

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios del Gobierno
Municipal San Pedro de Huaca.

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

AUTORAS: Jiménez Mafla Johana Aracely

Rueda Andrade Dayana Elizabeth

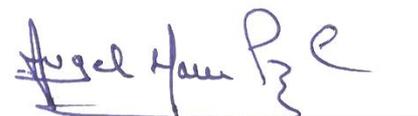
TUTOR: PhD. Ángel Antonio Marín Pérez

Tulcán, 2022.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Johana Aracely Jiménez Mafla con el número de cédula 0401944301 ha elaborado bajo mi dirección el Trabajo de Integración Curricular: “La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios del Gobierno Municipal San Pedro de Huaca.”

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



PhD. Ángel Antonio Marín Pérez

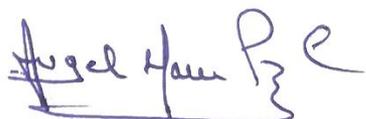
TUTOR

Tulcán, agosto de 2022

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Dayana Elizabeth Rueda Andrade con el número de cédula 0401893995 ha elaborado bajo mi dirección el Trabajo de Integración Curricular titulado: “La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios del Gobierno Municipal San Pedro de Huaca.”

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



PhD. Ángel Antonio Marín Pérez

TUTOR

Tulcán, agosto de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye requisito previo para la obtención del título de Licenciada en Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Johana Aracely Jiménez Mafla con cédula de identidad número 0401944301 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Johana Aracely Jiménez Mafla

AUTORA

Tulcán, agosto de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye requisito previo para la obtención del título de Licenciada en Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Dayana Elizabeth Rueda Andrade con cédula de identidad número 0401893995 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Dayana Elizabeth Rueda Andrade

AUTORA

Tulcán, agosto de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TIC

Yo, Johana Aracely Jiménez Mafla declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios del Gobierno Municipal San Pedro de Huaca.” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



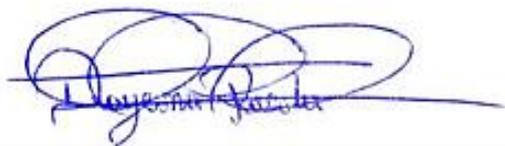
Johana Aracely Jiménez Mafla

AUTORA

Tulcán, agosto de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TIC

Yo, Dayana Elizabeth Rueda Andrade declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios del Gobierno Municipal San Pedro de Huaca.” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Dayana Elizabeth Rueda Andrade

AUTORA

Tulcán, agosto de 2022

DEDICATORIA

A todos quienes me han acompañado en este camino, pero de manera especial a mis padres Jaime Jiménez y Nelly Mafla que se han convertido en los promotores y en mi fortaleza para seguir adelante. Gracias a ellos por todo el amor, dedicación y confianza que han depositado, pues sin su apoyo incondicional no lo hubiese logrado. A mis tíos, Carlos Mafla y Alicia Ger quienes me ayudaron desde inicio de esta carrera universitaria y se convirtieron en un padre y una madre más. A mis hermanos que siempre estuvieron pendientes de este proceso y me motivaron cuando sentía decaer.

Gracias a todos mis familiares y amigos por cada uno de sus consejos ya que han sido parte fundamental de este sueño.

Johana Aracely Jiménez Mafla

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico con toda la gratitud y cariño a mis amados padres y esposo como fruto de su esfuerzo diario por verme alcanzar una meta académica más en mi vida y por ser mi motivación permanente.

A mis hermanos y demás familiares por ser cómplices de mi existencia en cada una de las etapas de mi vida y por cariño brindado siempre.

Dayana Elizabeth Rueda Andrade

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quisiera agradecer a Dios por darme la fortaleza de continuar con mi formación profesional, a mis padres que siempre han fomentado en mí el deseo de superación y me han acompañado durante toda mi vida. A mis familiares y amigos que estuvieron pendientes de todo este proceso.

También quisiera extender mi agradecimiento a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, de manera especial a los docentes de mi querida Carrera de Administración Pública, quienes diariamente nos impartieron sus conocimientos y nos brindaron su amistad. Y por último, y no menos importante a mi tutor el PhD. Ángel Marín, quien desde el primer día del desarrollo de trabajo de titulación estuvo ahí guiándonos y motivándonos hasta el final.

Mil gracias por contribuir a mi formación como profesional y como ser humano.

Johana Aracely Jiménez Mafla

AGRADECIMIENTO

No me bastaría las palabras para agradecer a todos quienes estuvieron durante este proceso desde el inicio hasta el final.

Siempre agradecida con Dios padre celestial, por haberme brindado una segunda oportunidad de vida y hacer que cupla una meta tan anhelada, a mis padres por siempre estar conmigo en las buenas y en las malas, a mi esposo por ser mi soporte durante todo este proceso, a mis hermanos por estar presentes durante toda mi vida, a mis amigas Johana y Dayana por su hermosa y sincera amistad brindada durante esta etapa académica.

Y como no agradecer a mi alma mater, la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por abrirme sus puertas y a través de mis queridos docentes adquirir todo el conocimiento aprendido, así como también agradecer a mi estimado tutor de este trabajo de investigación el PhD Ángel Marín por ser un excelente guía y asesor.

Dayana Elizabeth Rueda Andrade

ÍNDICE

RESUMEN.....	19
ABSTRACT.....	20
INTRODUCCIÓN.....	21
I. PROBLEMA	23
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	23
1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA.....	24
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	24
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	26
1.4.1. Objetivo general.....	26
1.4.2. Objetivos específicos.....	26
1.4.3. Preguntas de investigación.....	27
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	28
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	28
2.2. MARCO TEÓRICO.....	30
2.2.1. La Nueva Gestión Pública (NGP).....	30
2.2.2. La Nueva Gestión Pública y la Gestión de Calidad.....	31
2.2.3. Teoría del Valor Público.....	32
2.2.4. Administración de Recursos Humanos.....	32
2.2.5. Teorías de la motivación.....	33
2.2.6. Teoría de las Relaciones Humanas.....	34
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	35
2.3.1. Motivación.....	35
2.3.2. De la Administración Pública Burocrática a la Nueva Gestión Pública.....	35
2.3.3. Desarrollo del Talento Humano.....	36
2.3.4. Comunicación Organizacional.....	37
2.3.5. Comunicación Organizacional Interna y externa.....	37
2.3.6. Capacitaciones.....	38

2.3.7. Evaluación de Desempeño	38
2.3.8. Prestaciones Sociales	39
2.3.9. El Servicio Público	39
2.3.10. Calidad de los Servicios Públicos.....	40
2.3.11. Continuidad de los servicios.....	40
2.3.12. Eficacia	40
2.3.13. Eficiencia	40
2.3.14. Profesionalización	41
2.4. MARCO LEGAL	41
III. METODOLOGÍA	46
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	46
3.1.1. Enfoque.....	46
3.2. HIPÓTESIS	48
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	48
3.3.1. Definición de variables	48
3.3.2. Operacionalización de las Variables.....	49
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	51
3.4.1. Métodos	51
3.4.2. Técnicas e instrumentos de investigación	52
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	54
3.5.1. Población y muestra.....	54
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
4.1. RESULTADOS	59
4.2. DISCUSIÓN	95
4.2.1. La Nueva Gestión Pública (NGP)	95
4.2.2. Teoría del Valor Público.....	97
4.2.4. Eficacia	98

4.2.5. Continuidad de los Servicios Públicos.....	99
4.2.6. Teorías de la motivación	99
4.2.7. Relaciones Humanas.....	100
4.2.8. Relación de variables.....	101
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	103
5.1. CONCLUSIONES.....	103
5.2. RECOMENDACIONES	104
VI.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
VII. ANEXOS	109

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuerpo normativo que regula el servicio público.....	41
Tabla 2. Operacionalización de Variables.....	49
Tabla 3. Muestra del personal que labora en el GAD Municipal San Pedro de Huaca.....	57
Tabla 4. Muestra de la población del Cantón San Pedro de Huaca.....	58
Tabla 5. Interpretación de entrevista 1	59
Tabla 6. Interpretación de entrevista 2	63
Tabla 7. Ficha Técnica de la encuesta dirigida a los servidores públicos del GAD Municipal San Pedro de Huaca.....	66
Tabla 8. Género	67
Tabla 9. Edad.....	68
Tabla 10. Las prestaciones sociales que reciben por trabajar en la institución cumplen las expectativas.	69
Tabla 11. La institución ofrece incentivos laborales no económicos (reconocimiento, formación, flexibilidad horaria).....	69
Tabla 12. La comunicación es adecuada entre los miembros que pertenecen a la institución.....	70
Tabla 13. Los directivos tienen una buena comunicación con los demás integrantes de la institución.	71
Tabla 14. El trabajo en equipo es un elemento fuerte dentro del GAD.....	72
Tabla 15. Se realizan actividades en equipo de manera frecuente dentro del GAD.....	73
Tabla 16. Existe plena satisfacción en cuanto al rol que desempeña en la institución.....	74
Tabla 17. Las evaluaciones desempeño se realizan de manera adecuada.	75
Tabla 18 . Las capacitaciones se realizaron de manera frecuente durante el periodo 2020-2021.	76
Tabla 19. Las capacitaciones recibidas en el periodo 2020-2021 han logrado cumplir las expectativas.	77
Tabla 20. Ficha Técnica de la encuesta dirigida a ciudadanos del Cantón San Pedro de Huaca	78
Tabla 21. Género	79
Tabla 22. Edad.....	79
Tabla 23. Los servicios del GAD San Pedro de Huaca son rápidos.....	80
Tabla 24 . Los servidores públicos del GAD prestan los servicios con amabilidad.....	81

Tabla 25. Los servidores públicos comprenden las necesidades de la ciudadanía.....	82
Tabla 26. Se ha generado mejoras en la prestación de servicios en el GAD San Pedro de Huaca.	83
Tabla 27. Los servidores públicos muestran predisposición para satisfacer las necesidades ciudadanas.	84
Tabla 28. Los servidores públicos (administrativos y de servicio) usan un lenguaje adecuado y comprensible.....	85
Tabla 29. El personal del GAD San Pedro de Huaca brinda información clara sobre los servicios que presta.....	86
Tabla 30. Los servicios públicos del GAD San Pedro de Huaca se ofrecen con transparencia.	87
Tabla 31. Los servidores públicos del GAD San Pedro de Huaca cuentan con la capacidad adecuada para ejercer su cargo.	88
Tabla 32. Los servicios públicos que ofrece el GAD San Pedro de Huaca se prestan de manera continuo.	89
Tabla 33. Los servicios públicos del GAD San Pedro de Huaca son prestados con la misma calidad siempre.	90
Tabla 34. Los servicios brindados por el GAD San Pedro de Huaca cumplen con las expectativas de la ciudadanía.	91
Tabla 35. Los servicios públicos que brinda el GAD San Pedro de Huaca son accesibles para todos los ciudadanos.....	92
Tabla 36. Medidas de Tendencia Central: Media y Moda de los resultados de encuesta sobre Motivación Laboral.	93
Tabla 37. Medidas de tendencia Central: Media y Moda de los resultados de la encuesta sobre calidad de los servicios	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de Maslow. Fuente: Instituto Europeo de Posgrado, (2018).	34
Figura 2. Estructura Organizacional del GAD Municipal San Pedro de Huaca.	56
Figura 3. Hallazgos de relevancia de motivación laboral entrevistado 1.	63
Figura 4. Hallazgos de relevancia entrevistado 2	66
Figura 5. Edad	68
Figura 6. Prestaciones Sociales	69
Figura 7 . Incentivos no económicos	70
Figura 8. Comunicación con los directivos de la institución.....	72
Figura 9. Trabajo en equipo dentro del GAD.....	73
Figura 10. Actividades en equipo son frecuentes	74
Figura 11. Satisfacción en cuanto al rol que desempeña.....	75
Figura 12. Evaluaciones de desempeño.....	76
Figura 13. Frecuencia de capacitaciones.	77
Figura 14. Frecuencia de capacitaciones	78
Figura 15. Género ciudadano	79
Figura 16. Edad Ciudadanos.....	80
Figura 17. Servicios rápidos	81
Figura 18. Servicios prestados con amabilidad.	82
Figura 19. Comprensión de necesidades ciudadanas	83
Figura 20. Mejoras en el servicio periodo 2020 – 2021	84
Figura 21. Predisposición para satisfacer las necesidades ciudadanas	85
Figura 22. Los servidores públicos usan lenguaje adecuado y comprensible.	86
Figura 23. Información clara sobre los servicios que presta.	87
Figura 24. Los servicios públicos se ofrecen con transparencia	88
Figura 25. Capacidad adecuada para ejercer su cargo.....	89
Figura 26. Prestación del servicio de manera permanente.	90
Figura 27. Calidad de los servicios.....	91
Figura 28. Expectativas Ciudadanas.	92
Figura 29. Accesibilidad de servicios.....	93

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Actas de la sustentación de predefensa del trabajo de integración curricular.	109
Anexo 2. Certificado del Abstract por parte del Centro de Idiomas.	111
Anexo 3. Formato de encuesta dirigida a los ciudadanos del cantón San Pedro de Huaca.	113
Anexo 4. Formato de encuesta dirigida al personal del GAD Municipal San Pedro de Huaca.	115
Anexo 5. Cuestionario Semiestructurado para entrevista.	117
Anexo 6. Evidencia de levantamiento de información a ciudadanos.....	118
Anexo 7. Evidencia de levantamiento de Información a Empleados del GAD Municipal San Pedro de Huaca.	119
Anexo 8. Solicitud de información para desarrollar el Proyecto de Tesis.	120

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se buscó esclarecer la incidencia que posee la motivación laboral en la calidad de los servicios públicos que presta el GAD Municipal San Pedro de Huaca, tomando en cuenta que este tipo de temas han sido de poca indagación dentro del sector público, ya que la motivación como tal surge dentro del campo privado, es por ello que en su fundamentación teórica se encontrarán teorías tanto del ámbito público como del privado, las cuales han permitido la sustentación de esta investigación. La metodología que se desarrolló responde a un enfoque mixto mediante la aplicación de métodos cuantitativos y cualitativos como son las encuestas y entrevistas; en la primera técnica se la planteó en una escala de Likert conformada por cinco categorías, en cambio la entrevista aplicada fue semi estructurada. Los resultados obtenidos son muy significativos ya que con la medición de la variable independiente se demostró que los funcionarios, servidores y trabajadores públicos de dicha institución muestran altos índices de desmotivación laboral, lo cual termina afectando a la calidad de los servicios que se prestan, pues así se evidencia en los resultados de la medición de esta segunda variable. Por tal razón, se vuelve indispensable el fortalecimiento de la motivación laboral dentro del GAD Municipal San Pedro de Huaca, tomando en cuenta los aspectos planteados en este escrito ya que estos contribuyen al mejoramiento de la calidad de los servicios públicos y a su vez a la creación de valor público.

PALABRAS CLAVE

Administración pública, Motivación laboral, Calidad del servicio público, Valor público, Nueva Gestión Pública.

ABSTRACT

In this research work, it was sought to clarify the impact of work motivation on the quality of public services provided by the Municipal Government of San Pedro de Huaca, taking into account that these types of issues have been of little inquiry within the public sector, since motivation as such arises within the private field, that is why in its theoretical foundation will be found theories of both the public and private spheres, which have allowed the support of this research. The methodology that was developed responds to a mixed approach through the application of quantitative and qualitative methods such as surveys and interviews; in the first technique it was raised on a Likert scale made up of five categories, on the other hand, the interview applied was semi-structured. The results obtained are very significant since the measurement of the independent variable showed that the civil servants and public workers of this institution show high rates of work demotivation, which ends up affecting the quality of the services provided, as evidenced in the results of the measurement of this second variable. For this reason, it becomes essential to strengthen work motivation within the Municipal Government of San Pedro de Huaca, taking into account the aspects raised in this writing since these contribute to the improvement of the quality of public services and in turn to the creation of public value.

KEYWORDS

Public administration, Work motivation, Quality of public service, Public value, New Public Management

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se sustenta en la importancia que se le debería dar al buen manejo de los recursos humanos dentro de las instituciones públicas del Ecuador, ya que sin duda alguna el talento humano es una de las áreas más importantes de las organizaciones. En tal virtud se cree conveniente realizar un abordaje exhaustivo y completo acerca de la “Motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios que presta el Gobierno Autónomo Municipal San Pedro de Huaca”, tomando como referencia el periodo 2020 – 2021 respetivamente.

En el Capítulo I se especifica el problema, el cual radica en la limitada importancia que la institución anteriormente mencionada brinda a la motivación laboral de sus empleados y trabajadores, generando que estos no se encuentren motivados y por ende no se brinde una buena calidad en los servicios que se ofertan. En este punto cabe mencionar que la Nueva Gestión Pública plantea que los servicios que reciben los ciudadanos deben ser de calidad, donde se cumplan las necesidades crecientes de los usuarios. Además, se plantea como objetivo general analizar la motivación laboral y su incidencia en la calidad de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca periodo 2020-2021 y como específicos: diagnosticar los aspectos motivacionales desarrollados por el departamento del talento humano de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, identificar el nivel de motivación laboral que tienen los servidores y trabajadores públicos y finalmente determinar el nivel de percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta la institución. Cabe recalcar que cada uno de los objetivos planteados cuentan con su respectiva pregunta de investigación.

En el Capítulo II se expresa la importancia que las instituciones públicas y en particular el Municipio de Huaca brinde mayor interés al departamento de talento humano, para que este genere acciones que permitan el mejoramiento de los diferentes aspectos motivacionales de los servidores públicos y trabajadores, a su vez los resultados sean beneficiosos para las partes interesadas. Para la realización del trabajo se tomó aspectos importantes como las teorías motivacionales y sus factores principales como la seguridad, el logro, el reconocimiento, las relaciones interpersonales, las capacitaciones entre otros. Así como también la teoría de la Nueva Gestión Pública basándose en la calidad de servicios y la teoría del valor público con el fin de dar mayor dinamismo al trabajo en su estructura teórica principalmente.

En el Capítulo III hace referencia a la aplicación de una metodología mixta, ya que se manejó encuestas dirigidas a las dos poblaciones de estudio que en este caso fueron los servidores y trabajadores del GAD Municipal San Pedro de Huaca y los ciudadanos del cantón. Para contrastar las variables y llegar a una conclusión sólida se utilizó entrevistas semi estructuradas

dirigidas a los integrantes del departamento de talento humano, lo cual nos permitió reconocer su perspectiva fenomenológica. Por otra parte, se tomó en cuenta la interpretación teórica relacionada directamente con la temática abordada.

Más adelante, en el Capítulo IV se presentan los resultados y discusión en los cuales se obtuvo una relación directa entre motivación laboral y calidad del servicio público, ya que en base a las encuestas realizadas tanto a funcionarios y empleados como a ciudadanos se identificó calificaciones relativamente bajas en la medición de las dos variables.

Finalmente, en el Capítulo V se hace alusión a las conclusiones y recomendaciones tras realizar un análisis exhaustivo de los resultados en el capítulo anterior.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los recursos humanos son un elemento fundamental dentro del funcionamiento de una institución, ya que permite el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Sin embargo, existe un factor que incide en este comportamiento organizacional al cual denominamos, motivación. La motivación es el impulso que permite sentirse bien con cualquier actividad que se realice generando de esta manera un mayor nivel de aprovechamiento de las capacidades, conocimientos y energía que el trabajador posee, contribuyendo al mejoramiento de la institución, tanto en su rendimiento y en la calidad de la prestación de los servicios. (Montoya & Boyero, 2016)

Como parte fundamental es importante considerar que, en el continente latinoamericano, no se ha tomado gran importancia hacia la motivación y la calidad de vida laboral dentro de las instituciones públicas mencionando que Uruguay es el país que ofrece mejor condición laboral y Guatemala es el peor en este sentido (Frías & Acuña, 2020). Se evidenció que el problema radica en la falta de motivación que tienen los servidores públicos, afectando a la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía en general.

Para brindar un mejor entendimiento se tomó en cuenta la realidad de nuestro país con relación a la problemática planteada.

En el Ecuador “los factores motivacionales influyen en el desempeño de los servidores públicos del país, siendo aspectos de una importancia crucial en el proceso del servicio administrativo público” (Vaca, 2017, pág.1). En este apartado se fundamenta principalmente la relación directa que existe entre la motivación y el servicio ya que, si el personal trabaja con motivación los servicios públicos serán de calidad y a su vez los ciudadanos estarán satisfechos con lo que brinda la institución.

La motivación es la base fundamental para el desempeño de actividades en todos los ámbitos ocupacionales. “Los factores más motivantes dentro de los servidores públicos en el Ecuador son la afiliación, necesidades de logro y el reconocimiento” (Vaca, 2017, pag.1). Es por ello que se tomó en cuenta aspectos fundamentales que plantea la teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP) ya que, permite identificar a los recursos humanos como parte esencial dentro de la Administración Pública y por ende en los factores que inciden en su rendimiento y permiten la consecución de metas y objetivos institucionales.

El problema investigado radica en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca específicamente en la deficiente calidad de servicios que presta la institución obteniendo como resultado final usuarios insatisfechos. Tomando en cuenta que el ciudadano es la base fundamental de la Administración Pública por lo que se debe hacer énfasis en las perspectivas y opiniones sobre el servicio que se presta (Palma, 2014, p. 268).

Se enfatizó en los factores que generan una desmotivación laboral tales como: reducido número de capacitaciones, inadecuado lugar de trabajo, comunicación deficiente, falta de incentivos y reconocimientos a los funcionarios de la institución. Estos elementos son considerados como las principales causas que generan esta problemática y que serán tomados en cuenta para el desarrollo de la investigación.

Dichos factores traen consigo algunos efectos que se ven reflejados en dos dimensiones: la institución y en la ciudadanía. En este primero se ve refleja a través de un bajo desempeño, clima laboral negativo que inciden a su vez en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, teniendo como efecto una mala imagen de la institución pública. Por tal razón, a continuación, se plantea una interrogante que sirvió de apoyo para el desarrollo de la temática planteada: ¿cómo afecta esto a la ciudadanía? Aunque pareciera que el problema queda solo a nivel interno este trasciende y afecta en la calidad de los servicios públicos que se ofrecen, teniendo como resultado ciudadanos inconformes e insatisfechos.

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA

¿Cómo la desmotivación laboral incide en la baja calidad de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca periodo 2020-2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Se consideró la importancia de investigar la motivación laboral dentro del campo administrativo público con relación a la prestación de servicios, por tal razón se estableció lo siguiente:

El empleado público es uno de los colectivos de trabajadores más numerosos a nivel mundial. Pese a ser un sector tan importante, son pocos los estudios específicos que se centran no solo en los aspectos organizativos propios de una Administración Pública, sino también en los aspectos psicosociales que

intervienen en el desempeño de la actividad laboral y prestación de servicios por parte del ser humano. (Barrera, 2015)

La presente investigación se enfocó en estudiar la motivación laboral y su incidencia en la calidad de la prestación de los servicios públicos que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca periodo 2020-2021. Es así que se resaltan algunos de los factores que forman parte de la motivación laboral como es el caso de: clima laboral, capacitaciones, reconocimientos, comunicación, nivel de confianza con los directivos, entre otros.

Como dato importante se tomó un estudio realizado a los empleados del sector público en la Provincia del Carchi en el cual se daba a conocer que:

La motivación ha sido evaluada en función de factores que son considerados incidentes directos en la variable, como es el caso de: remuneración, beneficios y prestaciones (3,9/5); formación, capacitación y entrenamiento (3,8/5); y, reconocimiento (3,5/5). En conclusión, la motivación trabajada en las instituciones públicas de la provincia del Carchi, valorada desde la percepción de los empleados, es buena en términos generales. (Teanga, Almeida, & Pérez, 2018,p.118)

Es así que se consideró que la motivación de los funcionarios públicos incide directamente en su desempeño y en el logro del cumplimiento de objetivos institucionales. Es allí donde radica la importancia de incluir el factor motivacional dentro de la cultura organizacional de las instituciones públicas especialmente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, identificando aspectos que se deben fortalecer o incluir para mejorar su gestión.

La investigación proporciona información útil para la institución objeto de estudio, la comunidad educativa y la sociedad en general, ya que se podría tomar en cuenta aspectos importantes para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y por ende la calidad en la prestación de servicios que brinda el municipio. De la misma manera, este trabajo contribuye a desarrollar conocimiento acerca de la motivación laboral dentro de las instituciones públicas ya que, su utilidad metodológica sirve para la realización de futuras investigaciones que estén enfocadas en las variables de motivación laboral y calidad de servicios.

Se puede describir que la investigación realizada es de tipo social puesto que se estudió la percepción que tienen los ciudadanos en cuanto a la calidad de servicios, utilizando

métodos de investigación cualitativa y cuantitativa. En tal sentido esta temática juega un papel de gran importancia en el accionar público, considerando que el abordaje teórico de esta problemática que está fundamentado en las bases del ámbito privado y no ha logrado tener relevancia e integración dentro del público.

Este trabajo es viable porque ayuda a conocer la realidad que vive el sector público y a su vez sirve como antecedente para la realización de futuras investigaciones. Además, es importante destacar que se contó con la disponibilidad y apertura de recursos financieros, humanos y tecnológicos, los mismos que permitieron llevar a cabo la presente investigación y el cumplimiento de los objetivos planteados.

En base a las líneas de investigación emitidas por la parte de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, es imprescindible mencionar que la presente investigación se enfocó en el ámbito de la gestión de intangibles y capital intelectual puesto que, el tema presentado se direcciona a la gestión de recursos humanos y comprende la motivación del personal y la satisfacción de los usuarios como parte fundamental para la creación de valor público solventando las necesidades que son cada vez más crecientes dentro de la sociedad mediante la prestación de servicios de calidad.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

- Analizar la motivación laboral y su incidencia en la calidad de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca periodo 2020-2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los aspectos motivacionales desarrollados por el departamento del talento humano de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca.
- Identificar el nivel de motivación laboral que tienen los servidores y trabajadores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca.
- Determinar el nivel de percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca.

1.4.3. Preguntas de investigación

- ¿Cómo incide la motivación laboral en la calidad de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca periodo 2020-2021?
- ¿Cuáles son los aspectos motivacionales desarrollados por el departamento del talento humano de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca?
- ¿Cuál es el nivel de motivación Laboral que tienen los servidores y trabajadores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca?
- ¿Cuál es el nivel de percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Los antecedentes son el conjunto de trabajos investigativos previos, los cuales nos permitieron realizar un diagnóstico del tema de investigación, reconocer aspectos que ya han sido indagados y aquellos en los que se necesita profundizar un poco más. Para la presente investigación se han tomado en cuenta los siguientes antecedentes:

Álvarez (2016) elaboró el trabajo de investigación que titula “La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera; medición e implicaciones para la administración pública colombiana”, tuvo por objetivo establecer la relación existente entre las dos variables como independiente la motivación del empleado público de carrera y variable dependiente el desempeño organizacional en un sector de la administración pública colombiana. El tipo de investigación que se tomó en cuenta para el desarrollo de este trabajo fue analítico, el cual permitió conocer las necesidades y factores motivacionales más importantes para los funcionarios públicos y de esta manera contribuir al establecimiento de una propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano dentro de las instituciones públicas.

Las técnicas de investigación que se aplicaron fueron la entrevista y la encuesta a una muestra de 61 funcionarios públicos en el año 2015. Con la finalidad de determinar una jerarquía del grado de motivación se hizo uso de la escala de Likert que iba de uno (1) a seis (6), siendo uno (1) el grado de más importancia y seis (6) el grado de menor importancia. Los resultados más relevantes que se lograron obtener al finalizar el proceso fueron los siguientes: se confirma una relación significativa existente entre los factores de motivación y el desempeño de los funcionarios públicos, además el deseo constante de lograr la satisfacción de los usuarios. Los funcionarios públicos manifiestan estar relativamente satisfechos, sin embargo, aún existen campos o factores en las cuales se debe mejorar. Esta investigación aporta con las bases teóricas, los factores motivacionales a medir y las herramientas y técnicas que se pueden aplicar para la obtención de mejores resultados.

Vaca (2017) realizó la investigación titulada “Motivación laboral en los servidores públicos del Ecuador”, la cual tuvo como objetivo relacionar los factores de la motivación laboral que describen el comportamiento de los servidores públicos en la última década. La investigación fue de tipo meramente descriptiva y bibliográfica en la cual se reconoció los diversos conceptos acerca de la motivación laboral en nuestro país y se la consolidó

con la implementación de encuestas para medir el impacto de los factores motivacionales. Para realizar el estudio de motivación se tomó en cuenta cuatro dimensiones: valor de trabajo extrínseco, valor de trabajo mixto, valores de trabajo intrínsecos, valores de trabajo social y valores de prestigio cada una con sus respectivos indicadores. Para este estudio se seleccionó una muestra entre empresas públicas y servidores de diferentes tiempos de servicio y de esta manera determinar la interrelación existente entre las variables.

Los resultados de la investigación determinaron que los factores motivacionales que juegan un impacto más profundo dentro del bienestar laboral son la necesidad de afiliación, logro y reconocimiento sobre sus labores. Finalmente, se llegó a la conclusión que existen factores que aún son considerados de menor impacto dentro del sector público como: la remuneración, poder y relaciones personales, las mismas que se han convertido en un reto interesante para la gestión motivacional. Esta investigación fue de gran importancia dentro de nuestro trabajo puesto que ayudó a tener una base acerca de la influencia de los factores motivacionales y el impacto que tienen dentro del desempeño laboral de los servidores públicos. Además, se convirtió en una guía puesto que da a conocer una realidad y experiencia estudiada en el país.

Santacruz et al., (2017) desarrolló la investigación que se titula “La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016” el objetivo fue determinar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios de esta institución. Este trabajo investigativo se realizó mediante una revisión bibliográfica documental y una investigación de campo obteniendo como resultado una investigación de tipo descriptiva. El estudio estuvo conformado por dos variables. La variable independiente considerada a la motivación laboral la cual contempla cuatro dimensiones: institucional, de grupo y personal. La segunda variable o dependiente es el desempeño laboral en donde se tomó en cuenta tres dimensiones: evaluación, autoevaluación y productividad. En esta investigación se especifica una muestra conformada por 128 empleados que laboraban en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Entre los resultados que se obtuvieron se menciona que la motivación laboral es un factor fundamental para lograr una mayor productividad dentro de la institución y que es necesario que se implementen incentivos, capacitaciones y reconocimientos por el trabajo realizado. El estudio concluyó que en la institución existe

un bajo nivel de motivación lo cual influye en el desempeño laboral de los empleados, esto como una consecuencia de la ausencia de herramientas que permitan mantener un alto nivel de motivación. Este trabajo investigativo ayudó a esclarecer la metodología y los instrumentos a utilizarse para medir la variable de motivación, sin embargo, no se toma en cuenta la incidencia en la calidad de los servicios públicos.

El cuarto antecedente investigativo fue realizado por Villa et.al., (2017) el cual se denomina “Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción a los usuarios”. Este trabajo tuvo como objetivo medir la calidad de los servicios públicos que prestan las entidades gubernamentales de la ciudad de Riobamba y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Este estudio correspondió a un diseño de tipo transversal, con enfoque cualitativo, además es una investigación documental que permitió conocer los servicios públicos que ofertan las entidades gubernamentales, en el cual se logró identificar como variable independiente a los servicios públicos y dependiente a la satisfacción de los usuarios. Además, se realizó un estudio empírico con una muestra significativa de 2.378 habitantes y la recolección de los datos se efectuó mediante una encuesta aleatoria, lo que permitió tener como resultado un mejoramiento de 55% de acuerdo a la percepción de los ciudadanos encuestados con respecto a los servicios proporcionados, estableciéndose que más de la mitad de los usuarios se sienten satisfechos con los servicios recibidos.

El estudio concluyó que los ciudadanos de Riobamba perciben una buena calidad de los servicios prestados en las entidades públicas, obteniendo un 90,96% de satisfacción. Además, que es necesario que el ciudadano forme parte en la ejecución de las políticas para que se genere una integración, promoviendo la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. La Nueva Gestión Pública (NGP)

La Nueva Gestión Pública es uno de los principales cambios que se ha generado a lo largo de historia de la Administración pública ya que esta direcciona a una nueva forma de prestación de servicios en este campo.

Según Ramírez (2010) La Nueva Gestión Pública (NGP) hay dos puntos de suma relevancia, los cuales son: el puntal económico y el puntal organizacional. Respecto a dichos puntos, se puede palpar que la nueva gestión pública intenta

provocar una influencia en dos dimensiones específicas de la actividad de gobierno; por una parte, en la redefinición de las funciones que le corresponden al Estado y por otra, en las posturas con las que se pretende dar solución al viejo problema de hacer la tarea del Estado más eficiente y eficaz. (pág.15)

Para Pollit (2000) La Nueva Gestión Pública conduce a un gobierno más económico y eficiente, con servicios de mayor calidad y programas más eficaces, y, además, simultáneamente, introduce cambios como la ampliación del control político, mayor libertad a los gerentes para que lleven a cabo su gestión, mayor transparencia gubernamental y una mejora de la imagen de aquellos ministros y líderes más comprometidos.

La Nueva Gestión Pública constituye un sistema de operación que se ha integrado con tecnologías del sector privado, adaptándolas a las nuevas condiciones del sector público, para responder a un nuevo contexto económico y de gobiernos abiertos, más descentralizados, con mayor horizontalidad y con menor control jerárquico que actúa con transparencia para que los ciudadanos obtengan servicios públicos de calidad. Por lo tanto, nuestro tema de investigación se enfoca al paradigma llamado Nueva Gestión Pública, basándonos principalmente en tener un enfoque gerencialista, donde adopta técnicas del ámbito privado con el fin de mejorar el sector público. Así mismo describe que este nuevo paradigma se preocupa por la responsabilidad, eficiencia y calidad de los servicios públicos.

2.2.2. La Nueva Gestión Pública y la Gestión de Calidad

La Gestión de Calidad es un concepto tomado específicamente de la administración de empresas que a través de la Nueva Gestión Pública busca adaptarla al sector público. En tal virtud Rafael Bañón plantea introducir tres vertientes principales para obtener una mejor productividad en el ámbito público.

- 1-La búsqueda de una nueva racionalidad y el mejoramiento de los procesos internos, para mejorar los productos y servicios públicos.
- 2 - El redimensionamiento de las estructuras organizativas, para atender las expectativas del cliente, y
- 3- el involucramiento de los diferentes niveles de la organización para hacer de la calidad un principio de gestión y organización. (Moyado, 2015)

Por otra parte, se establece la importancia que ha tenido la Gestión de Calidad con referencia a la prestación de servicios, planteándose como algo nuevo dentro del

Paradigma de la Nueva Gestión Pública. En efecto esta teoría pretende involucrar a todos sus miembros con la finalidad de desarrollar propuestas enfocadas en la mejora de los servicios que ofrece la institución.

2.2.3. Teoría del Valor Público

Se debe considerar que el enfoque del valor público nace como un factor esencial dentro de la NGP puesto que este busca la satisfacción del usuario a través de la generación de valor público. Resaltando que este concepto surge en el ámbito privado y de cierta forma se lo ha ido implementando en el sector público, con el fin de apearse a las nuevas tendencias que vive la sociedad.

La gestión pública es considerada como una acción estratégica de toda mejora gerencial y se expresa en términos de creación de valor que es reinterpretado por la ciudadanía. En este sentido, el valor público a diferencia del concepto del valor en la administración empresarial es más complejo y mucho más subjetivo (Chica, 2011,pág.15)

Dado esto el valor público se ha convertido en el principal indicador que permite conocer el grado de calidad con la que son prestados los servicios públicos por parte de las instituciones estatales. De esta manera se ha convertido en un desafío para la administración pública ya que buscar la satisfacción ciudadana frente a necesidades crecientes no es una tarea fácil en un mundo globalizado.

2.2.4. Administración de Recursos Humanos

Los recursos humanos son un elemento esencial en el funcionamiento de las organizaciones ya que son los encargados de generar la prestación de productos o servicios que la institución necesita para satisfacer las necesidades tanto internas como externas. Cada miembro de la institución cumple un rol fundamental puesto que con su desempeño laboral permite el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución. “La administración de recursos humanos es el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores para integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y evaluar a las personas que tiene por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización” (Chiavenato, 2009, p.9).

Por tal razón que se debe tomar en cuenta a los recursos humanos como elemento fundamental dentro de las organizaciones públicas, para que de cierta forma los servicios prestados sean del agrado de los ciudadanos – usuarios. En este sentido se debe tomar en

cuenta que los recursos humanos sirven para gestionar el capital humano dentro de las organizaciones.

Cada organización tiene un área o departamento encargado de administrar los recursos humanos, el mismo que trabaja continuamente para conseguir una alta productividad de sus empleados y mantener un clima laboral adecuado que permita el desarrollo de las actividades de manera eficiente y eficaz. Macías & Aguilera(2012) afirman:

El enfoque actual de gestión humana asume el diseño de un sistema integrado de actividades relacionadas con la organización laboral en su interacción con las personas que asegure la utilización eficaz y eficiente del talento humano para alcanzar los objetivos estratégicos organizacionales. (p.136)

2.2.5. Teorías de la motivación

Existen algunas teorías que exponen la importancia de satisfacer las necesidades humanas en el campo laboral y que es necesario abordarlas para el desarrollo de la investigación, puesto que nos permiten identificar algunos factores relevantes a tomar en cuenta para la medición de la primera variable.

Según la teoría que establece Frederick Herzberg (1959), existen dos elementos que colaboran con la motivación del personal. En el primer grupo están aquellos que permiten la realización individual de las metas y de los objetivos, el desempeño laboral, el crecimiento como profesional y la responsabilidad en la toma de decisiones. A este primer elemento le denomina factores intrínsecos. El segundo elemento o “factores extrínsecos” están relacionados con el lugar y las condiciones en las cuales se desarrollan las actividades, así como también el conjunto de valores, principios y acciones que se pueden desenvolver en el marco de las políticas institucionales.

Es así que esta teoría se basa en reconocer al factor motivacional como eje para la toma de decisiones dentro de una organización y a su vez es parte fundamental para el cumplimiento de objetivos con referencia a la prestación de servicios públicos, tomando en cuenta el desempeño laboral de quienes trabajan en una institución pública.

Abraham Maslow (1953), por el contrario, establece que el ser humano tiene distintas necesidades las mismas que se encuentran jerarquizadas de acuerdo con su importancia, las cuales van en aumento durante la vida del individuo. Mientras una minoría se satisfacen, otras están a la espera de que así sea, este proceso permite la formación de la conducta del ser humano. Esta pirámide cuenta con cinco niveles: las necesidades básicas,

de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización, ordenadas de acuerdo con la complejidad. (Vaca, 2017). Tal como se muestra en la siguiente ilustración.

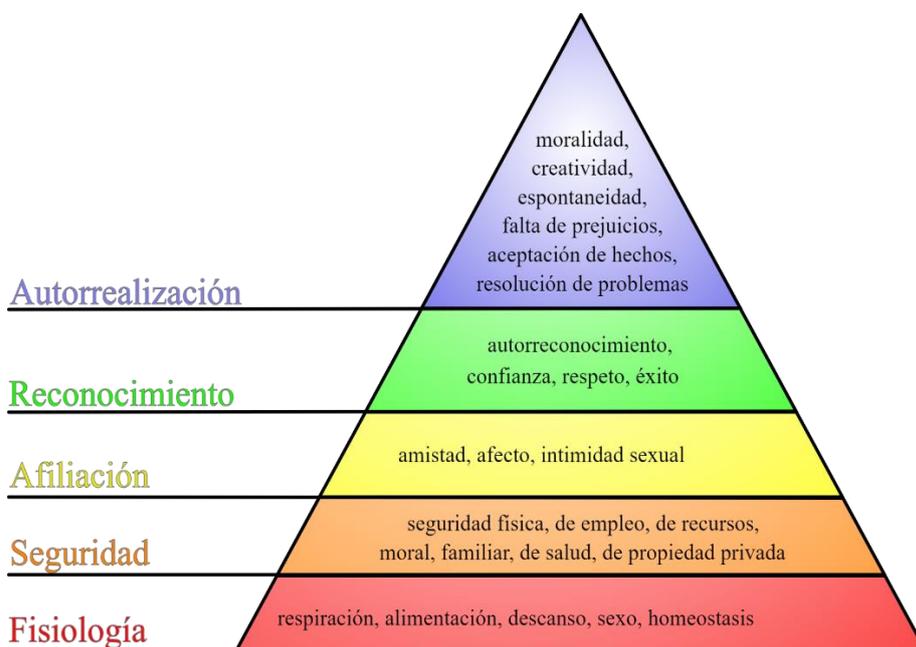


Figura 1. Pirámide de Maslow. Fuente: Instituto Europeo de Posgrado, (2018).

Estas teorías fueron aplicadas al sector privado como una estrategia para mejorar el desempeño laboral y la productividad de las organizaciones, sin embargo, pueden ser adaptables al sector público resaltando ciertas características que los hace únicos a cada uno de ellos. Si bien en el primero se busca generar rédito económico en el segundo se busca mantener el bienestar social, satisfaciendo las necesidades que son de interés general. Estos dos autores nos permiten identificar los factores que inciden directamente en la motivación y que es necesario analizarlos ya que, pueden ser éstos los que estén generando una baja calidad de los servicios públicos que prestan las instituciones.

2.2.6. Teoría de las Relaciones Humanas

En la década de los 40 surgió la teoría de las relaciones humanas, desarrolladas por Elton Mayo la cual se fundamenta en estudiar a la organización no como una maquinaria sino como un grupo de personas, las cuales componen dicha organización, ofrece la capacidad de tener autonomía al trabajador, y no la totalidad al jefe, o patrón de la organización. La idea es que el trabajador tenga autonomía para desarrollar su labor sin el sometimiento constante y la vigilancia del jefe, Implementando la motivación laboral como base fundamental para el desarrollo de los empleados (Peiró, 2021).

Es así que se fundamenta a la teoría de las relaciones humanas como eje central dentro del estudio de la temática ya que, permite identificar las necesidades de los trabajadores. Así como la importancia que estos tienen dentro de una organización, convirtiéndose la motivación en un elemento primordial para la satisfacción laboral.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Motivación

Existen diversos conceptos acerca de la motivación que han sido el resultado de arduas investigaciones. Actualmente es considerada como uno de los factores fundamentales para lograr el éxito de una organización, una mayor productividad y alta calidad en la prestación de bienes y servicios.

Los recursos humanos vienen a ser la parte principal de las instituciones ya que son quienes tienen la capacidad de realizar las tareas y cumplir con los procesos de manera eficiente y eficaz, sin embargo, hay que tomar en cuenta a un factor que está relacionado directamente al cual se le denomina, motivación. Depende del nivel de motivación que se demuestre en el lugar de trabajo para llevar a cabo las metas y objetivos planteados por la institución como lo afirma Peña & Villón, (2017).

2.3.2. De la Administración Pública Burocrática a la Nueva Gestión Pública

En este apartado se debe poner énfasis en las diferencias existentes entre la Administración Pública Burocrática y la Nueva Gestión Pública, marcando un hito de gran relevancia de estos paradigmas tan importantes del accionar público.

La administración burocrática ha sido un componente esencial de todos los procesos modernizadores hasta ahora conocidos. Las sociedades modernas, frente a las antiguas, ya no explican el mundo desde los mitos y la religión, sino que tratan de alcanzar una comprensión racional del mismo y buscan su transformación. El ser humano moderno no acepta resignadamente el entorno, sino que busca ponerlo al servicio de la persona. (Villoria, 2015,pág.9)

La administración burocrática tiene ciertos rasgos característicos que la definen y la diferencian de la Nueva Gestión Pública tales como: la especialización de funciones racionales, jerarquía, delimitación rigurosa de competencias, estructura basada en las normas, procedimientos racionales de disciplina y control, el ciudadano no juega un papel relevante en la Administración Pública. Por el contrario, los aspectos que caracterizan a la Nueva Gestión Pública son: lograr procesos más flexibles, organización horizontal, participación ciudadana, eficiencia y eficacia de servicios públicos.

Factores que inciden en la Motivación Laboral.

2.3.3. Desarrollo del Talento Humano

Los recursos humanos son una parte fundamental dentro de las organizaciones y promover su desarrollo se ha convertido en un aspecto muy importante dentro de las administraciones públicas, ya que permite generar dos ventajas claramente definidas. La primera consiste en lograr una mayor participación de los integrantes de una organización en la consecución de los objetivos y metas institucionales, la segunda implica considerar la satisfacción ciudadana frente a la calidad de los servicios que presta el personal de una organización.

Es importante mencionar que cada organización sea ésta pública o privada, grande o pequeña es necesario que se desarrollen distintos programas que permitan fortalecer las capacidades de los recursos humanos, y aprovechar el potencial que cada uno de los individuos pueden ofrecer. Para lo cual es necesario destacar las buenas prácticas que han permitido conseguir el planteamiento anterior tales como:

Rotación de puestos: comprende la asignación de funciones que no corresponden a sus propios puestos de trabajo con la finalidad de mejorar las capacidades de los integrantes.

Asignación a task forces: o también se le denomina como “grupos especiales” los cuales buscan generar una mayor responsabilidad de la habitual.

Nuevos proyectos: se realiza la conformación de grupos de trabajo de acuerdo con el tema o al proyecto los cuales tendrán como finalidad solucionar los problemas que generen que se generen especialmente en nuevos proyectos.

Asignación como asistente: consiste en asignar a una persona como asistente de un nivel superior, lo cual permite generar una mayor experiencia y conocer el comportamiento de quienes se encuentran en estos niveles.

Paneles de gerentes para entrenamiento: el comité o grupo de trabajo cumple con un propósito específico, en el desarrollo de las capacidades, permite el crecimiento profesional de todos los integrantes ya que se puede compartir nuevos conocimientos y experiencias. (Alles, 2015,pág. 279).

En tal virtud se debe analizar estos aspectos para que las organizaciones públicas puedan ejercer una mejor distribución dentro de sus funciones y a su vez sean del agrado de los ciudadanos. Por una parte, una buena gestión de los recursos humanos hace que los empleados y trabajadores se sientan bien en su área de trabajo y sobre todo cumplan con

los planes y objetivos planteados, consecuentemente se dé cumplimiento a la satisfacción de las demandas ciudadanas.

2.3.4. Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es la base fundamental para que una institución lleve a cabo un buen funcionamiento, a través de canales de comunicación que pueden llegar a ser decisivos durante la gestión y la toma de decisiones. Así como también la comunicación es de gran importancia en lo que corresponde al servicio que brinda una empresa ejerciendo un impacto sustancial en la percepción del ámbito externo. (Chiavenato I. , 1998,pág.12)

Esta temática tiene valor dentro de la investigación puesto que, al existir una buena comunicación organizacional los servidores públicos trabajarán en un mejor ambiente laboral y por ende tendrán un grado de motivación más alto y cumplirán a cabalidad los objetivos planteados por la institución. A continuación, se presentan teorías que hablan sobre la comunicación organizacional, con el objetivo de lograr un mejor entendimiento sobre el tema a tratar.

Se considera que la comunicación, desde el punto de vista de la administración, como el proceso en virtud del cual los miembros de una organización se transmiten información e interpretan su significado lo que la comunicación hace para la organización se asemeja a lo que la corriente sanguínea hace para un organismo. (Chiavenato ,1998,pág.14)

Con lo anteriormente mencionado se puede decir que la comunicación organizacional es la columna vertebral que tienen las instituciones ya sean estas públicas o privadas permitiendo que la comunicación e información fluya de manera adecuada y permita ejercer todos los procesos administrativos que vayan a realizarse. Por otra parte, se debe indicar que la comunicación debe darse de una forma mutua tanto de directivos a subordinados y viceversa.

2.3.5. Comunicación Organizacional Interna y externa

Del mismo modo se plantea dos formas de comunicación organizacional: la interna y externa para de cierta manera dar a conocer los impactos que suceden dentro y fuera de la institución y la importancia que tiene ejercer una buena comunicación.

Se establece la importancia que juega la comunicación interna dentro de una organización para llevar a cabo todos los procesos que faciliten la gestión es por

eso que se menciona que, Desde el componente interno, la comunicación organizacional facilita la gestión y apropiación de la cultura organizacional, mediante la interacción de los empleados alrededor de las actuaciones de la organización. Así como también se establece la importancia que lleva a cabo la comunicación externa en una organización en lo que corresponde al impacto y percepción que tiene fuera de la institución. La comunicación externa, promueve el trabajo reputaciones de la organización ante diferentes públicos: clientes, medios de comunicación, asociaciones y gremios, etc.” (Henaó, 2019,pág.7)

2.3.6. Capacitaciones

Una vez revisado la literatura se ha llegado a identificar que las capacitaciones son un elemento esencial que contribuye en la motivación laboral, en el crecimiento personal y profesional de cada uno de los empleados de la institución. “Se entiende por capacitación a él/los curso/s corto/s mediante el/los cual/es se logra la adquisición o complementación de competencias, esto es, conocimientos, habilidades, destrezas y valores, para el desempeño de una ocupación o profesión determinada” (SECAP, 2013,pág.2).

Es esencial que en las administraciones públicas se implementen capacitaciones como eje principal de la motivación laboral, entendiéndose que a través de esto se puede decir que los servidores públicos están actualizados referente a la temática del servicio público. Por otra parte, se debe considerar que las capacitaciones son coadyuvantes para incentivar la satisfacción de logro en cada uno de los servidores y trabajadores públicos.

La capacitación del personal en el sector público tiene como propósitos tanto el desarrollo y realización personal y profesional del funcionario, como el fortalecimiento de la organización para el logro de sus objetivos. La capacitación debe estar concebida para detectar los cambios, identificar las necesidades que surgen de éstos y definir una estrategia para enfrentarlos. (Ledezma, 2012, pág.4)

Es decir que las capacitaciones se relacionan directamente con el fortalecimiento organizativo que direcciona hacia el cumplimiento de metas y objetivos institucionales. Por consiguiente, hacen que los servicios prestados de una organización sean de calidad y cubran las necesidades que cada vez son más crecientes.

2.3.7. Evaluación de Desempeño

Se puede estimar que la evaluación de desempeño es eficaz para medir el grado de desempeño laboral que los trabajadores y servidores públicos han tenido con relación a las tareas asignadas, así como también a los servicios que estos prestan. Por lo tanto, la

evaluación ayuda a verificar que tan efectivo es su desempeño referente con su puesto de trabajo. “La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna” (Armijos, 2015,pág.10).

Este tipo de evaluación es fundamental para medir el desempeño de los servidores públicos en cualquier organización. Por consiguiente, al aplicar este tipo de herramientas en la gestión permite conocer las habilidades, destrezas y debilidades de los miembros de la institución, siendo esta última la que debería ser fortalecida para incrementar el desarrollo personal de los trabajadores y mejorar el desarrollo institucional.

2.3.8. Prestaciones Sociales

Para Burgos las prestaciones se convierten en un atractivo para los empleados definiendo que: “son recompensas colectivas que ofrecen seguridad y otros servicios a los empleados y miembros de sus familias las cuales buscan proteger a los empleados frente a riesgos que puedan perjudicar su salud o situación financiera” (2014, pág.5).

Los beneficios sociales pueden incidir directamente en la motivación de cada uno de los empleados ya que generan un sentimiento de certeza y confianza para ellos y su entorno. Por ende se convierte en un aspecto motivacional reflejado en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

2.3.9. El Servicio Público

Existen algunos conceptos que definen al servicio público como una actividad que realiza el Estado o sus dependencias en busca del bien común. (Ruiz, 2016) afirma que:

Servicio público es toda actividad técnica destinada a satisfacer una necesidad de carácter general, cuyo cumplimiento uniforme y continuo debe ser permanentemente asegurado, regulado y controlado por los gobernantes, con sujeción a un mutable régimen jurídico exorbitante de derecho privado, ya que por medio de la Administración pública bien mediante particulares facultados para ello por autoridad competente en beneficio indiscriminado de toda persona. (pág.248)

En este sentido, el servicio público es una acción ejecutada por parte del Estado y de sus instituciones de manera directa o por otras organizaciones privadas que mediante concesiones se les faculta para aquello. Con la finalidad de lograr el bienestar de la sociedad, garantizando el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y satisfaciendo las necesidades básicas.

2.3.10. Calidad de los Servicios Públicos.

La calidad de los servicios públicos se relaciona directamente con el cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos, satisfaciendo sus expectativas y demandas. Es decir, comprende una serie de atributos o características específicas que se suministran al consumidor final, tomando en cuenta las actividades de tipo técnico, comerciales, atención al usuario, y todas aquellas que estén relacionadas directamente previa o posterior a la provisión de un servicio. (Costas, 2005, pág.12)

Es importante tomar en cuenta que para generar calidad en los servicios públicos se debe contar con una infraestructura física y tecnológica adecuada, procesos claramente definidos, recursos humanos capaces de responder y atender de manera adecuada a los usuarios. Resaltando que los ciudadanos son quienes perciben y evalúan el nivel de calidad del bien o servicio que brinda la institución pública.

2.3.11. Continuidad de los servicios

Se han logrado identificar algunos principios que caracterizan a un servicio público de calidad entre los cuales se destacan los siguientes: generalidad, igualdad, regularidad, y continuidad. Este último Fernández (2010) menciona que: “el servicio público no debe interrumpirse dentro de los horarios o circunstancias previstas en su propia regulación, o sea prestarse conforme al calendario-horario predeterminado para su prestación” (pág.13). En la prestación del servicio no se deben presentar interrupciones y en el caso de que suceda evitar que se realice de manera frecuente, ya que esto es un derecho que poseen los ciudadanos como usuarios receptores de servicios como se lo reconoce en el marco legal vigente. Por tal motivo la continuidad de los servicios es imprescindible en la medición de la calidad de los mismos.

2.3.12. Eficacia

La eficacia dentro de una organización consiste en la capacidad de lograr los objetivos incluyéndose las metas, así como también se enmarca como la capacidad que tiene las organizaciones para de cierta manera lograr satisfacer las necesidades del cliente, identificando en forma correcta las expectativas esperadas, tomando en cuenta que la nueva perspectiva no solamente se mide en los resultados obtenidos sino calidad y satisfacción que se genere del servicio o bien prestado. (Garcia, 2019).

2.3.13. Eficiencia

Se toma en cuenta que la Eficiencia es el grado en que la organización cumple con los objetivos habiendo énfasis en el menor costo posible, por otra parte, también se puede

relacionar entre los ingresos y gastos, donde se alcanzan los máximos valores para unos objetivos establecidos previamente a un menor costo posible, haciendo énfasis en cumplir con la Nueva Gestión Pública (García, 2019).

2.3.14. Profesionalización

En la administración pública la profesionalización se ha convertido en uno de los temas que ha generado una serie de estudios e investigaciones en los últimos años. De manera que, la profundidad con la que se ha desarrollado permite identificar claramente la importancia de contar con personal altamente calificado tanto en conocimientos como en valores éticos y experiencia. Por tal razón Martínez (2013) menciona que la profesionalización es:

Sistema integral vinculado a un adecuado esquema de reclutamiento y selección, formación, promociones, ascensos, estímulos y retribuciones que reconoce y asegura la motivación del servidor público para especializarse y desempeñarse en términos de calidad, compromiso y eficiencia para conseguir los fines de la organización de la que forma parte. (pág.32)

Tomando en cuenta la aproximación anterior se logra establecer que la profesionalización es un factor fundamental para lograr el cumplimiento de objetivos y metas institucionales, además de generar productos y servicios de calidad que por tanto tiempo ha demandado la sociedad. Para ello, es responsabilidad de las administraciones públicas otorgar los implementos y condiciones necesarias a sus integrantes para lograr el desarrollo personal, profesional y de la institución como tal.

2.4. MARCO LEGAL

Tabla 1. Cuerpo normativo que regula el servicio público

Instrumento Legal	Artículo	Interpretación
Constitución de la República del Ecuador 2008	Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la	Es importante que todas las instituciones que presten los servicios públicos implementen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios, con la finalidad de mejorar la calidad del bien o servicio que se ofrece.

carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1.-Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.

2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.

3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos. En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y

En el Título III "Garantías Constitucionales" Capítulo segundo "Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana" artículo 85 se establece que los servicios públicos en la fase de formulación se lo deben realizar bajo el principio de solidaridad, garantizando los derechos y el buen vivir. En la fase de ejecución siempre debe predominar el interés general sobre el particular y de ser el caso exista algún factor que se vaya en contra de aquello se debe replantear o buscar otras vías evitar la vulneración de derechos constitucionales. Y finalmente el Estado será el responsable de proveer los recursos necesarios para la prestación de servicios público, garantizando la participación ciudadana en todo el proceso desde la formulación hasta el control de los servicios públicos.

Se reconoce que los consumidores de bienes o servicios poseen el derecho de elegir, y a recibir información clara sobre lo que se presta. Además, se establece que se realizará controles de calidad para el cumplimiento de estos derechos y evitar la vulneración de estos.

las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.

En este artículo se reconoce la prestación de servicios públicos de agua potable, depuración de aguas residuales, saneamiento entre otras como una de las competencias exclusivas del gobierno municipal. Dichas competencias se deben cumplir para alcanzar el bienestar de la población y garantizar una vida digna de sus habitantes.

Ley Orgánica de los Servicios Públicos (LOSEP)

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos
servidoras y servidores públicos. - Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los trabajadores del sector público estarán sujetos al Código del Trabajo.

Se reconoce a servidoras y servidores públicos aquellas personas que ejercen una actividad laboral dentro de las instituciones que conforman el sector público.

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. -

En este artículo literal f se menciona que las y los funcionarios públicos deben cumplir con las funciones encomendadas, generar una atención adecuada y brindar la información pertinente de los servicios, ya que estos constituyen derechos fundamentales de las y los consumidores. Es importante resaltar que este es solamente uno de los diez deberes que se establecen en la presente ley y que será tomado en cuenta para el desarrollo del estudio.

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.	En el artículo 23 se reconoce los derechos de las y los servidores públicos entre los que se destacan los siguientes: gozar de estabilidad en el puesto, recibir una remuneración justa en base a su cargo, gozar de prestaciones legales y jubilación, solicitar vacaciones, licencias o permisos, mantener lugar adecuado de trabajo, entre otras.
Capítulo V (Art.69-70-71-2-73-74-75) De la Formación y Capacitación	Los artículos comprendidos en el capítulo V menciona que Es responsabilidad del Estado garantizar y financiar la formación continua de las y los servidores con la finalidad de prestar servicios de calidad los mismos que deben estar alineado en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos coordinado por parte del Ministerio del Trabajo mediante las Unidades de Administración de Talento Humano de las instituciones públicas.
Capítulo VI (Art.76-77-78-79) Del Sistema de Evaluación del Desempeño	En este apartado se establece que se debe evaluar mediante indicadores cualitativos y cuantitativos la gestión realizada por las y los servidores públicos bajo los parámetros acordes a su puesto y responsabilidades correspondientes a su cargo. Este proceso de lo realizara con la finalidad de impulsar la consecución y cumplimientos de los objetivos y metas institucionales, así como también el mejoramiento continuo de la calidad de la prestación de servicios.
Código del Trabajo	Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero. Es importante tomar en cuenta este concepto para diferenciar con las definiciones de funcionario y servidor público. El trabajador dentro del campo público es la persona encargada de prestar un servicio o ejecutar una obra y se rige bajo el Código del Trabajo, en cambio los funcionarios y servidores públicos se rigen bajo la LOSEP.

	<p>Art. 47.- De la jornada máxima. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.</p>	<p>La normativa establece que un trabajador debe desempeñarse en sus funciones un lapso máximo de tiempo de 8 horas al día, y no exceder las 40 horas a la semana. Sin embargo, existen ciertas especificaciones para aquellos casos que deben trabajar tiempo adicional a su horario normal de trabajo, para lo cual la ley reconoce horas extraordinarias, suplementarias y de recuperación, por las cuales el empleador debe cancelar un valor adicional al salario estipulado en el contrato.</p>
<p>Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos</p>	<p>Art. 6.- Principios generales de la prestación de servicios y administración por procesos</p>	<p>Son nueve principios sobre los cuales se basa la prestación de servicios y estos comprenden a los siguientes: mejora continua, eficiencia, eficacia, simplicidad, coordinación y cooperación, sostenibilidad y transparencia, presunción de veracidad, responsabilidad en el manejo de datos y la información, evaluación permanente.</p>
	<p>Art. 9.- Propiedades fundamentales de un servicio</p>	<p>El servicio público se caracteriza por generar beneficios tangibles e intangibles, el mismo que debe estar basado en el marco legal, su prestación debe ser de manera continua y en igualdad de condiciones para todos los usuarios.</p>
	<p>Art. 12.- Condiciones básicas para la prestación de los servicios</p>	<p>Para cumplir con la responsabilidad de prestación de servicios las instituciones deberán contar con los siguientes componentes: infraestructura, personal, tecnología, equipamiento, materiales y todo aquello considerado necesario para la prestación de un servicio.</p>

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Para brindar un mejor entendimiento acerca del enfoque metodológico usado en la investigación, se presenta una serie de postulados desde diferentes perspectivas de autores que describen el enfoque metodológico mixto y sus características.

En este sentido para Carchuacho et al., (2019)

Este enfoque es definido como la sinergia pertinente de técnicas, métodos, aproximaciones y conceptos tanto cuantitativos y cualitativos, abarca hacia un pluralismo metodológico que permite desarrollar una investigación a profundidad para una comprensión amplia de los objetos de estudio, a diferencia de trabajar de forma excluyente ambos enfoques. (pág.16)

Es decir que el enfoque mixto es una integración de métodos cuantitativos y cualitativos que permiten brindar una mirada más profunda dentro del desarrollo de la investigación realizada. En tal virtud se enfoca en tener un sentido más amplio de instrumentos es decir que se tiene una visión global e incluyente.

No obstante, se tomó en cuenta la opinión de otro autor con el fin de brindar un abordaje más concreto en relación con el enfoque utilizado.

Para Hernández et al., (2014) “La investigación mixta por su amplia proyección problemática no tiene como meta reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (pág.16).

Con respecto a lo mencionado anteriormente se puede denotar que el enfoque mixto extrae las potencialidades del enfoque cualitativo y cuantitativo, brindando una mirada holística e integral de la investigación realizada, permitiendo que los resultados reflejen la realidad. Así mismo, proporciona la aplicación de diversos instrumentos y técnicas que enriquecen a la investigación.

Resulta conveniente mencionar que el enfoque mixto puede ser comprendido como un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo

estudio cumpliendo un ejercicio concreto con diversas expectativas que permiten su verificación oportuna y eficaz. (Salas ,2019)

Dado estos postulados se puede mencionar que la investigación realizada tuvo un enfoque mixto ya que se utilizó instrumentos y técnicas de ambos enfoques investigativos. Por una parte, se utilizaron instrumentos cualitativos como son las entrevistas semi estructuradas e instrumentos cuantitativos como la encuesta que permitieron alcanzar un adecuado proceso en el desarrollo del trabajo.

Cabe destacar que se tomó en cuenta una de las principales características que tiene el enfoque mixto que es la triangulación, que puede ser comprendido como la combinación de varios métodos. Las diferentes perspectivas metodológicas se complementan en el estudio de un problema, y esto se puede comprender como la compensación complementaria de los puntos débiles y ciegos de cada método individual. (Carchuacho et al., 2019)

Es decir que para el análisis estadístico se utilizó la triangulación de datos, examinando resultados de la entrevista, encuestas y análisis documental para obtener resultados veraces que generen confiabilidad. Esto permitió cumplir con los objetivos tanto general como específicos que se plantearon al inicio de la investigación.

3.1.2. Tipo de Investigación

En este apartado se expone los tipos de investigación que sustentaron el trabajo tales como: investigación descriptiva y explicativa, para lo cual se tomó en cuenta a varios autores que ayudaron a complementar la fundamentación metodológica. Al respecto Bernal (2010), menciona lo siguiente:

La investigación descriptiva es el nivel básico de la investigación científica, la investigación explicativa o causal es para muchos expertos el ideal y nivel culmen de la investigación no experimental, el modelo de investigación “no experimental” por antonomasia. La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. (pág.113)

El presente proyecto buscó definir y describir de manera detallada las características y los factores motivacionales que inciden en la calidad de los servicios públicos que prestan los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado San Pedro de Huaca mediante la

recolección de datos de cada una de las variables identificadas. Por tal razón, la investigación descriptiva y explicativa contribuyeron al cumplimiento de este objetivo. Por otra parte, se tomó en cuenta lo que expresa Hernández, et al., (2014) con lo relacionado a la investigación explicativa la cual “está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (pág.98).

En el contexto descrito se buscó establecer la relación existente entre la variable independiente que es motivación laboral y la variable dependiente que es la calidad en la prestación de los servicios dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca. Por este motivo, se explicó el por qué existe una motivación laboral limitada y una deficiente prestación de servicios.

3.2. HIPÓTESIS

Hipótesis alternativa H_1

La desmotivación laboral incide en la calidad en los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Municipal San Pedro de Huaca.

Hipótesis Nula H_0

La desmotivación laboral no incide en la calidad en los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Municipal San Pedro de Huaca.

3.3.DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

A continuación, se presenta la operacionalización de variables con su respectivo proceso, en donde se establece los indicadores de cada dimensión. Así como también los instrumentos y procedimientos utilizados para la medición de los factores motivacionales y la calidad de los servicios del GAD Municipal San Pedro de Huaca. A continuación, se establece las variables de la investigación:

Variable independiente “Motivación Laboral”

Variable dependiente “Calidad de Servicios”

Tanto en la variable dependiente como en la variable independiente, se desarrollan técnicas de información de datos secundarios y encuestas para lograr obtener un análisis completo y veraz sobre el objeto a estudiar.

3.3.2. Operacionalización de las Variables.

Tabla 2. Operacionalización de Variables.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
V.I. Motivación laboral	Seguridad social	Nivel de satisfacción en prestaciones sociales brindadas a los servidores públicos.		Cuestionario
		Incentivos laborales no económicos.	Datos secundarios	
	Satisfacción laboral	Comunicación laboral.	Encuesta a los funcionarios del GAD San Pedro de Huaca.	
		Clima laboral.		
V.D. Calidad de los servicios	Desempeño laboral	Relaciones interpersonales.	Entrevista al director del Departamento de Talento Humano.	
		Trabajo en equipo.		
	Capacidad de Respuesta	Evaluaciones de desempeño que realiza el GAD. capacitaciones brindadas.	Datos secundarios	
		Rapidez en la prestación de servicios.		
		Nivel de satisfacción con el usuario.	Encuesta realizada a los usuarios del GAD San Pedro de Huaca	
		Grado de cortesía		

Empatía

Grado de simpatía.
Grado de comprensión-
Nivel de comprensión de los servidores públicos.

Confiabilidad

Nivel de transparencia de los Servicios públicos.
Nivel de accesibilidad en la prestación de servicios.
Nivel de eficiencia y eficacia en la prestación de servicios.
Nivel de predisposición de los servidores públicos.

Seguridad

Nivel de continuidad de los Servicios Públicos.
Nivel de Regularidad de los servicios públicos.
Nivel de profesionalism o de los servidores públicos para dar respuesta.

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

La definición del método en una investigación es fundamental. Muñoz(2016), considera que el método es el camino que se aplica para definir el porqué de una situación en la naturaleza o en un fenómeno social, convirtiéndose en la principal herramienta para la construcción de conocimiento, mediante la obtención de resultados durante la actividad científica. Los métodos que se han utilizado en el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:

Método analítico. – Permite descomponer al objeto de estudio en partes más pequeñas y sencillas con la finalidad de estudiarlas a mayor profundidad y a su vez identificar la existencia de una relación entre ellas (Gómez,2012). Partiendo de este enunciado el método analítico permitió definir las variables y los factores que evalúan la motivación del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca y su posible incidencia en la calidad de los servicios que se prestan en esta institución.

Método deductivo. La aplicación de este método permitió identificar las variables desde una perspectiva general llegando a sus características esenciales es por ello que “el método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Es decir que este método realiza análisis de postulados, leyes, principios, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (Bernal,2010, pág.59).

Partiendo de este enunciado se pretende analizar la variable independiente “motivación laboral” y la variable dependiente “calidad de servicios” desde una perspectiva general partiendo de las teorías motivacionales y la Nueva Gestión Pública para lograr conclusiones particulares de dichas teorías.

Método inductivo. –La aplicación de este método permitió analizar cada una de las variables, identificando sus características esenciales. El método inductivo “es el razonamiento mediante el cual, a partir del análisis de las herramientas singulares, se pretende llegar a las leyes. Es decir, parte del análisis de ejemplos de concretos que se descomponen en partes para posteriormente llegar a una conclusión” (Maya, 2014,pág.15).

Este método implica un estudio detallado de cada una de las variables con la finalidad de determinar los factores que inciden en la variable independiente “motivación laboral” y

el índice de la “calidad de los servicios” como variable dependiente para finalmente determinar la conclusión y la correlación entre las dos partes.

3.4.2. Técnicas e instrumentos de investigación

En este apartado se tomó en cuenta las técnicas e instrumentos de investigación que se utilizaron para la recolección de la información. Es importante resaltar que al tratarse de una investigación con enfoque mixto se enfatizó en la aplicación de técnicas cualitativas y cuantitativas, las cuales permitieron conocer la situación actual de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Huaca, con relación a la variable de motivación, y a la vez la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos que brinda esta institución. A continuación, se detalla a cada una de las técnicas aplicadas en el desarrollo del presente trabajo.

La primera técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta. Según Baena (2017), “una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (pág.82). En este caso la encuesta fue aplicada a los funcionarios del GAD Municipal San Pedro de Huaca con la finalidad de medir la variable de motivación laboral, para la cual se tomó en cuenta los siguientes aspectos: seguridad social, comunicación laboral, clima laboral, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y desempeño laboral.

Además, se aplicó una encuesta dirigida a los ciudadanos del Cantón San Pedro de Huaca que hayan recibido un servicio por parte del GAD Municipal, para de esta manera realizar la medición de la variable “calidad de los servicios públicos”, destacando que es la ciudadanía quien puede calificar esta característica en base a su percepción y experiencia. Para lo cual se tomaron las siguientes dimensiones: capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad y seguridad que demuestran los funcionarios hacia los ciudadanos.

En este sentido, es importante resaltar que el instrumento que se utilizó para la aplicación de esta técnica es el cuestionario, el cual consiste en un conjunto de preguntas direccionadas a generar datos y obtener información necesaria para el cumplimiento del propósito de la investigación. Además, permite medir a cada una de las variables identificadas, resaltando aspectos relevantes de cada una de ellas (Bernal, 2010).

Para facilitar la aplicación del instrumento y conocer el grado de conformidad de los encuestados frente a cada una de las variables se utilizó una escala tipo Likert. Según Hernández & Mendoza (2018) explica:

Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir el grado de acuerdo o reacción del respondiente en tres, cinco o siete categorías jerarquizadas de mayor a menor o viceversa. Todos los reactivos o ítems tienen las mismas opciones de respuesta tanto verbal como numéricamente (pág.274).

En este estudio se aplicó la escala de Likert conformada por cinco categorías, que constituyen las siguientes:

- 1.- Totalmente en desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 3.- Ni acuerdo ni en acuerdo
- 4.- De acuerdo
- 5.- Totalmente de acuerdo

Esta metodología se aplicó para la encuesta realizada a los funcionarios públicos y a los ciudadanos del cantón. En donde uno fue el valor más bajo (totalmente en desacuerdo con el enunciado planteado y cinco la calificación más alta (totalmente de acuerdo con el enunciado planteado).

La segunda técnica que se utilizó para la recolección de información fue la entrevista. Ñaupás, Palacios, Valdivia, & Romero (2018) explican lo siguiente:

La entrevista cuando es una técnica de investigación cualitativa que sirve para recopilar información confiable y válida, para probar hipótesis de trabajo, es necesariamente estructurada, planificada y obedece a un conjunto de pautas para su preparación, su aplicación, y análisis e interpretación de los datos e informaciones recogidas (pág.294).

Teniendo en cuenta este enunciado se puede resaltar que la información obtenida mediante esta técnica fue de una fuente primaria, ya que los entrevistados emitieron testimonios en base a la realidad, permitiendo conocer aspectos importantes que posiblemente se omitieron con la aplicación de una encuesta. Es por ello que se aplicó una entrevista semi estructurada, con el propósito de garantizar una mayor flexibilidad y confianza entre el entrevistador y los entrevistados. Este tipo de entrevista consiste en lo siguiente:

No se guía por un modelo rígido, pues tiene un cierto margen de libertad para formular las preguntas y las respuestas, pero con orientaciones básicas para no desviar el objetivo. Lo importante es obtener un panorama amplio de los datos (Ríos, 2017,pág.101).

En este sentido se comprende que a pesar de que el desarrollo de este tipo de entrevista no se fundamenta en una guía rigurosa a seguir, es necesario contar con una base de preguntas claves sobre las cuales va a girar su desarrollo, ya que durante el proceso se generaron interrogantes según la contestación del entrevistado. Además, permitió una comunicación amena y fluida. Sin embargo, durante el desarrollo de este tipo de entrevistas se debe tomar en cuenta no perder o desviar el propósito u objetivos de la investigación, ya que esto garantiza que la información recabada sea de calidad y sumamente relevante para el análisis, que contribuya a los resultados de la investigación. Para la selección de los entrevistados se tomó en cuenta el método no probabilístico intencional el cual se caracteriza por buscar con mucha dedicación muestras representativas cualitativamente. Es decir, cumplen con características de interés del investigador. Además de seleccionar intencionalmente a los individuos de la población a los que generalmente se tiene fácil acceso. (Hernandez & Carpio, 2019)

Por consiguiente, la entrevista semi estructurada sirvió para lograr el cumplimiento de uno de los objetivos planteados, ya que a través de una guía de preguntas se pudo obtener información acerca de las acciones motivacionales que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca en beneficio de sus servidores.

Finalmente, se aplicó la técnica de análisis documental para destacar los aspectos más relevantes de la temática planteada. Para Carhuancho et al ., (2019) “el análisis documental es un método que busca descubrir la significación de un mensaje, ya sea este un discurso, una historia de vida, un artículo de revista, un texto escolar, un decreto ministerial” (pág.68). En tal sentido se buscó resaltar aquellos aspectos considerados importantes en el desarrollo del trabajo investigativo, en base a la recopilación de información mediante las encuestas y entrevistas.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y muestra.

Una vez que se logró definir el método, las técnicas e instrumentos de investigación fue necesario identificar al grupo de personas que forman parte del estudio sobre el cual se realiza las inferencias, es así que se define como muestra a “un conjunto de objetos y sujetos procedentes de una población; es decir un subgrupo de la población, cuando esta es definida como un conjunto de elementos que cumplen con unas determinadas especificaciones” (Espinoza, 2016).

En este caso se tomó en cuenta a dos poblaciones. La primera corresponde a los ciudadanos del Cantón San Pedro de Huaca, los cuales con la información que se brindó en la aplicación de encuestas permitieron la medición de la variable dependiente “calidad de los servicios” y la segunda población involucra a todos los funcionarios y servidores que se desempeñan dentro del GAD con la finalidad de medir la variable independiente “motivación laboral”.

En tal virtud, con las aclaraciones mencionadas anteriormente es importante dar a conocer que para la obtención del número exacto de individuos que formaron parte de las muestras se lo realizó mediante muestreo probabilístico sistemático, con la finalidad de que la investigación denote veracidad y transparencia. Además, este tipo de muestreo permite seleccionar de manera aleatoria a los encuestados.

Muestreo aleatorio simple.

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó el método de muestreo aleatorio simple el cual consiste en lo siguiente: “Cada elemento de la población tiene una oportunidad igual e independiente de ser seleccionado, para lo cual se le asigna un número. La muestra se determina con tablas de números aleatorios” (Porrás, 2017, pág.5).

Es así, que para las pruebas probabilísticas se efectuó tomando en cuenta un porcentaje de 95% de confiabilidad y un margen de error de 5% . De modo que, para el cálculo de la primera muestra se identificó que la población total corresponde a 96 servidores y funcionarios públicos los cuales se encuentran distribuidos de acuerdo a la siguiente estructura orgánica.

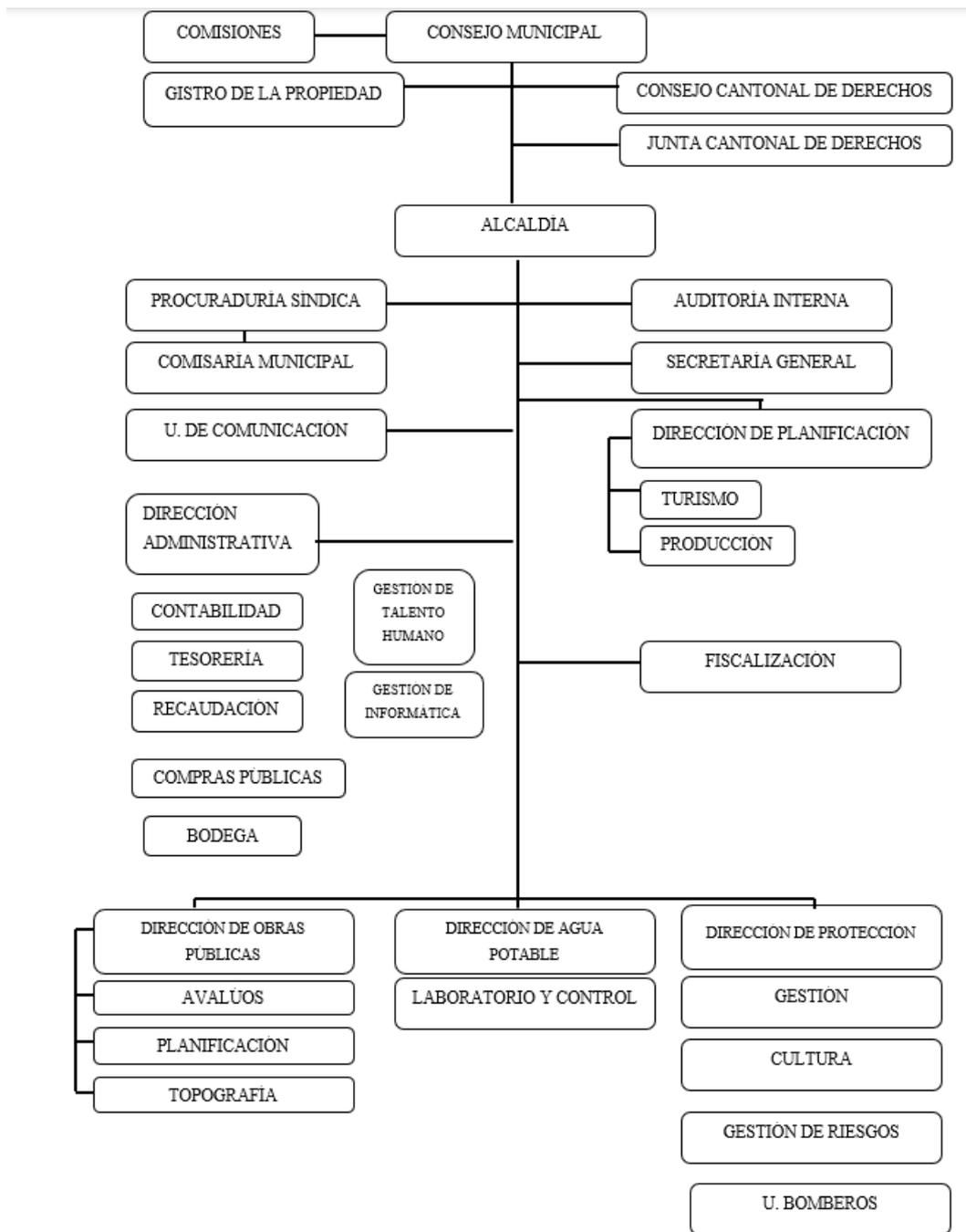


Figura 2. Estructura Organizacional del GAD Municipal San Pedro de Huaca.

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Pedro de Huaca (2019).

Para la realización de esta encuesta se tomó como base el número de empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, contando con una población total de 96. A continuación se detalla la fórmula aplicada para la obtención de la muestra.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{e^2(N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

Donde:

- n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.
- N = es el tamaño de la población total.
- σ = representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5
- Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo 99% el valor más alto (este valor equivale a 2.58) y 95% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.

e = representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% (0.05) el valor estándar usado en las investigaciones (Ravanal, 2019, pág 17).

Remplazando valores se obtuvo lo siguiente:

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

$$n = \frac{96 \cdot (3,8416) \cdot (0,25)}{(0,0025)(95) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{92,1984}{0,2375 + 0,9604}$$

$$n = 75$$

Tabla 3. Muestra del personal que labora en el GAD Municipal San Pedro de Huaca.

Tamaño de la Muestra de Funcionarios y Servidores Públicos		
Tamaño de la Población	Nivel de confianza (%)	Margen de Error(%)
96	95	5
	Tamaño de la Muestra	
	75	

De la misma manera se utilizó la anterior fórmula para la obtención de la muestra población del Cantón San Pedro de Huaca, tomando como base los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en base a la proyección poblacional a nivel cantonal año 2020 se establece que la población total es de 8931.

Remplazando valores en la fórmula se obtuvo lo siguiente:

$$n = \frac{8931 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,5)^2}{(0,05)^2(96 - 1) + (1,96)^2(0,5)^2}$$

$$n = \frac{8931 \cdot (3,8416) \cdot (0,25)}{(0,0025)(8931) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{8577,3324}{22,3275 + 0,9604}$$

$$n = 365,16$$

Tabla 4. Muestra de la población del Cantón San Pedro de Huaca

Tamaño de la Muestra de Ciudadanos del Cantón San Pedro de Huaca		
Tamaño de la Población	Nivel de confianza (%)	Margen de Error(%)
8931	95	5
Tamaño de la Muestra		
365		

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Resultados de la entrevista.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los empleados del departamento de talento humano del GAD Municipal San Pedro de Huaca. Es importante recalcar que este departamento se encuentra constituido por el director y su asistente a quienes se les aplicó el cuestionario, el mismo que tuvo como finalidad obtener información necesaria para la medición de la variable independiente. A continuación, se presenta las versiones emitidas por los entrevistados y su respectivo análisis.

Tabla 5. Interpretación de entrevista 1

Nombre	Franklin Valdivieso Rosero	
Fecha	Miércoles, 09 de marzo del 2022	
Entidad Pública	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca	
Lugar	Cantón San Pedro de Huaca.	

Preguntas	Respuesta	Interpretación
¿Considera usted que la motivación laboral influye en la calidad de servicios que presta el GAD Municipal San Pedro de Huaca?	Si considero, porque la motivación entre todo el grupo de funcionarios que cumplen con sus funciones en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal al menos las personas que prestan servicios a la ciudadanía como ventanilla de recaudación, tesorería, avalúos, deben ser funcionarios totalmente capacitados emocionalmente para que la atención a la ciudadanía sea la correcta.	La motivación laboral cumple un papel importante dentro de los servicios que prestan los funcionarios, servidores y trabajadores de la institución. Por tal razón se debe tomar en cuenta las necesidades de cada uno de los empleados.
¿Qué aspectos motivacionales considera que influyen en el personal que labora en el GAD Municipal San Pedro de Huaca?	Dentro de los aspectos motivacionales aparte de una remuneración acorde a las actividades estaría por ejemplo las capacitaciones al personal, el reconocimiento a todos los empleados que prestan los servicios en las áreas	En este apartado se refleja que los aspectos motivacionales que inciden en el personal son tres: la remuneración, capacitaciones y reconocimiento por el trabajo realizado.

correspondientes al servicio en atención al público.

¿Se efectuado rotaciones de puesto y ascensos durante el periodo 2020-2021?	han	Si se han realizado rotaciones de puesto de personal dependiendo de la experiencia y de la capacitación que tienen todos los servidores para adquirir más experiencia en sus lugares de trabajo, es por ello que se han realizado varios rotaciones y en este caso por ejemplo subrogaciones internas a los funcionarios de planta tal es el caso del analista de contabilidad se ha realizado la subrogación como director administrativa financiera, a las auxiliares de contabilidad como analistas de contabilidad, y esto ha influido en la experiencia de las y los funcionarios para adquirir más conocimiento y experticia en sus funciones.	Se identifica que en el GAD municipal San Pedro de Huaca si se han realizado rotaciones de puesto, sin embargo, se especifica un porcentaje muy bajo en lo que corresponde a estas rotaciones.
Durante el periodo 2020 – 2021 se han implementado incentivos no económicos para el personal del GAD San Pedro de Huaca.	el	En este periodo no se ha implementado incentivos no económicos, cabe resaltar que se ha atravesado por un año de pandemia en el que tema de capacitaciones se han mantenido suspendidas, en cuanto a la flexibilidad horaria se ha logrado establecer un nuevo horario de trabajo en cual consistía en cumplir con una sola jornada de trabajo que comprendía desde las siete de la mañana hasta las quince horas, cumpliendo con las ocho horas de la jornada laboral que establece la ley.	En la institución no se han implementado incentivos no económicos tales como capacitaciones, flexibilidad horaria y reconocimiento durante este periodo, debido a la pandemia de COVID 19.
¿Durante el periodo 2020 - 2021 se han efectuado evaluaciones de desempeño dirigidas	el	De acuerdo con lo que determina la Noma Técnica de Evaluación de Desempeño establecido por el Ministerio de Trabajo se lo realiza anualmente las evaluaciones de desempeño a todo el personal	En el periodo de estudio no se han realizado las evaluaciones de desempeño al personal del GAD, a pesar de que en la Norma Técnica de Evaluación de Desempeño se especifica

personal que labora en el GAD y con qué frecuencia? que labora en la institución. Sin embargo, en este periodo no se realizó dicho proceso. que esta debe ser realizada cada año.

Y en el caso de no cumplir con las exigencias mínimas en la evaluación de desempeño se han tomado acciones para poder enmendarlas. ¿Cuáles? Dentro de las calificaciones arrojadas por las evaluaciones de desempeño existe un número mínimo de calificaciones bajas, por lo cual se ha implementado algunas formas para mejorar el rendimiento del personal, mediante cursos de capacitación en cada una de las unidades donde existen las falencias con la finalidad de solventar y resolver estos problemas. El entrevistado manifiesta que existe un número relativamente bajo de evaluaciones de desempeño que ameriten la toma de acciones en pro de mejoramiento de las habilidades, aptitudes, relaciones interpersonales y valores éticos.

Durante el periodo 2020 – 2021 se han desarrollado capacitaciones al personal del GAD San Pedro de Huaca, podría mencionar el tipo de capacitaciones que se han realizado. De acuerdo con el calendario de capacitaciones establecido por la Contraloría nosotros tenemos de acuerdo con el área o la dirección, se ha tomado los cursos correspondientes que brindan los organismos por como por ejemplo los cursos de la Contraloría o cursos de la AME que es la Asociación de Municipalidades del Ecuador de acuerdo con el área o dirección requirente. El director del departamento de Talento Humano de la institución menciona que, se han realizado capacitaciones por parte de organismos ajenos al GAD, dando a entender que no se han gestionado capacitaciones al personal por parte de la dirección, a pesar de que esta es una de las funciones establecidas para dicha área.

Durante el periodo 2020 - 2021 se ha dado cumplimiento con las prestaciones sociales que percibe cada funcionario. Si el GAD Municipal San Pedro de Huaca si cumple de forma correcta con lo establecido al respecto de remuneraciones de todos sus trabajadores y empleados en lo concerniente a trabajadores si se ha realizado el pago de horas extras al personal por ejemplo de recolección de residuos porque trabaja fines de semana, en relación a empleados y trabajadores de acuerdo a lo se encuentra establecido en la ley todos los beneficios de ley establecidos por el Instituto de Seguridad Social aportes que se le Con referencia a ese aspecto el entrevistado manifiesta que la institución si cumple con las prestaciones sociales de cada empleado, el pago de horas extras, suplementarias y extraordinarias, las mismas que son pagadas en las fechas establecidas juntamente con la remuneración mensual.

incluyen en su remuneración mensual unificado.

Se ha tomado acciones para mantener una buena comunicación entre el personal que labora en el GAD. ¿Qué acciones?

La acción que se ha implementado es simplemente el diálogo que existe entre los jefes, directores, y subordinados, la relación entre el directo el empleado y el trabajador si son las correctas porque existe el diálogo y la confianza que se da entre todos los funcionarios para el cumplimiento de todas las actividades en la institución.

De acuerdo con la versión dada se puede denotar que no se han implementado acciones concretas como: buzón de sugerencias, emplear canales de comunicación, encuestas que favorezcan a la buena comunicación entre todos los integrantes de la institución.

Considerando que el trabajo en equipo es importante para el aspecto motivacional y un mejor desempeño de una organización ¿Se ha tomado acciones para fomentar el trabajo en equipo?

Sí en el GAD Municipal existen o se realizan reuniones de trabajo cotidianas una o dos reuniones a la semana, el equipo de trabajo de la máxima autoridad se reúne y plantea todos los problemas y a su vez busca las soluciones necesarias en conjunto para realizar un mejor trabajo y en cualquier trabajo resolverla de la mejor manera.

Las acciones tomadas para fomentar el trabajo en equipo implican la fijación de objetivos y metas comunes, delegar y confiar actividades, reconocer y celebrar méritos de los demás, construir grupos heterogéneos para mejorar las habilidades de cada uno de los integrantes de la organización, sin embargo, en el GAD Municipal San Pedro de Huaca se limitan solamente a realizar reuniones de manera cotidiana lo cual se puede evidenciar que en trabajo en equipo es la institución es muy frágil.

Hallazgos de Interés para la investigación

Entrevista 1

1. Se reconocen tres aspectos motivacionales: salario, reconocimiento y capacitaciones.
2. Durante el periodo 2020-2021 no se han implementado incentivos no económicos.
3. No se realizaron evaluaciones de desempeño.
4. Los cursos de capacitación son una forma de retroalimentar las bajas calificaciones de las evaluaciones de desempeño.
5. Las capacitaciones que han recibido el personal han sido de parte de la AME y de la Contraloría.

6. El diálogo es la única acción que se ha implementado para mantener una buena comunicación entre el personal.
7. Las reuniones semanales son consideradas actividades de trabajo en equipo.
8. El GAD San Pedro de Huaca si cumple con las prestaciones sociales establecidas por la ley.

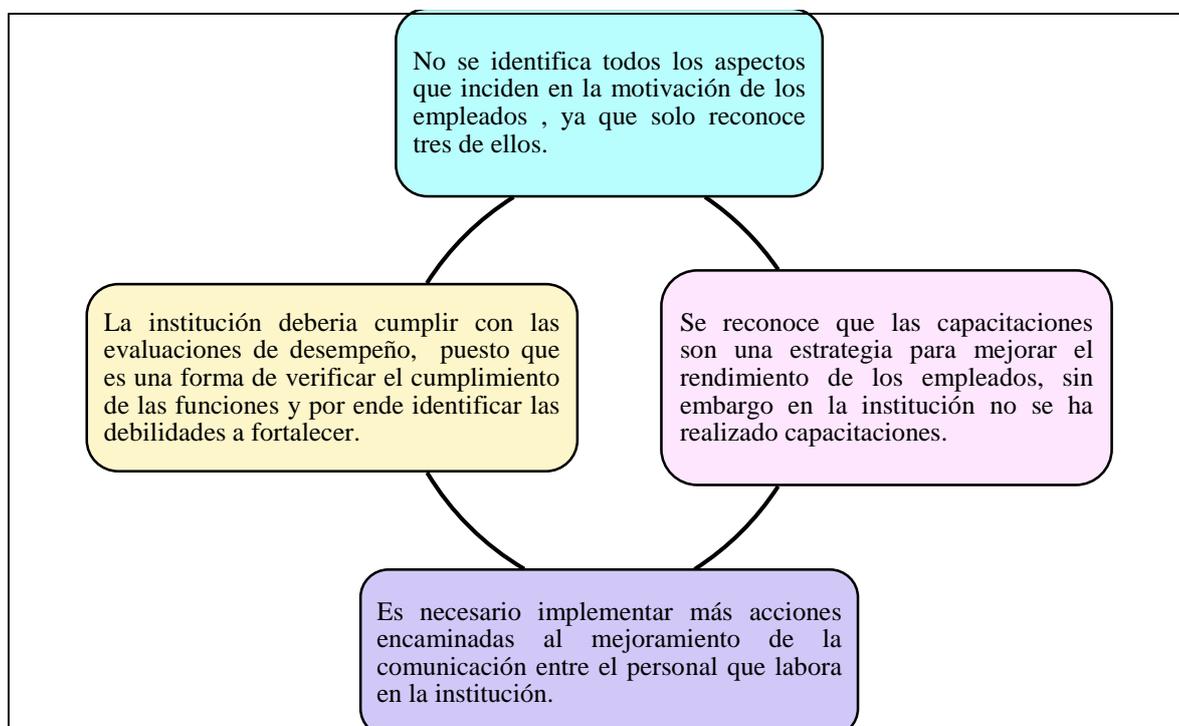


Figura 3. Hallazgos de relevancia de motivación laboral entrevistado 1.

Tabla 6. Interpretación de entrevista 2

Nombre	Johana Urresta
Fecha	Miércoles, 09 de marzo del 2022
Entidad Pública	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca
Cargo	Asistente Administrativa del Área de Talento Humano
Lugar	Cantón San Pedro de Huaca – Carchi.

Preguntas	Respuesta	Interpretación
¿Qué factores considera usted que influyen en el grado de motivación del personal que se desempeña en el GAD?	Uno de los aspectos que más motiva a los compañeros es tema de la capacitación, estar actualizados debido a los cambios diarios, otro factor es el trabajo en equipo, que exista reuniones constantes	De acuerdo con la versión emitida se reconocen dos aspectos motivacionales que inciden en las actividades que realiza el personal de la institución. El primero de ellos es la capacitación y el otro es el

	entre las autoridades, los directivos, jefes, los administrativos y trabajadores que son quienes realizan las actividades, y de esta manera lograr una coordinación y cumplir satisfactoriamente las actividades de trabajo.	trabajo en equipo. Sin embargo, no se resaltan otros factores tales como el reconocimiento profesional, seguridad, laboral, comunicación, flexibilidad horaria entre otros.
¿Considera usted que la motivación laboral influye en la calidad de servicios que presta el GAD Municipal San Pedro de Huaca?	Si porque si el personal mantiene una buena relación de trabajo con las autoridades, directivos y jefes, presta una buena atención al usuario, caso contrario el empleado realiza su trabajo sólo por dar cumplimiento a lo que se le asignado, pero no se preocupa porque el servicio cumpla con los estándares de calidad.	Se considera que la motivación incide en la calidad de servicios puesto que si un servidor público no se encuentra motivado por alguna razón la atención brindada no es la más adecuada para el usuario.
¿Se han efectuado rotaciones de puesto y ascensos durante el periodo 2020- 2021?	Si, desde fechas anteriores se ha venido realizando las rotaciones de técnicas administrativas ya que todos deben de conocer los procesos, considerando que nadie es indispensable, y en cualquier momento puede darse la casualidad de la falta de algún compañero o compañera, el mismo que puede ser reemplazada o sustituida por alguien más.	En lo referente a rotaciones de personal se menciona que, si se han realizado rotaciones de puesto, tomando en cuenta que es una técnica administrativa para fortalecer los conocimientos en diversas áreas.
Durante el periodo 2020 – 2021 se han implementado incentivos no económicos para el personal del GAD San Pedro de Huaca.	Si por el tema de pandemia se flexibilizó el horario de trabajo, tomando en cuenta que por disposiciones del COE Nacional se debía realizar teletrabajo para evitar los contagios de covid-19.	Se manifiesta que durante este periodo se realizó teletrabajo como una forma de incentivo no económico, tomando en cuenta la emergencia sanitaria provocada por COVID 19. Sin embargo dentro del grupo de incentivos no económicos se aplica la flexibilidad horaria, pero como una forma de reconocimiento al buen

		desempeño de un trabajador.
¿Durante el periodo 2020-2021 se han efectuado evaluaciones de desempeño dirigidas a personal que labora en el GAD y con qué frecuencia?	Durante este periodo no se han realizado evaluaciones de desempeño.	En relación con las evaluaciones de desempeño, durante este periodo no se han logrado realizar capacitaciones al personal del GAD municipal San Pedro de Huaca.
¿Qué tipo de capacitaciones se han realizado durante el periodo 2020-2021?	Las capacitaciones que se ha impartido al personal fueron otorgadas por él AME, por la Contraloría General del Estado, por el MIES, en las diferentes áreas de cada funcionario.	Las capacitaciones brindadas hacia el personal municipal han sido brindadas por parte de otras instituciones mas no se han realizado por parte del GAD.
¿Qué tipo de acciones se han tomado en cuenta para mantener una buena comunicación entre el personal que labora en el GAD?	Las reuniones de trabajo, tanto con autoridades, directivos y trabajadores, y las diferentes capacitaciones que se han brindado.	Las acciones tomadas para mejorar la comunicación en la institución son reuniones y capacitaciones, sin embargo, existen otras estrategias que podrían ayudar a mejorar las relaciones interpersonales.

Hallazgos de Interés para la investigación

Entrevista 2

1. Se identifica tres factores que inciden en la motivación del personal, estos son: capacitación, trabajo en equipo, y la comunicación.
2. Existe una relación considerable entre la motivación y la calidad del servicio.
3. Las rotaciones de puesto se realizan para que el personal adquiera mayor conocimiento de los procesos.
4. Durante periodo 2020-2021 no se realizaron evaluaciones de desempeño.
5. No se realizaron capacitaciones gestionadas por el GAD debido al COVID 19.
6. Solamente se realizan reuniones de trabajo para tratar de mantener una buena comunicación entre el personal.

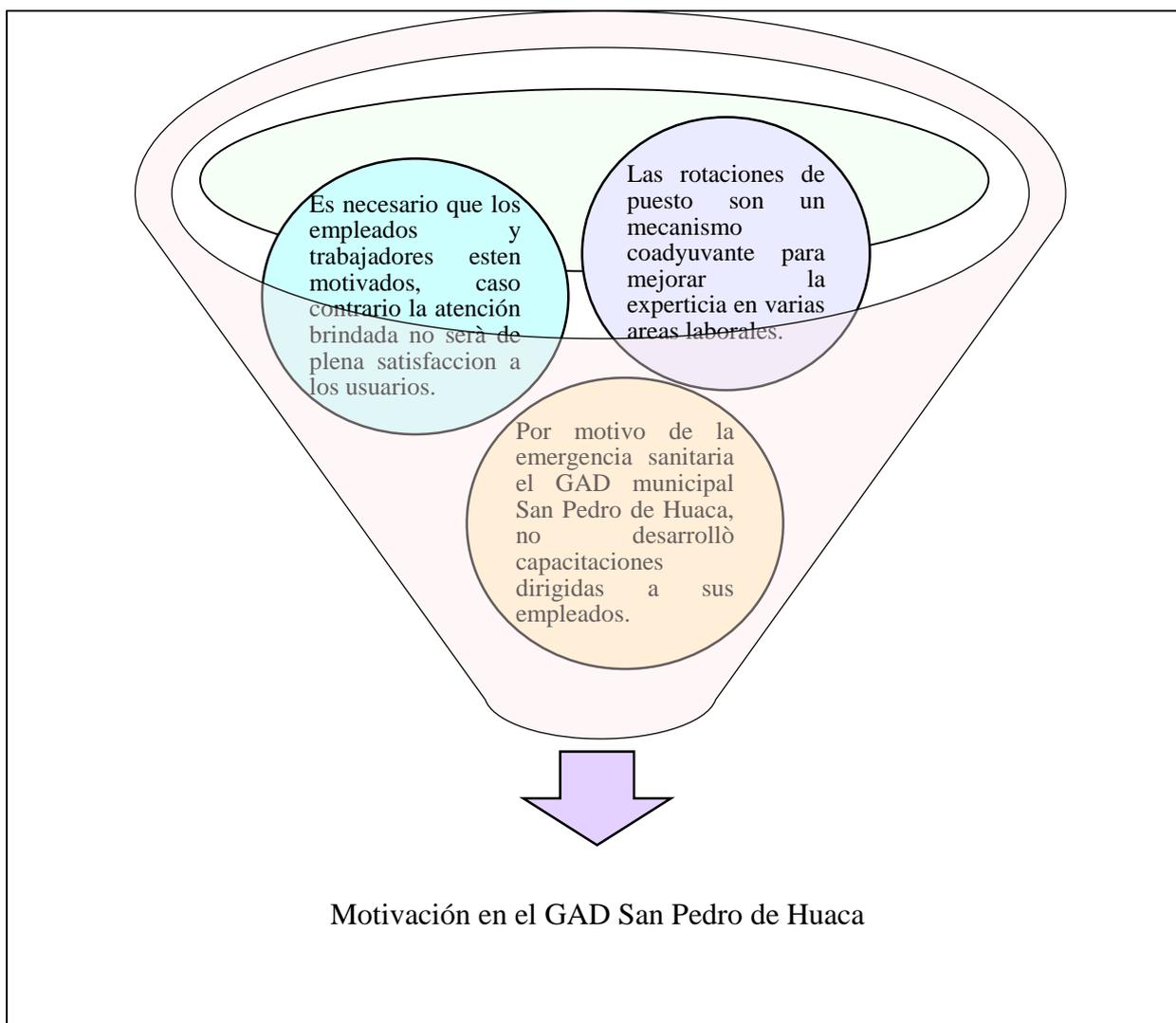


Figura 4. Hallazgos de relevancia entrevistado 2

Encuesta dirigida a servidores públicos.

Tabla 7. Ficha Técnica de la encuesta dirigida a los servidores públicos del GAD Municipal San Pedro de Huaca.

Fecha de aplicación	Del 03 de marzo 2022 hasta el 04 de marzo del 2022.
Lugar donde se aplicó el instrumento	Cantón San Pedro de Huaca.
Objetivo	Recopilar información real sobre la calidad de los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca. El uso de las respuestas proporcionadas en este medio será de uso exclusivo para fines académicos.
Población de la muestra	96 empleados y trabajadores 75

Procedimiento de muestreo de Se ha tomado en cuenta el registro de todos los trabajadores y empleados que se desempeñan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca

Error muestral
5

Método para el Programa de Software IBM SPSS Statistics 25. Ink Editor de análisis de resultados Datos

Resultados de la encuesta al personal del GAD

Una vez realizado el levantamiento de información mediante la aplicación de encuestas a servidores y funcionarios públicos que laboran en el GAD San Pedro de Huaca con la finalidad de obtener datos relevantes para la medición de la variable independiente “motivación laboral”. A continuación, se presentan las tablas de las temáticas planteadas previamente para facilitar su comprensión.

Tabla 8. Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	31	41,3%	41,3%	41,3%
Masculino	44	58,7%	58,7%	100%
Total	75	100%	100%	

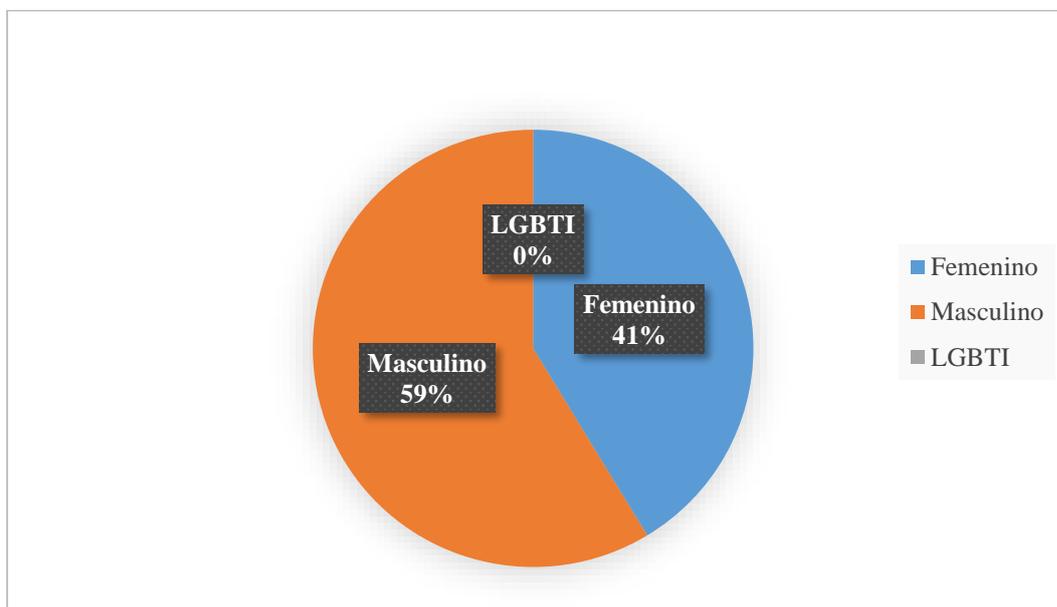


Figura 5. Género

Análisis de resultados

Se puede evidenciar que para la realización de esta técnica de investigación se la dividió tomando en cuenta los géneros: femenino, masculino y LGBTI obteniendo como

resultado una diferencia del 17,4% entre los dos primeros, siendo el de mayor porcentaje el género masculino. Además, en los datos presentados se observa una nulidad de encuestados perteneciente al género LGTBI.

Tabla 9. Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 a 24	5	6,7%	6,7%	6,7%
25 a 54	65	86,7%	86,7%	93,3%
55 a 64	5	6,7%	6,7%	100%
65 en adelante	0	0%	0%	
Total	75	100%	100%	

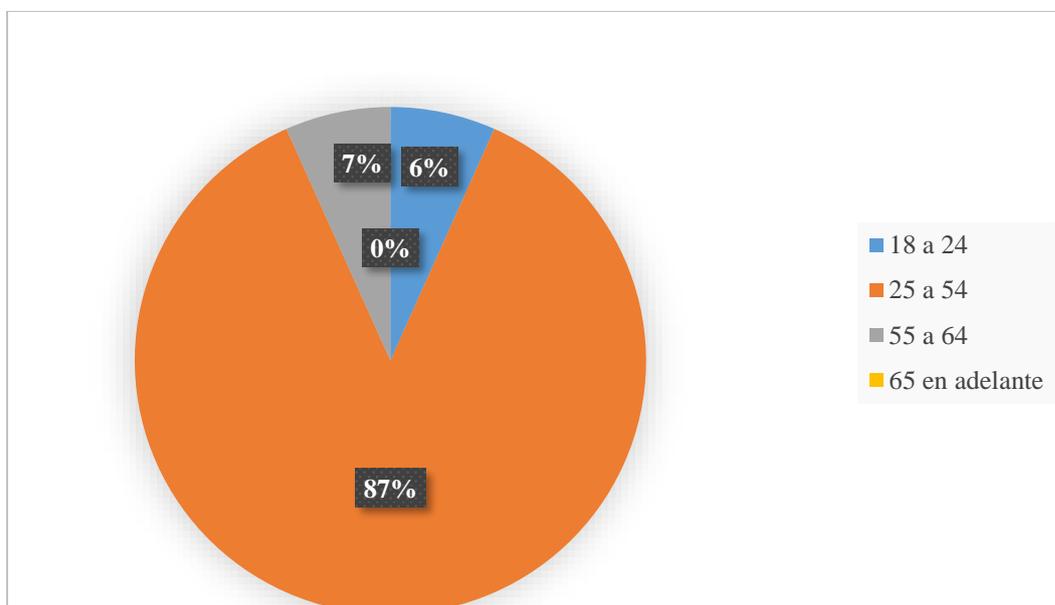


Figura 5. Edad

Análisis de resultados

Las y los funcionarios y servidores públicos que fueron encuestados se los distribuyó tomando en cuenta cuatro rangos de edad, resaltando que existe una superioridad de personal que se encuentra en una edad laboral joven y adulta joven que comprende de los 18 años hasta los 54 años y un porcentaje mínimo de aquellos que están en una etapa laboral adulta. Además, en base a los datos obtenidos se evidencia que no existe personas mayores a 65 años que se desempeñan dentro de la institución, justificando que personal de dicho rango se acogen a los procesos de jubilación estipulados en la normativa legal.

Tabla 10. Las prestaciones sociales que reciben por trabajar en la institución cumplen las expectativas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	17	22,7%	22,7%	22,7%
En Desacuerdo	39	52,0%	52,0%	74,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	13,3%	13,3%	88,0%
De acuerdo	7	9,3%	9,3%	97,3%
Totalmente de acuerdo	2	2,7%	2,7%	100%
Total	75	100%	100%	

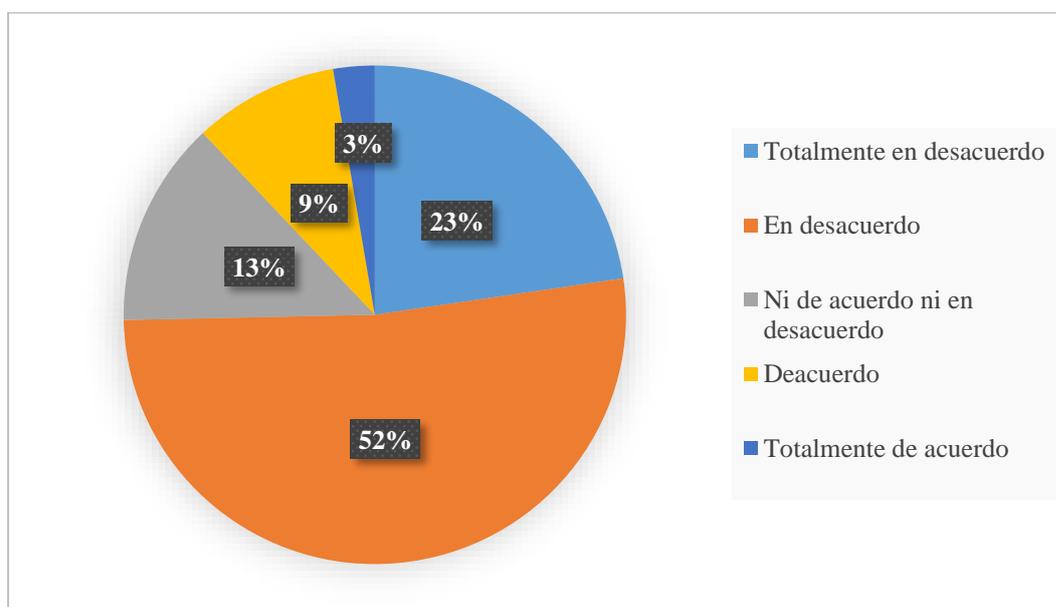


Figura 6. Prestaciones Sociales

Análisis de resultados

Los funcionarios y servidores del GAD manifiestan un descontento frente a las prestaciones sociales que reciben por parte de la institución, dentro de este grupo se encuentran, el salario que perciben, el pago de horas extras, extraordinarias y suplementarias, seguridad laboral, periodo de maternidad y lactancia, licencias. De tal manera se puede denotar que las tres cuartas partes de la totalidad de encuestados no están de acuerdo con las prestaciones sociales recibidas.

Tabla 11. La institución ofrece incentivos laborales no económicos (reconocimiento, formación, flexibilidad horaria).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	28,0%	28,0%	28,0%

En Desacuerdo	34	45,3%	45,3%	73,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	14,7%	14,7%	88,0%
De acuerdo	7	9,3%	9,3%	97,3%
Totalmente de acuerdo	2	2,7%	2,7%	100%
Total	75	100%	100%	

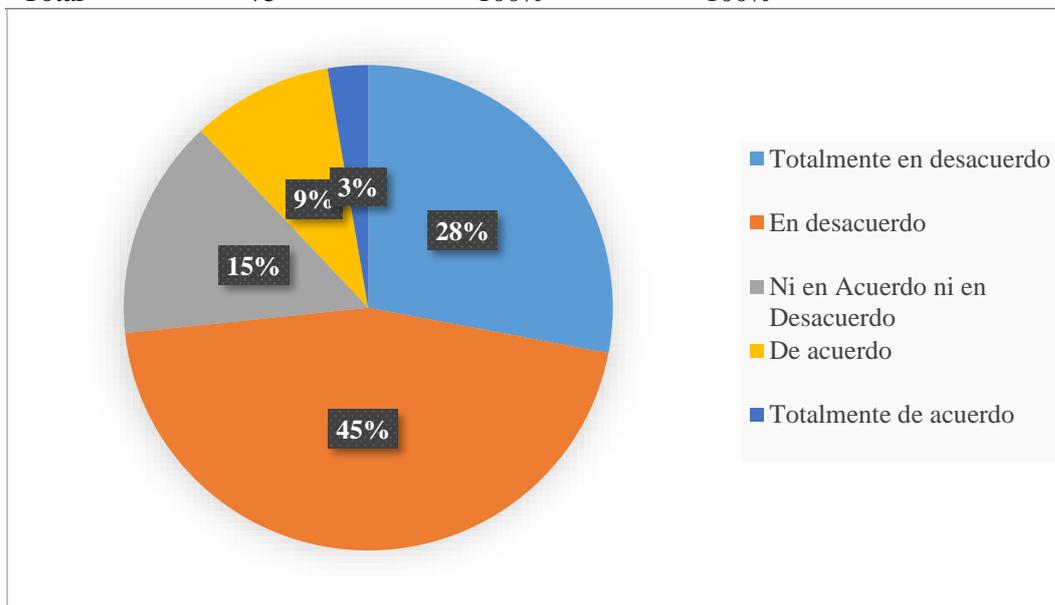


Figura 7 . Incentivos no económicos

Análisis de resultados

Frente al enunciado sobre los incentivos no económicos que el GAD San Pedro de Huaca ofrece al personal se resalta que cerca de las tres cuartas partes de porcentaje demuestran un desacuerdo, es decir que la institución como tal promueve muy poco este tipo de incentivos, lo cual se lo puede corroborar con los porcentajes restantes, alrededor de un 15% demuestra una posición neutral. Sin embargo, lo más alarmante son los números que representan una aceptación frente a la temática, pues éstos son sumamente inferiores con relación a aquellos que están en desacuerdo.

Tabla 12. La comunicación es adecuada entre los miembros que pertenecen a la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	17,3%	17,3%	17,3%
En Desacuerdo	29	38,7%	38,7%	56,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	24,0%	24,0%	80,0%
De acuerdo	12	16,0%	16,0%	96,0%
Totalmente de acuerdo	3	4,0%	4,0%	100%

Total	75	100%	100%
-------	----	------	------

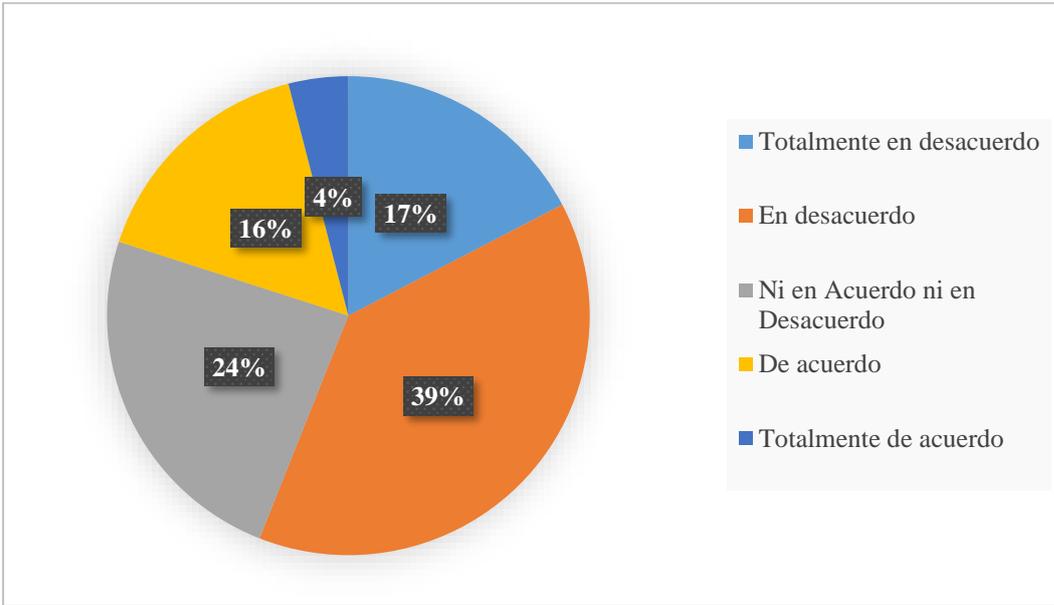


Figura 7. Comunicación adecuada entre los miembros

Análisis de resultados

Los resultados obtenidos en relación con el elemento de comunicación entre los miembros de la institución se pueden notar que la sumatoria entre los dos primeros intervalos representa más del 50%, datos muy relevantes puesto que dicho porcentaje representa a una inconformidad o desacuerdo por parte de los funcionarios y servidores públicos referente al enunciado propuesto. Además, un 20% considera que la comunicación es adecuada, del cual sólo el 4% está totalmente conforme.

Tabla 13. Los directivos tienen una buena comunicación con los demás integrantes de la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	26	34,7%	34,7%	34,7%
En Desacuerdo	18	24,0%	24,0%	58,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	21,3%	21,3%	80,0%
De acuerdo	12	16,0%	16,0%	96,0%
Totalmente de acuerdo	3	4,0%	4,0%	100%
Total	75	100%	100%	

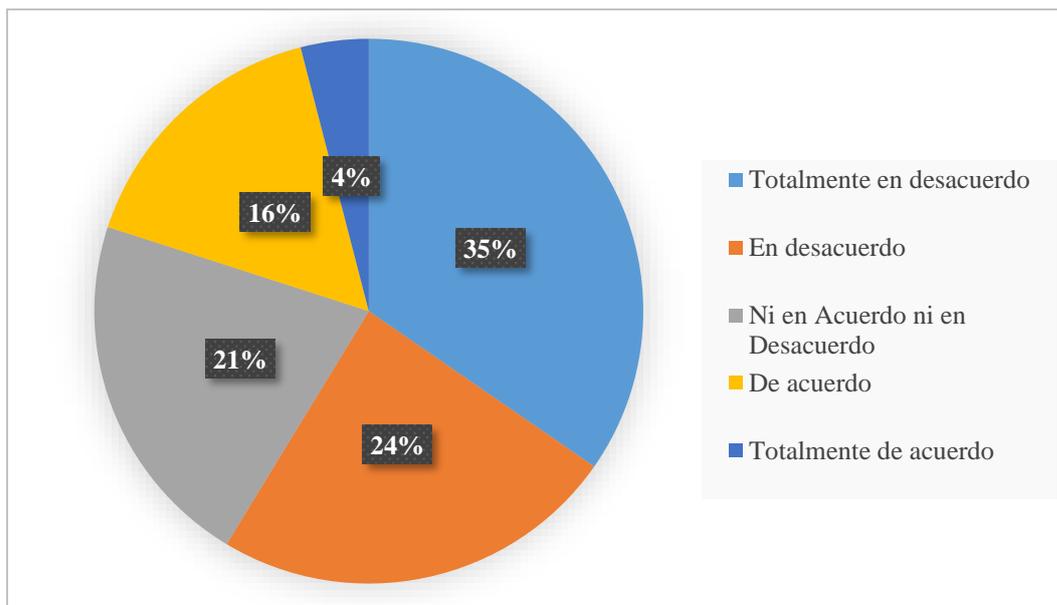


Figura 8. Comunicación con los directivos de la institución.

Análisis de resultados

En cuanto a esta interrogante se puede resaltar que los resultados que se han obtenido no han variado de manera significativa en relación con la anterior, ya que los porcentajes más altos se continúan acentuando en la primera y la segunda opción de la escala de Likert los cuales representan inconformidad por parte de los servidores y funcionarios públicos frente al presente enunciado. Además, se puede notar que en la institución no existe una comunicación adecuada entre los directivos y demás integrantes puesto que los porcentajes que reflejan una buena calificación a este factor son considerablemente bajos.

Tabla 14. El trabajo en equipo es un elemento fuerte dentro del GAD.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	30	40,0%	40,0%	40,0%
En Desacuerdo	15	20,0%	20,0%	60,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	17,33%	17,33%	77,33%
De acuerdo	13	17,33%	17,33%	94,66%
Totalmente de acuerdo	4	5,34%	5,34%	100%
Total	75	100%	100%	

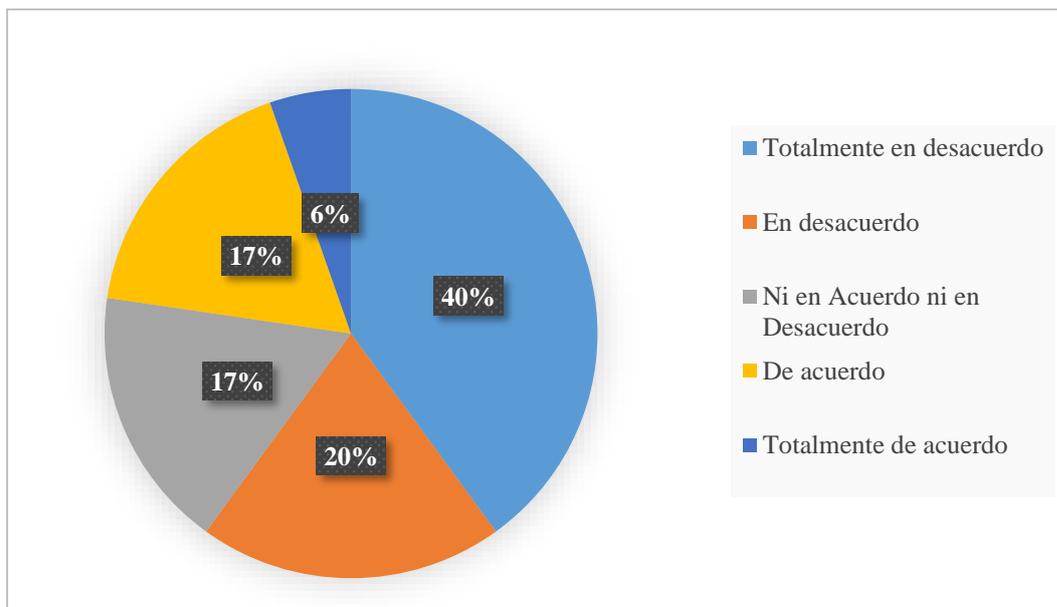


Figura 9. Trabajo en equipo dentro del GAD

Análisis de resultados

En relación con el enunciado si es que considera que el trabajo en equipo es un elemento fuerte dentro de la institución, las respuestas que se han emitido son las siguientes: cerca de la mitad de los encuestados demuestra un desacuerdo total frente a lo planteado, la quinta parte está en desacuerdo, es decir que, sumado estos dos datos, más de la mitad del personal, exactamente el 60% reconoce que éste es un elemento débil dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca. Una situación realmente preocupante; ya que los porcentajes que representan la existencia de un trabajo fuerte no llegan ni a la cuarta parte de la totalidad. Además, un número considerable de funcionarios y servidores demostraría que este es un elemento regular y que se necesitaría de algunas estrategias para su fortalecimiento.

Tabla 15. Se realizan actividades en equipo de manera frecuente dentro del GAD.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	31	41,3%	41,3%	41,3%
En Desacuerdo	18	24,0%	24,0%	65,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	16,0%	16,0%	81,3%
De acuerdo	11	14,7%	14,7%	96,0%
Totalmente de acuerdo	3	4,0%	4,0%	100%
Total	75	100%	100%	

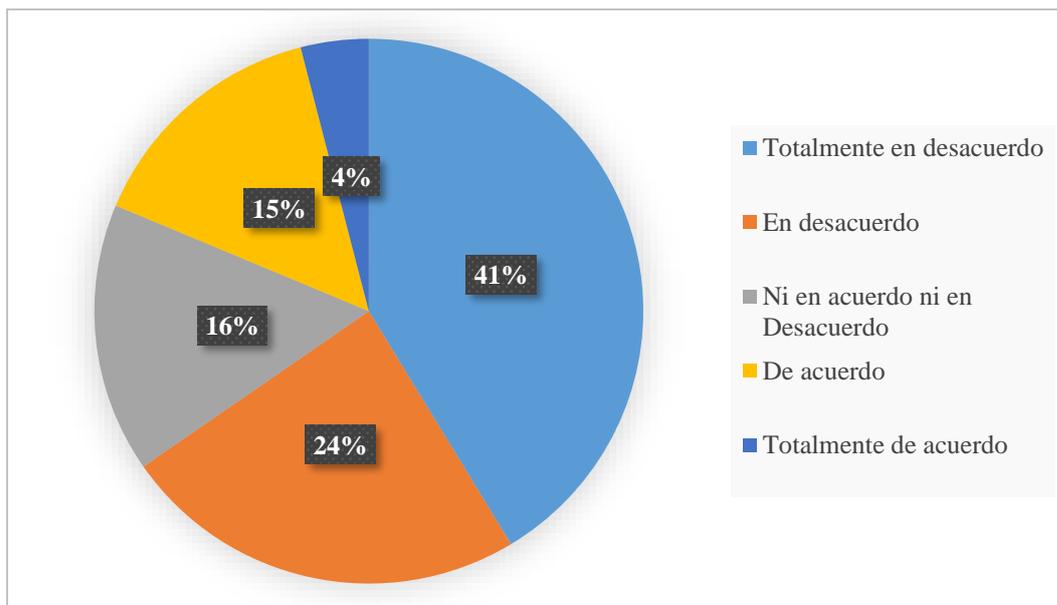


Figura 10. Actividades en equipo son frecuentes

Análisis de resultados

Realizar actividades en equipo dentro de una organización debe ser considerado un aspecto fundamental para lograr una armonía entre compañeros de trabajo y conseguir un mejor rendimiento. Sin embargo, al poner en consideración este tema al personal del GAD los resultados que se han obtenido no son muy buenos, ya que las dos quintas partes manifiesta un total desacuerdo, cerca de una cuarta parte representa cierta inconformidad, aunque de manera parcial, y un 16% prefiere mantener una posición neutral frente a lo propuesto. Los dos últimos datos son los que más llaman la atención puesto que la diferencia que existe con los otros es muy significativa, a tal punto que ni sumados aquellos valores que representan una aceptación o acuerdo logran igualar a los que rechazan dicho postulado.

Tabla 16. Existe plena satisfacción en cuanto al rol que desempeña en la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	6,7%	6,7%	6.7%
En Desacuerdo	6	8,0%	8,0%	14.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	33,3%	33,3%	48%
De acuerdo	30	40,0%	40,0%	88%
Totalmente de acuerdo	9	12,0%	12,0%	100%
Total	75	100%	100	

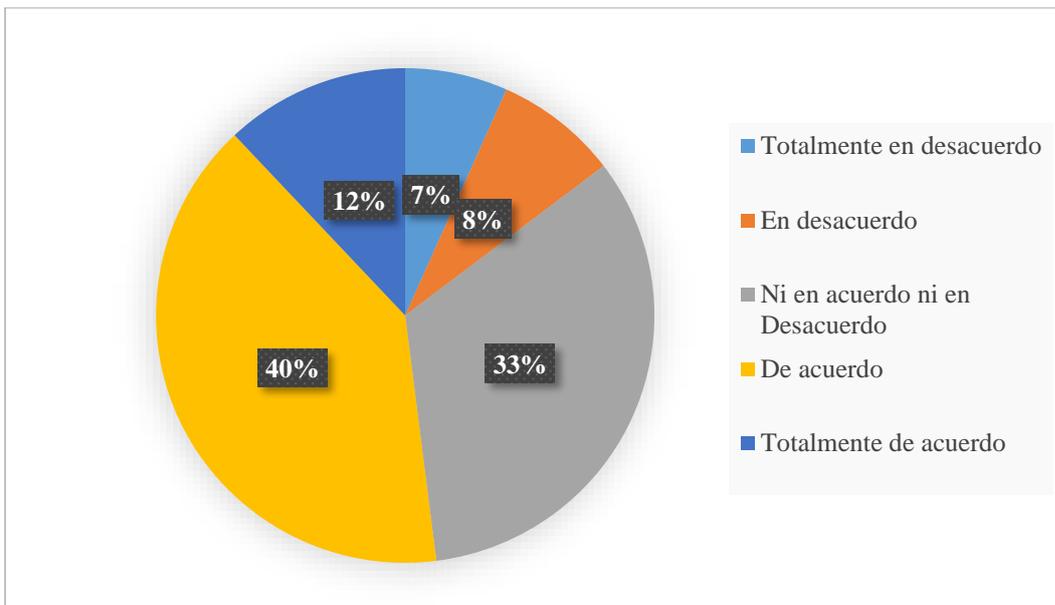


Figura 11. Satisfacción en cuanto al rol que desempeña.

Análisis de resultados

En los anteriores enunciados se podía evidenciar que los porcentajes más altos se acentuaban en el punto uno y dos de la escala de Likert. Sin embargo, en este caso al referirse al papel o cargo que desempeña el personal dentro de la institución se puede notar que más de la mitad de los funcionarios y servidores públicos se encuentran satisfechos ya que su calificación está entre cuatro y cinco, siendo estos los puntajes más altos de acuerdo con la escala planteada. Además, hay que tomar en cuenta que un considerable número del personal prefirió mantenerse imparcial. Los porcentajes que demuestran un desacuerdo son muy bajos, lo cual es muy bueno para la institución, pero que a pesar de ello se debe pensar en desarrollar algunas estrategias las cuales permitir cambiar esos datos negativos a positivos.

Tabla 17. Las evaluaciones desempeño se realizan de manera adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	27	36,0%	36,0%	36,0%
En Desacuerdo	24	32,0%	32,0%	68,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	14,66%	14,67%	82,67%
De acuerdo	8	10,66%	10,66%	93,33%
Totalmente de acuerdo	5	6,66%	6,67%	100%
Total	75	100%	100%	

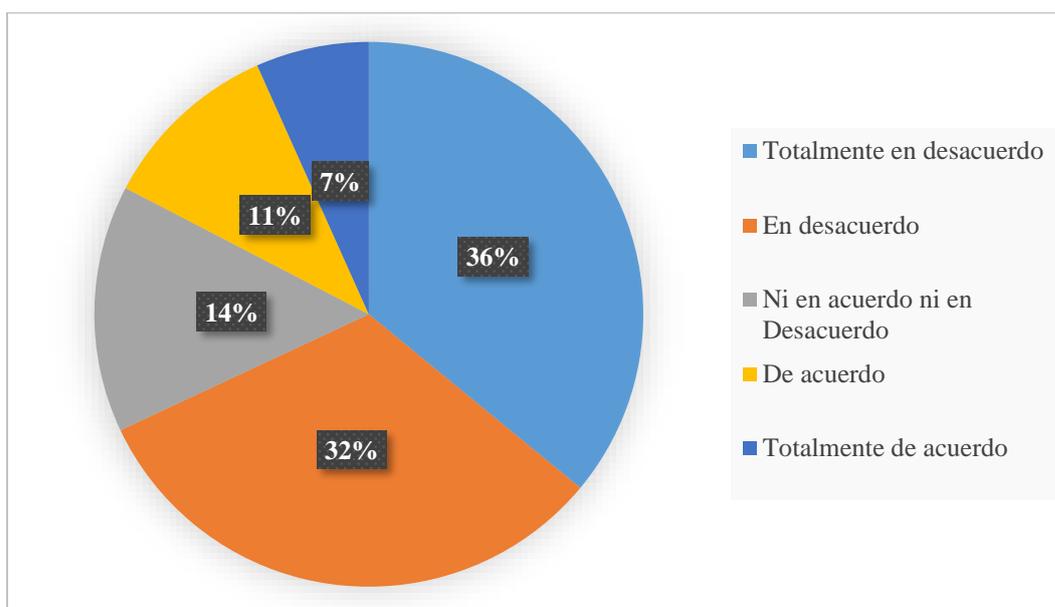


Figura 12. Evaluaciones de desempeño.

Análisis de resultados.

Las evaluaciones de desempeño son consideradas una herramienta que permite mejorar la gestión del talento humano por tal razón es uno de los aspectos que se lo ha tomado en consideración para medir la motivación. Los resultados que se han obtenido son desalentadores, ya que las dos terceras partes de los encuestados manifiestan que dichas evaluaciones se realizan de manera inadecuada o con poca objetividad, solamente para cumplir con un proceso burocrático. Los valores que demuestran estar de acuerdo con la forma en que se realiza esta evaluación son muy bajos y la brecha que existe con los anteriores es muy significativa.

Tabla 18 . Las capacitaciones se realizaron de manera frecuente durante el periodo 2020-2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	20,0%	20,0%	20%
En Desacuerdo	35	46,7%	46,7%	66,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	18,7%	18,7%	85,3%
De acuerdo	11	14,7%	14,7%	100%
Totalmente de acuerdo	0	0%	0 %	
Total	75	100%	100%	

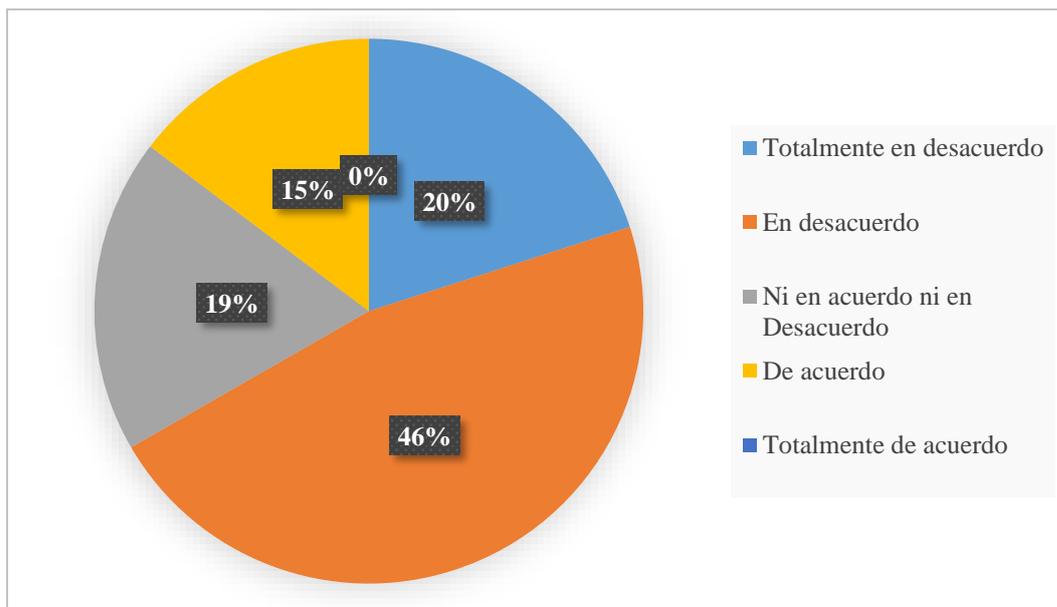


Figura 13. Frecuencia de capacitaciones.

Frente a esta interrogante los encuestados manifestaron que durante el periodo 2020-2021 no se realizaron capacitaciones con frecuencia, ya que más del 50% asignan una calificación negativa, y tal sólo un 15% demostró estar de acuerdo. Sobreponiéndose a este valor aquellos que se mantienen en una posición neutral o prefieren dar una calificación de regular a este aspecto.

Tabla 19. Las capacitaciones recibidas en el periodo 2020-2021 han logrado cumplir las expectativas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	23	30,7%	30,7%	30,7%
En Desacuerdo	29	38,7%	38,7%	69,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	20,0%	20,0%	89,3%
De acuerdo	8	10,7%	10,7%	100 %
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	
Total	75	100%	100%	

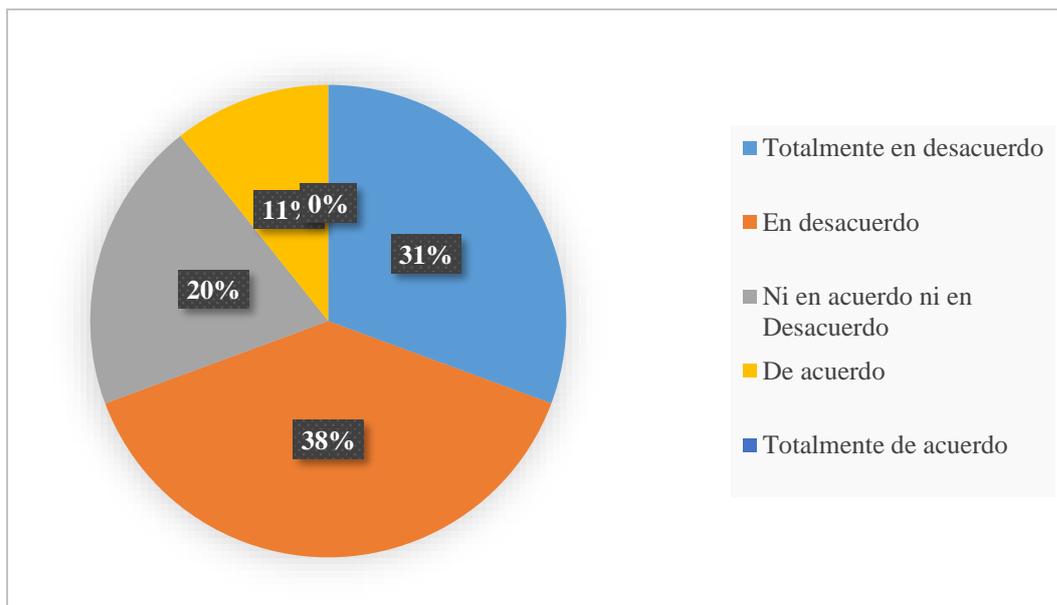


Figura 14. Frecuencia de capacitaciones

La formación del personal es muy importante dentro de una organización, y una forma de lograrlo es por medio de capacitaciones. Sin embargo, ante la interrogante si dichas capacitaciones impartidas durante el periodo 2020-2021 han sido de satisfacción para el personal, los resultados obtenidos no son los mejores, ya que más de las dos terceras partes se encuentran inconformes, una quinta parte mantiene una posición equilibrada y un mínimo porcentaje está de acuerdo o siente que sus expectativas se han cumplido con lo impartido.

Encuesta aplicada a ciudadanos

Tabla 20. Ficha Técnica de la encuesta dirigida a ciudadanos del Cantón San Pedro de Huaca

Fecha de aplicación	28 de enero del 2022 hasta el 5 de marzo del 2022
Lugar donde se aplicó el instrumento	Cantón San Pedro de Huaca.
Objetivo	Recopilar información real sobre la calidad de los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca.
Población	8931 habitantes
Tamaño de la muestra	365
Procedimiento de muestreo	Se tomó en cuenta a la población del Cantón San Pedro de Huaca, tomando como referencia las proyecciones cantonales 2010 – 2020 que realiza el INEC.
Método para el análisis de resultados	Programa de Software IBM SPSS Statistics 25. Ink Editor de Datos

Tabla 21. Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	180	49,3%	49,3%	49,3%
Masculino	185	50,7%	50,7%	100,0%
LGBTI	0	0%	0%	
Total	365	100,0%	100,0%	

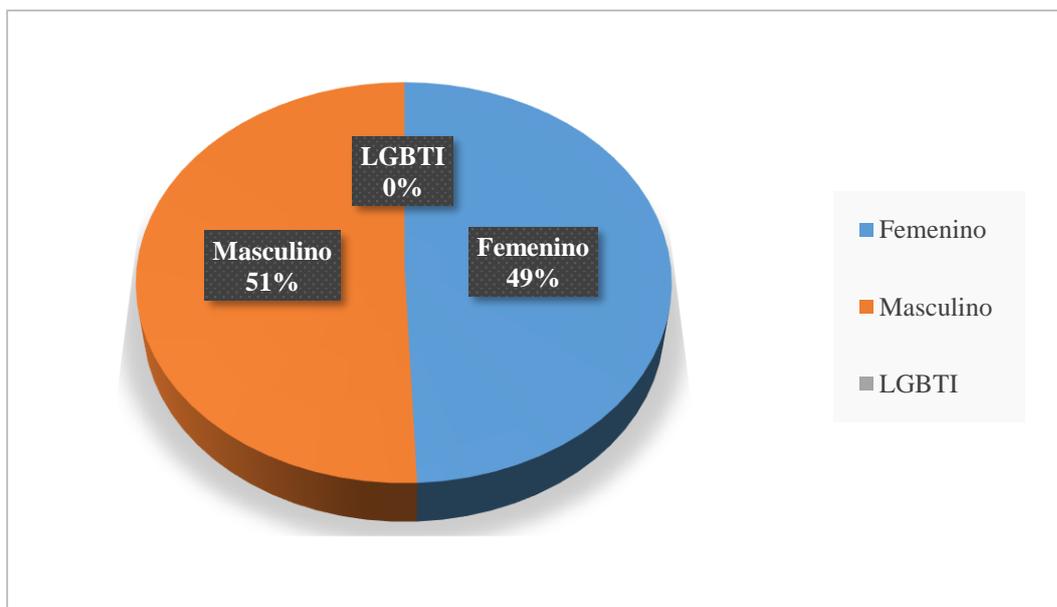


Figura 15. Género ciudadano

Análisis de Resultados.

En relación con el género se pudo denotar que se realizó la encuesta dividida para los géneros femenino, masculino y LGBTI, dando como resultado un porcentaje equilibrado entre femenino y masculino ya que los resultados no varían en más de 2 %. Sin embargo durante la encuesta no se logró obtener ningún dato que se identifique con LGBTI teniendo un resultado de 0% con relación a este ítem.

Tabla 22. Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 a 29	70	19,2%	19,2%	19,2%
30 a 44	84	23,0%	23,0%	42,2%
45 a 64	154	42,2%	42,2%	84,4%
65 en adelante	57	15,6%	15,6%	100,0%
Total	365	100,0%	100,0%	

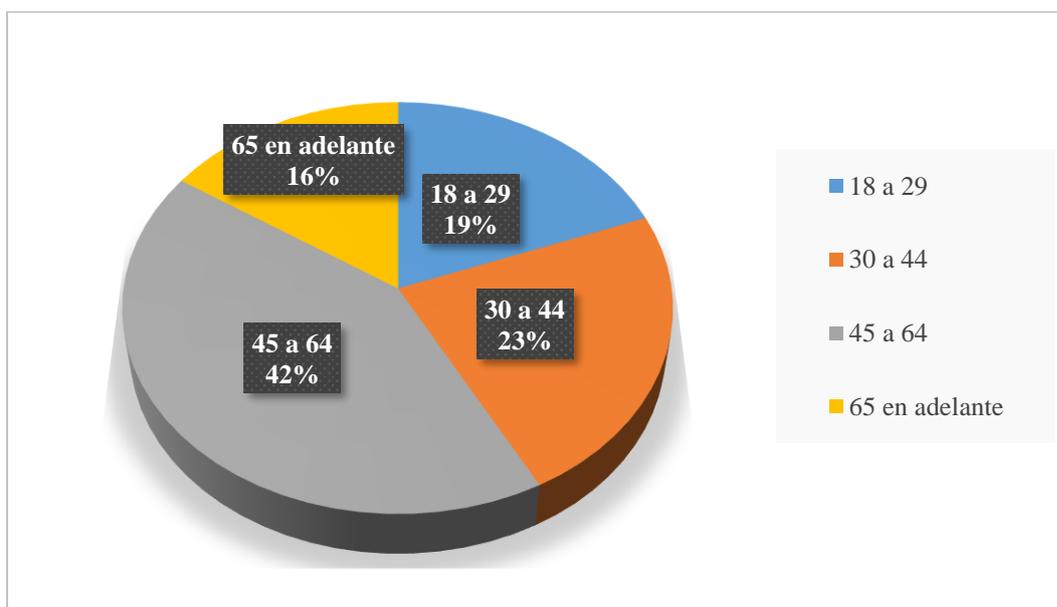


Figura 16. Edad Ciudadanos

Análisis de Resultados

Para el caso de la edad se tomó en cuenta 4 rangos entre ellos jóvenes, adultos jóvenes, adultos y adultos mayores para conocer qué opinión tenían los ciudadanos de acuerdo con su edad. En el caso de nuestra investigación la mayor parte de encuestados fueron adultos de entre 45 a 64 años y a quienes menos se pudo indagar fueron los adultos mayores que comprende 65 años en adelante, sin embargo, se trató de obtener información de todos los rangos para que la información sea veraz e inclusiva.

Tabla 23. Los servicios del GAD San Pedro de Huaca son rápidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	103	28,2%	28,2%	28,2%
En desacuerdo	128	35,1%	35,1%	63,3%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	86	23,6%	23,6%	86,8%
De acuerdo	38	10,4%	10,4%	97,3%
Totalmente de acuerdo	10	2,7%	2,7%	100,0%
Total	365	100,0%	100,0%	

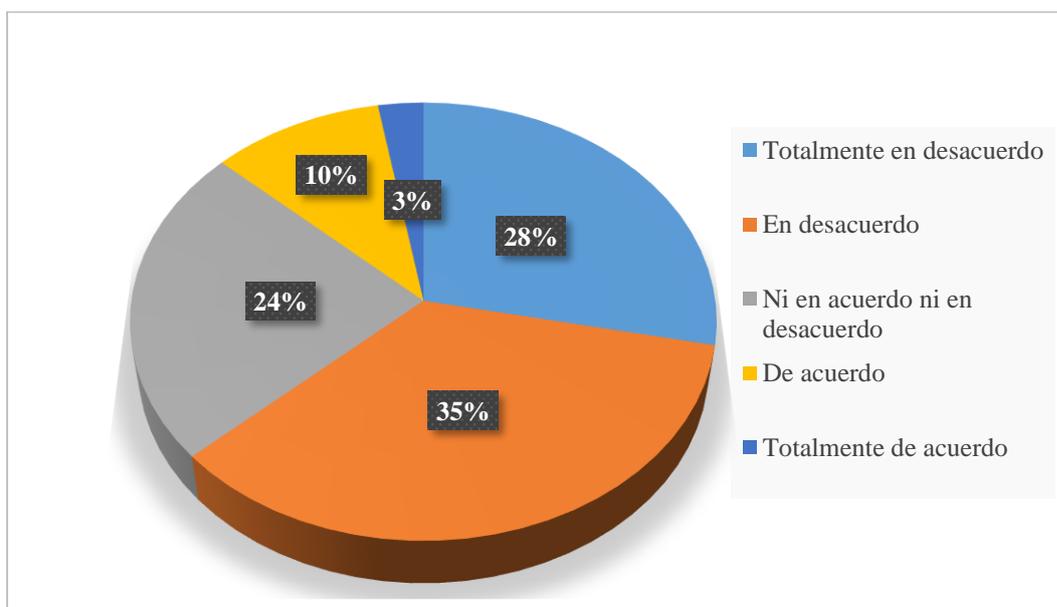


Figura 17. Servicios rápidos

En lo que corresponde a verificar si los servicios que presta el GAD San Pedro de Huaca son rápidos se pudo denotar que la mayor parte de personas encuestadas manifestaron que los servicios que ofrece el municipio no son rápidos, por ejemplo, los trámites administrativos carecen de agilidad y para la mayoría de los ciudadanos tardan demasiado. Es así como apenas la cuarta parte de los encuestados mencionó que los servicios se prestaban con rapidez.

Tabla 24 . Los servidores públicos del GAD prestan los servicios con amabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	93	25,5%	25,5%	25,5%
En desacuerdo	138	37,8%	37,8%	63,3%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	71	19,5%	19,5%	82,7%
De acuerdo	49	13,4%	13,4%	96,2%
Totalmente de acuerdo	14	3,8%	3,8%	100,0%
Total	365	100,0%	100,0%	

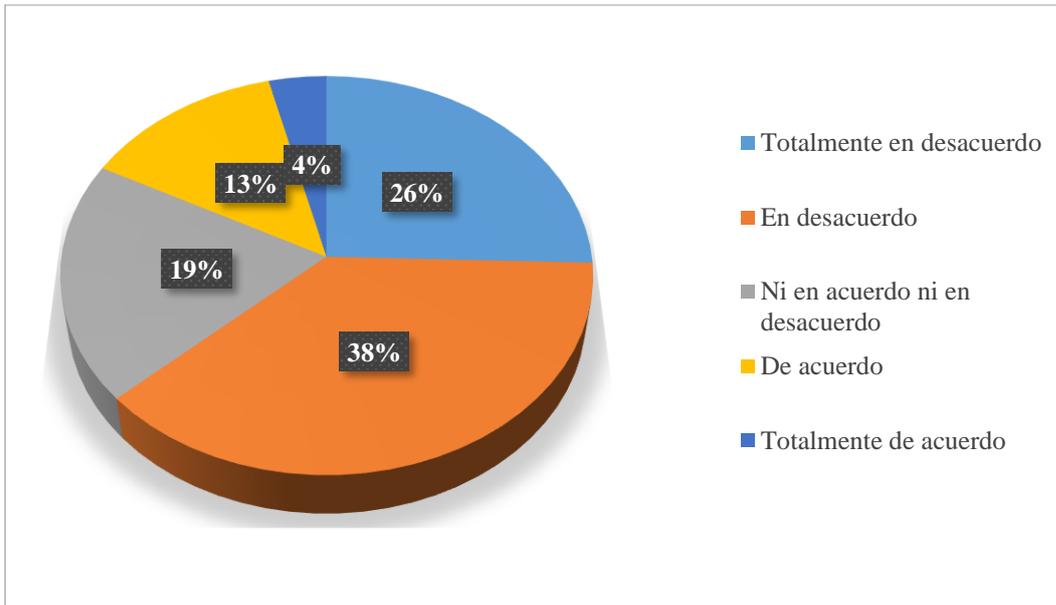


Figura 18. Servicios prestados con amabilidad

Análisis de Resultados

En materia de amabilidad se menciona que los ciudadanos no están de acuerdo en que los servidores públicos sean atentos a la hora de prestar cualquier tipo de servicio, seguido de esto alrededor de la tercera parte de los encuestados no estuvieron ni en acuerdo ni en desacuerdo y tan solo una mínima parte de los ciudadanos que se encuestó mencionó que los servicios públicos eran prestados con cortesía. Adicionalmente, varias personas respondieron que muchas veces los servidores públicos ni siquiera saludan dando a comprender que no son amables.

Tabla 25. Los servidores públicos comprenden las necesidades de la ciudadanía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	144	39,5%	39,5%	39,5%
En desacuerdo	99	27,1%	27,1%	66,6%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	79	21,6%	21,6%	88,2%
De acuerdo	38	10,4%	10,4%	98,6%
Totalmente de acuerdo	5	1,4%	1,4%	100,0%
Total	365	100,0%	100,0%	

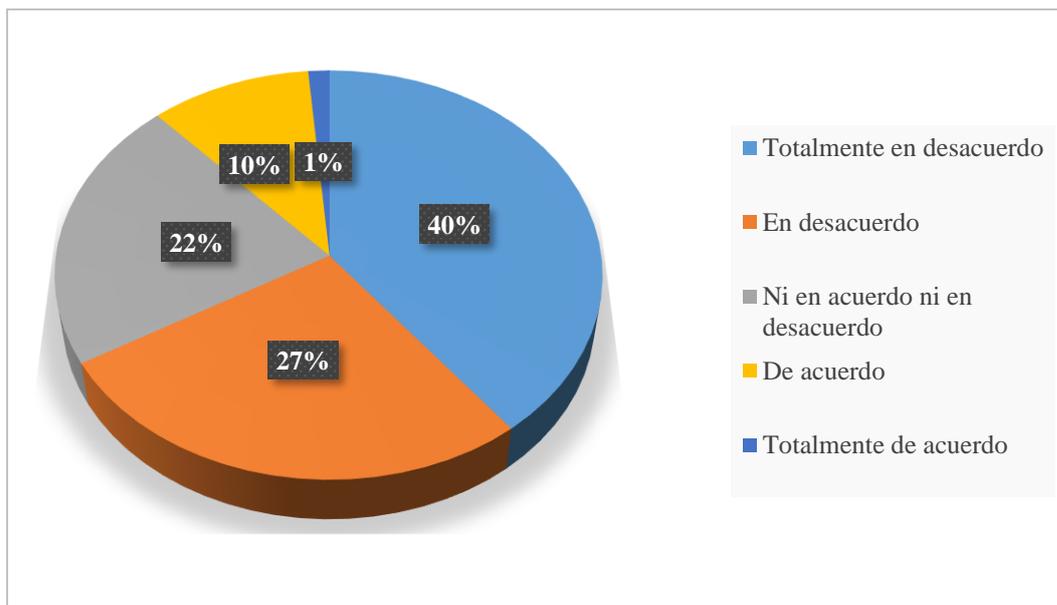


Figura 19. Comprensión de necesidades ciudadanas

Análisis de Resultados

En lo correspondiente a la comprensión de las necesidades ciudadanas, se logró evidenciar que la mayoría de las personas encuestadas no están de acuerdo en que los servidores públicos y los funcionarios de cartera comprendan sus necesidades, ya que manifestaron que no realizaba ningún tipo de mecanismo de participación ciudadana para que su voz sea escuchada, es así que alrededor de la cuarta parte de usuarios no estaban ni en acuerdo ni en desacuerdo. Además, solo una mínima parte estaba de acuerdo con que los servidores y funcionarios comprendían sus necesidades.

Tabla 26. Se ha generado mejoras en la prestación de servicios en el GAD San Pedro de Huaca.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	167	45,8%	45,8%	45,8%
En desacuerdo	121	33,2%	33,2%	78,9%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	61	16,7%	16,7%	95,6%
De acuerdo	14	3,8%	3,8%	99,5%
Totalmente de acuerdo	2	0,5%	0,5%	100,0%
Total	365	100,0%	100,0%	

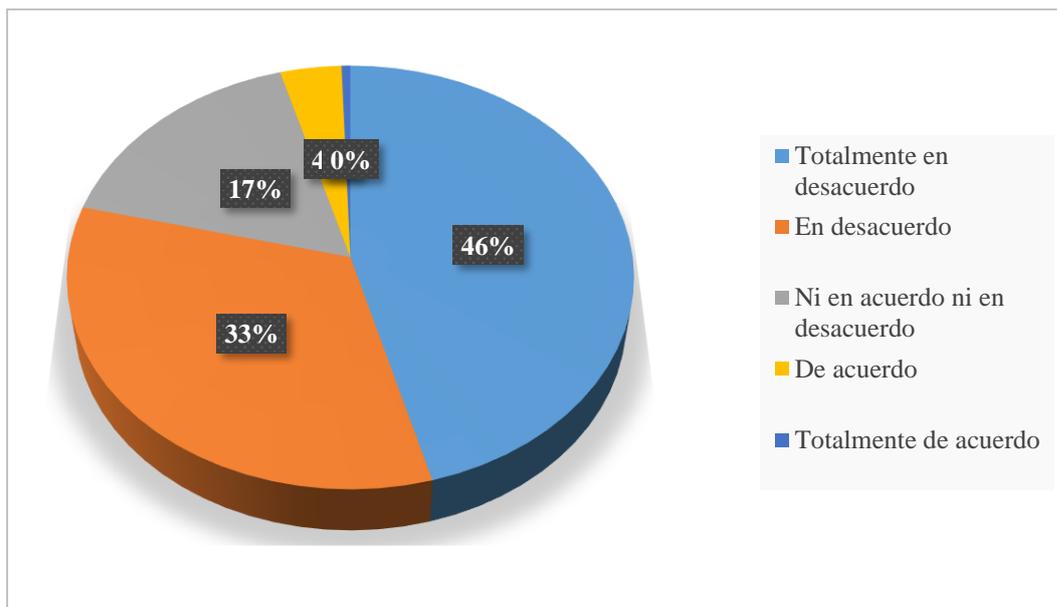


Figura 20. Mejoras en el servicio periodo 2020 – 2021.

Análisis de Resultados

Al hablar de mejoras en el servicio durante el periodo 2020 – 2021 los ciudadanos no denotan la existencia de mejoras en los servicios que presta el GAD Municipal San Pedro de Huaca, y solo una mínima parte de los encuestados estaban de acuerdo y totalmente de acuerdo que si existían mejoras durante el periodo anteriormente mencionado. Cabe mencionar que cerca de la tercera parte de los encuestados no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado.

Tabla 27. Los servidores públicos muestran predisposición para satisfacer las necesidades ciudadanas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	125	34,25%	34,25%	34,25%
En desacuerdo	123	33,70%	33,70%	67,95%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	80	21,91%	21,91 %	89,86%
De acuerdo	33	9,04%	9,04%	98,9%
Totalmente de acuerdo	4	1,1%	1,1%	100,0%
Total	365	100,0%	100,0%	

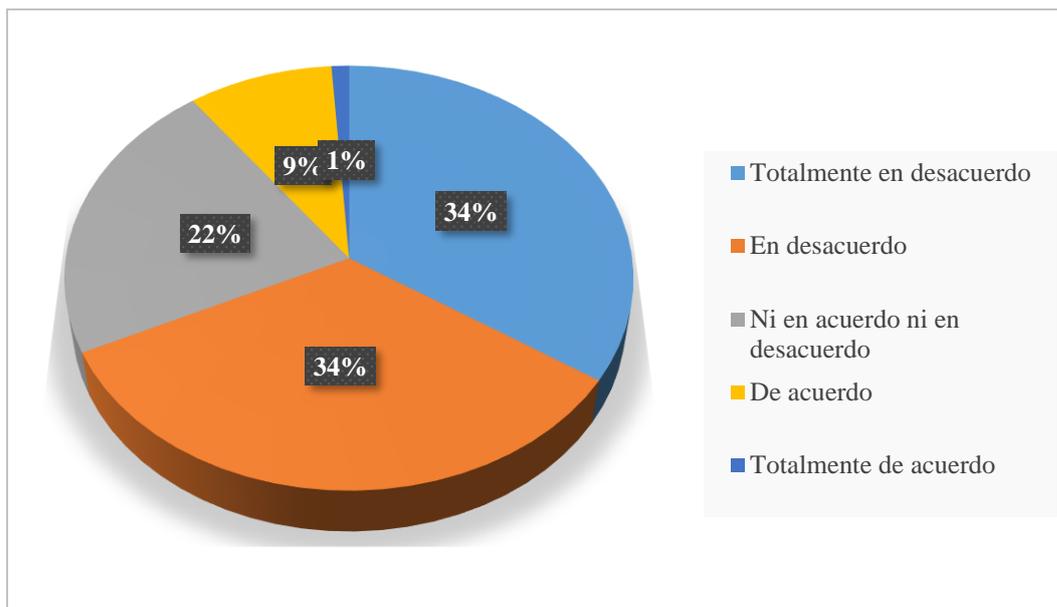


Figura 21. Predisposición para satisfacer las necesidades ciudadanas.

Análisis de Resultados

Alrededor de casi las tres cuartas partes de los ciudadanos encuestados respondieron que los servidores públicos no están predispuestos a satisfacer las necesidades ciudadanas, ya que no se interesan en conocer los requerimientos que los ciudadanos hacen. Además, solamente un porcentaje mínimo indicó que los servidores públicos si tenían predisposición al momento de satisfacer las necesidades ciudadanas, por otra el 21.9 % de los encuestados aludió mantenerse neutral en torno a esta interrogante.

Tabla 28. Los servidores públicos (administrativos y de servicio) usan un lenguaje adecuado y comprensible.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	61	16,7%	16,7%	16,7%
En desacuerdo	117	32,1%	32,1%	48,8%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	81	22,2%	22,25%	71,0%
De acuerdo	95	26,0%	26,0%	97,0%
Totalmente de acuerdo	11	3,0%	3,0%	100,0%
Total	365	100,0%	100,0%	

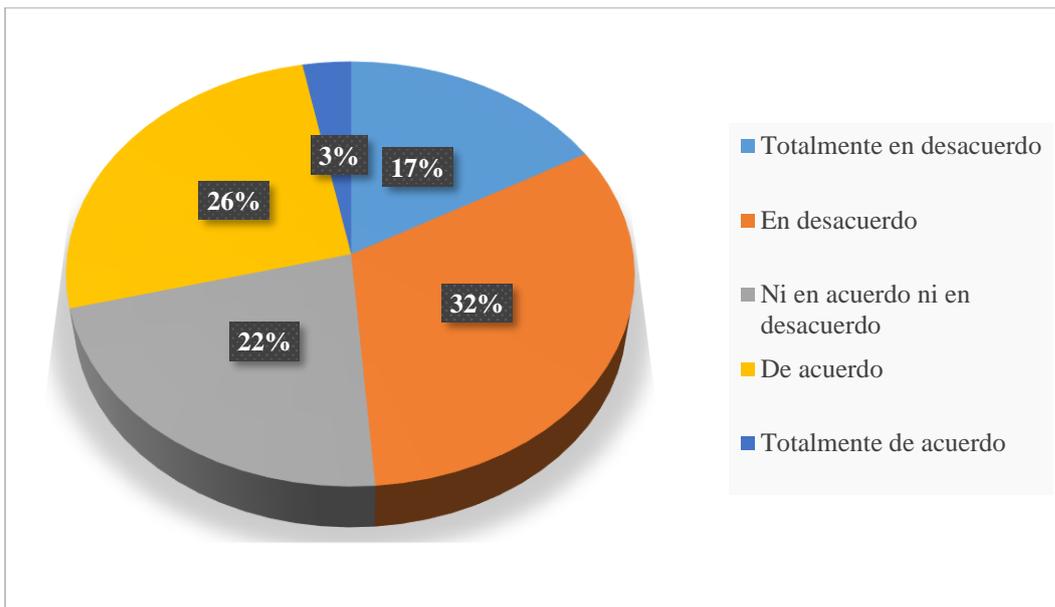


Figura 22. Los servidores públicos usan lenguaje adecuado y comprensible.

Análisis de Resultados.

En lo referente a la comunicación alrededor de la mitad de los encuestados no están de acuerdo que los servidores públicos usen un lenguaje adecuado y comprensible, ya que muchas veces los ciudadanos especialmente las personas adultas mayores no comprenden la información brindada por los servidores públicos. De la misma manera un poco más de la tercera parte de encuestados si están de acuerdo con este enunciado, denotando que existe un problema de comunicación entre servidor público y usuario.

Tabla 29. El personal del GAD San Pedro de Huaca brinda información clara sobre los servicios que presta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	100	27,4%	27,4%	27,4%
En desacuerdo	102	27,95%	27,95%	55,35%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	88	24,10%	24,1%	79,45%
De acuerdo	68	18,63%	18,63%	98,08%
Totalmente de acuerdo	7	1,92%	1,92%	100,0%
Total	365	100,0%	100,0%	

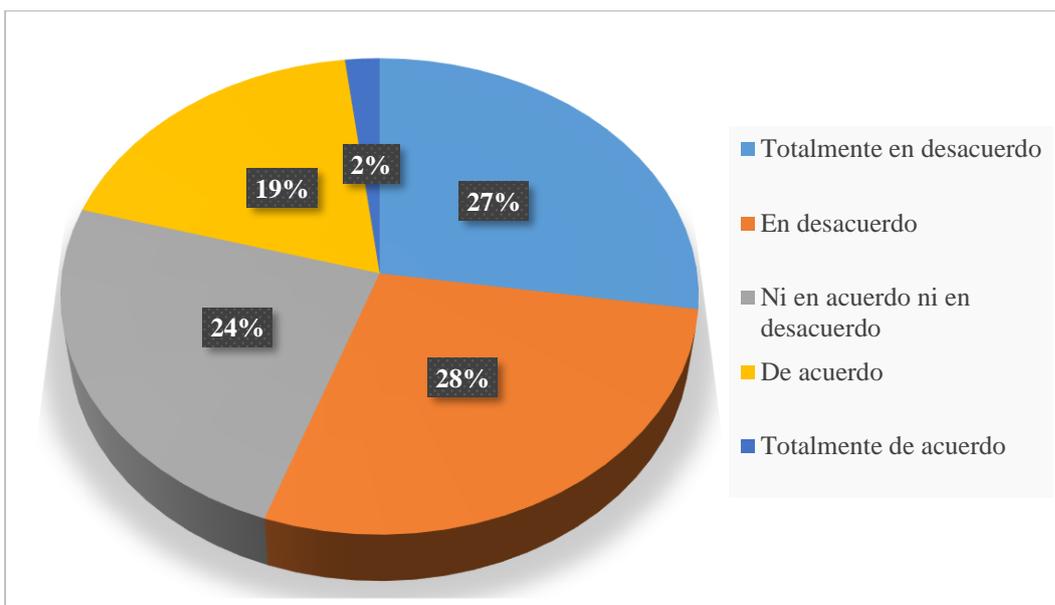


Figura 23. Información clara sobre los servicios que presta.

Análisis de Resultados

La mitad de las personas encuestadas no están de acuerdo con que el personal de GAD Municipal San Pedro de Huaca brinde información clara sobre los servicios que presta a favor de la ciudadanía puesto que, aún falta promocionarlos no solo de manera electrónica sino a través de los demás medios de comunicación tradicionales para que de esta manera todos los ciudadanos conozcan lo que se ofrece. Por otra parte, tan solo el 11.5% de encuestados estuvo de acuerdo que si se presta información clara de los servicios.

Tabla 30. Los servicios públicos del GAD San Pedro de Huaca se ofrecen con transparencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	103	28,2%	28,2%	28,2%
En desacuerdo	140	38,4%	38,4%	66,6%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	78	21,4%	21,4%	87,9%
De acuerdo	42	11,5%	11,5%	99,5%
Totalmente de acuerdo	2	0,5%	0,5%	100,0%
Total	365	100,0%	100,0%	

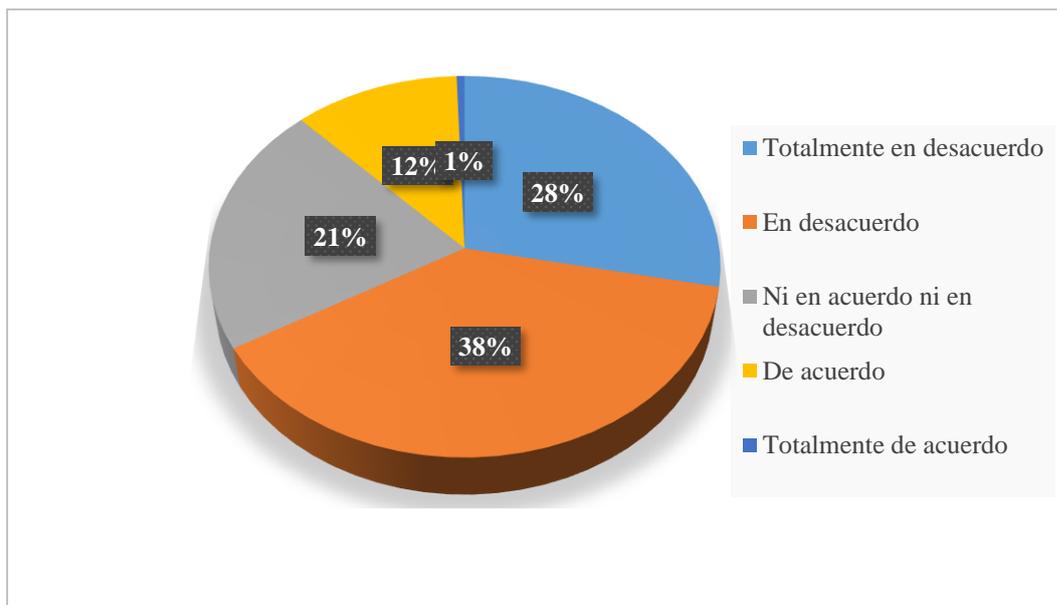


Figura 24. Los servicios públicos se ofrecen con transparencia

Análisis de Resultados.

Es muy interesante aludir que un porcentaje bajo de las personas encuestadas manifiestan que están de acuerdo con que los servicios son ofrecidos con transparencia. Sin embargo, la mayoría no está de acuerdo con que exista transparencia en la prestación de los servicios públicos. Puesto que mencionan que no se brinda una rendición de cuentas confiable y que siempre existen muchas dudas.

Tabla 31. Los servidores públicos del GAD San Pedro de Huaca cuentan con la capacidad adecuada para ejercer su cargo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	98	26,84%	26,84%	26,8%
En desacuerdo	132	36,16%	36,16%	63,0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	86	23,5%	23,5%	86,5%
De acuerdo	36	9,9%	9,9%	96,4%
Totalmente de acuerdo	13	3,6%	3,6%	100,0%
Total	365	100,0%	100,0%	

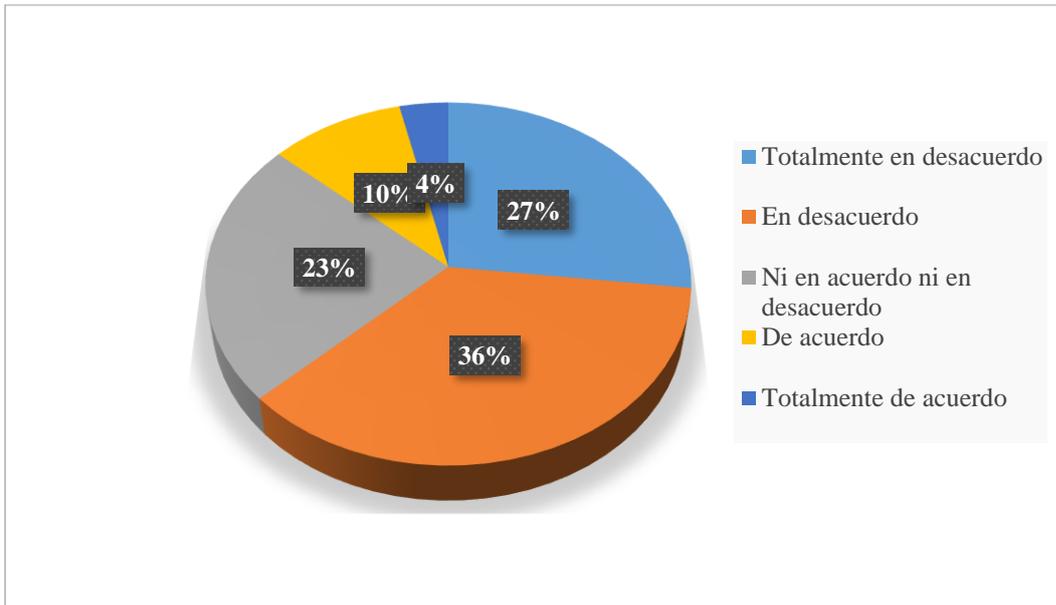


Figura 25. Capacidad adecuada para ejercer su cargo

Análisis de Resultados.

En su gran mayoría las personas encuestadas manifiestan que los servidores públicos no están muy bien capacitados para el cargo que desempeñan ya que de cierta manera consideran que si estuvieran altamente capacitados realizarían un trabajo de manera adecuada y satisfaciendo sus necesidades. Además, tan solo la cuarta parte de encuestados están de acuerdo la temática planteada, Entendiendo que falta mucho por hacer en lo que corresponde a capacitación del personal del GAD Municipal.

Tabla 32. Los servicios públicos que ofrece el GAD San Pedro de Huaca se prestan de manera continuo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	65	17,8%	17,8%	17,8%
En desacuerdo	124	34,0%	34,0%	51,8%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	62	17,0%	17,0%	68,8%
De acuerdo	84	23,0%	23,0%	91,8%
Totalmente de acuerdo	30	8,2%	8,2%	100,0%
Total	365	100,0%	100,0%	

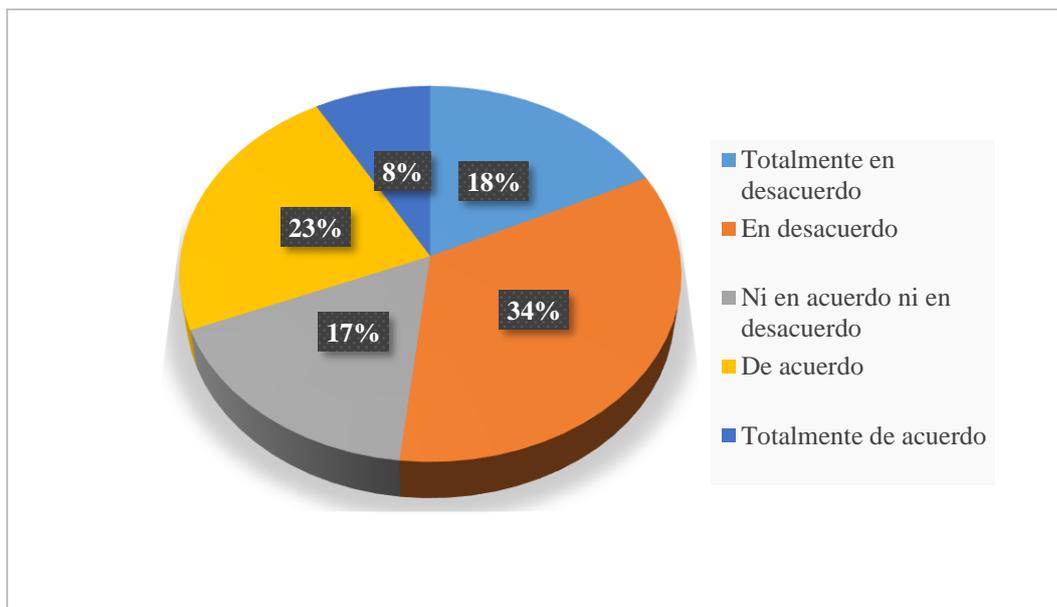


Figura 26. Prestación del servicio de manera continua.

Análisis de Resultados

En lo correspondiente a la continuidad de los servicios públicos se logró denotar que alrededor de la mitad de los encuestados aludieron que los servicios públicos carecen de este principio de calidad ya que, muchas veces no tenían acceso a los mismos. Como, por ejemplo, para la realización de trámites el sistema dejaba de funcionar dentro del horario establecido y no se podía concretar lo propuesto. También mencionaron que el servicio de agua era algo deficiente porque existía cortes de manera frecuente, es así que tan solo un poco más de la cuarta parte de encuestados mencionó que los servicios que prestaba el GAD no eran continuos, por lo que aún hace falta tomar acciones que logren cumplir con los requerimientos mencionados.

Tabla 33. Los servicios públicos del GAD San Pedro de Huaca son prestados con la misma calidad siempre.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	106	29,0%	29,0%	29,0%
En desacuerdo	131	35,9%	35,9%	64,9%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	66	18,1%	18,1%	83,0%
De acuerdo	45	12,3%	12,3%	95,3%
Totalmente de acuerdo	17	4,7%	4,7%	100,0%
Total	365	100,0	100,0	

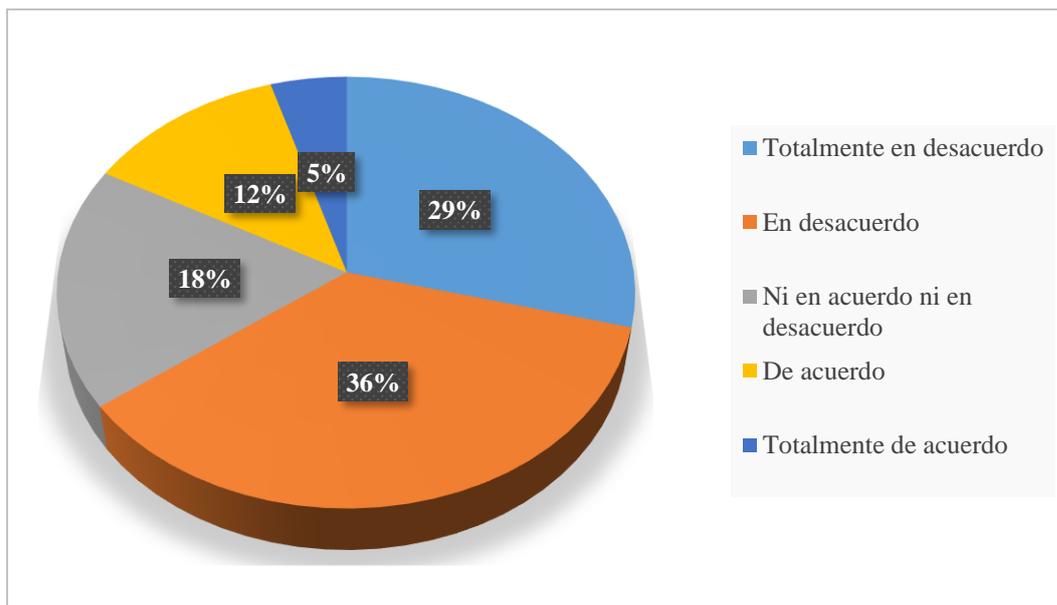


Figura 27. Calidad de los servicios.

Análisis de Resultados

Las respuestas obtenidas claramente tienen tendencia negativa, ya que más de la mitad de encuestados respondieron que no están de acuerdo con la calidad de los servicios prestados, puesto que muchas veces han experimentado inconsistencias. Por su parte un poco más de la cuarta parte de encuestados se mantuvieron neutrales en su respuesta, mientras que tan solo el 12% están satisfechos con el planteamiento.

Tabla 34. Los servicios brindados por el GAD San Pedro de Huaca cumplen con las expectativas de la ciudadanía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	127	34,79%	34,79%	34,79%
En desacuerdo	128	35,06%	35,06%	69,85%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	89	24,38%	24,38%	94,23%
De acuerdo	16	4,38%	4,38%	98,61%
Totalmente de acuerdo	5	1,39%	1,39%	100,0%
Total	365	100,0%	100,0%	

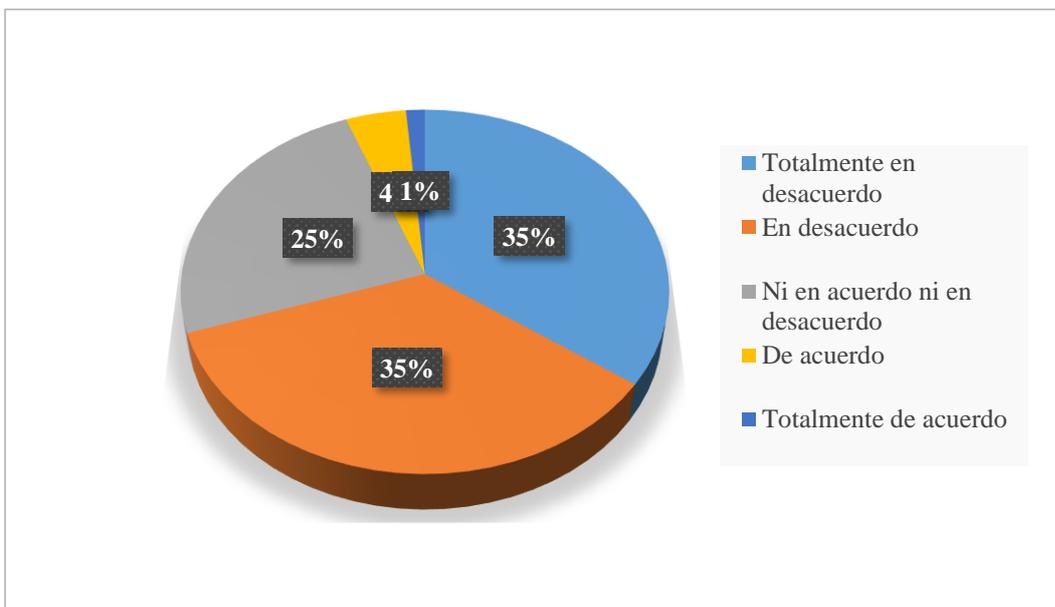


Figura 28. Expectativas Ciudadanas.

Análisis de Resultados.

Alrededor de un 70% de los encuestados afirma que los servicios que presta el municipio no cumplen con sus expectativas. Siendo algo muy preocupante para la institución estudiada. Por otra parte, se puede corroborar que tan solo 5% de usuarios están satisfechos con los servicios que se ofrece.

Tabla 35. Los servicios públicos que brinda el GAD San Pedro de Huaca son accesibles para todos los ciudadanos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	28	7,7%	7,7%	7,7%
En desacuerdo	67	18,4%	18,4%	26,0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	148	40,5%	40,5%	66,6%
De acuerdo	92	25,2%	25,2%	91,8%
Totalmente de acuerdo	30	8,2%	8,2%	100,0%
Total	365	100,0%	100,0%	

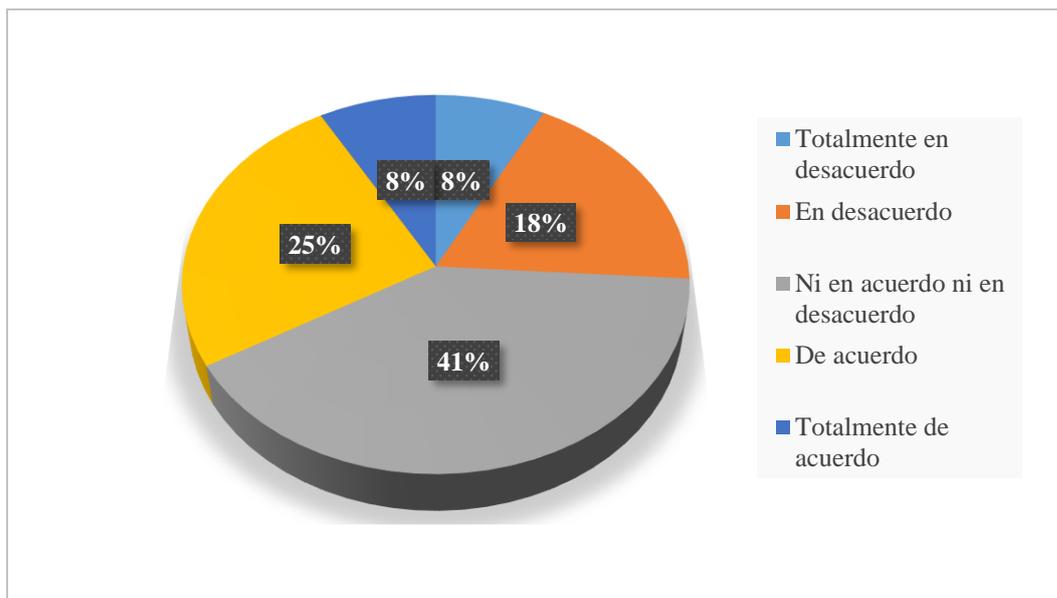


Figura 29. Accesibilidad de servicios.

Análisis de Resultados

En relación con la accesibilidad de los servicios públicos, aproximadamente el 33 % encuestados aludió que los servicios eran accesibles para todos, mostrando cierta positividad con relación a las temáticas planteadas anteriormente. Además, cerca de la mitad se mantuvo neutral, y un poco más de la cuarta parte mostró su descontento con relación a la accesibilidad.

Tabla 36. Medidas de Tendencia Central: Media y Moda de los resultados de encuesta sobre Motivación Laboral.

Pregunta	Media	Moda
Las capacitaciones recibidas en el periodo 2020 - 2021 han logrado cumplir las expectativas	2.11	2
La institución ofrece incentivos laborales no económicos (reconocimiento, formación, flexibilidad horaria, y ocio)	2.13	2
Se realizan actividades en equipo de manera frecuente dentro del GAD	2.16	1
Las prestaciones sociales que recibe por trabajar en la institución cumplen con las expectativas	2.17	2
Las Evaluaciones de desempeño se realizan de manera adecuada	2.20	1
Las capacitaciones se realizaron de manera frecuente durante el periodo 2020 - 2021	2.28	2
El trabajo en equipo es un elemento fuerte dentro del GAD	2.28	1

Los directivos tienen una buena comunicación entre los demás integrantes de la institución	2.31	1
La comunicación es adecuada entre los miembros que pertenecen a la institución.	2.51	2
Existe plena satisfacción en cuanto al rol que desempeña en la institución	3.43	4
TOTAL	2.56	

Análisis de Resultados

Se ha tomado en cuenta las medidas de tendencia central: media y moda con la finalidad de determinar el grado de motivación que tienen los funcionarios, servidores y trabajadores del GAD San Pedro de Huaca. En este sentido se logró identificar que de acuerdo con la escala de Likert planteada el personal de la institución manifiesta un desacuerdo frente a los enunciados propuestos, obteniendo en la mayoría de ellos una calificación de entre 1 y 2 tanto en moda y media respectivamente, a excepción del literal que hace referencia a la satisfacción del rol que desempeña cada empleado, en donde el puntaje asignado es de 3.43 en media y 4 en moda siendo este el único dato alentador del cuestionario aplicado. Asimismo, se creyó conveniente ordenar los aspectos motivacionales en escala ascendente, con la finalidad de esclarecer los factores que necesitan mayor atención dentro de la institución.

Tabla 37. Medidas de tendencia Central: Media y Moda de los resultados de la encuesta sobre calidad de los servicios

Pregunta	Media	Moda
Se ha generado mejoras en la prestación de servicios en el GAD San Pedro de Huaca durante el periodo 202-2021	1.80	1
Los servicios brindados por el GAD San Pedro de Huaca cumplen con las expectativas de la ciudadanía	2.02	2
Los servidores públicos comprenden las necesidades de la ciudadanía.	2.07	1
Los servidores públicos muestran predisposición para satisfacer las necesidades ciudadanas	2.09	1
Los servicios públicos del GAD San Pedro de Huaca se ofrecen con transparencia	2.18	2
Los servicios públicos que presta el GAD San Pedro de Huaca son rápidos.	2,24	2

Los servidores públicos del GAD San Pedro de Huaca cuentan con la capacidad adecuada para ejercer su cargo	2.27	2
Los servicios públicos del GAD San Pedro de Huaca son prestados con la misma calidad siempre	2.28	2
Los servidores públicos del GAD prestan los servicios con amabilidad	2.32	2
El personal del GAD San Pedro de Huaca brinda información clara sobre los servicios que presta	2.40	2
Los servidores públicos (administrativos y de servicio) usan un lenguaje adecuado y comprensible	2.67	2
Los servicios públicos que ofrece el GAD San Pedro de Huaca se prestan de manera continua.	2.70	2
Los servicios públicos que brinda el GAD San Pedro de Huaca son accesibles para todos los ciudadanos	3.08	3
Total	2.32	

De la misma manera se aplicó las medidas de tendencia central: moda y media con el fin de conocer el nivel de satisfacción que tienen ciudadanos con relación a los servicios prestados por el GAD Municipal. Es así como los resultados obtenidos según la escala de Likert en su mayoría son bajos, la calificación que predomina es 2 y solamente el enunciado que hace referencia a la accesibilidad de servicios obtuvo una calificación regular siendo 3.08 en media y 3 en moda. Adicionalmente se especifica el orden en el cual se encuentran ubicados los ítems, desde el puntaje menos satisfactorio hasta el que más puntuación posee.

4.2. DISCUSIÓN

4.2.1. La Nueva Gestión Pública (NGP)

La Nueva Gestión Pública es un modelo que ha permitido la adaptación de estrategias del sector privado al público. Pollit (2020) menciona que éste se ha convertido en la vía principal para que una administración pública sea más económica y eficiente, que brinde servicios de calidad y programas más eficaces garantizando una mayor transparencia en los procesos que se llevan a cabo, con la finalidad de ofrecer mayores beneficios y satisfacción a los ciudadanos. Y de esta manera dar cumplimiento a la modernización de

un modelo tradicional o burocrático que ha imperado hasta la mitad del siglo XX. Este modelo evalúa la calidad de los servicios que se ofrecen, y al personal encargado de prestarlos. Por tal razón se tomó en cuenta esta teoría ya que nos permitió valorar al personal del GAD San Pedro de Huaca en cuanto al grado o nivel de motivación, y en la forma en la que ellos prestan el servicio, resaltando que en este caso quienes evalúan la calidad son los ciudadanos del cantón.

Las dimensiones que se han tomado en cuenta para evaluar la calidad de servicios que brinda el municipio son las siguientes: capacidad de respuesta, comunicación, confiabilidad y seguridad que perciben los ciudadanos al momento de acceder a un servicio. En este sentido, los encuestados demostraron en la mayoría de los enunciados planteados estar en desacuerdo, asignando valores de 1 y 2 lo cual refleja que los servicios que brinda la institución no son de calidad y por lo tanto no se cumple con lo que establece la Nueva Gestión Pública.

Además, este modelo menciona que la evaluación se extiende hacia el personal que brinda los servicios, sin embargo, en los resultados que se obtuvieron en las encuestas al personal del GAD se demuestra un descontento en la forma que se realizan las evaluaciones de desempeño, ya que consideran que este proceso se lo realiza solamente por dar cumplimiento a lo establecido en la ley. Asimismo, los entrevistados expresaron que durante el periodo 2020-2021 el Departamento de Talento Humano no aplicó este tipo de herramientas de gestión.

Dicho de este modo, según las investigadoras el GAD Municipal San Pedro de Huaca debe brindar mayor atención al personal que allí se desempeña, empoderarlos de su rol como funcionarios, empleados y trabajadores, realizar las evaluaciones de desempeño de manera adecuada y con el único fin de fortalecer sus capacidades y habilidades, ya que el talento humano de una organización es el elemento principal para su buen funcionamiento. Además, se vuelve imprescindible que la institución realice mejoras en la prestación de sus servicios para dar cumplimiento con lo establecido por la Nueva Gestión Pública, en donde el ciudadano es el eje y por ende las instituciones del Estado deben satisfacer sus necesidades, cumplir con los fines sociales y prestar servicios de calidad.

4.2.2. Teoría del Valor Público

El enfoque del valor público busca la satisfacción del usuario a través de la generación de valor que le den los ciudadanos a los bienes, servicios que reciban por parte del Estado o de sus dependencias cuando éstos son brindados bajo los criterios de calidad y oportunidad. Para Chica (2011) dentro de la gestión pública es considerada como una acción estratégica de toda mejora gerencial y se expresa en términos de creación de valor que es reinterpretado por la ciudadanía. Es allí donde radica la complejidad de este concepto.

En base al párrafo anterior y contrastando con los resultados de la aplicación de encuesta, específicamente con los ítems relacionados con la dimensión de seguridad los cuales hacen referencia a la continuidad, cumplimiento de expectativas, y calidad de los servicios se logró evidenciar que de la escala de Likert de 1 a 5 que se planteó, los ciudadanos manifestaron estar insatisfechos, ya que su calificación se mantiene en 2 de acuerdo con la medida de tendencia central, moda. Es así como, se puede llegar a determinar que el GAD Municipal San Pedro de Huaca no ha logrado generar valor público con los servicios que presta.

La institución objeto de estudio con la finalidad de generar mayor satisfacción ciudadana debe medir el valor público de manera periódica para conocer la percepción que tiene el usuario sobre los servicios e incluir las mejoras necesarias para que éste sea de calidad. Además, desde la visión de las investigadoras es necesario fortalecer la relación institución-ciudadano mediante procesos que garanticen la transparencia del accionar público, facilitando el acceso a la información sobre servicios a través de diferentes plataformas web, rendición de cuentas y de esta manera generar una mayor confianza del ciudadano en el GAD Municipal San Pedro de Huaca. Estos aspectos son fundamentales para la creación de valor público.

4.2.3. Calidad del Servicio Público

En este apartado se tomó en cuenta lo mencionado por Costas (2005) donde la calidad de los servicios públicos se relaciona directamente con el cumplimiento de las necesidades ciudadanas, es decir que se quiere lograr satisfacer sus expectativas y demandas. Por tal razón, comprende una serie de atributos o características específicas que se suministran al consumidor final que en este caso viene a ser los ciudadanos, ya que

estos son los que califican la satisfacción que tienen en cuanto a un servicio prestado, siempre poniendo énfasis en las actividades de tipo técnico, comerciales, atención al usuario, y todas aquellas que estén relacionadas directamente, en una etapa previa o posterior a la provisión de un servicio.

En este sentido, se toma en cuenta las dimensiones de capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad acompañadas con indicadores claves en cada una de las dimensiones estudiadas. Con el fin de brindar un contraste didáctico al lector, referente a la teoría y los resultados obtenidos durante la investigación.

En capacidad de respuesta se obtiene porcentajes relativamente bajos en lo que corresponde a rapidez en la prestación de servicios públicos. Además, según los encuestados tanto funcionarios, servidores públicos y trabajadores no comprenden las necesidades que tiene la ciudadanía y tampoco actúan con amabilidad a la hora de prestar cualquier servicio y de atender requerimientos ciudadanos, esto se puede verificar de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los habitantes del cantón. En tanto que en la dimensión de seguridad se expresa que los servicios que ofrece el GAD Municipal San Pedro de Huaca no cumplen con las expectativas que esperan los usuarios. Debido a que alrededor de las tres cuartas partes de encuestados no está de acuerdo con que los servicios prestados sean totalmente satisfactorios y además un gran porcentaje expresa que los servicios no son regulares generando inconformidad.

Desde esta perspectiva las investigadoras aluden que el GAD Municipal San Pedro no brinda servicios públicos de calidad, ya que aún hace falta tomar acciones que mejoren los productos ofertados por la institución. La inconformidad ciudadana es un punto clave que hace reflexionar y tomar en cuenta lo mencionado por Costas (2005) donde se habla que la calidad de los servicios públicos se relaciona con la satisfacción y el cumplimiento de expectativas y demandas, cosa que no se ve reflejado en el cuestionario aplicado a la población donde los resultados hablan por sí solos.

4.2.4. Eficacia

Para García (2019) La eficacia dentro de una organización consiste en la capacidad de lograr los objetivos incluyéndose las metas, así como también se enmarca la capacidad para lograr satisfacer las necesidades del cliente – usuario, identificando en forma correcta las expectativas esperadas, tomando la satisfacción que se genera el servicio o bien prestado. Es así como realizando un contraste con los resultados obtenidos con relación a la dimensión de seguridad específicamente en el ítem que habla sobre la el cumplimiento

de expectativas ciudadanas, los resultados muestran un gran porcentaje de personas inconformes y a su vez en el ítem de calidad los ciudadanos supieron manifestar que el servicio tiene inconvenientes de manera frecuente. Por tal razón las investigadoras consideran que el GAD Municipal San Pedro de Huaca se encuentra envuelto en un paradigma un tanto obsoleto en lo que refiere a la eficacia, ya que las expectativas ciudadanas no se han logrado cumplir y esto de cierta forma da a entender que no se han cumplido totalmente con los objetivos planteados por la institución objeto de estudio.

4.2.5. Continuidad de los Servicios Públicos.

Para Fernández (2010) uno de los principios del servicio público es la continuidad, es decir que un servicio no debe interrumpirse dentro de los horarios o circunstancias previstas en su propia regulación, tomando en cuenta la gran importancia de este principio se ha visto necesario analizar la dimensión de seguridad de los servicios públicos donde se menciona la continuidad con la que se los prestan en el cantón San Pedro de Huaca. Teniendo como resultado en su mayoría que dichos servicios carecen de continuidad, puesto que los encuestados manifestaron que el agua potable era muy irregular y se suscitaban cortes muy a menudo y sin previo aviso, así como también, al momento de realizar los trámites administrativos y pagos de servicios, los sistemas operativos utilizados por la institución son un tanto deficientes y colapsan frecuentemente. Por tal razón las investigadoras consideran que los servicios públicos que brinda el GAD Municipal San Pedro de Huaca tienen ciertas falencias que impiden su funcionamiento continuo contraviniendo a lo mencionado por Fernández y a su vez quebrantando uno de los principios fundamentales que tiene el servicio público.

4.2.6. Teorías de la motivación

Para expresar la motivación laboral se ha tomado en cuenta a las teorías de la motivación especialmente la desarrollada por Maslow (1953). La cual establece que el ser humano tiene distintas necesidades las mismas que se encuentran jerarquizadas en una pirámide que cuenta con cinco niveles comprendidos entre las necesidades básicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

De tal manera, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal de la institución, se logró evidenciar que, en cuanto a las necesidades de seguridad, los empleados y trabajadores no se sienten conformes con las prestaciones de seguridad social que perciben. Del mismo modo se toma en cuenta el aspecto social resaltando que la comunicación que existe entre los miembros de la institución no es totalmente

adecuada, ya que los resultados obtenidos en la encuesta pueden corroborar este criterio, así como también dentro de este aspecto cabe mencionar que el trabajo en equipo no es un elemento fuerte dentro de la institución debido a que, más de la mitad de encuestados están inconformes con este tipo de actividades.

De la misma forma en el factor de estima, se hace referencia a los incentivos no económicos promovidos por parte del GAD, en el cual se evidenció que la calificación obtenida en la encuesta es muy baja. Además, se puede aseverar con la versión emitida por los encargados de la Unidad Administrativa de Talento Humano que durante el periodo de estudio no se promulgaron incentivos laborales no económicos tales como: reconocimiento, formación, flexibilidad horaria y descanso.

Finalmente, se tomó en cuenta al aspecto de autorrealización el cual hace referencia al fortalecimiento de las capacidades, conocimientos y habilidades del personal del GAD Municipal San Pedro de Huaca. Evidenciando que en la institución no se han realizado capacitaciones que sean de satisfacción para el personal.

Según el análisis realizado se puede mencionar que la institución no cumple con las expectativas que requieren los empleados y trabajadores, puesto que, en base a las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado, se evidencia que la motivación laboral no es un aspecto fuerte dentro del GAD. De la misma manera es importante resaltar que el talento humano es fundamental para el buen accionar de una organización y por tal razón se debería dar cumplimiento a lo estipulado en las necesidades motivacionales que establece Maslow.

En este sentido las investigadoras mantienen que las instituciones públicas especialmente el GAD Municipal San Pedro de Huaca debe tomar acciones encaminadas al fortalecimiento del bienestar motivacional de sus integrantes. Dichas estrategias permitirán mejorar la satisfacción y desempeño de los empleados y a su vez la calidad de los servicios ofertados hacia la ciudadanía.

4.2.7. Relaciones Humanas.

Para Mayo (1930) las Relaciones Humanas se fundamentaron en el estudio de la organización no como una maquinaria, sino como un grupo de personas, tomando énfasis en las necesidades emocionales de los empleados para aumentar la productividad, promoviendo que las buenas relaciones dentro del espacio laboral son más motivadoras que los incentivos económicos. Dado este postulado se hace referencia a la dimensión de satisfacción laboral con sus respectivos indicadores como son: comunicación y el trabajo

en equipo; dentro de este primer apartado se analizó la relación entre los empleados y trabajadores, así como también la comunicación que estos mantienen con sus directivos. Por otra parte, se buscó conocer la percepción que tienen los empleados referentes al trabajo en equipo.

En lo concerniente a la comunicación existente entre los miembros de la institución y en base a los resultados obtenidos se reflejó que la comunicación no es adecuada, ya que en su mayoría los encuestados demostraron inconformidad. De la misma forma al evaluar la comunicación entre directivos y demás integrantes de la institución se verificó que es un tanto deficiente, ya que los resultados obtenidos demostraron una calificación baja dando a comprender que los encuestados no están de acuerdo con este enunciado.

Así mismo se planteó el ítem para identificar si el trabajo en equipo es un elemento fuerte dentro de la organización, donde más del 50% de encuestados respondieron que no están de acuerdo con lo planteado. Estos resultados reflejan que las actividades realizadas en grupo no son un componente sólido dentro de la institución, esto se puede ratificar con la calificación obtenida sobre el enunciado de la frecuencia con las que se lleva a cabo este tipo de actividades, donde se da entender que se realizan rara vez y la única acción implementada según las declaraciones emitidas por los entrevistados son las reuniones cotidianas de trabajo.

Es así como se evidencia un incumplimiento con lo promulgado en la teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, puesto que los resultados obtenidos no son los esperados. Reflejando un limitado fortalecimiento de la motivación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca. Así pues, las investigadoras sostienen que se ha generado un incumplimiento por parte de la institución, especialmente por el departamento de Talento Humano quien no ha desarrollado sus competencias enfocadas al buen clima laboral y al espíritu de cooperación.

4.2.8. Relación de variables

Luego de haber analizado la fundamentación teórica y los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos y técnicas de investigación se llegó a determinar el cumplimiento de la Hipótesis alternativa en donde la desmotivación laboral incide en la calidad de los servicios públicos que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, evidenciando que el personal no está motivado puesto que, en los resultados obtenidos se observaron calificaciones bajas resaltando que nueve

de los diez enunciados planteados tuvieron una calificación por debajo de tres en una escala de Likert del 1 al 5. Así como también, se tomó en cuenta los bajos puntajes obtenidos sobre la calidad de los servicios que perciben los ciudadanos, dichos valores no sobrepasan de 3 en la escala de Likert anteriormente mencionada, expresando así una insatisfacción ciudadana y la existencia de una baja calidad de los servicios públicos. Además, la limitada motivación laboral, la existencia de una comunicación deficiente entre los miembros de la institución, un débil trabajo en equipo y un reducido número de capacitaciones se ve cristalizado en la insatisfacción ciudadana ya que ellos perciben una reducida capacidad de respuesta, un uso inadecuado del lenguaje, discontinuidad de los servicios y la demora en su prestación.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La débil motivación laboral producida por un descontento en las prestaciones sociales recibidas, una comunicación deficiente entre los miembros de la institución, un débil trabajo en equipo y un reducido número de capacitaciones incide en la baja calidad de los servicios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, la cual se ve reflejada en una limitada capacidad de respuesta, una débil comunicación, y un bajo nivel de confiabilidad ciudadana.

- El departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca ha realizado limitados aspectos motivacionales durante el periodo de estudio provocando una débil gestión de los procesos administrativos.

- El bajo nivel de motivación laboral de los servidores y trabajadores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca es resultado de las limitadas capacitaciones, reducidos incentivos laborales, inadecuadas evaluaciones de desempeño y una deficiente comunicación entre miembros de la institución.

- La baja calidad de los servicios públicos es consecuencia de una limitada comprensión de las necesidades ciudadanas, un bajo nivel de transparencia, el uso inadecuado del lenguaje, la discontinuidad de los servicios, la demora en su prestación y la descortesía por parte de los funcionarios públicos generando insatisfacción de los usuarios.

5.2. RECOMENDACIONES

- El departamento de Talento Humano deberá fortalecer la motivación del personal que labora en la institución, ya que de esto depende la calidad de servicios que se brinde. Para lo cual se debe poner énfasis en mejorar las prestaciones sociales, la comunicación entre los miembros que laboran en la institución y especialmente los directivos con sus subordinados, la aplicación de incentivos no económicos, gestión de capacitaciones, consolidación de trabajo en equipo, y la realización adecuada de evaluaciones de desempeño.
- El departamento de Talento Humano deberá implementar un plan motivacional para mejorar el desempeño de los empleados y trabajadores que laboran el Gobierno Autónomo Municipal San Pedro de Huaca lo cual permitirá mejorar la gestión institucional.
- El departamento de Talento Humano deberá implementar políticas y acciones encaminadas al fortalecimiento de capacitaciones, incentivos laborales no económicos, adecuadas evaluaciones de desempeño y una buena comunicación entre miembros de la institución.
- El alcalde del Cantón San Pedro de Huaca en acompañamiento del jefe de planificación, responsables de las unidades de atención y la Unidad de Administración de Talento Humano deben implementar un modelo de evaluación sobre la calidad de los servicios, la cual deberá realizarse de manera periódica. Esto permitirá identificar falencias y generar una retroalimentación continua en la calidad de los mismos.

VI.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armijos, L. (2015, 5 de junio). *Evaluación de desempeño del personal administrativo*.
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1165/1/tad1017.pdf>
- Barrera, A. (2015, 13 de febrero). *La importancia de la motivación laboral en el empleado público: cómo potenciarla*. <https://www.laborasocial.com/importancia-motivacion-laboral-empleado-publico-como-potenciarla.html>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson.
- Código de Trabajo. Registro Oficial Suplemento 26 de septiembre del 2012 (Ecuador).
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Carchuacho, M., Nolazco, F., Monteverde, L., Guerrero, M., & Casana., K. (2019). *Metodología de la investigación Holística*. UIDE.
- Chiavenato, I. (1998). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión de los recursos humanos*. Pearson- Prentice.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Elsevier Editora Ltda.
- Chica, S. (2011, 10 de marzo). *Una mirada a los nuevos Enfoques de la NGP*. [Archivo PDF]. Repositorio UNIR.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3776682>
- Constitución de la Republica del Ecuador. Registro Oficial 449 del 20 de octubre del 2008 (Ecuador). https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Costas, A. (2005, septiembre). Regulación y calidad de los servicios públicos liberalizados. *Gestión y Análisis De Políticas Públicas*, (32), 9–32.
<https://doi.org/10.24965/gapp.vi32.382>
- Espinoza, E. (2016, 5 de noviembre). *Universo muestra y muestreo* [Archivo PPT].
<http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Red Tercer Milenio S.C.

- Henao, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Geón*.7(1), 1-3.
<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/182>
- Hernández, R., Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A
- Ley Orgánica del Servicio Público, [LOSEP]. Registro Oficial Suplemento 294 de 6 de octubre del 2010 (Ecuador).
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- Macías, C., & Aguilera, A. (2012). Contribución de la gestión de recursos humanos a la gestión del conocimiento. *ScienceDirect*. 28(123), 133-148
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592312702097>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de Investigación*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Mayado, F. (2015). *Gobernanza y Calidad de la Nueva Gestión Pública*. ©Instituto Nacional de Administración Pública.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro* 20(4), 1. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Oxford.
- Norma Técnica de prestación de Servicios y Administración por Procesos. Registro Oficial Suplemento 739 del 22 de abril del 2016 (Ecuador).
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/EQU/10/Norma-T%C3%A9cnica-de-Prestaci%C3%B3n-de-Servicios-y-Administraci%C3%B3n-por-Procesos.pdf>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis*. Ediciones de la U.

- Palma, A. (2014, 1 de enero). “*Incidencia de los manuales de procedimientos sobre la calidad de los servicios prestados por la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, provincia del Carchi.*” [Archivo PDF]. Repositorio UPEC. <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/378>
- Peña, H., & Villón, S. (2017). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177-192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pollit, C. (2000). *La Nueva Gestión Pública: Algunas precisiones para su abordaje conceptual*. INAP.
- Ramirez, O. (2017). Comunicación Interna herramienta indispensable para las empresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. 3(4), <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>
- Ramírez, E. (2010). *Administración Pública*. Biblioteca Básica de Administración Pública.
- Ravanal, A. (2019, 1 de diciembre). *Universo, Población y Muestra*. [Archivo PDF]. ECOTEC. https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2019D1_CSC244_06_122532.pdf
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Salas, D. (2019, 4 de junio). *El enfoque mixto de investigación: algunas características*. Investigalia. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>
- Santacruz, J & Valladares, A. (2017, 5 de enero). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. [Archivo PDF]. Repositorio UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1271>
- Teanga, C., Almeida, D., & Pérez, R. (2018). La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados del sector público en la Provincia del Carchi. *SATHIRI*, (7), 87–121. <https://doi.org/10.32645/13906925.335>
- Vaca, M. (2017). Motivación Laboral en los servidores públicos del Ecuador. *INNOVA*, 2(7), 101-108. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.235>

Villoria, M. (2015, 21 de julio). *La administración burocrática y la nueva gestión pública*. StuDocu. <http://pagina.jccm.es/ear/descarga/A2T1.pdf>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Actas de la sustentación de predefensa del trabajo de integración curricular.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA



ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:

NOMBRE JIMÉNEZ MAFLA JOHANA ARACELY
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401944301
PERIODO ACADÉMICO: 2022A

TEMA DEL TIC: La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios del Gobierno Municipal San Pedro de Huaca

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. CORAL ERAZO MIKE JOFFRE
DOCENTE TUTOR: MSC. MARIN PÉREZ ÁNGEL ANTONIO
DOCENTE: MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos y cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Directoría de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS 1 AULA: 15UALES

FECHA: viernes, 19 de agosto de 2022

HORA: 11H00

Obteniendo las siguientes notas:

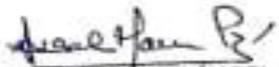
1) Sustentación de la predefensa:	6,45
2) Trabajo escrito	2,80
Nota final de PRE DEFENSA	9,25

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 35 - De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el viernes, 19 de agosto de 2022


MSC. CORAL ERAZO MIKE JOFFRE
PRESIDENTE


MSC. MARIN PÉREZ ÁNGEL ANTONIO
DOCENTE TUTOR


MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

ACADEMIA DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA

CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA



ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:

NOMBRE RUEDA ANDRADE DAYANA ELIZABETH
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401893985
PERIODO ACADÉMICO: 2022A

TEMA DEL TIC: La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios del Gobierno Municipal San Pedro de Huaca

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. CORAL ERAZO MIKE JOFFRE
DOCENTE TUTOR: MSC. MARIN PÉREZ ÁNGEL ANTONIO
DOCENTE: MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos, y cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Directoría de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS 1 AULA: 'ISUALES

FECHA: viernes, 19 de agosto de 2022

HORA: 11H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6,45

2) Trabajo escrito 2,80

Nota final de PRE DEFENSA 9,25

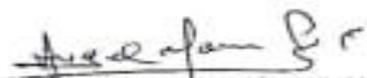
Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES**

; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 35.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el viernes, 19 de agosto de 2022


MSC. CORAL ERAZO MIKE JOFFRE
PRESIDENTE


MSC. MARIN PÉREZ ÁNGEL ANTONIO
DOCENTE TUTOR


MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2. Certificado del Abstract por parte del Centro de Idiomas.



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

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Jiménez Mafla Johana Aracely y Rueda Andrade Dayana Elizabeth

Fecha de recepción del abstract: 23 de agosto de 2022

Fecha de entrega del informe: 23 de agosto de 2022

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

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

Observaciones:

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

Atentamente



Edison Peñafiel Arcos
Edison Peñafiel Arcos

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Jiménez Mafla Johana Aracely y Rueda Andrade Dayana Elizabeth				
DATE: 23 de agosto de 2022				
TOPIC: "La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios del Gobierno Municipal San Pedro de Huaca"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva, Edwin Andrés, 5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	

Anexo 3. Formato de encuesta dirigida a los ciudadanos del cantón San Pedro de Huaca.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENCUESTA DIRIGIDA A CIUDADANOS DEL CANTÓN SAN PEDRO DE -----

TEMA: La motivación laboral y su incidencia en la calidad de los servicios del Gobierno Municipal San Pedro de Huaca.

Objetivo: La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por objetivo recopilar información real sobre la calidad de los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca. El uso de las respuestas proporcionadas en este medio será de uso exclusivo para fines académicos.

Fecha: ____/____/____

Método de selección de la muestra: Muestreo Probabilístico Aleatorio Simple

Población total: 8931 Ciudadanos

Muestra: 365 Ciudadanos

➤ **Este cuestionario es anónimo por favor responda con toda sinceridad.**

Datos Generales

1. Género

1.- Femenino

2.- Masculino

3.- LGBTI

2. Edad

1.-Entre 18 a 29 años(joven)

2.-Entre 30 a 44 años (adulto joven)

3.-Entre 45 a 64 años (adulto)

3.-De 65 en adelante (adulto mayor)

INDICACIONES

- Lea detenidamente cada pregunta. Cada una tiene 5 posibles respuestas
- Conteste a las preguntas marcando con una **X** en un solo recuadro según tu opinión
- La escala de calificación es la siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni desacuerdo
4	De Acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Núm.	ÍTEM	VALOR				
		1	2	3	4	5
Capacidad de Respuesta						
1	Los servicios públicos que presta el GAD San Pedro de Huaca son rápidos.					
2	Los servidores públicos del GAD San Pedro de Huaca muestran interés por ayudar a los ciudadanos del cantón.					
3	Los servidores públicos del GAD prestan los servicios con amabilidad.					
4	Los servidores públicos comprenden las necesidades de la ciudadanía.					
5	Se ha generado mejoras en la prestación de servicios en el GAD San Pedro de Huaca durante el periodo 2020-2021.					
6	Los servidores públicos muestran predisposición para satisfacer las necesidades ciudadanas.					
Comunicación						
7	Los servidores públicos (administrativos y de servicio) usan un lenguaje adecuado y comprensible.					
8	El personal del GAD San Pedro de Huaca brinda información clara sobre los servicios que presta.					
Confiabilidad						
	Los servicios públicos del GAD San Pedro de Huaca se ofrecen con transparencia.					
9	En algunas ocasiones es necesario cancelar un valor adicional para llevar a cabo un trámite dentro del GAD San Pedro de Huaca.					
10	Los servidores públicos del GAD San Pedro de Huaca cuentan con la capacidad adecuada para ejercer su cargo.					
Seguridad						
11	Los servicios públicos que ofrece el GAD San Pedro de Huaca se prestan de manera Continua.					
12	Los servicios públicos del GAD San Pedro de Huaca son prestados con la misma calidad siempre.					
13	Los servicios brindados por el GAD San Pedro de Huaca cumplen con las expectativas de la ciudadanía.					
14	Los servicios públicos que brinda el GAD San Pedro de Huaca son accesibles para todos los ciudadanos sin discriminación alguna.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 4. Formato de encuesta dirigida al personal del GAD Municipal San Pedro de Huaca.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DEL GAD SAN PEDRO DE HUACA.

TEMA: La motivación laboral y su incidencia en la calidad de los servicios del Gobierno Municipal San Pedro de Huaca.

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por objetivo recopilar información real sobre la calidad de los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca. El uso de las respuestas proporcionadas en este medio será de uso exclusivo para fines académicos.

Fecha: ____/____/____

Método de selección de la muestra: Muestreo Probabilístico Aleatorio Simple

Población Total: 96 empleados y trabajadores **Muestra:** 75 empleados y trabajadores

➤ **Este cuestionario es anónimo por favor responda con toda sinceridad.**

Datos Generales

1. Género

1.- Femenino

2.- Masculino

3.- LGBTI

2. Edad

1.-Entre 15 a 24 años (edad laboral temprana)

2.-Entre 25 a 54 años (edad laboral máxima)

3.-Entre 55 a 64 años (edad laboral madura)

4.- De 65 años en adelante (personas de edad avanzada)

INDICACIONES

- Lea detenidamente cada enunciado. Cada uno tiene 5 posibles respuestas.
- Señale marcando con una **X** en un solo recuadro según tu opinión o experiencia.
- La escala de calificación es la siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni desacuerdo
4	De Acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

	ÍTEM	VALOR				
		1	2	3	4	5
	Seguridad Social					
3	Las prestaciones sociales que reciben por trabajar en la institución cumplen las expectativas.					
4	La institución ofrece incentivos laborales no económicos (reconocimiento, formación, flexibilidad horaria, tiempo, servicios y descanso).					
	Satisfacción laboral					
5	La comunicación es adecuada entre los miembros que pertenecen a la institución.					
6	Los directivos tienen una buena comunicación con los demás integrantes de la institución.					
7	El trabajo en equipo es un elemento fuerte dentro del GAD.					
8	Se realizan actividades en equipo de manera frecuente dentro del GAD.					
9	Existe plena satisfacción en cuanto al rol que desempeña en la institución.					
	Desempeño Laboral					
10	Las evaluaciones de desempeño se realizan de una manera adecuada.					
11	Las capacitaciones se realizaron de manera frecuente durante el periodo 2020- 2021					
12	Las capacitaciones recibidas en el periodo 2020- 2021 han logrado cumplir con sus expectativas.					

Gracias por su colaboración

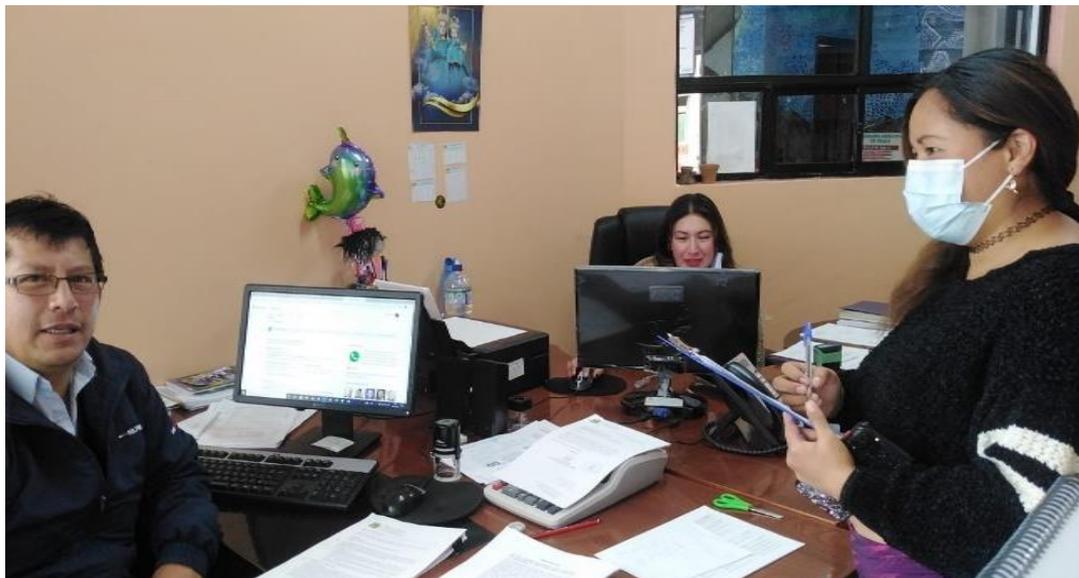
Anexo 5. Cuestionario Semiestructurado para entrevista.

- ❖ ¿Considera usted que la motivación laboral influye en la calidad de servicios que presta el GAD municipal San Pedro de Huaca?
- ❖ ¿Se han efectuado rotaciones de puesto y ascensos durante el periodo 2020- 2021?
- ❖ Durante el periodo 2020 – 2021 se han implementado incentivos no económicos para el personal del GAD San Pedro de Huaca.
- ❖ ¿Durante el periodo 2020 -2021 se han efectuado evaluaciones de desempeño dirigidas a personal que labora en el GAD y con qué frecuencia?
- ❖ Y en el caso de no cumplir con las exigencias mínimas en la evaluación de desempeño se han tomado acciones para poder enmendarlas. ¿Cuáles?
- ❖ Considera usted que la motivación influye en el Desempeño del personal que labora en la institución.
- ❖ Durante el periodo 2020 – 2021 se han desarrollado capacitaciones al personal del GaSan Pedro de Huaca, podría mencionar el tipo de capacitaciones realizadas.
- ❖ Durante el periodo 2020 -2021 se ha dado cumplimiento con las prestaciones sociales que percibe cada funcionario.
- ❖ Se ha tomado acciones para mantener una buena comunicación entre el personal que labora en el GAD. ¿Qué acciones?
- ❖ Usted considera que en el trabajo en equipo es importante en el aspecto motivacional y de desempeño en la institución, ¿se ha tomado acciones para fomentar el trabajo en equipo?

Anexo 6. Evidencia de levantamiento de información a ciudadanos.



Anexo 7. Evidencia de levantamiento de Información a Empleados del GAD Municipal San Pedro de Huaca.



Anexo 8. Solicitud de información para desarrollar el Proyecto de Tesis.



Oficio Nro. UPEC-FCII-2021-0225-OF.

Tulcán, 13 de diciembre de 2021

Asunto: Solicitud de información para desarrollar Proyecto de Tesis, JIMÉNEZ y RUEDA (AP)

Señor Licenciado
Armando Geovanny Paillacho Melo
Alcalde del G.ADMSPH
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más cordial se autorice a las señoritas JIMÉNEZ MAFLA JOHANA ARACELY portadora de la cédula de ciudadanía N° 0401944301 y RUEDA ANDRADE DAYANA ELIZABETH portadora de la cédula de ciudadanía N° 0401893995, estudiantes de noveno nivel de la Carrera de Administración Pública; a realizar entrevistas, encuestas y obtener información respecto a:

- Perfil profesional de los funcionarios que se desempeñan en el Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca.
- Ordenanzas emitidas para fomentar la motivación personal de la institución.
- Servicios públicos que presta y el número de usuarios que acceden a dichos servicios.

Los datos proporcionados permitirán desarrollar el proyecto de investigación de tesis denominado "La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios del Gobierno Municipal San Pedro de Huaca". En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos.

Por la atención que se digne dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,



Oficio Nro. UPEC-FCII-2021-0225-OF.

Tulcán, 13 de diciembre de 2021

Documento firmado electrónicamente

~~Mgs. Jairo Ricardo Chavez Rosero~~
DECANO FCIIAEE

Copia:

Señor Magister
Edwin Marcelo ~~Chavez~~ Cevallos
Director de la Carrera de Administración Pública

Señora Ingeniera
Yaira Ximena Morillo Castro
Asistente Administrativo/a



Documento firmado electrónicamente por:
JAIRO RICARDO
CHAVEZ ROSERO -
0400914382

(06) 2980837 - 2984435

📍 Calle Antisana y Av. Universitaria

✉ info@upec.edu.ec

🌐 www.upec.edu.ec

* Documento firmado electrónicamente por Outlook