio, se ha tomado como sujeto de estudio la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, siendo los sujetos investigados los funcionarios de la misma

A través de las conceptualizaciones de las variables relacionadas a la presente investigación, surge la interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, en el año 2019?

El objetivo del trabajo investigativo, es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019. La metodología empleada corresponde a una investigación no experimental, cuantitativa, el método investigativo tiene un grado de profundidad descriptivo y un diseño correlacional, donde se observarán las relaciones entre las variables de la Gestión Administrativa y el desempeño laboral.

En la estructura de la investigación consta la presente introducción, donde se detalla en forma generalizada acerca de la gestión administrativa y el desempeño laboral, seguido de la problematización. En el capítulo dos, se explica la revisión de la literatura: Los conceptos asociados a las variables analizadas, continuando con el detalle, en la tercera sección se enfoca la parte metodológica, en la misma corresponde a una investigación no experimental, cuantitativa, el método investigativo tiene un grado de profundidad descriptivo y un diseño correlacional, luego de lo cual se analizan los resultados en tanto en forma de tablas como de gráfico, para finalizar con las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO 1**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

#### **1.1. Problematización.**

El desempeño laboral es un tema de investigación recurrente para la gestión administrativa, vinculado a las preocupaciones permanentes de quienes dirigen con la consecución del rendimiento planificado de las unidades que gestionan. Sin embargo, este concepto sigue siendo muy difícil de definir, el desempeño de hecho, es un constructo multidimensional, que puede adoptar varios aspectos en función del periodo de referencia adoptado o los tipos de criterios utilizados. Es bastante común la creencia en los lugares de trabajo, que una persona feliz y satisfecha se desempeña mejor en su entorno laboral, investigaciones relacionadas se refieren a estudios realizados por Hawthorne en las décadas de 1920 y 1930, donde se demostró que el efecto de determinadas actitudes positivas de los empleados incide sobre su desempeño en el trabajo. (Hart, 2012; Rivera, 2010)

Sin embargo, investigaciones recientes, han demostrado que un entorno de trabajo desfavorable aunado a una gestión administrativa ineficiente, influyen en gran medida en el desempeño de los empleados. Hoy en día, el rendimiento laboral ideal que se busca en una institución, está relacionada con las dimensiones económica, social y medioambiental. (Barrett, Mesquita, Ochsner, & Gross, 2007)

El desempeño laboral puede definirse como el conjunto de comportamientos individuales, llevados a cabo durante un determinado período de tiempo, que contribuyen a los objetivos organizacionales, sin embargo, bajo el enfoque de la Psicología Organizacional, no es sorprendente que exista un gran interés en las formas de optimizarlo. El desempeño no solo se refiere a la ejecución de la descripción del trabajo, sino que también incluye comportamientos no requeridos explícitamente que contribuyen positivamente al contexto laboral y las metas organizacionales, sin embargo, habría un factor general con variación compartida

entre todas las facetas de las metas y el desempeño. (Motowildo, Borman, & Schmit, 2009) (Gorriti, 2007)

Mientras que una de las conceptualizaciones más aceptadas del rendimiento se refiere a la consecución de los objetivos de la empresa y a la búsqueda de la eficiencia en las actividades, esta definición sigue siendo demasiado general y difícil de movilizar por parte de las empresas que buscan una mayor eficacia en sus sistemas de evaluación. (Álvarez, Alfonso, & Indacochea, 2018)

Otro de los factores que inciden directamente sobre el desempeño laboral es el clima organizacional, estudios realizados en el contexto internacional indican que más del 40% de los empleados y trabajadores realizarían un cambio en los casos mal clima laboral. (Ortiz & Cruz, 2008)

El contexto nacional dentro del plano de la administración pública, las problemáticas relacionadas al desempeño laboral no son ajenas en los entes estatales, la poca eficiencia en los procesos administrativos, la burocracia lenta y demás requisitos que obstaculizan una ralentización de los procesos para la consecución de los objetivos, también inciden en el desempeño laboral, es necesario recalcar, que dentro de las organizaciones el recurso humano sigue siendo el factor primordial para que la organización alcance los niveles óptimos para competir dentro del mercado, por lo que en la presente investigación se hace necesario el estudio de la problemática para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, en el año 2019.

#### **1.1.1. Delimitación del problema.**

Área: Administración Pública.

Línea de investigación: Desarrollo local y empresarial.

Sublínea de investigación: Gestión social y pública.

Campo de acción: "Gestión Administrativa"

Campo de interés: “Desempeño laboral”

Unidad de Análisis: Personal administrativo / operativo

Ubicación geoespacial: Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal.

Ubicación temporal: Periodo 2019

### **1.2. Formulación del problema de investigación**

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, en el año 2019?

### **1.3. Sistematización del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de trabajo de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa disciplina laboral y la disciplina laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019?

### **1.4. Objeto de Estudio**

Gestión administrativa y desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de trabajo de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019.
- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019.
- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la disciplina laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019.

## **1.6. Justificación.**

Los cambios constitucionales experimentados en el nuestro país a partir del año 2008, trajo consigo reformas en el sistema público. El ingreso al sector público se norma a través de la Ley Orgánica del Sector Público (Losep), y en el tema del desempeño, existe la Norma Técnica de la Evaluación del Desempeño para los servidores públicos. Es decir que, los funcionarios que bajo cualquier concepto trabajen para las instituciones o empresas del estado, ejercerán sus funciones con altos índices de desempeño, mismo que será evaluado periódicamente. Sin embargo, las instituciones atraviesan por problemas donde decrece el desempeño del personal, sin que las causas o motivos puedan ser detectadas por la no aplicación de estrategias por parte de la alta gerencia.

El desarrollo del presente estudio se justifica por la necesidad del fortalecimiento en la gestión administrativa de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y

Alcantarillado de La Troncal, año 2019. Esta gestión es importante en todas las instituciones, sean estas de carácter público y privado, sobre todo porque se consideran punto fundamental en la consecución de los objetivos institucionales, ya que se encuentra ligada al desempeño laboral del personal administrativo y operativo, mismo que se manifiesta en el logro de las metas planteadas por la empresa.

Se tiene como objetivo estudiar una serie de actividades en la “Gestión Administrativa”, que permitan determinar la relación existente con el desempeño laboral bajo los enfoques de: “calidad de trabajo”, “productividad” y “disciplina laboral”. La justificación teórica de la investigación, parte de la situación actual de la gestión administrativa entorno al desempeño en las labores cotidianas de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, con el fin de identificar los principales problemas que atraviesa la mencionada institución, con lo cual se podrá proponer soluciones prácticas que se orienten hacia el buen desempeño.

Por esta razón es que la “Gestión administrativa” se considera parte clave en la estructura organizacional, a través del contacto entre empleados-empleadores, los primeros pueden reconocer su compromiso con el trabajo, y pueden aportar con logros en la organización a través de una remuneración justa y el planteamiento de metas. Por lo tanto, la “Empresa Pública de agua potable del Cantón la Troncal”, se considera una organización perteneciente al sector público dedicada a la atención de la ciudadanía, por lo que mantener altos estándares de gestión son actualmente un punto relevante en su desarrollo institucional.

Se considera que las instituciones públicas, tienen buena aceptación o percepción por parte de la ciudadanía cuando los servicios que brinda se relaciona a la calidad de la atención que han recibido, sin embargo, dentro de cada una de las organizaciones, existen factores que inciden sobre el desempeño laboral de los empleados, esos pueden estar relacionados a la falta de comunicación, clima organizacional, políticas salariales, entre otros; lo que

conlleva que los funcionarios tengan que adaptarse rápidamente y coordina con las diversas áreas campos relacionados con su puesto.

Cuando un servidor público es evaluado y demuestra un bajo desempeño de forma continua, es separado de su cargo, sin que las causas organizacionales que lo provocan sean analizadas, luego de lo cual, se incorporan nuevos integrantes, en este nuevo personal existe desconocimiento de la normativa interna que rige la institución, lo cual se relaciona directamente con la eficiencia de la gestión de organizacional, quienes son los responsables de la gestión eficaz de los recursos gubernamentales, fundamentales en la satisfacción de las necesidades de la colectividad, y son la base para lograr con éxito el desempeño laboral.

## **CAPITULO 2.**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes históricos**

Con el pasar del tiempo la Administración ha sufrido diferentes cambios y enfoques, considerándose sobre todo las variaciones en el entorno social. Por lo tanto, las organizaciones deben adaptarse a las necesidades actuales. Para (Escudero, Delfín, & Arano, 2016), en el área de la administración se han realizado muchos estudios enfocados es el entorno organizacional que la rodea, en donde se llega a conocer como se desenvuelven y organizan las acciones de las personas que las integran., sus cuestionamientos y la relación directa con el desempeño laboral.

Según Orejuela (2019), bajo la concepción de la Administración Científica propuesta por Taylor (1911), la evaluación del rendimiento debe ser un instrumento racional, capaz de detectar entre los empleados a aquellos que tenían la capacidad física e intelectual para realizar un trabajo determinado con eficacia, sin embargo, es a partir de la segunda Guerra Mundial cuando los psicólogos del trabajo investigan y desarrollan técnicas, definen criterios para evaluar el trabajo de los individuos.

Pero Taylor hizo todo lo posible para justificar su enfoque bajo la apariencia de una gran reforma que combina el progreso económico y social, la organización científica del trabajo ha permitido aumentos sustanciales de la productividad, abriendo un consumo más abundante a menor precio para el mercado estadounidense al que los trabajadores tuvieron acceso gracias a mayores salarios. (Mayol, 2013)

A diferencia del enfoque de Taylor de recopilar datos sistemáticamente y realizar experimentos cuantitativos, Fayol se centra en utilizar su experiencia personal como director ejecutivo de una gran empresa minera para desarrollar principios y reglas de gestión, que son sobre todo consejos prácticos para los directores de

empresas y que sirven para mejorar entre otras cosas la producción y el desempeño laboral. (Espinoza, 2009)

En sus primeros artículos, Fayol creía que el éxito de la organización depende de la capacidad de gestión de un líder, al que consideraba el administrador adecuado, en lugar de las capacidades técnicas, por lo tanto, separó la competencia de los conocimientos y habilidades técnicas, destacó la importancia de la primera para un buen rendimiento de la organización. Por ello, se pregunta por qué las escuelas y universidades hacen hincapié en la enseñanza de habilidades técnicas en detrimento de la gestión. Sugirió que la respuesta estaba en la ausencia de una teoría de la gestión, misma que la define como un conjunto de principios, reglas, métodos y procedimientos que han sido probados a través de experiencias más generalizadas, subrayando que no hay nada rígido o absoluto en el ámbito de la gestión. La teoría está siempre en evolución con el desarrollo del conocimiento. (Almanza, Calderón, & Vargas, 2018)

La concepción de la Escuela de Relaciones Humanas, nacida de los experimentos realizados en la fábrica Hawthorne de la Western Eléctrico, iniciada por Elton Mayo y continuada por Lewin, Likert, Maslow, Herzberg, MacGregor, entre otros, no niegan la eficacia de la percepción mecanicista, sin embargo, sus efectos destructivos requieren un replanteamiento del hombre como persona. Para los defensores de esta escuela de pensamiento, una buena gestión debe tener en cuenta nuevos aspectos del individuo en la situación de trabajo:

1. El conflicto es un mal de la organización que debe ser curado;
2. El desempeño de los individuos, están motivados por el dinero, pero también por factores emocionales;
3. La formación de los directivos en materia de liderazgo compensa la falta de cualificación profesional de los empleados;
4. Las propuestas deben integrar el carácter social y grupal relacionado a la situación laboral.

A nivel estatal, para la década de los años 70 del siglo pasado, nace el concepto de “Nueva Gestión Pública”, que tiene como objetivo modernizar las administraciones públicas, inspirándose en las prácticas de gestión privada para mejorar entre otras cosas: el desempeño, el rendimiento, así como la relación coste / servicio; desafiando de esta manera a la organización burocrática tradicional. Según Matthias Finger, citado por (Passeggi, 2020), este nuevo enfoque se caracteriza por cinco procesos de transformación para la administración:

1. Distanciamiento de la política tradicional, en particular, la centralización;
2. El ciudadano / usuario se convierte en cliente;
3. Se dinamiza la transformación organizativa de la administración (incentivos laborales y empoderamiento);
4. Descentralización;
5. Buscar resultados.

## **2.2. Antecedentes referenciales**

Para poder dar mayor sustento teórico, el presente proyecto investigativo proporciona información valedera sobre el proceso de “Gestión Administrativa”, mismo que orienta, recopila modelos de trabajo con el fin de incrementar lo constructos del desempeño laboral, con base en estudios realizados en el contexto internacional y nacional, analizando la incidencia que ha tenido este tipo de gestión en otras organizaciones.

A nivel de investigaciones en el plano internacional, se cita a (Ferrer, 2017), quien planteó el tema “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016”, que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las variables de Gestión administrativa y el desempeño laboral, en el ámbito del Municipio de Cajamarca, donde la población de los sujetos investigados asciende a 177 y la muestra para la técnica de la encuesta fue de 121, utilizando como instrumento un cuestionario con 24 ítems, con respuestas de opción múltiples, tipo Likert. Los resultados obtenidos

en ese estudio, descartan la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se determina una fuerte relación directa y significativa entre las variables de la gestión administrativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio de Cajamarca en el año 2016.

De la investigación titulada “La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del Comercial Los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018”, al ser una empresa familiar y tener una conducción empírica de la misma, se detectan falencias en la dirección administrativa y la estructura organizacional que afecta el desempeño laboral de las personas que componen dicha organización, entre los objetivos que plantea el mencionado estudio es el de identificar aquellos factores que inciden de forma negativa a la gestión del Comercial Los Laureles, así como el de detectar los bajos niveles de desempeño, luego de lo cual, se proponen estrategia para que la gestión administrativa pueda mejorar el desempeño de sus trabajadores. Para dichos objetivos, utilizan una metodología no experimental de carácter descriptivo, apoyado con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados obtenidos se identifican con la hipótesis uno, es decir, la gestión administrativa índice de manera negativa al desempeño laboral por el factor de no contar con una estructura organizacional formal. (Guanoluisa, 2019)

Otra de las investigaciones que emplaza este estudio es “Clima Organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas” realizado por (González-Garcés & Morales-Urrutia, 2020) su pregunta general es ¿Qué dificultades ocasiona el desempeño laboral de los trabajadores por la falta de evaluación del sistema de Gestión del Talento? Su objetivo general es diseñar un modelo de gestión del talento humano para mejorar la eficiencia de los trabajadores de esta institución. Los principales métodos de investigación son encuestas, entrevistas y revisiones bibliográficas. Además de la selección de personal y reclutamiento aplicable se basaba más en recomendaciones de terceros, concluyendo que su incorporación no es el enfoque más factible para la contratación de profesionales capacitados.

### 2.3. **Fundamentación Teórica.**

Recién a fines del siglo XIX comenzó la inquietud de estudiar de manera autónoma y sistemática las organizaciones empresariales y las mejores formas de obtener resultados, ya que se habían vuelto más complejas y más importantes para la economía. La teoría de las organizaciones nació a partir de los esfuerzos de ciertos responsables de empresas, como Taylor o Fayol, por identificar los principios de administración y dirección del trabajo.

Para los autores Almanza, Calderón, & Vargas (2018), han existido varias corrientes del pensamiento administrativo, entre las que distingue tres principales:

1. La corriente de pensamiento empírica que se refiere a los profesionales, a empresarios e ingenieros;
2. La corriente cualitativa del pensamiento, que pone en el centro de su reflexión, al hombre con el contexto de la empresa;
3. La corriente cuantitativa del pensamiento, de la inspiración matemática.

Tabla 1. Escuelas tradicionales de teoría de la organización.

Escuela	Teoría	Autor
Escuela Clásica.	- Teoría de la Administración Científica.	- Frederick Taylor.
	- Teoría Clásica de la Administración.	- Henry Fayol
	- Teoría Burocrática.	- Max Weber
Escuela de las Relaciones Humanas.	- Teoría de las Relaciones Humanas.	- Elton Mayo.
	- Teoría de la Motivación Humana.	- Abraham Maslow.
	- Teoría de los dos factores.	- Frederick Herzberg.
	- Teoría X y Teoría Y.	- Douglas McGregor.
Otras escuelas de la Teoría de la organización	- Teoría del Desarrollo Organizacional.	- Rensis Likert y Kurt Lewin.
	- Teoría de la Contingencia.	- Fred Fiedler.
	- Teoría de la Toma de Decisiones.	- Freemont E. Kast.
	- Teoría General de Sistemas.	- Ludwig Von Bertalanffy

Fuente: Almanza, Calderón, & Vargas (2018)

Elaborado por: La autora

### 2.3.1. Teoría de la Administración Científica

En cuanto al desarrollo de las escuelas o teorías de la administración, la escuela clásica es la más antigua, habiendo comenzado con la Teoría de la Administración Científica, establecida por Frederick W. Taylor. Los principios de la gestión científica se basaron en la estructura y los procesos formales de las organizaciones, se veía a las personas como instrumentos de producción y se utilizaba para lograr la eficiencia de la organización.

Los planteamientos de Taylor, quien es considerado como el padre de la Administración Científica, partieron de un “taller”, pero tomaron vuelo y terminaron condicionando la cultura administrativa del siglo. En ese momento no había ningún pensamiento detrás del acto de laboral, el trabajo era pura acción, los empleados usaban técnicas muy diferentes y era probable que se lo tomaran con calma el desempeño de sus actividades; Taylor creía que lo que producía el trabajador representaba solo un tercio de sus posibilidades. (Mayol, 2013)

Taylor buscaba innovar partiendo desde la mentalidad entre obreros y la dirección para establecer un modelo claro que mejore la eficiencia de la producción, abogó por el uso de estudios de “tiempos y movimientos” como un medio para analizar y estandarizar las actividades laborales. Su enfoque administrativo requería una observación y medición detallada del trabajo, incluso el más rutinario, para descubrir la mejor manera de hacer las cosas, para Taylor, adoptar esos principios servirían para la prosperidad tanto del trabajador porque percibiría salarios más altos, así como para la administración en la implementación de métodos para aumentar la productividad. (Ospina & Padilla, 2019)

Taylor observó el trabajo de los empleados y realizó el análisis de las tareas de cada uno de ellos con sus respectivos movimientos y procesos de trabajo; mejorándolos gradualmente. Con eso, encontró que el trabajador promedio producía mucho menos de lo que podía con el equipo disponible, concluyó que, si el trabajador más productivo se da cuenta de que al final obtiene la misma remuneración que el menos productivo, termina perdiendo interés y no produciendo según su capacidad, por ende, se dio cuenta de la necesidad de una mayor remuneración al trabajador que produce más. (Barba, 2010)

Para superar la situación antes mencionada, presenta en su primer trabajo en Administración Científica, el sistema “pice-rate”, con este método, Taylor argumentó que la gerencia debería averiguar primero cuánto tiempo le tomaría a un hombre, haciendo todo lo posible, completar una tarea. La gerencia podría

entonces establecer un pago por pieza de tal manera que el trabajador se vea obligado a trabajar lo suficiente como para asegurar una remuneración razonable. (Mayol, 2013)

Según Taylor, la forma de resolver el problema de los salarios es averiguar cuál es la velocidad máxima a la que se puede realizar el trabajo; para que esto sea posible es necesario estudiar los movimientos elementales que requiere una tarea. Por tanto, la principal razón de la invención del estudio de tiempos y movimientos, de la que surgió la Administración Científica, fue la búsqueda de precisión para definir el valor de los salarios.

Sin embargo, no hay que confundir entre los postulados de Taylor con el “fordismo”, mismo que está vinculado al taylorismo en la medida en que Henry Ford desarrolla y amplía los principios de la organización científica del trabajo que aplica en su producción de automóviles. El taylorismo no es un trabajo de cadena de montaje, a diferencia del “fordismo.” (Quiroz, 2010)

### **2.3.2. Teoría Clásica de la Administración.**

Henry Fayol cimenta las bases de la Teoría Clásica a través de la administración funcional, basada en estructuras y funciones para lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa; para este investigador, administrar no un privilegio de mando de los encargados de dirigir una empresa hacia los subordinados, es la distribución proporcional de las tareas y actividades a desarrollar entre quienes dirigen y administran hacia toda la cadena laboral de la empresa; propuso además, el primer modelo de proceso administrativo, que consistía en prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar las operaciones. (Duque, et al, 2016), citado por (Guerrero, Canabal, & Muñoz, 2015)

Fayol en su obra “Administration industrielle et general” (1916), identifica seis actividades básicas en una empresa: 1) técnicas; 2) comerciales; 3) financieras; 4) contables; 5) seguridad del personal y la propiedad; 6) actividades de gestión (planificación, organización, mando, coordinación y control). (Espinoza, 2009)

Para Velásquez (2002), las actividades propuestas por Fayol, se pueden aplicar a todo tipo de organizaciones, ya sean públicas o privadas, de hecho, los gerentes y líderes que dominan estas funciones tienden a mejorar el desempeño de su organización o de la unidad de la que son responsables. También propuso unos principios generales a respetar para poder gestionar o liderar con mayor eficacia que, según él, no deben ser vistos como rígidos y absolutos sino “adaptativos”. Al aplicar estos principios, abogó por el uso del buen juicio y el sentido de la proporción; su uso es ante todo un arte. Habiendo sido él mismo un líder, sabía que las situaciones gerenciales requerían contextualización y capacidad de adaptación. Los principios que se relacionan con la gestión organizacional y que deben seguir los administradores, gerentes y líderes según Henri Fayol, se detallan a continuación:

Principio 1.- División del trabajo, al especializarse, los individuos tienden a incrementar la calidad y cantidad de su producción. Además, las personas mejoran su pericia y eficiencia en el desempeño de las tareas, es decir, se vuelven capaces de producir más y mejor con el mismo esfuerzo y con menos recursos materiales y financieros.

Principio 2.- Autoridad y responsabilidad: Los gerentes o directores deben tener una autoridad administrativa que les dé la posibilidad de pedir a los empleados que obedezcan órdenes. Esta autoridad solo debe ser producto de la inteligencia, experiencia, integridad y liderazgo de la persona, la responsabilidad surge de la autoridad. La contraparte de este "derecho a mandar" es aceptar la responsabilidad por el fracaso también. Según Henri Fayol, la dificultad es que existe una cierta tendencia en los individuos a buscar la autoridad o el poder, pero evitando la responsabilidad.

Principio 3.- Disciplina: Direccionada en dos sentidos, los gerentes o líderes tienen derecho a esperar obediencia, asistencia, signos externos de respeto y, en general, comportamientos alineados con la estrategia de la organización, sobre la base de un contrato formal o informal entre la empresa y el empleado. A

cambio, los empleados tienen derecho a esperar un comportamiento ético y ejemplar del supervisor.

Principio 4.- Unidad de mando: Un individuo debe recibir sus órdenes desde un único punto de vista para evitar confusiones en la realización de acciones.

Principio 5.- Unidad de dirección: Se trata de coordinar acciones en una única dirección, en otras palabras, es para que los individuos se unan alrededor de una sola cabeza y un solo plano.

Principio 6.- Subordinación de los intereses personales al interés general: Se trata de privilegiar los intereses del grupo en lugar de los intereses particulares. Esto requiere un comportamiento ejemplar y ético por parte de la jerarquía, así como acuerdos justos y claros que unan a los empleados y la empresa. También es importante la supervisión constante de cómo se utilizan y distribuyen los recursos.

Principio 7.- Retribución del personal: Los salarios deben distribuirse de manera justa y equitativa, sobre la base de los esfuerzos y los resultados obtenidos. Henri Fayol propuso la idea de que el salario pagado debería proporcionar satisfacción tanto al empleado como al empleador. En la práctica, este equilibrio es difícil de encontrar y probablemente dependa en parte de la cultura del país en el que opera la empresa.

Principio 8.- Centralización: El grado de centralización de las decisiones estratégicas y operativas debe variar en función de los factores de contingencia, a saber, el tamaño de la empresa, su antigüedad, la fiabilidad de los directivos y empleados o el entorno en el que opera la empresa. Henri Fayol no especifica claramente cuándo centralizar o descentralizar las decisiones.

Principio 9.- Jerarquía: La estructura de la organización debería ser piramidal, según Henri Fayol. La jerarquía es necesaria para aplicar el principio de unidad de gestión. En su concepción, la comunicación debe ser vertical en la medida de lo posible, es decir de arriba hacia abajo.

Principio 10.- Orden: Esto es para asegurarse de que todo esté en su lugar, este principio se aplica tanto a los objetos (orden material) como a los individuos (orden social), con el fin de facilitar la consecución de los objetivos de la empresa.

Principio 11.- Equidad: Los empleados deben ser tratados con equidad, es decir, con amabilidad y justicia. Al hacerlo, la empresa puede esperar lealtad a cambio.

Principio 12.- Estabilidad de los miembros del personal: Los empleados y gerentes deben contar con una cierta cantidad de tiempo para que puedan ejercer plenamente su función y lograr un buen desempeño. Si se les traslada demasiado rápido a otros puestos, las consecuencias para la empresa pueden ser nefastas. Por el contrario, puede haber demasiada estabilidad, lo que puede llevar a la rutina y obstaculizar iniciativas, el principio de estabilidad es una cuestión de proporciones.

Principio 13.- Iniciativa: Por iniciativa se entiende la posibilidad de que los gerentes o empleados, cuando lo consideren necesario, piensen en un plan y lo implementen. Los gerentes que fomentan las iniciativas son generalmente más efectivos porque tienden a mejorar la motivación y la satisfacción laboral.

Principio 14.- Unidad del personal: Henri Fayol estaba totalmente en contra del adagio "divide mejor para gobernar 2 ". Para él, el papel de los líderes es reducir drásticamente los conflictos innecesarios y crear una cultura de gestión basada en la confianza, el trabajo en equipo y la armonía. (Velasquez, 2002)

### **2.3.3. Organización.**

Continuando con la rutina investigativa, Draft (2017), conceptualiza a las organizaciones como entes sociales impulsados por un propósito y diseñadas como conjunto de actividades deliberadamente estructuradas y coordinadas con instrumentos diseñados para alcanzar objetivos específicos mediante el uso de recursos y la interacción con el entorno externo. Por lo tanto, es posible considerar la organización como un sistema abierto, es decir, un sistema formado por individuos y sus relaciones recíprocas, identificando así un entorno

restringido de la organización que puede definirse como interno que, para sobrevivir, se ve empujado a una continua interacción con el entorno externo.

Para Salgado & Peiro (2008), la Psicología Laboral, define a la organización como un conjunto de personas que, comprometidas en una complejidad de tareas, interactúan entre sí para la determinación y realización de objetivos mutuamente convenientes, Por tanto, es una acción colectiva y coordinada, caracterizada por los siguientes elementos:

- Las personas, componente humano esencial para desarrollar las actividades propuestas;
- Los objetivos: enmarcados en producir bienes y proporcionar servicios eficientes;
- Estructura y funciones: Decisiones relativas a cómo y en qué grado coordinar las diferentes actividades llevadas a cabo por individuos, para optimizar las relaciones entre la organización y su entorno externo, que también incluyen los sistemas de control y mecanismos de evaluación y de remuneración;

Es conveniente definir dos conceptos de uso frecuente:

- Eficiencia: relación entre producción / costo

Una organización es eficiente cuando tiene una alta productividad al mismo costo

- Efectividad: relación entre resultados obtenidos / medios utilizados

Una organización es efectiva cuando logra obtener los resultados que se propone con los recursos que tiene disponibles.

En el plano organizacional, Martín (2012), identifica tres ejes principales dentro de un sistema:

1.- Políticas organizacionales, son aquellos principios o reglas emanados por el nivel jerárquico superior para cumplimiento de todos los miembros de la institución, cada política se relaciona con un aspecto importante de la misión organizacional

2.- Tecnología, independientemente del tipo y característica de una empresa o institución, tienen la necesidad de mejorar factores como la eficiencia y desempeño; asistencia para establecer una gobernanza firme y flexible; garantías de seguridad; cumplimiento y control de extremo a extremo; ahorro y distribución de riesgos; la movilización de capacidades para incrementar su ventaja competitiva; innovación, la tecnología podría ser la forma de unir todas estas condiciones. El uso que hace una empresa de la tecnología para alcanzar esos objetivos condiciona cada vez más el éxito futuro de la misma.

3.- Recurso Humano, entendido como el capital principal y, por ende, es importante que la empresa cuente con un número suficiente pero competente y motivado que conlleva al desempeño óptimo para el buen funcionamiento de la organización.

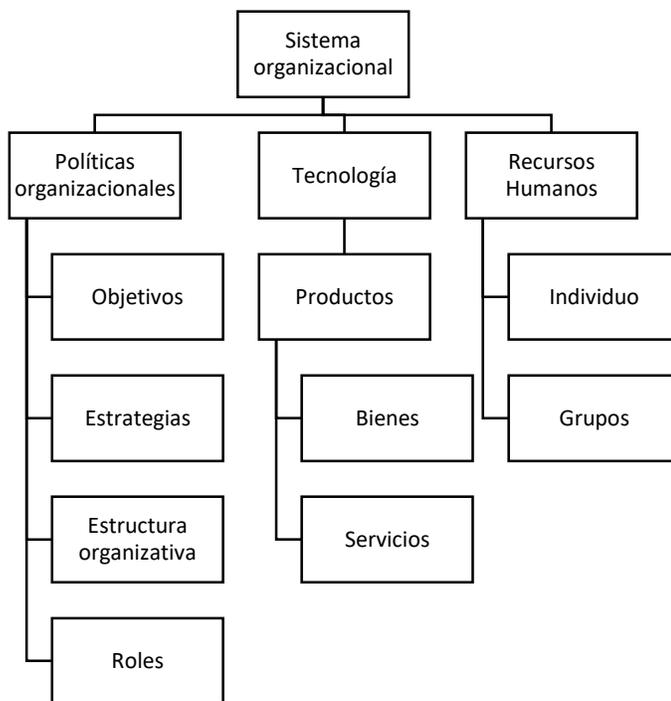


Figura 1. Sistema organizacional

Fuente: (Marín, 2012)

Las organizaciones formales tienen un sistema planificado, dimensionado, regulado por reglas precisas, racionales e impersonales cuyas características esenciales son:

- Especialización, cada trabajador realiza funciones específicas;
- Coordinación de las diversas funciones para lograr los resultados finales;
- Orden para permitir la estabilidad y continuidad;
- Autoridades ejercidas a través de la línea de comando o escala jerárquica, ligada a las responsabilidades;
- Uniformidad, cada una debe ajustarse a reglas y criterios de organización;
- Sustituibilidad, los trabajadores son útiles, pero no indispensables en sus funciones;
- Salario dependiendo del nivel de desempeño (habilidades y responsabilidades relacionadas con la función) y el tiempo necesario;
- Tecnología;
- Signos y símbolos para identificar quién pertenece a la organización, por ejemplo, la marca.

#### **2.3.4. Productividad y desempeño Laboral**

La productividad y el desempeño laboral de los servidores de una institución son componentes que reúnen importancia para alcanzar los objetivos que se proponen, los cuales se enfocan en “las competencias y el nivel de contribución” cada colaborador y el adiestramiento que recibe se oriente para alcanzar un “desempeño efectivo”.

Para (Mercader, 2017), el desempeño laboral y su evaluación “permite conocer si existe la necesidad de volver a capacitar al talento humano, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo”. Se afirma que la capacitación recibida se correlaciona con su etapa productiva en la empresa, convirtiéndose en factor influyente en “como los empleados van desenvolviéndose en cada una de las tareas y cargos que tienen”.

Una empresa se desarrolla de manera efectiva cuando cuenta con personal capacitado, y que conozca su función dentro de la empresa y las herramientas que necesita para conquistar los objetivos que la institución se plantea. “La

capacitación no sólo es dar nuevos conocimientos, sino permitir que los trabajadores desarrollen habilidades y destrezas que les permita llevar a cabo los conocimientos que ya tienen”; Como se conducen estos conocimientos en su entorno laboral, y se mantiene una buena relación entre todas las personas que complementen el pensamiento de cada uno. (Chiang & San Martín, 2015)

El principal problema al que se enfrenta la organización es la productividad, constituyéndose los empleados como factor decisivo solucionador de las diferentes situaciones que se presenten. Interviene también la toma de decisiones de los gerentes o administradores en la adopción de estrategias que tienen un impacto significativo en la productividad y el desempeño. Lo cual implicaría que tanto las finanzas, el equipo y los activos de la entidad son los recursos que necesita una organización sumado a los empleados parte importante.

Por tanto, en el ámbito de la gestión de las organizaciones, se debe basar en los ideales, sueños y ambiciones, actitudes y valores de las personas como punto de partida. Debido a que los seres humanos tenemos una serie de necesidades, como progresar, mejorar el nivel de vida, transformar sueños en metas. Y a medida que avanza la meta, el sueño continuará desarrollándose hasta adoptar nuevos desafíos.

### **2.3.5. Gestión organizacional.**

Por gestión organizacional se reconoce al conjunto de operaciones administrativas combinadas entre sí, que la empresa pone en marcha para alcanzar sus objetivos institucionales.

La gestión organizacional tiene sus orígenes en las teorías de Taylor con la organización científica del trabajo; Fayol con la teoría de la gestión administrativa; así como en la teoría de la burocracia de Weber; las siguientes características son comunes a estas teorías:

- El recurso a la ciencia;

- La búsqueda de soluciones óptimas y universales;
- La prioridad absoluta de los aspectos formales;
- El uso de la metáfora de la máquina;

Una de las tareas más importantes y también más difíciles de los directivos es crear valor para todas las partes interesadas, (accionistas, clientes, empleados, entre otros), tratando de combinar los diferentes intereses, a veces en conflicto entre sí. De igual forma, trazan objetivos y estrategias específicas para el desarrollo de la organización, buscando siempre operar con la máxima eficiencia y eficacia para conseguirlos.

El modelo burocrático de Weber se presenta en el ámbito de las teorías clásicas de la administración por la conexión entre burocracia y racionalidad, como adaptación de los medios para los fines; así como de una mayor eficacia de la burocracia en comparación con otras soluciones organizativas. El razonamiento parte de la distinción entre poder y autoridad, ambos modifican el comportamiento de un sujeto por otro, pero esta última se basa en la legitimidad; entre el derecho a mandar y deber para obedecer.

Para Daft (2017), las como organizaciones están formadas por individuos, que reaccionan a estas, en función de la percepción que tienen de ellas; tales percepciones se forman:

- Necesidades económicas, pertenecer a un grupo informal, entre otras;
- Motivaciones, reconocimientos en habilidades y destrezas, para lograr un determinado objetivo profesional;
- Los valores que tiene cada individuo.

Los estudios han encontrado que el individuo busca un trabajo significativo; su motivación depende de la satisfacción de la tarea y de su libertad personal (más que de la compensación económica); y, la motivación conduce a una mayor productividad y una identificación más profunda con la organización. La

psicología organizacional se ocupa de armonizar las necesidades de la organización con las de las personas que allí trabajan.

Por su parte, la percepción es el proceso mediante el cual la persona selecciona, organiza e interpreta los estímulos y la información para obtener una visión del mundo que tenga sentido. Todos los estímulos externos llegan a la mente a través de los flujos de información de los cinco sentidos, de esta manera se establece un primer filtro porque nuestros receptores sensoriales no pueden tener una percepción total, ya que tienen límites físicos ante la sobreabundancia de estímulos e información que ofrece la realidad, el intelecto debe hacer una selección, esencialmente basada a la motivación, es decir sobre aquello que a la persona le interesa; la cultura a la que pertenecemos; el estado psicológico actual (cuanto más apurados o estresados estemos, más tenderemos a considerar sólo una parte menor de la información accesible); las características del contexto; el estado sensorial, tales como la excitación, apatía, alteraciones patológicas, entre otros.

Una vez el individuo ha pasado el filtro perceptivo, cada estímulo es conducido automáticamente a ciertos esquemas, estructuras cognitivas que organizan la información en torno a determinados temas o tópicos. Los planes no son recuerdos, sino una red de información conectada entre sí de forma más o menos rígida, en síntesis, la percepción, junto con la categorización, constituye el proceso de significación que un sujeto realiza hacia el mundo exterior.

Según Kotler (2000), se pueden identificar tres tipos de distorsiones, producto del acto de la percepción:

- Atención selectiva: Cada ser humano está expuesto a un flujo excesivo de percepción (desbordamientos), resulta imposible prestar atención a todo, este mecanismo implementa una selección de estímulos a los que prestar atención, principalmente en función de las motivaciones e intereses, nuestros rasgos culturales, esquemas y patrones cognitivos.

- Distorsión selectiva: Aunque se haya prestado atención a un determinado estímulo, no es seguro que se interprete de forma unívoca, de hecho, todos, de forma automática e incontrolada (pensamiento automático), modifican los estímulos para hacerlos más coherentes con su propio punto de vista. Cuando se percibe, la mente tiende a categorizar el nuevo estímulo con algo ya existente, creando así una conexión entre el pasado y el presente; de este modo, cualquier información nueva es filtrada y modificada por nuestros esquemas.

- Retención selectiva. Gran parte de lo que aprendemos se olvida y la tendencia es recordar la información que más concuerda con las propias actitudes y opiniones.

### **2.3.6. Desarrollo Humano**

El desarrollo de la humanidad señala González (2018), "busca proteger el medio ambiente reuniendo las condiciones necesarias para que las personas y los grupos humanos desarrollen sus potencialidades acordes a sus necesidades e intereses" (p. 25). Es decir, un desarrollo integral jerárquicamente organizado, mandos intermedios y operativos interrelacionados participativos que tengan como meta lograr el éxito que se desea en el ámbito profesional.

Otra definición de desarrollo humano expresa que es la forma en que "los profesionales de gestión humana ofrecen soluciones innovadoras e integradas en la dirección de las personas dentro de la organización, asegurando una mejora en el capital humano". Esta interrelación demostrada se vincula para lograr las metas institucionales, apartando el individualismo que menoscabe la colaboración, por el contrario, los profesionales deben tratar de desarrollarse dinámicamente hasta lograr las metas institucionales. (Parra, 2016)

El desarrollo humano aplicado tanto en instituciones públicas y privadas, debe responder a la organización y tratamiento correcto del capital humano. Desterrando las siguientes características en los empleados, tales como:

- La inmadurez del personal cuando no se sabe cuál es la misión del puesto de trabajo.

- El desinterés en el crecimiento de la organización y compromiso de los empleados con los desafíos de la institución.
- Descuido de la gestión de talento humano en aplicar estrategias adentro de la organización.

Revisando las diferentes visiones del autor sobre el desarrollo humano, se considera a éste como los esfuerzos para alcanzar los logros personales.

### **2.3.7. Objetivos del Comportamiento Organizacional**

Los objetivos de una unidad organizacional, se orientan como instrumentos metodológicos para lograr las metas institucionales enfocadas al desarrollo colectivo y esfuerzos por integrar los procesos en todas sus etapas aún si estos presentan debilidades; (CEPAL, 2018) señala: “Las metas y métodos se reflejan en políticas públicas Hacer pleno uso del especial interés de la opinión ciudadana en el proceso ” (p. 186).

Por lo tanto, los objetivos apuntan indudablemente a alcanzar el éxito; por otro lado, (Gelabert, 2014) plantea una dirección equilibrada es decir la necesidad de cumplir con la meta “se preocupa tanto de la producción como del personal y pretende asumir los objetivos de la organización en un grado razonable al mismo tiempo que intenta conseguir un buen estado de ánimo del personal”. Concluyendo que se aplican “modelos adecuados” para evaluar el entorno de la organización, que asegure la lealtad de los colaboradores.

### **Valores**

En lo que tiene que ver a los valores institucionales se definen como el concepto de control de las estrategias, el ambiente organizacional, principios que rigen a la institución. Para (Ibañez, 2017), “los directivos facilitan la generación de espacios para que los funcionarios participen en la interiorización de los principios y valores institucionales”. Se rescata sobre los valores la integración a la organización del

respeto, la tolerancia hacia los otros miembros, que sirvan de guía para el balance racional entre éstos.

En su investigación la (OECD, 2018) sobre la integridad del “buen gobierno administrativo en América Latina y el Caribe”; enfatiza el código de conducta de las instituciones en las cuales involucra “honestidad, respeto, compromiso y justicia” (pág.60); además de otros valores morales con los cuales el trabajo se puede convertir fácilmente en una acción común, de acuerdo con principios, valores personales de cada individuo alineados hacia las metas organizacionales en las cuales deben predominar la ética.

### **Políticas**

Según el estudio efectuado por Encalada (2018), dentro del contexto conductual de la organización que las política son: "principios y normativas, luego en la era industrial clásica se inician niveles de autoridad, controles cruzados, seguido el aporte de teorías basadas en las relaciones humanas que enfatizan la necesidad de mejor paga y trato para los trabajadores"; son decisorias en la consecución de los “objetivos institucionales”, que debe interrelacionarse o vincularse con un entorno de trabajo favorable propiciado por estrategias, prestando atención a las necesidades de bienestar y formación, sumado a un salario digno, hacen realidad que los trabajadores establezcan un compromiso con la política institucional.

### **Eficacia**

En términos de profesionalidad, la eficacia es una respuesta a las virtudes que tienen las personas en la resolución de problemas laborales que se puedan presentar, se considera una actividad ordenada de los colaboradores que benefician al espacio que comparten a nivel físico y de trabajo conjunto.

### **Eficiencia**

La evaluación a nivel del desempeño laboral, ejecutado por la administración del talento humano tiene como propósito identificar las virtudes colaborativas de sus miembros; logrando que los colaboradores desempeñen un rol determinado para

que realice sus labores con absoluta responsabilidad; principios que deben ser inherente a las funciones de cada área organizacional.

### **2.3.8. Modelo de Gestión**

Un modelo funcional basado en “el proceso de desarrollo institucional y gestión del talento humano”, debe mostrar en detalle el direccionamiento, diseño, desarrollo y aplicación adecuada de los procedimientos a ejecutarse institucionalmente. Incluyendo en la estructura institucional: en nivel jerárquico, la responsabilidad de las direcciones, de las jefaturas, los departamentos, las gestiones de apoyo y del personal en general. (Daft, 2017)

Particularmente a las “atribuciones y responsabilidades” de talento humano como unidad departamental, estatuariamente se direccionan al diseño de políticas y programas que involucre el profesionalismo del personal, describa sugerencias, que se orienten al cumplimiento legal de la gestión institucional y del recurso humano. Como prioridad de este modelo será identificar de manera clara “los productos, programas, gestión de procesos” basado en la “sistematización y gestión de unidades administrativas” que validen la atención de la normativa e indicadores.

“El proceso de gestión talento humano” es responsable en la redacción, elaboración de proyectos, políticas administrativas y reglamentarias, incluyendo la gestión de bienestar laboral, que se encarga de velar por mejorar sus condiciones, para que el talento incorporado sea el más comprometido, además del proceso que mejore sus habilidades en sus cargos, competencias profesionales, disciplinarias y una remuneración justa.

## 2.4. Marco legal

### 2.4.1. Constitución de la República del Ecuador

Normativa legal en la que se plasman las nociones de “igualdad, soberanía y justicia”, que tiene como finalidad la regulación y garantía de todos los ciudadanos, los que priman sobre las normas expedidas por Gobiernos Autónomos Descentralizados. En el capítulo séptimo de la carta magna sobre la Administración (Asamblea Nacional Constituyente, 2008) expresa:

“Artículo 229, serán servidoras o servidores públicos todas las personas que trabajen, presten servicios profesionales o ejerzan un cargo departamental dentro del sector público” (pág. 119).

En base a lo expuesto, los administradores de la gestión pública de este tipo de organización tendrán como base el marco legal para regir a sus colaboradores tanto “trabajadores y servidores públicos”, por una parte, el Código de Trabajo y con los segundos la Ley Orgánica de Servicio Pública respectivamente.

En la Constitución vigente, la estructura del sector público se configura acorde al artículo 225, donde se detalla que el sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos. (Asamblea Nacional, 2008, pág. 118).

Acorde al artículo mencionado, se infiere que dentro de las entidades del Régimen Autónomo Descentralizado están los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Provinciales (Prefecturas), Municipales (Alcaldías) y Parroquiales, con sus respectivas empresas públicas.

#### **2.4.2. Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP)**

Art. 5.- Constitución y Jurisdicción.- La creación de empresas públicas se hará:

1. Mediante decreto ejecutivo para las empresas constituidas por la Función Ejecutiva;
2. Por acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados; y
3. Mediante escritura pública para las empresas que se constituyan entre la Función Ejecutiva y los gobiernos autónomos descentralizados, para lo cual se requerirá del decreto ejecutivo y de la decisión de la máxima autoridad del organismo autónomo descentralizado, en su caso. Las universidades públicas podrán constituir empresas públicas o mixtas que se someterán al régimen establecido en esta Ley para las empresas creadas por los gobiernos autónomos descentralizados o al régimen societario, respectivamente. En la resolución de creación adoptada por el máximo organismo universitario competente se determinarán los aspectos relacionados con su administración y funcionamiento.

#### **2.4.3. Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño**

Art. 9.- De los requisitos previos.- La UATH institucional previo al inicio del proceso de evaluación del desempeño, deberá disponer de los siguientes instrumentos normativos y técnicos:

- a) Portafolio de productos y servicios actualizado de cada unidad o proceso interno, derivado del estatuto orgánico legalmente expedido y planificación institucional aprobada.

En el caso de que las instituciones no cuenten con estatutos orgánicos institucionales legalmente expedidos, el portafolio de productos y servicios se

derivará de las estructuras institucionales, reglamentos internos u otras regulaciones en las que se establezcan la funcionalidad de las unidades internas hasta que la institución elabore sus instrumentos de gestión institucional;

b) Metas anuales por producto o servicio de cada unidad o proceso interno establecidas en la planificación institucional las que insumirán para la metodología de las plantillas del talento humano determinadas en la Norma Técnica del Subsistema de Planificación del Talento Humano; y,

c) Manual de puestos o perfiles provisionales legalmente aprobados.

## **2.5. Hipótesis.**

### **2.5.1. Hipótesis general.**

Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.

### **2.5.2. Hipótesis específicas.**

- Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del trabajo de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.
- Existe relación entre la gestión administrativa y la productividad de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.
- Existe relación entre la gestión administrativa y la disciplina laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, en el año 2019?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019	Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.	<b>Gestión administrativa</b> (Variable independiente)	-Planeación.	Operativa Estratégica
				-Organización	Estructura organizacional Nivel de conocimiento de los elementos orientadores
			<b>Desempeño laboral</b> (Variable Dependiente)	-Dirección.	Liderazgo Toma de decisiones
				-Control.	Previo Concurrente Posterior
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas.</b>			
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de trabajo de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de trabajo de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019.	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del trabajo de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.		-Calidad de trabajo.	Cumplimiento de responsabilidades Grado de Iniciativa
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa	Determinar la relación que existe entre la gestión	Existe relación entre la gestión administrativa y la		-Productividad.	Rendimiento Trabajo en equipo
				-Disciplina laboral.	Grado de puntualidad

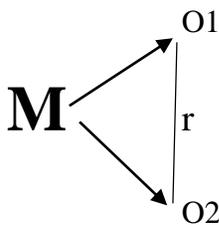
<p>y la productividad de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa disciplina laboral y la disciplina laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019?</p>	<p>administrativa y la productividad de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la disciplina laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, año 2019.</p>	<p>productividad de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la disciplina laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.</p>			<p>Grado del clima laboral</p>
---	---	---	--	--	--------------------------------

## CAPÍTULO 3.

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y modalidad de Investigación.

El tipo de investigación es de carácter no experimental y por su adscripción epistémica es cuantitativa. El método investigativo tiene un grado de profundidad descriptivo y un diseño correlacional, donde se observarán las relaciones entre las variable dependiente e independiente, planteadas en la investigación, donde:



M= Funcionarios la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal

O1= Gestión Administrativa

O2 = Desempeño laboral

r = Relación

Según Hagopian (2016), en la investigación no experimental, el investigador no interviene en forma directa o no altera el objetivo del estudio, no puede controlar, manipular o cambiar a los sujetos, se basa en interpretaciones u observaciones para llegar a una conclusión. Las variables no experimentales estudiadas no son manipuladas deliberadamente, el camino a seguir es observar los fenómenos a analizar a medida que ocurren en su contexto natural.

En tanto que la investigación descriptiva estudia a los participantes, sujetos, variables que forman parte de una determinada situación. Este tipo de investigación puede utilizar enfoques cualitativos como cuantitativos dentro del mismo estudio, a menudo utiliza tres formas principales de recopilar y analizar datos: observaciones,

estudios de casos y encuestas. (Fontaines, 2012; Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

Para Díaz & Calzadilla (2016), la investigación descriptiva analiza variables, sujetos o población, sin alterar, manipular o cambiar la realidad de los sujetos investigados, este tipo de investigación no aporta información al porqué del problema.

La investigación correlacional es una técnica de diseño de investigación no experimental que ayuda a los investigadores a establecer una relación entre dos variables estrechamente relacionadas. Se necesitan dos grupos diferentes para llevar a cabo este método de diseño de investigación. (Rojas, 2015)

La base epistemológica que fundamenta el método cuantitativo, dicta que el enfoque de los fenómenos sociales se lleva a cabo de acuerdo con los procedimientos experimentales en las ciencias sociales y por lo tanto debe ser orientado a la identificación de mecanismos causales. Para hacerlo, cualquier hecho que pueda caer dentro del alcance de la especificidad de grupos sociales, que algunos llaman relativismo cultural es reducido a su forma más simple gracias a atributos comparables y medible. (Cienfuegos & Cienfuegos, 2016)

La explicación de lo conceptualizado anteriormente, es aplicada al presente trabajo investigativo porque mediante el uso de los conocimientos teóricos adquiridos y en combinación con la forma descriptiva, se analizarán las variables, sus características, naturaleza, sin pretender cambiar la realidad o los resultados investigados, relacionadas a la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal – 2019.

### **3.2. Población y muestra.**

#### **3.2.1. Población.**

En una actividad de investigación, es el conjunto total de elementos que tienen un parámetro común y no necesariamente tienen que ser humanos. Puede ser cualquier conjunto de parámetros comunes. (Ventura, 2017)

Según Tamayo (2005), la población está compuesta por el total de sujetos que conforman el objeto de estudio. Para este estudio, está conformada por 43 personas que forman parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal.

### **3.2.2. Muestra.**

La muestra se ha tomado en las áreas de la Dirección Técnica, Dirección Administrativa, y Dirección Financiera de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, es decir, son 43 funcionarios que corresponde a la muestra por ser una población finita.

### **3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos.**

Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario, para aplicación del trabajo investigativo, se han aplicados dos cuestionarios, uno para la variable independiente y otro para la variable dependiente.

### **3.4. Confiabilidad.**

El coeficiente alfa de Cronbach, descrito por Lee J. Cronbach (1951), es una de las herramientas estadísticas más importantes y generalizadas en la investigación que implica la construcción de pruebas y su aplicación. (Shavelson, 2009) La fórmula general del coeficiente alfa de Cronbach permite su aplicación a cuestionarios de elección múltiple de escalas dicotómicas o escalas actitudinales de variables categóricas politómicas. Según Leontitsis y Pagge (2007), alfa se estima considerando  $X$  como matriz de tipo  $(n \times k)$ , que corresponde a las respuestas cuantificadas de un cuestionario. cada línea de la matriz  $X$  representa a un individuo, mientras que cada columna representa una pregunta.

Para los instrumentos a ser utilizados en el presente trabajo investigativos, se aplicará el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes datos:

```
RELIABILITY
/VARIABLES=PREGUNTA1 PREGUNTA2 PREGUNTA3 PREGUNTA4 PREGUNTA5 PREGUNTA6 PREGUNTA7 PREGUNTA8 PREGUNTA9 PREGUNTA10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Fiabilidad

### ➔ Gestión Administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	43	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	43	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	10

```
RELIABILITY
/VARIABLES=PREGUNTA01 PREGUNTA02 PREGUNTA03 PREGUNTA04 PREGUNTA05 PREGUNTA06 PREGUNTA07 PREGUNTA08 PREGUNTA09 PREGUNTA10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Fiabilidad

### Desempeño Laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	43	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	43	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	10

Para los instrumentos utilizados en el presente trabajo investigativo, se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach. El valor alcanzado del coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) fue de 0,883; los cual indica la consistencia interna de las variables, así como la fiabilidad de la escala usada.

### 3.5. **Aspecto ético.**

Las opiniones de los sujetos investigados, vertidas en los instrumentos utilizados para la recolección de datos, serán anónimas y se establecerán como verídicas dichas opiniones. De igual forma, se ha respetado los derechos de autor intelectual, citando y referenciando las fuentes consultadas.

## CAPÍTULO 4

### 4. PRESENTACION, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO

Los resultados estadísticos obtenidos en esta sección, se los presenta a través de tablas y figuras, con sus respectivo análisis e interpretación. Para la contratar las variables en las pruebas de las hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 2. Se practica un modelo de gestión en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,3	2,3	2,3
A veces	10	23,3	23,3	25,6
Válido Casi siempre	17	39,5	39,5	65,1
Siempre	15	34,9	34,9	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada

Elaborado por: La autora

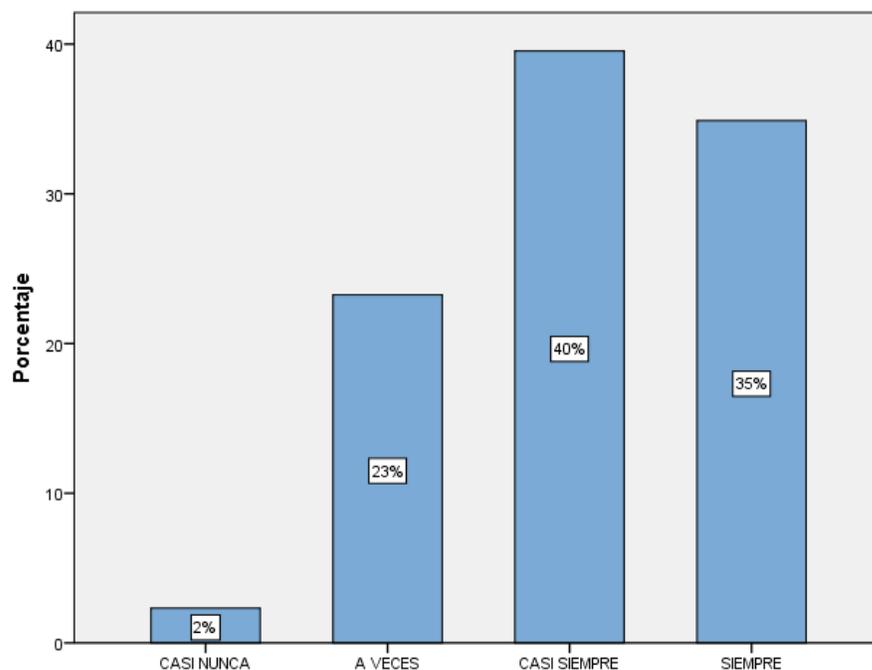


Figura 2 . Modelo de gestión en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal

## Análisis.

Según los resultados obtenidos, el 2% de los encuestados manifiesta que casi nunca se practica un modelo de gestión en la institución. El 23% indica que a veces se practica el modelo de gestión, el 40% expresa que casi siempre se practica el modelo de gestión y el 35% dice que siempre se practica el modelo de gestión de la institución.

## Interpretación.

Acorde a los datos, se puede interpretar que en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, se está aplicando un modelo de gestión alineado al uso eficiente de los recursos disponibles para la consecución de los objetivos propuestos.

Tabla 3. ¿La institución planifica las operaciones que ejecutan los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	6	14,0	14,0	16,3
Casi siempre	15	34,9	34,9	51,2
Siempre	21	48,8	48,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada

Elaborado por: La autora

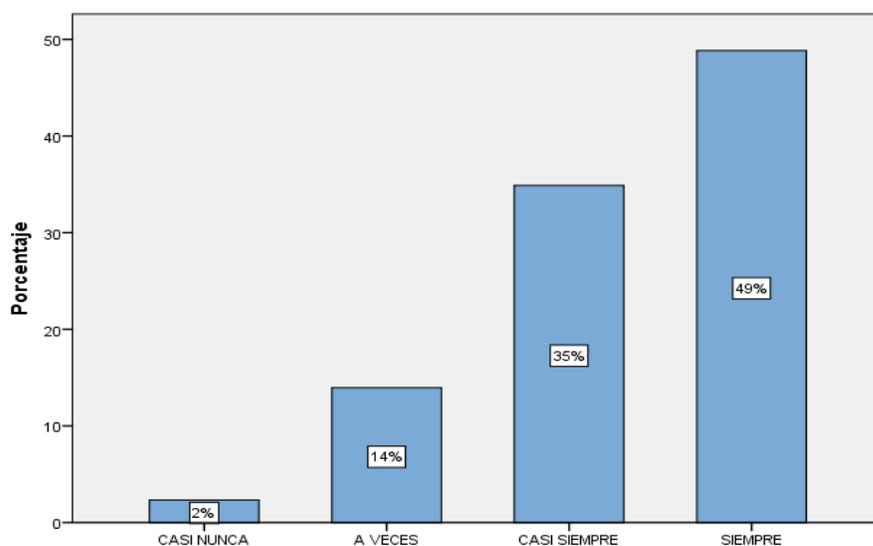


Figura 3. Planificación de las operaciones que ejecutan los trabajadores

## Análisis.

Según los encuestados, el 2% expresa que casi nunca se planifican las operaciones que ejecutan los trabajadores, el 14% manifiesta que a veces se planifican las operaciones que ejecutan, mientras el 35% dice que casi siempre se planifican las operaciones que deben ejecutar y el 49% dice que siempre se les planifican las operaciones a ejecutar.

## Interpretación.

Ante los resultados recabados, se infiere que mayoritariamente, existe una planificación de las actividades a realizar, lo cual indica que la institución tiene identificada, definida y coordinada las acciones de las actividades a desarrollar.

Tabla 4. ¿La empresa cuenta con un organigrama?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	4,7	4,7	4,7
	Casi siempre	11	25,6	25,6	30,2
	Siempre	30	69,8	69,8	100,0
Total		43	100,0	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada

Elaborado por: La autora

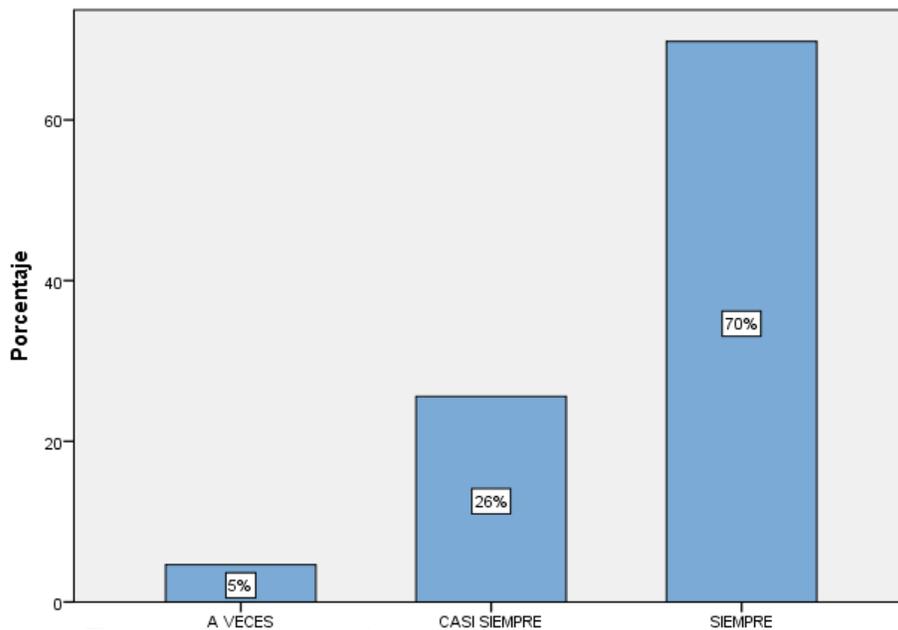


Figura 4. Organigrama de la institución.

## Análisis.

Acorde a la tabla 5 y figura 4, 5% manifiesta que la organización a veces cuenta con un organigrama, mientras que el 26% dice que la empresa casi siempre cuenta con un organigrama y el 70% indica que la empresa, siempre cuenta con un organigrama.

## Interpretación.

De la información recabada, se deduce que la empresa al contar con un organigrama, tiene identificada su estructura organizacional y departamental, misma que constituye un desafío para agilizar los procesos mediante el flujo de trabajo de cada uno de los entes que la conforma.

Tabla 5. ¿Conoce la misión y visión de su institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	4,7	4,7	4,7
A veces	9	20,9	20,9	25,6
Válido Casi siempre	11	25,6	25,6	51,2
Siempre	21	48,8	48,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada  
Elaborado por: La autora

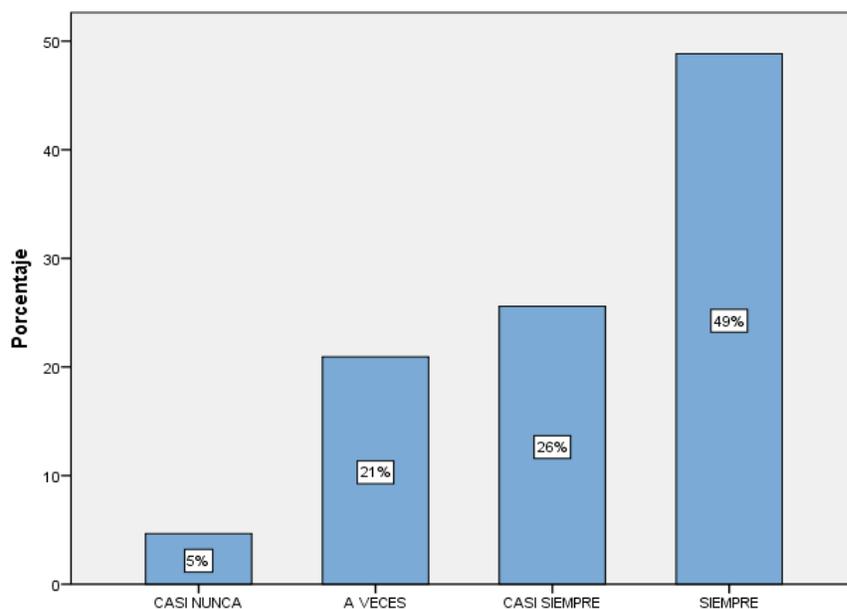


Figura 5. Misión y visión de la empresa

### **Análisis.**

De la observación de los resultados plasmados en la tabla 6 y figura 5, el 5% de los encuestados indican que casi nunca conocen la misión y la visión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, el 21% responde que a veces conocen la misión y la visión institucional, el 26% casi siempre tienen presente la misión y la visión de la empresa, mientras que el 49% afirma que siempre tienen presente la misión y visión.

### **Interpretación.**

Según los resultados, se tiene evidencia que un alto porcentaje de los trabajadores casi siempre y siempre, tienen presente la misión y visión de la institución. Resulta positivo el posicionamiento en la cultura laboral, porque guía las acciones laborales en la misma dirección para la consecución de objetivos, lo cual se traduce en un accionar eficiente en las políticas y procedimientos.

Tabla 6. ¿La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal está estructura por áreas departamentales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	2	4,7	4,7	4,7
Válido Siempre	41	95,3	95,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada  
Elaborado por: La autora

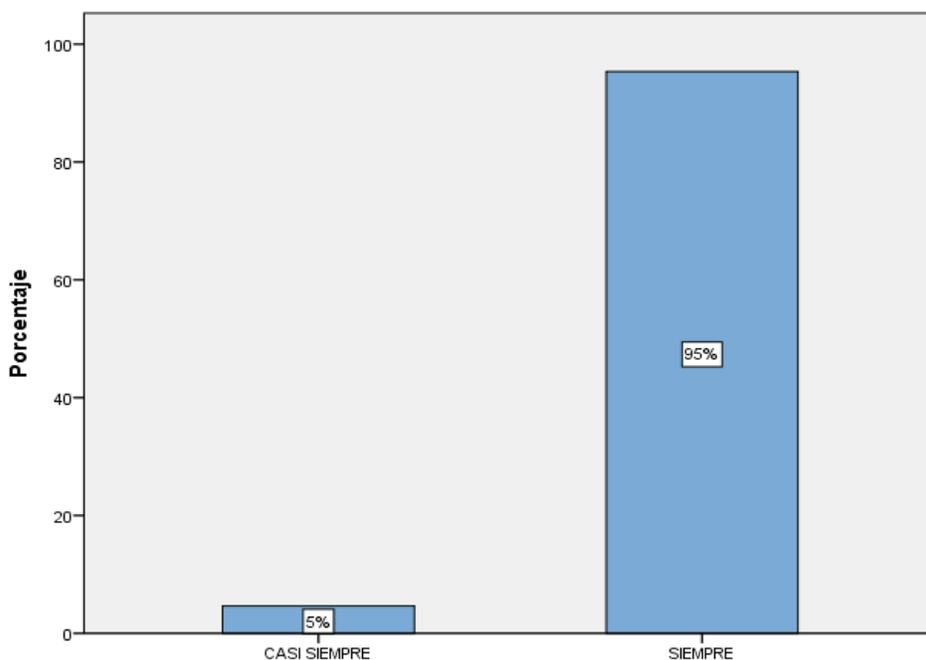


Figura 6. Estructura por departamentos.

### Análisis.

El 5% de los encuestados manifiestan que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, casi siempre está estructura por áreas departamentales; mientras que el 95% indican que la empresa siempre está estructurada por áreas departamentales.

### Interpretación.

Acorde al análisis, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, tiene identificadas sus áreas departamentales, es decir, goza de una estructura por departamento.

Tabla 7. ¿El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	13	30,2	30,2	44,2
Siempre	24	55,8	55,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada  
Elaborado por: La autora

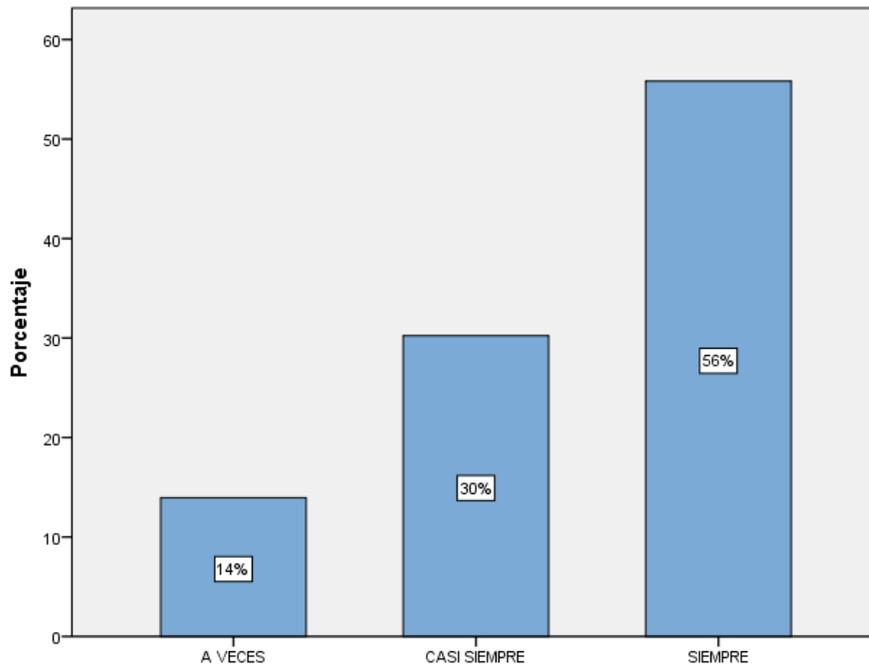


Figura 7. El liderazgo directivo.

### **Análisis.**

Según los resultados, el 14% de los trabajadores indican que a veces se practica el liderazgo directivo en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, el 30% expresan que casi siempre se practica el liderazgo directivo en la institución y el 56% dicen que siempre se practica el liderazgo directivo.

### **Interpretación.**

Del análisis, se puede interpretar que la mayoría de los trabajadores se sienten influenciados por los líderes departamentales, así como de la alta gerencia para alcanzar los logros y objetivos propuestos, esto es un factor positivo a la hora de implementar políticas de cambios sin generar un alto impacto de resistencia.

Tabla 8. ¿La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,7	4,7	4,7
	A veces	5	11,6	11,6	16,3
	Casi siempre	21	48,8	48,8	65,1
	Siempre	15	34,9	34,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada

Elaborado por: La autora

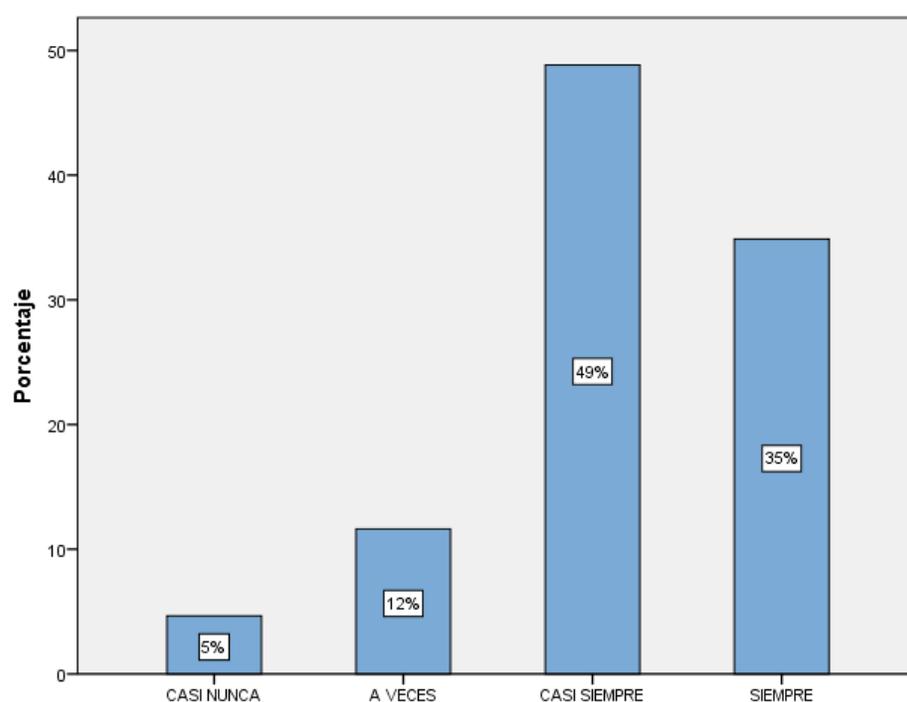


Figura 8. Respaldo de la institución en los equipos de trabajo.

### Análisis.

El 5% de los encuestados mencionan que casi nunca la institución respalda para que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos, el 12% manifiestan que a veces la institución respalda a las decisiones de los equipos de trabajo; el 49% dicen que casi siempre la empresa respalda para que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos y el 35% expresan que siempre existe el respaldo en la toma de decisiones de los equipos de trabajo.

## Interpretación.

Del análisis de los resultados, se deduce que existe el consenso mayoritario para que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos. La institución al tener este tipo de política, logra que las personas persigan de forma agrupada un logro o fin determinado a favor de la organización, bajo funciones bien identificadas y definidas.

Tabla 9. ¿En la institución se realiza el proceso de control previo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	8	18,6	18,6	18,6
Válido Casi siempre	19	44,2	44,2	62,8
Válido Siempre	16	37,2	37,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada

Elaborado por: La autora

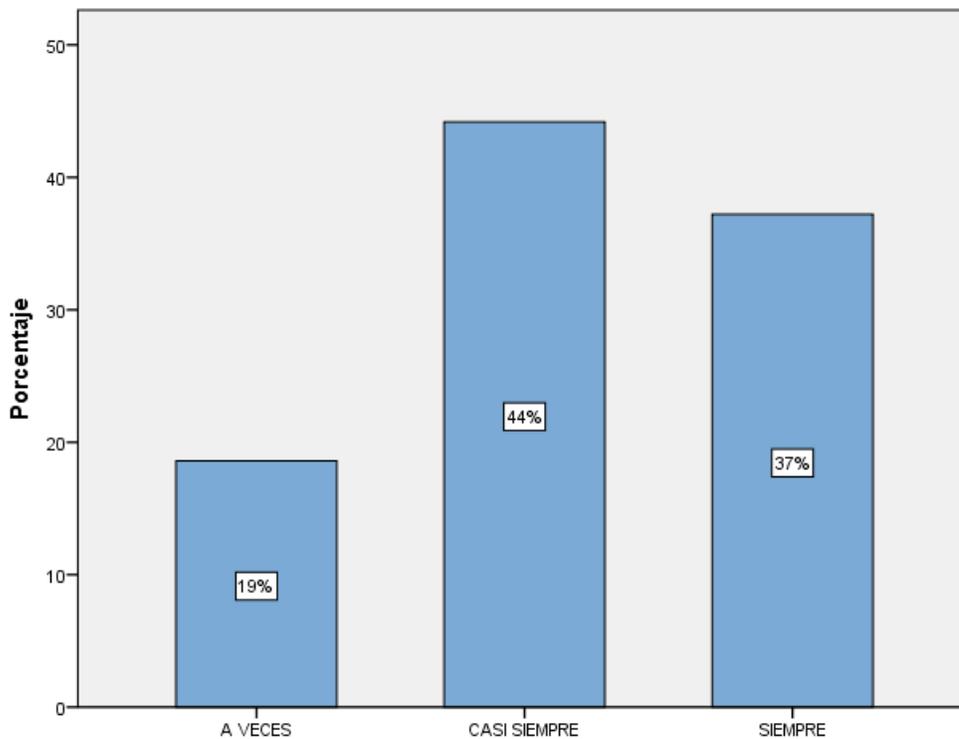


Figura 9. Proceso de control previo.

## Análisis.

Según los datos obtenidos en la encuesta, el 19% expresa que a veces se realiza el proceso de control previo en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, un 44% indica que casi siempre se realizan los procesos de control previo y el 37% afirma que siempre se realiza el proceso de control previo.

## Interpretación.

Al existir un proceso de control previo que no se aplica en todo el entorno de la gestión organizacional, las actividades y operatividades administrativas denotan una falencia de métodos y procedimientos para el desarrollo y consecución de los objetivos.

Tabla 10. ¿En la institución se realiza el proceso de control concurrente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	9,3	9,3
	Casi siempre	21	48,8	58,1
	Siempre	18	41,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada  
Elaborado por: La autora

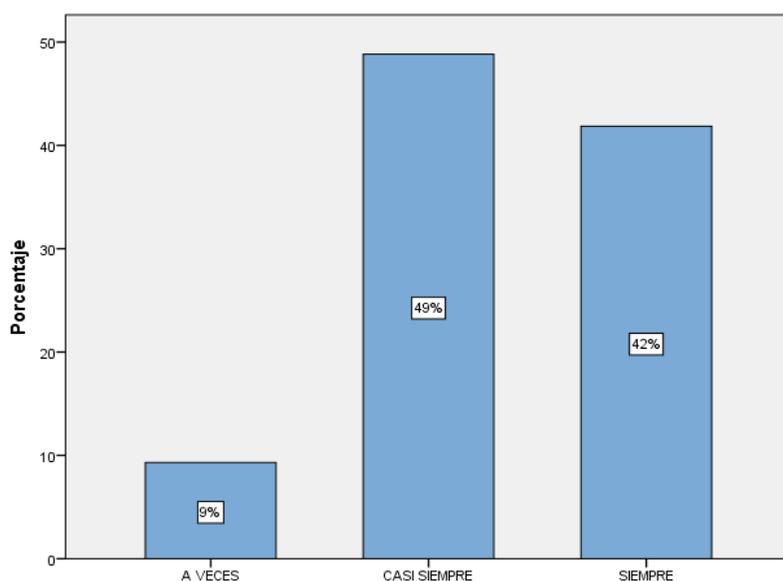


Figura 10. Proceso de control concurrente.

## Análisis.

El 9% de los encuestados expresan que a veces se realizan los procesos de control concurrente en la institución, el 49% dicen que casi siempre se realiza el proceso de control concurrente, mientras que el 42% indican que siempre se realiza el proceso de control concurrente en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal.

## Interpretación.

Al existir un proceso de control concurrente que se aplica mayoritariamente casi siempre en todo el entorno de la gestión organizacional, existirán acciones y ejecuciones administrativas que se escapen de la supervisión, no teniendo la debida corrección que el caso amerita.

Tabla 11. ¿En la institución se realiza el proceso de control posterior?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
A veces	5	11,6	11,6	11,6
Casi siempre	20	46,5	46,5	58,1
Siempre	18	41,9	41,9	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada

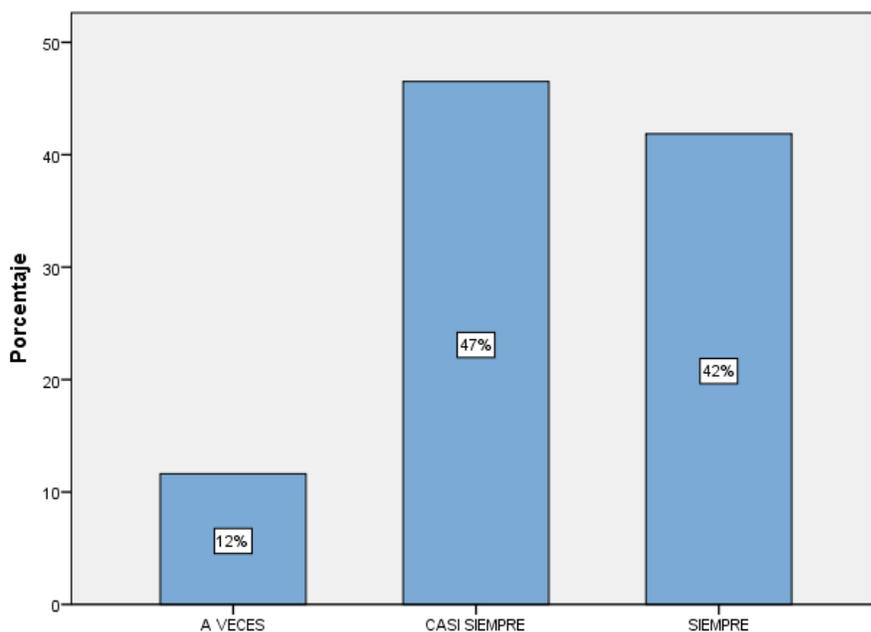


Figura 11. Proceso de control posterior.

## Análisis.

Según los resultados de la tabla 12 y la figura 11, un 12% de trabajadores mencionan que en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, a veces se realiza el proceso de control posterior, mientras que el 47% indican que casi siempre se realiza el proceso de control posterior y el 42% señalan que los procesos de control posterior, siempre se realizan en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal.

## Interpretación.

Los resultados evidencian una aplicación mayoritaria del control posterior, sin embargo, no se emplea de forma integral para el fortalecimiento del control interno, particularmente de la estructura administrativa, operativa y financiera.

Tabla 12. ¿Cómo funcionario de la institución, muestra iniciativa para realizar vuestras actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	15	34,9	34,9
	Siempre	28	65,1	100,0
	Total	43	100,0	100,0

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada  
Elaborado por: La autora

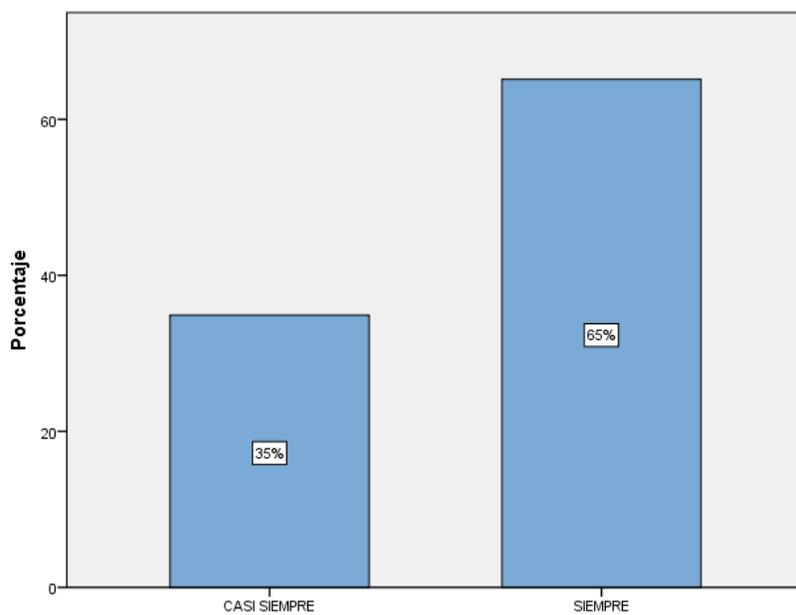


Figura 12. Iniciativa para realizar las actividades.

## Análisis.

El 35% de los encuestados indican que casi siempre los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, muestran iniciativa para realizar sus actividades y el 65% señalan que los funcionarios de la institución, siempre muestran iniciativa para realizar las actividades.

## Interpretación.

Los funcionarios al mostrar de forma mayoritaria iniciativa en la realización de sus actividades, denotan la importancia hacia el desarrollo de actividades, sean estas individuales o grupales, generando un ambiente laboral de confianza y responsabilidad, mismo que beneficia para el desarrollo personal e institucional.

Tabla 13. ¿Considera que en la institución los funcionarios cumplen con las responsabilidades encomendadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	16,3	16,3
	Casi siempre	19	44,2	60,5
	Siempre	17	39,5	100,0
	Total	43	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada

Elaborado por: La autora

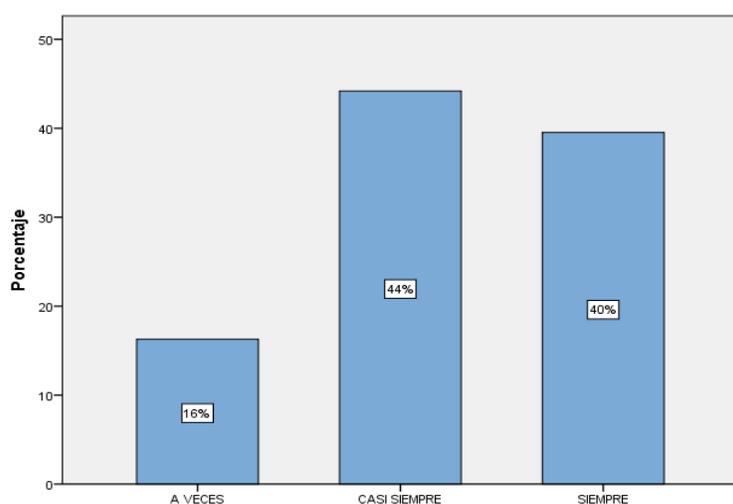


Figura 13. Cumplimiento de responsabilidades encomendadas.

## Análisis.

Según los resultados, el 16% de los colaboradores mencionan que en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, a veces cumplen con las responsabilidades encomendadas; el 44% del personal, casi siempre cumplen con las responsabilidades encomendadas y el 40% siempre cumplen con las responsabilidades encomendadas.

## Interpretación.

Existe la evidencia mayoritaria del cumplimiento de las actividades por parte de los funcionarios denota el grado de responsabilidad y compromiso de estos, hacia la institución, acorde a las actividades y funciones establecidas.

Tabla 14. ¿Desarrolla las tareas asignadas a su perfil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	11,6	11,6
	Casi siempre	13	30,2	41,9
	Siempre	25	58,1	100,0
	Total	43	100,0	100,0

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada

Elaborado por: La autora

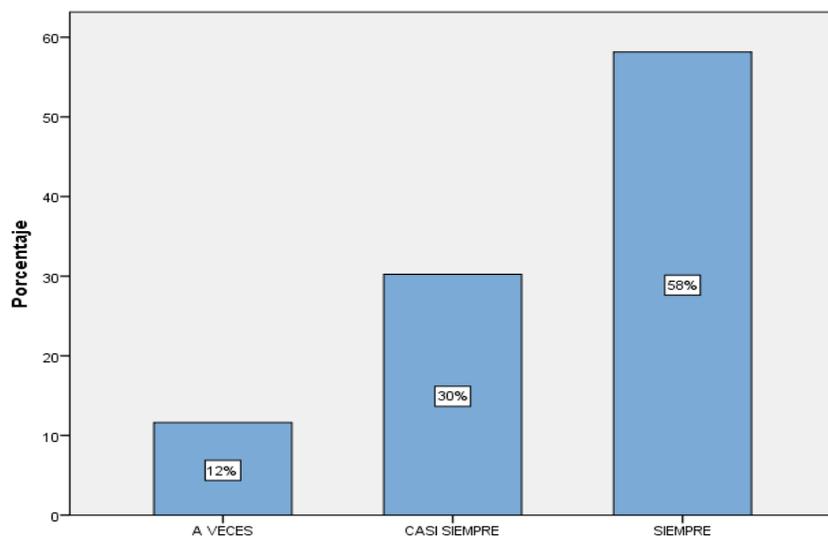


Figura 14. Desarrollo de tareas asignadas al perfil.

### Análisis.

Acorde a los resultados, el 12% de los colaboradores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, manifiestan que desarrollan las tareas asignadas al perfil, el 30% indican que casi siempre desarrollan las tareas asignadas al perfil mientras que el 58% siempre desarrollan las tareas asignadas a su perfil.

### Interpretación.

El desarrollo de las actividades alineadas al perfil profesional de los funcionarios, permite que la empresa se fortalezca a nivel organizacional y que los empleados, se desenvuelvan acorde a sus competencias, experiencia y habilidades.

Tabla 15. ¿Considera usted que las actividades que realiza en la empresa son de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	41,9	41,9
	Siempre	25	58,1	100,0
	Total	43	100,0	100,0

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada

Elaborado por: La autora

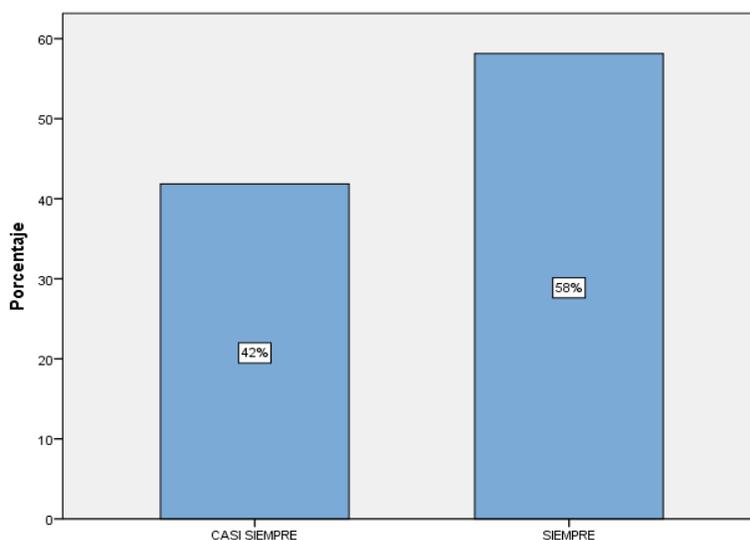


Figura 15. Actividades de calidad.

### Análisis.

Del 100% de los encuestados, el 42% considera que casi siempre, las actividades que realiza en la empresa son de calidad, frente al 58% de los trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, consideran que siempre realizan actividades de calidad dentro de la institución.

### Interpretación.

El desenvolvimiento y desarrollo de actividades que los funcionarios de la empresa consideran de calidad, demuestra el grado de satisfacción, bienestar, y seguridad, dentro del entorno organizacional.

Tabla 16. ¿Ud. considera que, en el desarrollo de las actividades, existe el trabajo en equipo dentro de la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,3	2,3
	A veces	6	14,0	16,3
	Casi siempre	23	53,5	69,8
	Siempre	13	30,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada  
Elaborado por: La autora

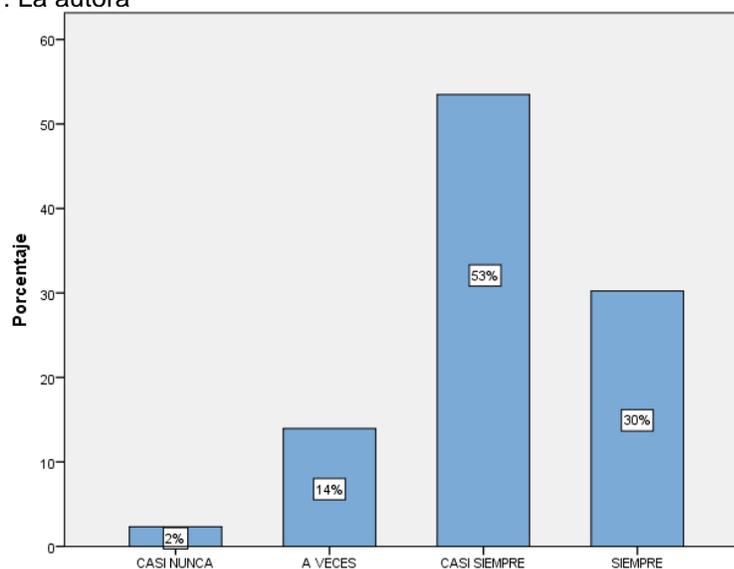


Figura 10. Trabajo en equipo.

### **Análisis.**

Según los resultados, el 2% de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, considera que en el desarrollo de sus actividades, existe el trabajo en equipo dentro de la institución, el 14% indican que en el desarrollo de sus actividades, a veces existe el trabajo en equipo; el 53% casi siempre considera que existe el trabajo en equipo dentro de la institución mientras que el 30% considera que en el desarrollo de sus actividades siempre existe el trabajo en equipo dentro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal

### **Interpretación.**

El trabajo en equipo a menudo se subestima dentro de una empresa, sin embargo, esta estrategia es eficaz para garantizar el éxito de un proyecto, desarrollar su negocio e incrementar sus utilidades.

Tabla 17. ¿Ud. considera que tiene predisposición para desarrollar el trabajo en equipo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
A veces	4	9,3	9,3	9,3
Válido	Casi siempre	21	48,8	48,8
o	Siempre	18	41,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada

Elaborado por: La autora

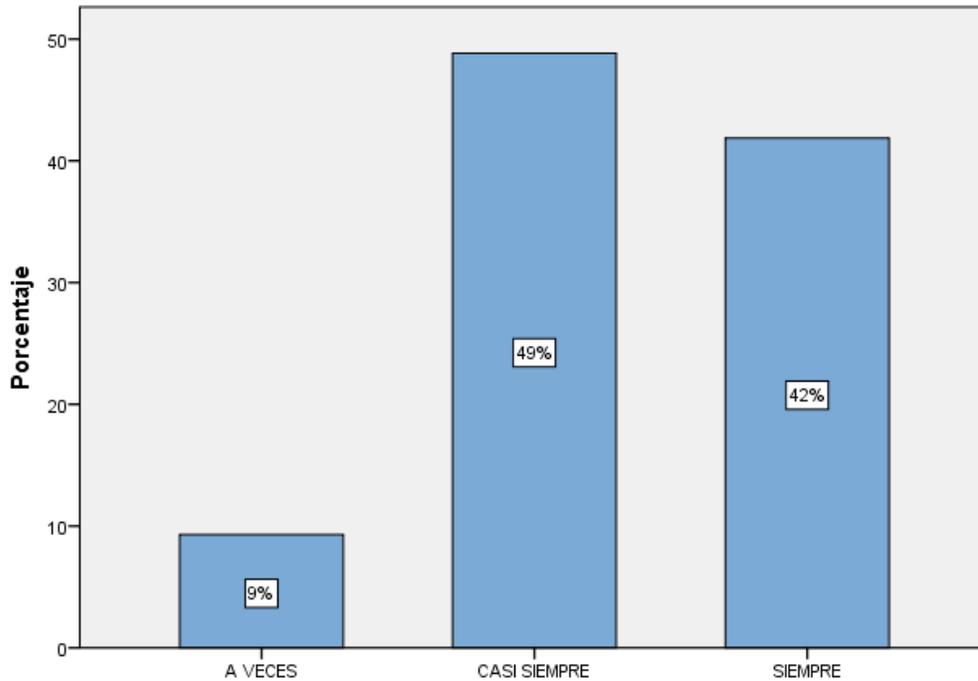


Figura 17. Predisposición para desarrollar trabajo en equipo.

### **Análisis.**

De los encuestados, el 9% consideran que a veces tienen predisposición para desarrollar el trabajo en equipo, dentro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal; el 49% de los funcionarios consideran que casi siempre tienen predisposición para desarrollar el trabajo en equipo; y el 42% siempre tienen predisposición para desarrollar el trabajo en equipo dentro de la empresa.

### **Interpretación.**

La predisposición para desarrollar el trabajo en equipo permite distribuir las tareas según las habilidades de los colaboradores, constituye el vínculo que motivará y llevará a sus funcionarios a cooperar en las tareas asignadas por la organización.

Tabla 18. ¿Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	15	34,9	34,9	34,9
	Siempre	28	65,1	65,1	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada  
Elaborado por: La autora

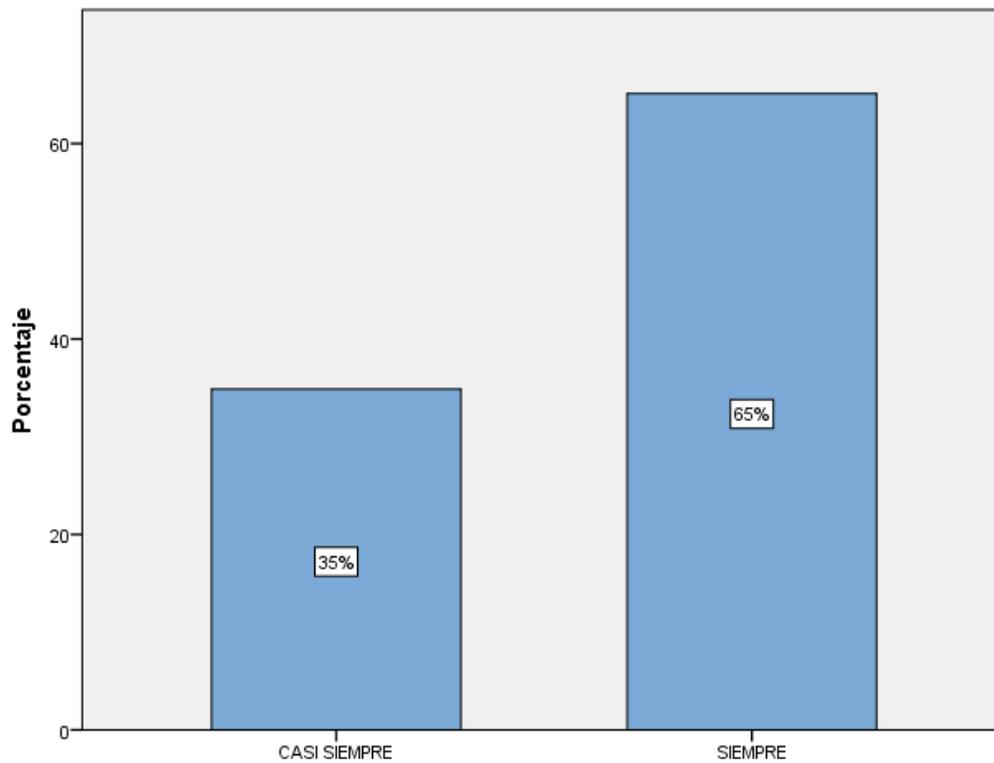


Figura 18. Habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo

### Análisis.

Del 100% de los encuestados, el 35% de los funcionarios expresan que casi siempre poseen habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo, mientras que el 65% de los trabajadores indican que siempre poseen habilidades para fomentar un mejor desempeño en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal.

## Interpretación.

En los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, existe la predisposición para el desarrollo de competencias laborales, las cuales les permitirá cumplir con las metas y objetivos institucionales.

Tabla 19. ¿Es puntual a la hora de iniciar el trabajo en la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	2	4,7	4,7	4,7
Válido Casi siempre	13	30,2	30,2	34,9
Válido Siempre	28	65,1	65,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada  
Elaborado por: La autora

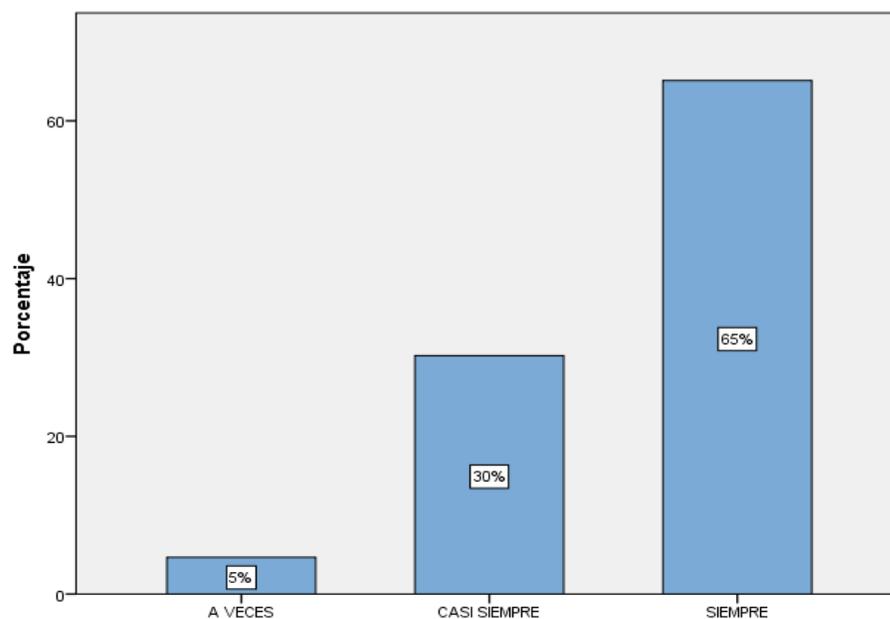


Figura 19. Puntualidad en el trabajo

## Análisis.

Según los resultados, el 5% de los trabajadores encuestados, indican que a veces son puntuales a la hora de iniciar el trabajo; el 30% manifiesta que casi siempre son

puntuales a la hora de iniciar el trabajo; mientras que el 65% siempre son puntuales a la hora de iniciar el trabajo en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal.

### Interpretación.

La puntualidad en los trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, se asocia con la responsabilidad, la cultura compromiso profesional y laboral, misma que ayuda a lograr avances y mejorar el clima organizacional.

Tabla 20. ¿Es importante la lealtad y la confidencialidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	16,3	16,3	16,3
	Siempre	36	83,7	83,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada  
Elaborado por: La autora

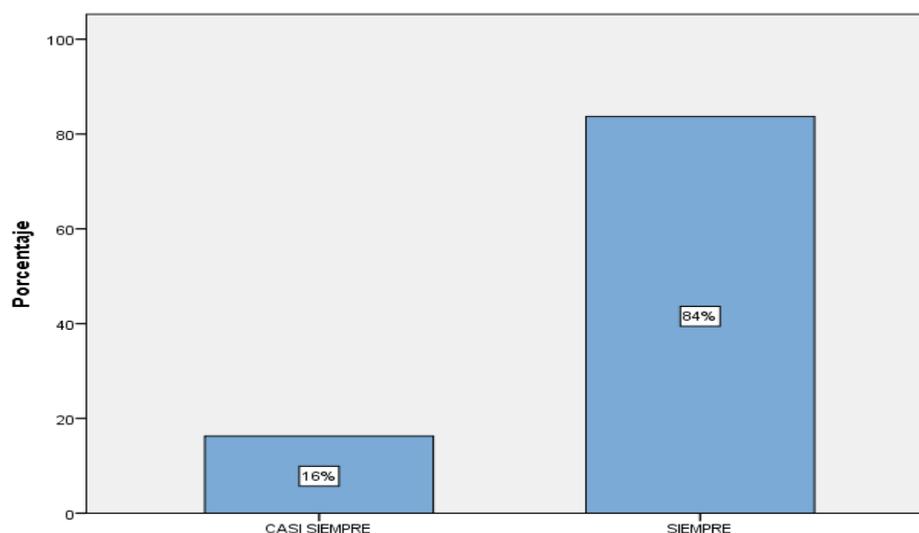


Figura 20. Lealtad y confidencialidad

## Análisis.

Del 100% de los encuestados, el 16% indican que casi siempre es importante la lealtad y la confidencialidad en la institución, mientras que el 84% manifiesta que siempre es importante la lealtad y la confidencialidad en la organización.

## Interpretación.

Dentro de la cultura organizacional, la lealtad y confidencialidad se sitúan en el centro de las prioridades de toda institución. En el caso de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, al existir un consenso generalizado de funcionarios que consideran importante la lealtad y confidencialidad, constituye una oportunidad de fortalecimiento la cultura y seguridad empresarial.

Tabla 21. ¿Trabaja con honestidad y respeto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	7,0	7,0	7,0
	Siempre	40	93,0	93,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Datos a partir de encuesta aplicada

Elaborado por: La autora

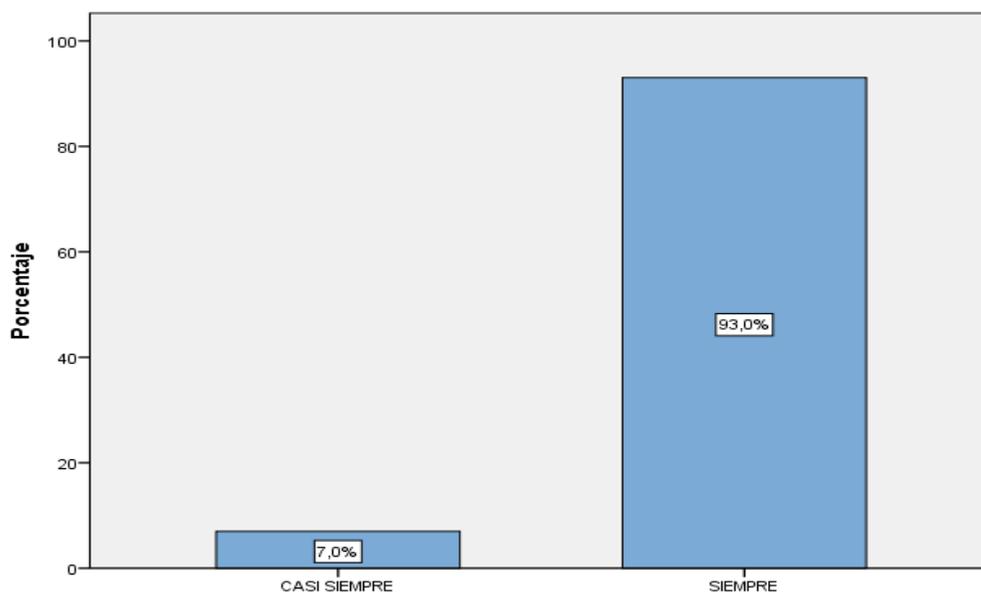


Figura 21. Trabajo con honestidad y respeto.

## **Análisis.**

Según los resultados de la encuesta, el 7% del personal indica que casi siempre trabaja con honestidad y respeto; el 93% responde que siempre trabaja con honestidad y respeto en la empresa.

## **Interpretación.**

El respeto y la honestidad son valores intrínsecos de cada persona, en el caso de la empresa analizada, al existir un alto porcentaje de funcionarios que practican estos valores, fomenta la cultura organizacional de la institución.

### **4.1. Prueba de hipótesis.**

Para la prueba de las hipótesis, se da a conocer los valores empleados en este proceso estadístico, los mismos que se detallan a continuación:

Confiabilidad: 95%

Margen de error: 0,05%

Valor crítico: 1,96%

Regla de decisión:

$p \geq \alpha$  Se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

$p \leq \alpha$  Se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ )

Hipótesis general

$H_a$ . Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.

$H_0$ . No Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.

#### 4.2. Prueba de correlación de la hipótesis general.

Tabla 22. Grado de correlación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal 2019

			Gestión Administrativa	Desempeño laboral
Rho	de	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman	de	N	43	43
		Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

\*\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados estadísticos de la tabla 22, relacionados al grado de correlación entre las variables analizadas y determinadas por el Rho de Spearman 0,798, frente al nivel de significación estadística, donde  $p=0,000 < 0,05$ , se infiere que existe una fuerte relación positiva entre las variables de la gestión administrativa y desempeño laboral, acorde a las escalas propuesta por (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009), las cuales se detallan a continuación:

Escalas (Rango Relación)

0 – 0,25: Escasa o nula

0,26-0,50: Débil

0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte

0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta

Resultados: Siguiendo la regla de relación ( $p \leq \alpha$ ) Se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir,

Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.

### 4.3. Prueba de correlación de las hipótesis específicas.

Tabla 23. Grado de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del trabajo de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal 2019

			Gestión Administrativa	Calidad del trabajo
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Calidad del trabajo	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

\*\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados estadísticos de la tabla 23, relacionados al grado de correlación entre las variables analizadas y determinadas por el Rho de Spearman 0,701, frente al nivel de significación estadística, donde  $p=0,000 < 0,05$ , se infiere que existe una fuerte relación positiva entre las variables de la gestión administrativa y la calidad del trabajo, acorde a las escalas propuesta por (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009), las cuales se detallan a continuación:

#### Escalas (Rango Relación)

0 – 0,25: Escasa o nula

0,26-0,50: Débil

0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte

0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta

Resultado de la hipótesis específica 1: Siguiendo la regla de relación ( $p \leq \alpha$ ) Se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir, existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del trabajo de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.

Tabla 24. Grado de correlación entre la gestión administrativa y la productividad de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal 2019

			Gestión Administrativa	Productividad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Productividad	Coeficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

\*\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Acorde a los resultados estadísticos de la tabla 25, relacionados al grado de correlación entre las variables analizadas y determinadas por el Rho de Spearman 0,605, frente al nivel de significación estadística, donde  $p=0,000 < 0,05$ , se infiere que existe una relación moderado positiva entre las variables de la gestión administrativa y la productividad.

, acorde a las escalas propuesta por (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009), las cuales se detallan a continuación:

#### Escalas (Rango Relación)

0 – 0,25: Escasa o nula

0,26-0,50: Débil

0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte

0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta

Resultado de la hipótesis específica 2: Siguiendo la regla de relación ( $p \leq \alpha$ ) Se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir, existe una relación moderada entre la gestión administrativa y la productividad de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.

Tabla 25. Grado de correlación entre la gestión administrativa y la disciplina laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal 2019

			Gestión Administrativa	Disciplina laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Disciplina laboral	Coeficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

\*\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados estadísticos de la tabla 26, relacionados al grado de correlación entre las variables analizadas y determinadas por el Rho de Spearman 0,847, frente al nivel de significación estadística, donde  $p=0,000 < 0,05$ , se infiere que existe una fuerte relación positiva entre las variables de la gestión administrativa y la disciplina laboral.

, acorde a las escalas propuesta por (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009), las cuales se detallan a continuación:

#### Escalas (Rango Relación)

0 – 0,25: Escasa o nula

0,26-0,50: Débil

0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte

0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta

Resultado de la hipótesis específica 3: Siguiendo la regla de relación ( $p \leq \alpha$ ) Se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir, existe una relación moderada entre la

gestión administrativa y la disciplina laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.

## **DISCUSIONES**

Las organizaciones de hoy deben adaptarse a múltiples cambios producto de factores externos e internos, tales como intensificación de la competencia, rápido progreso tecnológico, innovación, mercado competitivo, entre otros. Dichos factores cambian la fórmula del éxito empresarial, por lo cual se necesitan nuevos conocimientos técnicos y nuevas habilidades de gestión para garantizar el rendimiento a largo plazo de las organizaciones, en consecuencia, los sistemas de medición del desempeño, deben ajustarse a las nuevas realidades.

El desempeño de los empleados es a la vez un tema estratégico, tanto a nivel organizacional como individual, para poder eliminar varias causas de no competitividad como estructuras altamente jerárquicas, exceso de personal, falta de habilidades, trabajo rígido en la organización, falta de innovación, poca preocupación por la calidad y los usuarios.

Los desempeños de los empleados también están influenciados tanto por el contexto organizacional, como por las diversas características individuales (como los rasgos y la motivación en el trabajo), organizacionales (como los recursos, el grupo de trabajo y la organización del trabajo), ambientales (como la economía, la industria y la organización del trabajo).

Para el caso del presente trabajo investigativo, por medio de los resultados relacionados a las variables de la gestión administrativa y el desempeño laboral a través de la correlación Rho Spearman de 0,798 y un valor de significación estadística de  $p=0,000 < 0,05$ , se determinó una correlación fuerte y significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019. Sin embargo, se denota una debilidad en la aplicación de las normas de control interno previa, concurrente y posterior, el objetivo de estos mecanismos de control

es la optimización de los recursos económicos, financieros, administrativos que ayuden a mejorar los niveles de desempeño y productividad.

En el ámbito de la calidad del trabajo relacionado con la gestión administrativa, en particular con las organizaciones públicas, tienen características que complican la aplicación de la calidad, entre las limitaciones que se citan con frecuencia la cultura organizacional, modos de control; dificultad en el enfoque hacia el cliente, así como el factor político. En el caso de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019, según los resultados de correlación del Rho de Spearman 0,701, frente al nivel de significación estadística, donde  $p=0,000 < 0,05$ , se infiere que existe una fuerte relación positiva entre las variables de la gestión administrativa y la calidad del trabajo. En resumen, una definición de calidad en el desarrollo de las actividades, no puede limitarse a transponer conceptos administrativos actuales que han demostrado su eficacia en el sector privado, se trata de integrar en esta definición lo que hace únicos a los servicios públicos, es decir, la noción de interés general; aunque nadie ignora todas las dificultades que plantea esta noción.

Respecto al análisis de la gestión administrativa y la productividad, misma que mide la eficiencia con la producción en el trabajo, midiendo la eficiencia con la que los volúmenes de trabajo se utilizan en una economía producir bienes y servicios; ella se utiliza para medir el crecimiento económico, competitividad y nivel de vida de un país, en el caso de Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019, según los resultados de correlación del Rho de Spearman 0,605, frente al nivel de significación estadística, donde  $p=0,000 < 0,05$ , se infiere que existe una relación moderado positiva entre las variables de la gestión administrativa y la productividad. El desarrollo organizaciones, económico y administrativo de las actividades de bienes y servicios en las empresas, están ligados al concepto de productividad.

Otro aspecto analizado, fue la gestión administrativa y la disciplina laboral, esta última forma parte de la cultura organizacional, misma que influye en el comportamiento del personal, para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable

y Alcantarillado de La Troncal, 2019, el Rho de Spearman 0,847, frente al nivel de significación estadística, donde  $p=0,000 < 0,05$ , se infiere que existe una fuerte relación positiva entre las variables de la gestión administrativa y la disciplina laboral.

## CONCLUSIONES.

De los resultados recabados en este estudio, se ha podido obtener las siguientes conclusiones:

**Primero:** Al existir un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,798 y un valor de significación estadística de  $p=0,000 < 0,05$ , se infiere que existe una correlación fuerte y significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.

**Segunda:** Con un grado de correlación Rho Spearman de 0,701 y un valor de significación estadística de  $p=0,000 < 0,05$ , se concluye que existe una correlación fuerte y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del trabajo de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.

**Tercera:** Con un grado de correlación Rho Spearman de 0,605 y un valor de significación estadística de  $p=0,000 < 0,05$ , se concluye que existe una correlación moderada y entre la gestión administrativa y la productividad del trabajo de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.

**Cuarta:** Con un grado de correlación Rho Spearman de 0,847 y un valor de significación estadística de  $p=0,000 < 0,05$ , se concluye que existe una correlación moderada y entre la gestión administrativa y la disciplina laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019.

## **RECOMENDACIONES.**

Al existir una correlación fuerte y significativa entre las variables de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de La Troncal, 2019, como recomendación principal, es que la institución se enfoque en los factores de productividad, calidad y disciplina laboral, mismos que deben ser reforzado a través de evaluaciones periódicas a sus trabajadores de forma integral para todas las secciones utilizando los modelos de evaluación para el talento humano. De esta manera se puede establecer una línea base para identificar los puntos críticos a mejorar dentro de la empresa en cuanto al desempeño de los colaboradores.

## Referencias

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338.
- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2018). Las Teorías Clásicas de las Organizaciones y el Gung Ho. *Revista Científica "Visión de futuro"*, 22(1), 1-12. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357959311001>
- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Visión de Futuro*, 22(1), 1-12.
- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación.* , IX(2), 1-12.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución 2008*. Obtenido de [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. (136). Montecristi, Manabí, Ecuador.
- Barba, A. (2010). Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos. *Gestión y estrategia*(38), 17-29. Obtenido de <http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/2955/frederick-winslow-taylor-y-laadministracion-cientifica-contexto-realidad-y-mitos.pdf?sequence=1>
- Barrett, L., Mesquita, B., Ochsner, K., & Gross, J. (2007). The Experience of Emotion. *Annu. Rev. Psychol.*(58), 373-403.
- CEPAL. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina*. París: Edictorial OCDE.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-2449>
- Cienfuegos, A., & Cienfuegos, M. (2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 1-22. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00015.pdf>

- Daft, L. (2017). *Organización empresarial*. Milan: Maggioli editori.
- Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>
- Encalada, M. (2018). *Modelo de cultura organizacional en contribución a la calidad en la Universidad Tecnológica ECOTEC*. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.
- Escudero, J., Delfín, L., & Arano, R. (2016). El Desarrollo Organizacional y la Resistencia al cambio en las organizaciones. *Ciencia Administrativa*(1).
- Espinoza, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*(1), 53-62. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de Personas: Manual para la Gestión de Capital Humano en las organizaciones*. Madrid , España: ESIC.
- González , V. (2018). Plan Municipal de Desarrollo. México: Corregidora Ciudadana.
- González-Garcés, D., & Morales-Urrutia, D. (2020). Clima Organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher*, pp- 79-93.
- Gorriti, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(3), 367-387. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317602007>
- Guanoluisa, M. (2019). La gestión administrativa y su efecto en el desempeño labora del comercial Los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018. (*Tesis de grado*). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.
- Guerrero, S., Canabal, J., & Muñoz, H. (2015). Influencia de los postulados de Taylor y Fayol en el desarrollo de las técnicas modernas de la administración . *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*. doi:<https://doi.org/10.22463/24221783.2259>
- Hagopian, D. (2016). Experimentos en una ciencia no experimental. *Investigación económica*, 75(295), 31-91. doi:<https://doi.org/10.1016/j.inveco.2016.03.002>
- Hart, C. (2012). Los experimentos de Hawthorne. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(1), 156-167. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662012000100015&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000100015&lng=es&tlng=es)

- Ibañez, S. H. (2017). *UF0317 Planificación de la Auditoría*. Madrid, España: Editorial ELEARNING S.L.
- Jiménez, F., & Mariño, I. (2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral. *Ciencias económicas y empresariales*, 4(3), 449-465. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6560194.pdf>
- Marín, D. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 28(123), 43-64.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 1-19.
- Mayol, D. (2013). Taylor, cien años después. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, XIX(2), 195-209.
- Mercader, O. (2017). *Estrategia metodológica para contribuir a un mejor desempeño profesional del estudiante de Cultura Física en la práctica labora de investigativa de educación física*. Editorial Universitaria.
- Motowildo, S., Borman, W., & Schmit, M. (2009). A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83. doi:[https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_1](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_1)
- Muñiz, A., & D'Armas, M. (2019). De Biblioteca a Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI): Los nuevos retos, caso de una universidad ecuatoriana. *Inclusiones*, 6(4), 46-64.
- OECD. (2018). *Integridad para el buen gobierno en América Latina y el Caribe: De los compromisos a la acción*. París: Editorial Publishing.
- Orejuela, P. (2019). El clima laboral y la influencia en el desempeño docente en la Escuela Francisco José Polit Ortiz de la Parroquia Virgen de Fátima - Yaguachi. *Proyecto previo a la obtención del Título de Magister en Gerencia Educativa*. Milagro.
- Ortiz, P., & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*(13). Obtenido de

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-350X2008000200017](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017)

- Ospina, J., & Padilla, A. (2019). Una aproximación a Frederick W. Taylor desde el problema desde la distribución de las ganancias. *Criterio Libre*, 17(30), 49-73.
- Parra, J. (2016). 9 claves para un gestión humana estratégica., Madrid- Barcelona: CEDIT.
- Passeggi, M. (2020). Reflexividad narrativa: "vida, experiencia vivida y ciencia" . *Revista de Educación de la Universidad de Málaga*, 1(3), 91-109. doi:<https://doi.org/10.24310/mgnmar.v1i3.9504>
- Quiroz, J. (2010). Taylorismo, fordismo y administración en la industria automotriz. *Gestión y estrategia*, 38, 75-87. Obtenido de <http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/2960/taylorismo-fordismo-y-administracion-cientifica-en-la-industria-automotriz.pdf?sequence=1>
- Rivera, H. (2010). Cambio estratégico para entornos turbulentos. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XVIII(1), 87-117.
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, 16(1), 1-14. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Salgado, J., & Peiro, J. (2008). Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 2-5. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829101.pdf>
- Samborondón, G. (2016). Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. Guayaquil, Ecuador.
- Secretaría Técnica Planifica Ecuador. (2014). *La desconcentración del Ejecutivo en el Ecuador*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/La-desconcentraci%C3%B3n-del-Ejecutivo-en-el-Ecuador.pdf>
- Tancara, C. (1993). La investigación documental. *Temas Sociales*(17), 91-106. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0040-29151993000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29151993000100008&lng=es&tlng=es)

- Velasquez, F. (2002). Escuelas e interpretaciones del pensamiento administrativo. *Estudios Gerenciales*, 18(83), 31-55. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232002000200002&lng=en&t](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000200002&lng=en&t)
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Rev Cubana Salud Pública*, 43(4). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=)
- Viñas, V. (2005). Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(32), 1-13.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Cuestionario de la Gestión Administrativa.

Estimado Funcionario, mediante el presente cuestionario, se pretende obtener información de la Gestión Administrativa de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, motivo por el cual, se solicita muy gentilmente vuestra colaboración respondiendo todas las preguntas, mismas que se deben marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente (Sólo una). Con los resultados obtenidos, se podrá sugerir mejoras en la Gestión Administrativa.

Escala valorativa de las opciones

<b>Categoría</b>	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Variable 1: Gestión Administrativa

<b>Variable 1: Gestión Administrativa</b>						
No.	<b>Dimensión:</b> Planeación	1	2	3	4	5
1	Se practica un modelo de gestión en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal					
2	¿La institución planifica las operaciones que ejecutan los trabajadores?					
	<b>Dimensión:</b> Organización					
3	¿La empresa cuenta con un organigrama?					
4	¿Conoce la misión y visión de su institución?					

5	¿La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal está estructura por áreas departamentales?					
	<b>Dimensión:</b> Dirección					
6	¿El liderazgo directivo influye en el logro de los objetivos?					
7	¿La institución respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?					
	<b>Dimensión:</b> Control					
8	¿En la institución se realiza el proceso de control previo?					
9	¿En la institución se realiza el proceso de control concurrente?					
10	¿En la institución se realiza el proceso de control posterior?					

## Anexo 2. Cuestionario del desempeño laboral.

Estimado Funcionario, mediante el presente cuestionario, se pretende obtener información del Desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón La Troncal, motivo por el cual, se solicita muy gentilmente vuestra colaboración respondiendo todas las preguntas, mismas que se deben marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente (Sólo una). Con los resultados obtenidos, se podrá sugerir mejoras relacionadas al desempeño laboral.

Escala valorativa de las opciones

<b>Categoría</b>	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Variable 2: Desempeño laboral

<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>						
No.	<b>Dimensión:</b> Calidad de trabajo	1	2	3	4	5
1	¿Cómo funcionario de la institución, muestra iniciativa para realizar vuestras actividades?					
2	¿Considera que en la institución los funcionarios cumplen con las responsabilidades encomendadas?					
3	¿Desarrolla las tareas asignadas a su perfil?					
4	¿Considera usted que las actividades que realiza en la empresa son de calidad?					
	<b>Dimensión:</b> Productividad					

5	¿Ud. considera que, en el desarrollo de las actividades, existe el trabajo en equipo dentro de la institución?					
6	¿Ud. considera que tiene predisposición para desarrollar el trabajo en equipo?					
7	Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo?					
	<b>Dimensión:</b> Disciplina laboral					
8	¿Es puntual a la hora de iniciar el trabajo en la institución?					
9	¿Es importante la lealtad y la confidencialidad?					
10	¿Trabaja con honestidad y respeto?					

### Anexo 3. Documento de autorización



## Anexo 4. Fotos.











