

## GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCIÓN DEL AGUA POTABLE DEL GAD PAJÁN

### ORGANIZATIONAL MANAGEMENT AND WORK PERFORMANCE IN THE WATER SUPPLY DEPARTMENT OF GAD PAJÁN

Zoila Marianita Delgado Gutiérrez<sup>1</sup>, Esteeven Jesús Choez Lino<sup>2</sup>

#### RESUMEN

Este estudio sobre la gestión organizacional y el desempeño laboral en la Dirección del Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Paján, identificó como problema principal la falta de una gestión organizacional, así como deficiencias en el desempeño laboral. Para ello, el objetivo consistió en determinar de qué manera la gestión organizacional incide en el desempeño laboral. La metodología integró métodos cualitativos y cuantitativos, utilizando encuestas con el fin de recopilar datos. Los resultados revelaron un alto desconocimiento de los objetivos y metas en un 80%, una estructura organizativa subóptima en un 78% y una disposición positiva al cambio por parte del personal. En conclusión, se destaca la necesidad de mejorar la comunicación interna, definir claramente objetivos y optimizar la estructura organizativa para fortalecer la gestión y el desempeño laboral en la Dirección del Agua Potable del GAD Paján.

**Palabras clave:** Usuarios, agua potable, desempeño laboral, dirección, gestión organizacional.

#### ABSTRACT

This study on organizational management and work performance in the Water Supply Department of the Decentralized Autonomous Government of Paján Canton identified the lack of organizational management as the main problem, along with deficiencies in work performance. The objective was to determine how organizational management affects work performance. The methodology integrated qualitative and quantitative methods, using surveys to collect data. The results revealed a high lack of awareness of objectives and goals at 80%, a suboptimal organizational structure at 78%, and a positive willingness to change among the personnel. In conclusion, the need to improve internal communication, clearly define objectives, and optimize the organizational structure to strengthen management and work performance in the Water Supply Department of GAD Paján is emphasized.

**Keywords:** Users, drinking water, work performance, department, organizational management.

1. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [zoila.delgado@unesum.edu.ec](mailto:zoila.delgado@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0000-0002-1549-3835>

2. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [choez-esteeven5029@unesum.edu.ec](mailto:choez-esteeven5029@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0009-0007-9649-4437>



## RESUMO

Este estudio sobre gestión organizacional e desempenho no trabalho na Direção de Água Potável do Governo Autônomo Descentralizado do cantão de Paján identificou a falta de gestão organizacional como o principal problema, juntamente com deficiências no desempenho do trabalho. Para isso, o objetivo foi determinar como a gestão organizacional impacta o desempenho laboral. A metodologia integrou métodos qualitativos e quantitativos, usando pesquisas para coletar dados. Os resultados revelaram um alto desconhecimento dos objetivos e metas em 80%, uma estrutura organizacional subótima em 78% e uma disposição positiva à mudança por parte do pessoal. Em conclusão, destaca-se a necessidade de melhorar a comunicação interna, definir claramente os objetivos e otimizar a estrutura organizacional para fortalecer a gestão e o desempenho laboral na Direção de Água Potável do GAD Paján.

**Palavras-chave:** Usuários, água potável, desempenho laboral, direção, gestão organizacional.

## INTRODUCCIÓN

La gestión organizacional y el desempeño laboral son elementos importantes en el funcionamiento eficiente de cualquier entidad, y su importancia se amplifica cuando se trata de instituciones encargadas de proveer servicios básicos, como es el caso de la Dirección del Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Paján.

La realidad de la gestión organizacional ha adquirido una presencia constante en el ámbito empresarial, con el propósito de asegurar niveles elevados de rentabilidad y ganancias. En este contexto, el desempeño laboral se percibe como un componente fundamental en la evolución del factor humano, posicionándose como un elemento estratégico dentro de las organizaciones (Andrade, 2022). Investigaciones recientes han corroborado que el enfoque central para lograr la rentabilidad empresarial radica en la gestión organizacional, considerándola como un marco estratégico que guía y dirige un trabajo bien estructurado con responsabilidad y eficacia, asegurando así el logro de las metas y objetivos establecidos.

En Ecuador, la mitad de la población señala que la evaluación de su desempeño laboral es parcial. De manera similar, uno de cada cuatro participantes expresa un fuerte desagrado

hacia las evaluaciones de desempeño. Además, aproximadamente el 28% de los responsables de recursos humanos perciben que los líderes completan las encuestas de evaluación de desempeño únicamente para cumplir con normativas, sin prestar una atención significativa al proceso (Castro & Delgado, 2020).

Por otra parte, en la Dirección del agua potable del GAD Paján se evidencia la falta de una estructura organizativa optimizada, lo que genera obstáculos en la coordinación de actividades, asignación de recursos y definición de responsabilidades. Esta deficiencia se traduce en una gestión organizacional desordenada, afectando directamente la capacidad de la dirección para alcanzar sus metas y objetivos. Sin embargo, es alentador observar que tanto el director como los empleados están abiertos al cambio y a la implementación de prácticas de gestión más efectivas.

En el ámbito del desempeño laboral, profundizar en las problemáticas mencionadas afectan el rendimiento de los empleados. Por ello, identificar las causas subyacentes de los bajos niveles de desempeño, así como comprender las consecuencias de estas deficiencias en relación con los logros organizacionales, permite desarrollar estrategias específicas para abordar los problemas laborales. Estas acciones, centradas en la capacitación, motivación y reconocimiento

del personal, contribuyen a cultivar un ambiente laboral más productivo y, en última instancia, a proporcionar un servicio de mayor calidad a los usuarios.

En ese orden de ideas, esta investigación tiene como objetivo principal determinar de qué manera la gestión organizacional incide en el desempeño laboral de la Dirección del Agua Potable del GAD Paján en período 2023, identificando prácticas efectivas, desafíos persistentes y posibles áreas de mejora. Además, se considera el impacto directo de estas dinámicas en la satisfacción de los usuarios, la eficiencia operativa y la consecución de los objetivos institucionales. A través de este análisis integral, se busca proporcionar una visión detallada de cómo la gestión organizacional y el desempeño laboral están intrínsecamente vinculados en el contexto específico de la gestión del agua potable del cantón Paján.

### Gestión organizacional

La gestión organizacional juega un papel fundamental en el éxito y la sostenibilidad de cualquier entidad, ya sea una empresa, una institución gubernamental o una organización sin fines de lucro. Según Ropa y Alama (2022), su importancia radica en la capacidad de coordinar recursos, procesos y personas para lograr los objetivos establecidos de manera eficiente y efectiva, debido a que una gestión organizacional efectiva contribuye al desarrollo de un entorno de trabajo positivo, fomenta la innovación y mejora la toma de decisiones.

Las características esenciales de la gestión organizacional incluyen la planificación estratégica, la coordinación de actividades, la asignación eficiente de recursos, la supervisión del desempeño y la adaptabilidad a los cambios del entorno (López, 2023).

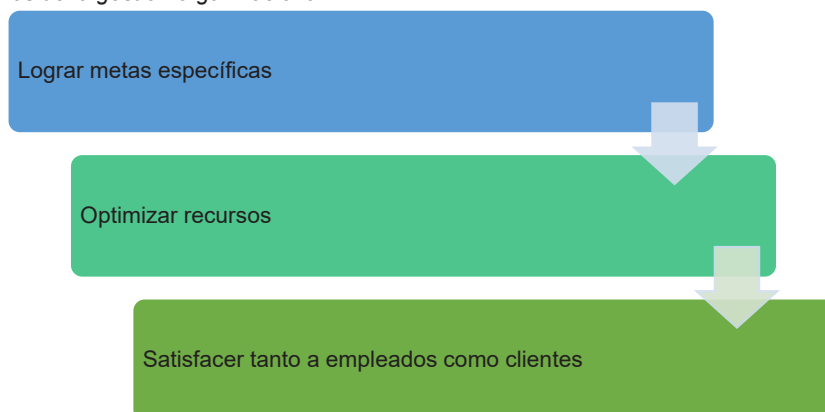
Por otra parte, las funciones de la gestión organizacional abarcan desde la definición de metas y objetivos hasta la implementación de estrategias, la toma de decisiones, la motivación del personal y la evaluación continua de los resultados (Yoza & Pincay, 2022).

También, es importante destacar que existen diversos tipos o modelos de gestión organizacional, entre ellos, el modelo burocrático, que se centra en la eficiencia y la formalidad; el modelo de gestión por procesos, que busca mejorar la eficiencia a través de la optimización de los procesos internos; y el enfoque de gestión participativa, que promueve la participación activa de los empleados en la toma de decisiones (Pro Optim, 2020).

En este sentido, los beneficios de una gestión organizacional efectiva son multifacéticos, dado que no solo se traduce en una mayor productividad y rentabilidad, sino que también fortalece la cultura organizacional, mejora la comunicación interna y favorece el desarrollo de habilidades y talentos individuales. Además, conforme a Chiapas (2023) los objetivos de la gestión organizacional suelen incluir:

Figura 1

Objetivos de la gestión organizacional



Fuente. (López, 2023)

## Desempeño laboral

El desempeño laboral es un aspecto esencial en el ámbito profesional, que refleja la capacidad y eficiencia con la que un individuo lleva a cabo sus responsabilidades en el entorno de trabajo.

Valle (2020), señala que sus características esenciales abarcan desde la productividad y la calidad del trabajo hasta la actitud, la habilidad para trabajar en equipo y la capacidad de adaptación a cambios.

La importancia del desempeño laboral radica en su directa influencia en el logro de los objetivos organizacionales, ya que un rendimiento laboral efectivo contribuye al éxito global de la empresa, promueve un ambiente de trabajo positivo y favorece el crecimiento profesional tanto a nivel individual como colectivo (García, 2023). Además, impacta directamente en la moral y la motivación de los empleados.

Así mismo, diversos factores pueden influir en el desempeño laboral, incluyendo el liderazgo, la cultura organizacional, las oportunidades de desarrollo profesional, la comunicación efectiva y el equilibrio entre vida laboral y personal (Marrufo & Pacherrez, 2020).

Estos factores pueden impactar positiva o negativamente en la productividad y la satisfacción laboral.

La medición del desempeño laboral se realiza a través de herramientas y procesos de evaluación que consideran tanto resultados cuantificables como cualidades intangibles.

Estos pueden incluir revisiones de desempeño, evaluaciones 360 grados, indicadores de rendimiento clave (KPI), entre otros métodos.

La retroalimentación constructiva y el establecimiento de metas claras son componentes esenciales de este proceso. Para Clavijo (2023), las diferentes formas de medir el desempeño laboral son las siguientes:

- Evaluación periódica del rendimiento laboral de un supervisor: La evaluación se lleva a cabo como una actividad recomendada de forma regular.

- Autoevaluación: Los empleados reconocen sus fortalezas y debilidades, fomentando así la autorreflexión y convirtiéndose en elementos clave para el cambio.

- Evaluación del rendimiento laboral por parte de los compañeros: Forma parte de un equipo de trabajo dentro de una misma organización.

- Evaluación del rendimiento laboral por parte del cliente: Implica la satisfacción de los empleados involucrados en el servicio respecto al trabajo y al desempeño final.

Por otra parte, los objetivos del desempeño laboral suelen incluir el mejoramiento continuo de las habilidades y competencias individuales, la contribución al logro de metas organizacionales, la promoción de un ambiente de trabajo saludable y la maximización del potencial profesional de cada empleado.

De acuerdo a lo mencionado, el desempeño laboral va más allá de simplemente cumplir tareas; implica la manifestación de habilidades, actitudes y resultados que impactan directamente en el éxito tanto individual como organizacional.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio adopta un enfoque de investigación mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos para respaldar la recopilación y el análisis de datos. Además, se integran métodos bibliográficos y de investigación de campo para obtener información tanto teórica como práctica necesaria para el desarrollo de la investigación.

La investigación bibliográfica se centra en analizar información previa relacionada con la temática, mientras que la investigación de campo implica inmersión en la Dirección del Agua Potable del GAD Paján.

Se utilizan varios métodos, entre ellos el descriptivo para detallar el estado y comportamiento de las variables, el estadístico para manejar datos cuantitativos y cualitativos, el inductivo para describir acontecimientos, el deductivo para analizar fuentes y comprender la problemática planteada, y el analítico para examinar procesos y formular las conclusiones.

En cuanto a las técnicas del estudio se emplea una encuesta para evaluar la percepción de los usuarios en cuanto al servicio de agua potable del cantón Paján, así mismo se usa como instrumento

de interacción para recopilar datos directamente del director y funcionarios.

Cabe destacar, que la muestra seleccionada fue de 200 personas entre los usuarios, funcionarios y el director de Dirección del Agua Potable.

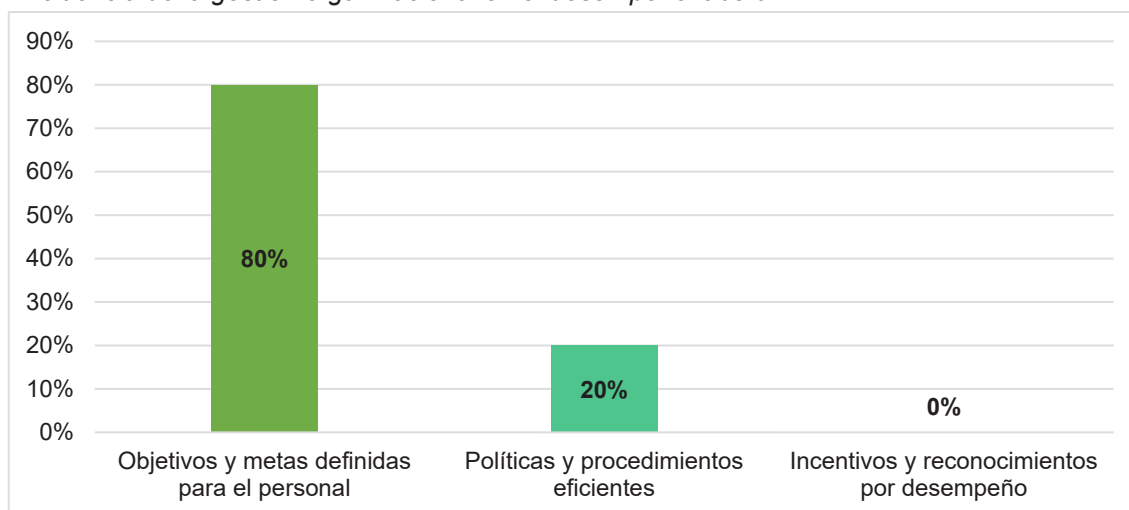
## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Encuesta aplicada a 200 personas para determinar de qué manera la gestión organizacional incide en el desempeño laboral de la Dirección del Agua Potable del GAD Paján.

### 1. ¿De qué manera considera que la gestión organizacional incide en el desempeño laboral?

Figura 1

*Incidencia de la gestión organizacional en el desempeño laboral*



Fuente. GAD Paján

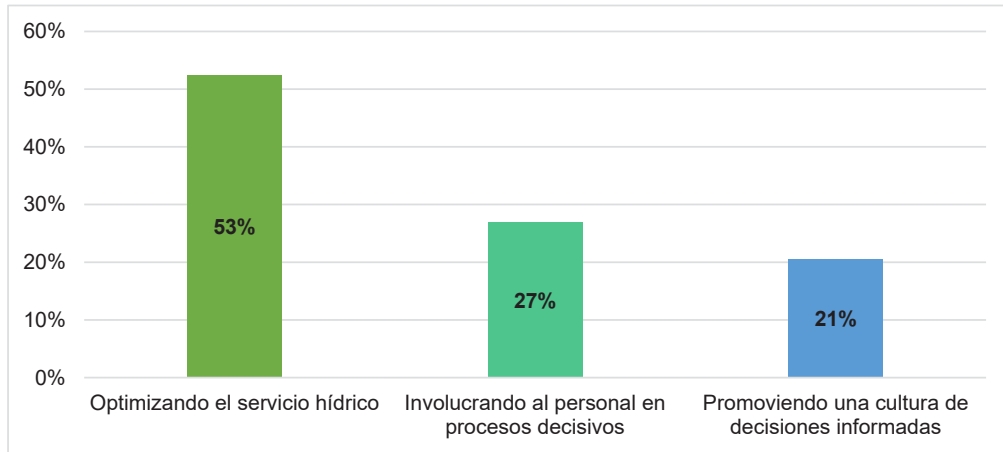
El análisis de las respuestas revela que el establecimiento de objetivos y metas para el personal tiene una incidencia positiva notable en el desempeño laboral, siendo mencionado por el 80% de los encuestados. Por otro lado, la eficiencia de las políticas y procedimientos se destaca en un 20% de las respuestas, indicando que una proporción menor percibe esta área como influyente en el rendimiento.

Sin embargo, la ausencia de menciones respecto a incentivos y reconocimientos por desempeño sugiere una posible área de oportunidad para mejorar la motivación y la satisfacción laboral a través de estrategias de reconocimiento que podrían contribuir positivamente al ambiente laboral y al rendimiento general del personal.

**2. ¿De qué modo la gestión organizacional aporta en la Dirección de Agua Potable al momento tomar decisiones?**

**Figura 3**

*Aporte de la gestión organizacional*



Fuente. GAD Paján

Esta pregunta destaca que el mayor porcentaje, un 53%, reconoce que la gestión organizacional contribuye significativamente a optimizar el servicio hídrico.

Esto sugiere que la implementación de estrategias y procesos organizativos tiene un impacto directo en la eficiencia y calidad del servicio de agua potable.

Además, el 27% de los encuestados destaca el aporte de involucrar al personal en procesos

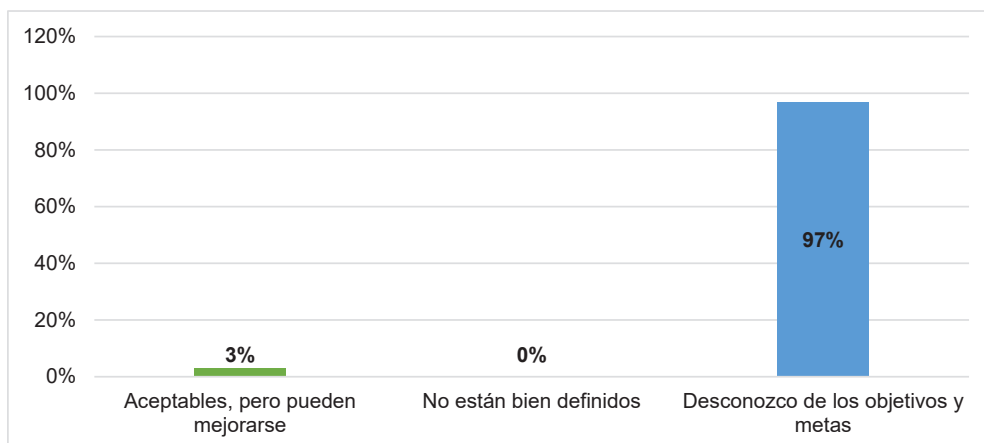
decisivos, señalando la importancia de la participación y compromiso del equipo en la toma de decisiones.

Por último, el 21% resalta la promoción de una cultura de decisiones informadas, indicando que una gestión organizacional efectiva también se relaciona con el fomento de prácticas reflexivas y bien fundamentadas en el ámbito de la dirección del agua potable.

**3. ¿Cómo percibe la claridad en los objetivos y metas establecidos por la gestión organizacional?**

**Figura 4**

*Objetivos y metas de la gestión organizacional*



Fuente. GAD Paján

Se refleja una falta significativa de conocimiento entre los encuestados respecto a los objetivos y metas de la gestión organizacional.

El 97% indica desconocimiento sobre estos aspectos, revelando una brecha considerable en la comunicación o la transparencia de la información de la Dirección del Agua Potable del GAD Paján.

La mínima proporción, es decir, el 3% considera los objetivos y metas como aceptables pero

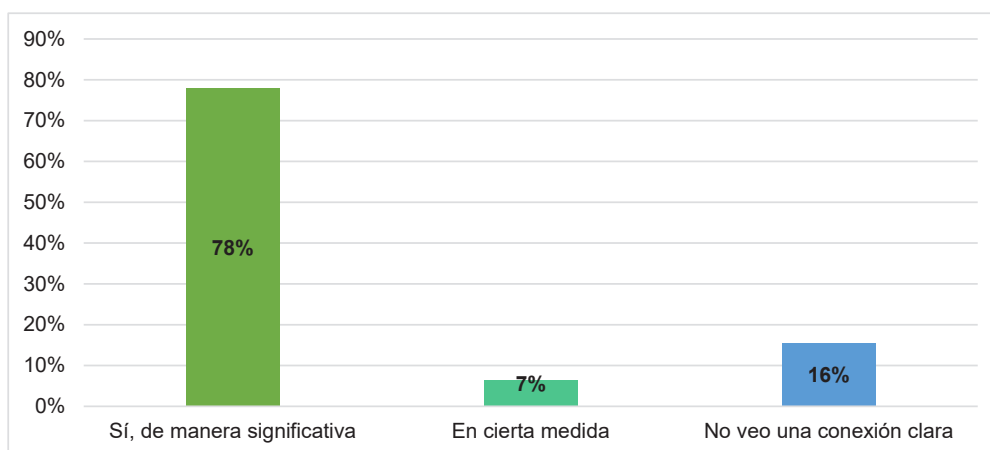
mejorables sugiere que, para aquellos que tienen algún nivel de conocimiento, hay espacio para la mejora en la claridad o la alineación con las expectativas de los empleados y usuarios.

En consecuencia, se destaca la necesidad de fortalecer la comunicación interna y externa para asegurar que los objetivos y metas sean comprendidos y respaldados de manera más amplia y efectiva.

**4. ¿Considera que la falta de estructura organizativa impacta directamente en la capacidad de la dirección para alcanzar metas y objetivos?**

**Figura 1**

*Falta de una estructura organizativa*



Fuente. GAD Paján

La gran mayoría de los encuestados en un 78% percibe que la falta de una estructura organizativa incide de manera significativa en la dirección del agua potable del GAD Paján.

Esta abrumadora respuesta sugiere un reconocimiento generalizado de la importancia crucial de una estructura organizativa efectiva para el funcionamiento adecuado de la entidad.

Además, un 7% indica que hay cierta conexión, lo que podría implicar que algunos aspectos de la

estructura organizativa podrían estar afectando en menor medida.

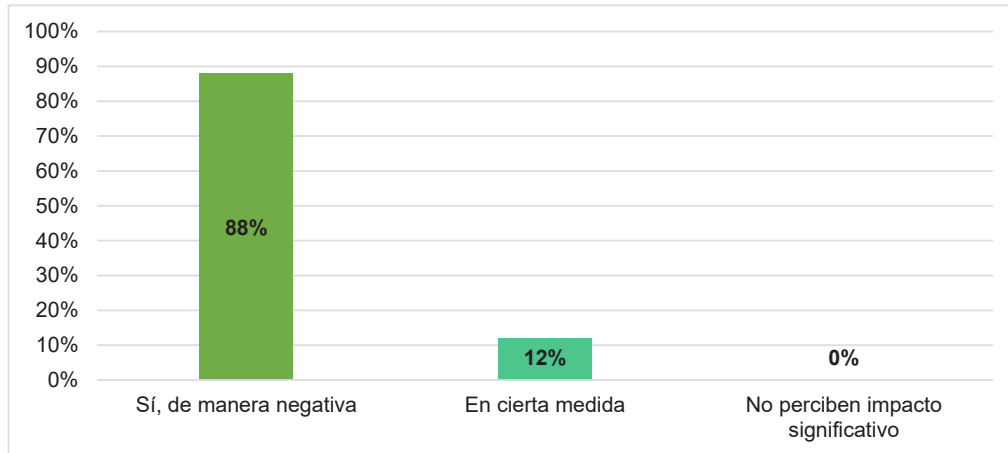
Sin embargo, un 16% no ve una conexión clara, lo que podría sugerir cierta falta de percepción o comprensión en un segmento de los encuestados.

Estos resultados resaltan la necesidad de abordar de manera integral la estructura organizativa para mejorar la eficiencia y la capacidad de la dirección para alcanzar sus metas y objetivos.

**5. ¿La inadecuada gestión organizacional afecta la atención y respuesta a las necesidades de los usuarios?**

**Figura 6**

*Inadecuada gestión organizacional*



El 88%, reconoce de manera negativa la influencia de la mala gestión organizacional en la dirección del agua potable del GAD Paján.

Este alto porcentaje indica un consenso generalizado sobre la importancia de una adecuada gestión organizacional. Además, un 12% menciona cierta medida de impacto, sugiriendo que, aunque existe un reconocimiento, algunos aspectos pueden requerir ajustes.

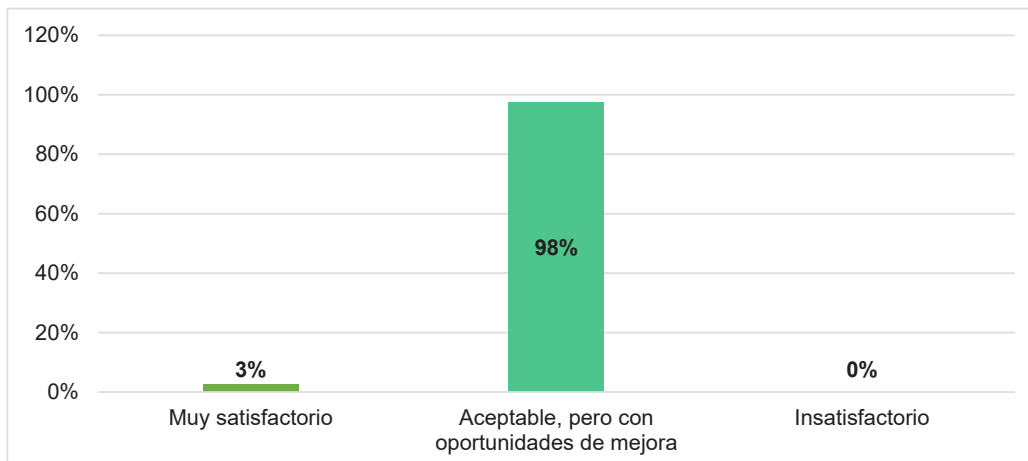
Sorprendentemente, el 0% indica que no perciben un impacto significativo, subrayando la percepción general de que la gestión organizacional tiene un rol destacado en el funcionamiento de la entidad.

Estos resultados refuerzan la necesidad de enfocarse en prácticas de gestión organizacional efectivas para optimizar el rendimiento y la eficiencia en la dirección del agua potable.

**6. ¿Cómo evalúa la calidad del servicio de agua potable brindado por la Dirección, en relación con el desempeño laboral?**

**Figura 7**

*Calidad del servicio de agua potable*



Fuente. GAD Paján



El 98%, considera que la calidad del servicio de agua potable en la Dirección del Agua Potable del GAD Paján es aceptable, pero con oportunidades de mejora. Esta percepción indica que, aunque se reconoce cierto nivel de satisfacción, hay áreas identificadas que podrían beneficiarse de mejoras. Sorprendentemente, el 3% indica que el servicio es muy satisfactorio, lo que sugiere un grupo minoritario que experimenta altos niveles de satisfacción.

La ausencia de respuestas que califiquen el servicio como insatisfactorio resalta una base general de aceptación del servicio, pero también subraya la importancia de implementar mejoras para alcanzar niveles más elevados de satisfacción y eficacia en la prestación del servicio de agua potable.

## DISCUSIÓN

En cuanto a la gestión organizacional, se destaca la importancia otorgada a la definición de objetivos y metas por un 80%, no obstante, se observa una oportunidad de mejora en las políticas y procedimientos, resaltando la necesidad de revisar y fortalecer estos aspectos para optimizar desempeño laboral. Al respecto este resultado se asemeja a Barrueto (2021) donde mencionan que los objetivos son parte la gestión organizacional.

En relación con la gestión del servicio hídrico, el reconocimiento del 53% sobre su contribución positiva sugiere que las estrategias y procesos organizativos impactan directamente en la eficiencia y calidad del servicio. La valoración de involucrar al personal en decisiones con el 27% y promover una cultura de decisiones informadas en un 21% indica la importancia del compromiso y la reflexión en la toma de decisiones, contribuyendo así al desarrollo organizacional.

Estos resultados tienen relación con el estudio de Castro y Delgado (2020), donde indican una estrecha relación entre la gestión organizacional y el desempeño laboral en la toma de decisiones.

En cuanto a la falta de conocimiento sobre los objetivos y metas el 97%, evidencia una brecha en la comunicación interna que requiere atención. La percepción de que la falta de estructura organizativa incide significativamente en un 78%, lo que también se asimila con la investigación de Andrade (2022), donde señala la necesidad urgente de abordar estos aspectos para mejorar la eficiencia operativa.

La mala gestión organizacional, reconocida por el 88%, destaca la importancia crítica de implementar prácticas de gestión más efectivas. La ausencia de percepción de impacto significativo indica un consenso general sobre la influencia positiva de una adecuada gestión organizacional.

En relación con la calidad del servicio de agua potable, el reconocimiento generalizado de que es aceptable pero con oportunidades de mejora con el 98% destaca la necesidad de impulsar mejoras continuas. La ausencia de respuestas insatisfactorias resalta similitud con López (2023), ya que sugiere la oportunidad de implementar mejoras para alcanzar niveles más elevados de satisfacción y eficacia en la prestación del servicio.

En conjunto, estos resultados proporcionan una base sólida para implementar estrategias de mejora centradas en la comunicación interna, el fortalecimiento de la estructura organizativa y la adopción de prácticas de gestión más efectivas para optimizar el rendimiento y la calidad del servicio en la Dirección del Agua Potable del GAD Paján.

## CONCLUSIONES

En conclusión, este estudio revela que la Dirección del Agua Potable del GAD Paján enfrenta desafíos sustanciales en su gestión organizacional y desempeño laboral. La falta de claridad en los objetivos y metas de la gestión organizacional, evidenciada por el 97% de desconocimiento, indica una brecha crítica en

la comunicación interna que debe ser abordada de manera prioritaria. Esta falta de alineación puede afectar negativamente el compromiso y el desempeño laboral.

Además, la identificación de la falta de una estructura organizativa representa un desafío significativo para el 78% de los encuestados, destacando la necesidad de mejorar la coordinación de actividades y asignación de recursos.

Abordar estos problemas estructurales es esencial para superar los obstáculos que limitan la capacidad de la dirección para alcanzar sus metas y objetivos.

A pesar de estos desafíos, la disposición al cambio evidenciada tanto por el director como por los empleados y usuarios ofrece una oportunidad positiva para implementar mejoras significativas. En última instancia, se recomienda que la Dirección del Agua Potable del GAD Paján priorice la mejora de la comunicación interna, la definición clara de objetivos y la optimización de la estructura organizativa para fortalecer el desempeño laboral y lograr una gestión más efectiva.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade, F. M. (2022). Gestión organizacional y desempeño laboral de la fundación Amor y Verdad, provincia de Santa Elena, año 2021. Obtenido de [Tesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena]: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8152>

Barrueto, M. F. (2021). Gestión organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de articulado nutricional de la DIRESA Tumbes. Obtenido de [Tesis, Universidad César Vallejo]: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60699>

Castro, K. O., & Delgado, J. M. (19 de noviembre de 2020). Gestión del talento humano en el

desempeño laboral. Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 684-703: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>

Chiapas, M. (04 de mayo de 2023). ¿Qué Es La Gestion Organizacional De Una Empresa? Obtenido de <https://morenachiapas.si/blog/organizacion/que-es-la-gestion-organizacional-de-una-empresa.html>

Clavijo, C. (20 de enero de 2023). Evaluación de desempeño laboral: qué es, cómo aplicarla y ejemplos. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>

García, J. V. (2023). Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa “Hidroagoyán”. Obtenido de [Teis, Universidad Técnica de Ambato]: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/37849>

López, G. A. (2023). La gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa “CEMEAG” de la ciudad de Ambato. Obtenido de [Tesis, Universidad Técnica de Ambato]: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/37729?mode=full>

Marrufo, G., & Pacherrez, J. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1574-1593: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/182>

Pro Optim. (07 de abril de 2020). Modelos de gestión organizacional: ¿Cuál es el más adecuado para tu empresa? Obtenido de <https://blog.pro-optim.com/consultoria-organizacional/modelos-de-gestion-organizacional-cual-es-el-mas-adecuado-para-tu-empresa/>

Ropa, B., & Alama, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. Obtenido de Revista Científica de la UCSA: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522022000100081](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000100081)

Valle, H. A. (2020). El desempeño laboral y su relación con las competencias de aprendizaje en administración en estudiantes universitarios adultos. Obtenido de [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5832>

Yoza, N. R., & Pincay, F. R. (2022). Gestión organizacional para el cumplimiento de objetivos en la empresa Portocomercio EP Portoviejo - Ecuador. Obtenido de Universidad De Las Ciencias Informáticas, 15(11), 137-150: <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/1213>