

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 de la Aduana Distrito Tulcán”

Trabajo de Integración Curricular previa la obtención del
título de Licenciada en Administración Pública

AUTORA: Chicango Querembas Sara Joselin

TUTOR: MsC. Coral Erazo Mike Joffre

Tulcán, 2022

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Chicango Querembas Sara Joselin con el número de cédula 0401931027 ha elaborado bajo mi dirección el Trabajo de Integración Curricular titulado “La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán”.

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 sustentación de la presentación para la calificación respectiva.



MsC. Coral Erazo Mike Joffre

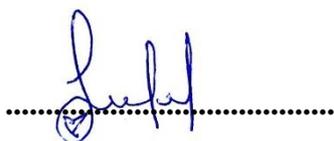
TUTOR

Tulcán, septiembre del 2022.

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Chicango Querembas Sara Joselin con cédula de identidad número 0401931027 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Chicango Querembas Sara Joselin

AUTORA

Tulcán, septiembre de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TIC

Yo, Chicango Querembas Sara Joselin declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



.....

Chicango Querembas Sara Joselin

AUTORA

Tulcán, septiembre de 2022

DEDICATORIA

En el fondo de mi corazón reposa el infinito amor que expreso en mi dedicatoria, entre notas y palabras la voz de mi alma.

A mi adorada madre, **Sara Querembas**.

Por ser el ser que más he admirado durante mis 22 años de vida, por ser mi mano derecha e incondicional a cada instante, por cada palabra de aliento, cada regaño, cada caricia y cada “tú puedes, no te rindas”, dedico mi paso final para culminar esta maravillosa etapa, todo mi amor, esfuerzo, trabajo y responsabilidad, se lo dedico a mi madre, por ser mi madre, padre, amiga y compañera que siempre está conmigo, y es que me convierto en profesional por ella y para ella, crecí en un hogar perfecto, llena de amor, nunca me hizo falta nada, aprendí el valor de cada pequeña cosa, y comprendo que la disciplina es el eje central para cada sueño, soy realmente muy feliz, mi correcta educación, mis excelentes valores, todo lo debo a mi madre, me enorgullece saber que soy una excelente persona gracias a ella, seguiré dedicando mi vida entera hacia su persona, llenándola de éxitos, de orgullo y amor, gracias mamá, te amo y te amaré con todo mi corazón hoy, mañana y siempre.

A mi hermanita pequeña, **Cinthya Chicango**.

Os juro que me faltarían palabras, y estoy segura que mi trabajo de titulación no es suficiente para poder expresar mi gratitud y respeto a uno de los seres que más amo y valoro en la vida, mi pequeño ángel guardián, fue claramente un regalo de Dios, uno de esos deseos que les pedimos a las estrellas fugases y con la mayor bendición se nos cumplen, desde su llegada tuve una razón para poder seguir adelante, es por quien decido continuar día a día, una de las piezas fundamentales para realizarme como profesional y poder cumplir cada uno de mis objetivos planteados a lo largo de mi vida, con su ternura me contagia de amor y sabiduría, me hace comprender que rendirse jamás es una opción, todo aquello que hice, todo mi esfuerzo académico lo batalle, pero no lo hice sola, todos los días con una gran sonrisa y un beso mi hermanita es quien me despierta ganas de luchar y entregar todo de mi a mis ideales, toda mi vida se la dedicaría una y mil veces, por ser de noble corazón, por compartirme ternura y devoción, por brindarme comprensión, cariño y amor.

AGRADECIMIENTO

De la mano de Dios me he mantenido firme durante toda mi etapa universitaria, el amor y bondad de la virgencita de Guadalupe han sido mis pilares fundamentales para jamás rendirme y mantenerme estable durante todo el camino recorrido, hoy anhelo expresar mi sincero y más eterno agradecimiento a estos dos seres tan divinos, llenos de magia y ternura, que destellan amor entre las noches de estrellas, brindan calor cuando aparece el sol y alegría cuando cae la lluvia, he encontrado la calma luego de mil tempestades, y estoy culminando una de las metas más grandes de mi vida, mi devoción, amor y satisfacción lo plasmo ahora en mi superación ante cualquier adversidad.

A mi adorada madre, mi razón de vivir y mi motivo de continuar, el amor más sincero que logre apreciar desde el primer día en el que llegue al mundo en gratitud a ella, una increíble mujer que me enseñó a jamás desistir, a luchar por mis sueños, a ser honesta y bondadosa con quienes lo necesitan, agradezco por el tiempo invertido, en mi impecable educación, a los valores que llevo desde que soy una pequeña niña, hasta ahora que me convierto en una gran profesional, mi madre, mi más preciado tesoro, que seca mis lágrimas y vela por mí y mi bienestar, todo lo que fui, soy y seré lo agradezco a ella.

A mis hermanas, por ser quienes estuvieron siempre conmigo a pesar de tantas diferencias, su amor es tan infinito y puro, que me permitió luchar contra viento y marea para lograr ser uno de los mejores ejemplos que tengan en su vida.

A mi tutor MsC. Mike Coral en primera instancia por ser un tutor excepcional, lleno de conocimientos, inteligente por naturaleza, y sabio por educación, en segunda instancia por ser un gran amigo y consejero, que con su paciencia y tiempo supo comprender todas y cada una de las etapas en las cuales me encontraba, además de tener su apoyo académico, se mantuvo firme en brindarme su apoyo emocional y se lo agradeceré siempre.

A todos mis docentes y amigos, que supieron brindarme su apoyo incondicional y verdadero con sus conocimientos y aptitudes, por llenarme de paciencia y hacerme comprender que vivir los procesos es una de las etapas y aprendizajes que ocupare durante el resto de mi vida.

ÍNDICE

RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
I. PROBLEMA	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	17
4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.4.2. Objetivos Específicos	18
1.4.3. Preguntas de Investigación	19
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	19
2.2. MARCO TEÓRICO	22
2.2.1 Fundamentos Teóricos.....	22
2.2.2 Motivación laboral.....	23
2.2.3 Calidad de servicios.....	33
2.2.4 Marco legal.....	39
III. METODOLOGÍA	45
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	45
3.1.1. Enfoque.....	45
• Enfoque mixto.....	45
3.1.2. Tipo de Investigación	47
3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	48
3.2.1. Hipótesis de causalidad	48

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	48
3.3.1. Definición de variables	48
3.3.2. Operacionalización de variables	49
3.4. METODOS UTILIZADOS	50
3.4.1 Métodos	50
METODOS DE INVESTIGACIÓN	50
3.4.2. TÉCNICAS.....	51
3.5 Análisis Estadístico	53
Unidad de análisis.....	53
3.5.2. Instrumentos de investigación	55
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	57
4.1.1. Dimensión: Niveles de motivación.....	57
4.1.2. Dimensión: Tipos de motivación.....	62
4.2.3. Dimensión: Empatía	64
4.1.4. Dimensión: Capacidad de respuesta	74
4.1.5. Dimensión: Valores laborales.....	76
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
5.1. CONCLUSIONES	82
1.2. RECOMENDACIONES	83
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
VII. ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estrategias Motivacionales.....	26
Tabla 2: Jerarquía de necesidades de Alderfer	31
Tabla 3: Quejas y Consultas	38
Tabla 4: Definición De Variables.....	48
Tabla 5: Operacionalización De Variables.....	49
Tabla 6: Encuestas	51
Tabla 7 Entrevistas	52
Tabla 8: Recopilación De Información	52
Tabla 9: Aplicación De Encuestas Aplicadas A La Ciudadanía.	54
Tabla 10: Aplicación De Encuestas Aplicadas A Los Funcionarios Públicos Y CVA, Aduana Distrito Tulcán.....	55
Tabla 11: Frecuencia Con La Que Accede La Ciudadanía.	58
Tabla 12: Riesgos Laborales.	60
Tabla 13: Tipos De Valores En Los Funcionarios Públicos.	64
Tabla 14 : Atención Por Parte De Los Funcionarios.....	67
Tabla 15: Remuneración de los servidores públicos.....	71
Tabla 16: Atención recibida en la Aduana.	75
Tabla 17: Medio Para Presentar Opiniones.....	78

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Jerarquía de las necesidades según Maslow.....	28
Ilustración 2: Factores de la motivación.....	32
Ilustración 3: Características de calidad de servicio.....	35
Ilustración 4: Edad Del Encuestado.....	57
Ilustración 5: Problemas De Salud En Los Funcionarios Públicos.	59
Ilustración 6: Aspectos Que Generan La Mala Comunicación.	62
Ilustración 7: Aspectos Que Deben Mejorar Para El Bienestar Laboral.	63
Ilustración 8: Razones Para Mejorar Profesionalmente.	65
Ilustración 9: Temas Para Mejorar Su Preparación.....	66
Ilustración 10: Habilidades Y Competencias De Los Funcionarios.....	68
Ilustración 11: Vocación En Los Funcionarios Públicos.	69
Ilustración 12: Elementos Que Requieren Los Funcionarios Públicos Para Brindar Un Servicio Adecuado.....	72
Ilustración 13: Tipo de atención.....	73
Ilustración 14: Cumplimiento De Requerimientos De Los Usuarios.....	74
Ilustración 15: Tiempo Ocupado En La Realización De Los Trámites.....	76
Ilustración 16: Tipo De Información Recibida Por La Aduana.....	77
Ilustración 17: Compromisos Que Deben Considerar Por Parte De Los Funcionarios.....	79
Ilustración 18: Motivación De Los Funcionarios A La Hora De Brindar Un Servicio.....	81

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación.....	89
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas	90
Anexo 4: Revisión de expertos.....	92
Anexo 4: Encuesta aplicada a los ciudadanos	93
Anexo 5: Encuesta aplicada a los funcionarios públicos y CVA Rumichaca	96
Anexo 6: Entrevista aplicada a directivos	98
Anexo 7: Listado de trabajadores (oficinas Aduana Distrito Tulcán).....	99
Anexo 7: Listado de trabajadores (CVA)	100
Anexo 8: Fotografías	101
Anexo 11: Abreviaturas.....	103

RESUMEN

El presente trabajo consiste en analizar la motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán año 2021, durante el desarrollo teórico se estableció como variable independiente motivación laboral y la dependiente calidad de servicios. El estudio se llevó a cabo mediante un enfoque mixto, en donde el enfoque cuantitativo se destaca con la obtención de información desde el criterio de la ciudadanía que accede a los servicios de la institución, mientras que el enfoque cualitativo considerando la información otorgada por los funcionarios públicos dependientes de la Aduana Distrito Tulcán; además se profundiza en la investigación el análisis de las dimensiones provenientes de la variable independiente como la dependiente, siendo estas niveles de motivación y tipos de motivación en la primera y empatía, capacidad de respuesta y valores laborales en la segunda, consecuentemente se destaca la discusión que se fundamenta en las variables estudiadas enfocándose principalmente en la calidad de atención que brindan los funcionarios públicos a los usuarios. En la actualidad este tema ha dado un giro inesperado y por lo general las instituciones se encuentran en la obligación de mantener un ambiente laboral en donde los funcionarios públicos se sientan cómodos, enfocándose en el desarrollo organizacional. Se concluye que si se crea un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de los funcionarios públicos va a ser efectivo y se logrará una mejora continua que permita el crecimiento laboral, personal e institucional.

PALABRAS CLAVE: motivación laboral, calidad de servicios, incidencia, valores laborales, funcionarios públicos.

ABSTRACT

The present work consists of analyzing labor motivation and its incidence on the quality of services of the Customs District Tulcán year 2021, during the theoretical development, labor motivation was established as the independent variable, and quality of services as the dependent one. The study was carried out through a mixed approach, where the quantitative approach is emphasized by obtaining information from the criteria of the citizens who access the services of the institution, while the qualitative approach was acquired by considering the information provided by the public officials of the Customs District Tulcán. In addition, the analysis of the dimensions coming from the independent and dependent variables was developed in a deeper level, being these the motivation levels and types of motivation in the first one and empathy, responsiveness and labor values in the second one, consequently the discussion that is based on the variables studied is emphasized, focusing mainly on the quality of attention provided by public officials to the users. Nowadays, this topic has taken an unexpected turn and, in general, institutions are obliged to maintain a work environment where public officials feel comfortable, focusing on organizational development. In conclusion, if an adequate work environment is created for the development of public employees, it will be effective and a continuous improvement will be achieved, allowing labor, personal and institutional growth.

KEY WORDS: labor motivation, quality of services, incidence, labor values, civil servants

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene su enfoque principalmente en una metodología mixta en el cual serán evaluados dos paradigmas distintos, que en la práctica serán complementarios, donde la objetividad y subjetividad no serán una realidad completa, sino más bien se convertirán en un marco de referencia e intersubjetividad, evaluando el desenvolvimiento de cada capítulo mediante un proceso explícito que permita calidad al tema expuesto. Sin embargo, en este trabajo se ha dado uso a distintos tipos de investigación con el fin de sintetizar opiniones y razonamientos reales que sustenten diferentes puntos de vista y complementen estudios sólidos de información.

En América Latina la motivación laboral y calidad han avanzado a pasos gigantes llegando hasta las áreas de instituciones públicas, sin embargo, el poco interés ha afectado en el desempeño bajo de los empleados. Por lo general la falta de motivación conduce a actitudes que afectan la atención diaria, generando principalmente baja disposición y compromiso con el trabajo, además un ambiente laboral inadecuado puede conducir a las personas a presentar alteraciones tanto en su salud física como mental afectando en su desarrollo diario.

La voluntad de realizar un alto nivel de esfuerzo con el objetivo de alcanzar metas organizacionales y satisfacer determinadas necesidades personales será definida como motivación laboral. En el enfoque de la perspectiva de la investigación y la gestión de organizaciones, la motivación laboral siempre ha sido un proceso de suma importancia y relevancia.

Si una persona se encuentra satisfecha con su trabajo el rendimiento laboral dará un giro inesperado que permitirá mejoras continuas y cambios de actitud que sumaran al desarrollo empresarial permitiendo un crecimiento constante tanto laboral como personal. Por otro lado si un empleado carece de motivación se verá reflejado al momento de prestar atención al cliente ocasionando problemas laborales relacionados a la gestión administrativa.

La motivación laboral será un factor decisivo para la sociedad, debido a que esta permitirá una interacción entre las personas involucradas brindando autosatisfacción, permitiendo encontrar desafíos que permitan el desarrollo del talento, con un crecimiento laboral que promueva el trabajo. Los empleados son firmes representantes de la institución, que con mayor confianza y libertad puedan ser eficientes.

La calidad del servicio de atención va de la mano con el adecuado y saludable ambiente laboral, por esta razón se ha llegado a la conclusión que si el empleador no brinda un adecuado seguimiento al trato que sus empleados reciben la salud tanto física como mental se puede ver afectada, causando un desbalance en la organización y crecimiento personal y de la empresa. Por lo general las personas en el trabajo se enfrentan a situaciones de estrés excesivo que no permite que avancen o realicen sus funciones de manera adecuada.

Un buen jefe debe enfocarse en liderar de manera correcta y sobre todo fomentar el trabajo en equipo permitiendo de esta manera crear un ambiente en donde las personas a su cargo se sientan cómodas en las actividades que realizan y de esta manera día a día crear un ambiente de mejora donde la actitud sea el pilar fundamental que permita un crecimiento significativo.

La mejora continua solo se podrá lograr con un cambio en la actitud de los trabajadores que permita avanzar y llegar a cumplir los objetivos de la organización, es por esta razón que se debe lograr un ambiente de comodidad donde las exigencias se conviertan en retos para crecer, logrando de esta manera que no exista conflictos, sino más bien que se generen soluciones que permitan el mejoramiento de la organización.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años en América Latina, las teóricas reflexivas sobre la motivación y calidad se han ido distribuyendo a todas las dependencias de las empresas públicas, empezando desde el primer contacto con la ciudadanía hasta los procedimientos avanzados que conllevan al cargo (Arbañil, 2019). No obstante, existen pocas investigaciones realizadas que se enfocan específicamente sobre la calidad de servicio que ofertan las entidades estatales.

La falta de motivación a menudo conduce al ausentismo, bajas por enfermedad, retrasos, baja disposición al trabajo, falta de compromiso y en algunos casos resistencia de los funcionarios públicos al cambio. El entusiasmo de los funcionarios es un problema que debe resolverse, porque las personas son el capital más valioso que tiene una organización. (Bartra Paredes et al., 2022)

Las instituciones públicas del Ecuador están en la obligación de poseer planes motivacionales, políticas económicas y tecnologías que sean capaces de brindar mejoras a la generación de procesos administrativos (SENAE, 2021). En varios artículos de la Constitución de la República del Ecuador vamos a encontrar los argumentos legales que se relacionan con el nivel de calidad de los servicios que deben brindar las instituciones públicas a los ciudadanos (Calvache, 2016).

El Servicio Nacional de la Aduana del Ecuador tiene como objetivo dar cumplimiento a la legislación en contra de situaciones ilícitas con competencia y responsabilidad en el territorio nacional brindando seguridad a la industria nacional, exportadores e importadores. Sin embargo, se establece que son pocos los distritos aduaneros que en este proceso de control trabajan bajo una motivación que dinamice el rendimiento del personal lo que provoca una baja calidad de servicio y por ende la insatisfacción de los usuarios. (SENAE, 2021)

En la provincia del Carchi la Dirección Distrital de Aduana Tulcán facilita las operaciones de comercio exterior a través de un servicio sistemático e integrado que permite disminuir los tiempos de despacho a fin de incentivar la productividad y competitividad nacional. Pero en la actualidad, según Carem y Calderon (2013) se ha evidenciado un sin número de quejas y reclamos receptados por el departamento de recursos humanos dictaminando que el trato por medio del personal que brinda servicios de control no ha sido el adecuado y se desconoce las causas. De esta manera se evidencia que al no contar con un plan

motivacional no solo influye sobre el rendimiento laboral, sino que refleja una mala calidad de servicio limitando esto mejorar el posicionamiento del distrito aduanero en el país.(Mendoza et al., 2020)

El problema central débil motivación en los servidores públicos de la Aduana Distrito Tulcán, se genera baja calidad de servicios las causas del problema datan a la variable independiente que vendría siendo la motivación, y los efectos a la variable dependiente que sería la calidad de los servicios que presta la Aduana Distrito Tulcán.(SENAE, 2021)

Dado que la organización es el lugar donde la mayor parte del tiempo, los trabajadores interactúan diariamente, la estimulación laboral es crucial porque la mayoría de las actividades ocurren en el trabajo diario dentro de la organización. Si no hay motivación, existirá un pésimo rendimiento laboral por parte de funcionarios y trabajadores, lo que generará disfunción organizacional. La disfunción administrativa en las áreas de trabajo resultará en un bajo grado de integración del personal de la Aduana Distrito Tulcán y no existirá calidad de servicios.

Esta línea de investigación servirá para efectuar un análisis exhaustivo de la motivación del personal perteneciente a la Aduana del Distrito Tulcán, enfocada a identificar las causas, consecuencias y las posibles soluciones en materia de prevención y resolución del problema, además de diagnosticar los factores que más motivan a los servidores públicos de la Aduana Distrito Tulcán.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La motivación laboral, incide en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán?

1.3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, la motivación laboral juega un papel importante el cual guía y mantiene los comportamientos que las personas adoptan para alcanzar determinadas metas. Por lo tanto, si una persona está satisfecha con su trabajo demuestra un alto rendimiento laboral y está en constante mejora. Ahora bien, un empleado que carece de motivación o no esté satisfecho con el desempeño de sus funciones no posee una buena actitud al momento de prestar un servicio lo que ocasiona problemas laborales competentes para la gestión administrativa.

El interés del presente trabajo es dar a conocer la importancia de implementar la motivación en el manejo de recursos humanos, dado que la motivación hace que un individuo

actúe y se comporte de una determinada manera al brindar un servicio y esto podría generar ventajas competitivas en una institución.

Este estudio es pertinente, ya que con su implementación se podrá lograr una estimulación y empoderamiento de los mandos de turno en relación a la incidencia que tienen los factores de la motivación laboral sobre los funcionarios públicos, sobre la eficacia y calidad de servicios que esta brinda, con el propósito de conseguir una imagen institucional de alto nivel de prestigio y satisfacción por parte de los usuarios.

El potencial beneficiario del proyecto es la dirección distrital Aduanera de Tulcán al recibir una técnica motivacional que permita mejorar la calidad de servicio a través del dinamismo de cada uno de los recursos organizacionales del departamento de recurso humanos, seguido del personal, ya que al incrementar sus perfiles competitivos se fomentará el rendimiento laboral y por ello se accederá a un ente laboral comprometido con la calidad a la hora de brindar un servicio que será retribuido.

Es nuevo y novedoso por cuanto no existe investigación similar en alguno de los distritos aduaneros del país, pretendiendo demostrar la importancia de incluir un plan motivacional en el esquema administrativo de recursos humanos en las instituciones públicas como son las aduanas, de esta manera se podría sustentar la sinergia organizacional como parte de un desarrollo organizacional el mismo que ofrece a la institución una coordinación integral y efectiva a la calidad de servicio.

Fue factible al contar con el apoyo de los administrativos superiores y con el personal que integran la Dirección Distrital Aduanera de Tulcán al estar dispuestos en colaborar con entrevistas, encuestas e información necesaria para sacar a flote dicha investigación.

4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar qué factores permiten mejorar motivación laboral de los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán.

- Indagar la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de servicios que brinda la Aduana Distrito Tulcán.
- Determinar la incidencia de la motivación laboral en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los factores que permiten mejorar la motivación laboral de los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán?
- ¿Cuál es la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de servicios que brinda la Aduana Distrito Tulcán?
- ¿Cuál es la incidencia de la motivación laboral en la calidad de servicios de la aduana Distrito Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como base cuatro tesis de grado, que recalcan un desarrollado conocimiento confiable e importante relacionado con el tema de estudio, mismas que fueron utilizadas como pilar fundamental para poder llevar a cabo esta investigación.

Pari, Zarela y Glianna (2019), “desarrollaron la investigación “RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CLÍNICA PULSO CORPORACIÓN MÉDICA S.R.L., DE AREQUIPA 2019”. En la cual el objetivo general fue: determinar la relación de la Motivación Laboral con la Calidad de Servicio en la Clínica Pulso Corporación Médica S.R.L. de Arequipa 2019. Realizaron una investigación de tipo descriptivo correlacional, la cual “tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más variables”. El estudio estuvo conformado por dos variables. La primera, motivación, en la cual se contempla 4 dimensiones que son; regulación introyectada, desmotivación, regulación externa, regulación identificada, motivación intrínseca. La segunda variable, calidad de servicio, conformada por 4 dimensiones que son; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, elementos tangibles. Aplico un tipo de muestreo no probabilístico, tipo censal, todos los sujetos serán elegidos dada la cantidad. Realizaron la técnica de encuesta”. Los resultados de la investigación determinaron que, existe una relación estadísticamente significativa entre la Motivación Laboral con la Calidad de Servicio, siendo esta relación directa y fuerte, por lo cual

se puede inferir que a mayor motivación del personal esto permitirá una mejor percepción de calidad de servicio. (Pari et al., 2019)

La segunda investigación fue realizada por, Ramos y Salazar (2016), desarrollaron la investigación “MOTIVACIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA 2016” en la cual el objetivo general fue: determinar de qué manera se relaciona e incide la motivación laboral en la calidad de servicios de los trabajadores en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica en el periodo 2016. Realizaron una investigación de tipo aplicativo porque permitió aplicar los conocimientos y teorías encontradas a la fecha en busca de solucionar problemas en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, el estudio reunió las condiciones de una investigación de nivel correlacional, porque pretende relacionar las variables de estudio y describirlos. El estudio estuvo conformado por dos variables. La primera, motivación laboral, en la cual se contempla 3 dimensiones que son; logro, poder y afiliación. La segunda, calidad de servicios, en la cual se evidencio 5 dimensiones que son; elemento tangible, confianza, satisfacción laboral, responsabilidad y empatía” (Ramos Cauchos. Maycol, 2016)

Se aplicó un tipo de muestreo no probabilístico de tipo intencional, ya que selecciona la muestra lo que busca es que ésta será representativa de la población de donde es extraída. Se aplicó la encuesta que es, “técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador”. (Ramos Cauchos. Maycol, 2016) Los resultados de la investigación determinaron que, no existe suficiente evidencia estadística como para afirmar la relación directa y significativa entre ambas variables de estudio (Motivación y Satisfacción laboral) y de que más bien deben existir otros factores que determinen propiamente la satisfacción laboral en los trabajadores. (Ramos Cauchos. Maycol, 2016)

La tercera investigación es de autoría de (Medina, 2018), “desarrollo la investigación “LA MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMASA-EP, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017”, en la cual el objetivo general fue, determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los empleados mediante la aplicación de instrumentos de investigación que permitan la adecuada gestión del talento humano de EMASA-EP del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, 2017. Realizo una investigación

de carácter descriptiva con hipótesis, considerando enfoques cuali-cuantitativo, cuyo diseño investigativo permitió obtener la información deseada, para profundizar el tema en desarrollo.”

El estudio está conformado por dos variables. La primera, motivación laboral, en la cual se verificaron cuatro dimensiones, comportamiento organizacional, factores motivacionales, tipos de motivación, estrategias de motivación. La segunda, desempeño laboral, en la cual se evidencian cuatro dimensiones, aptitudes, evaluación del desempeño, compromiso organizacional, satisfacción laboral. (Estefanía Vanessa, 2018)

Para mayor confiabilidad de la información en la investigación, se consideró la aplicación de diversas técnicas de recolección de datos, entre los cuales menciona, observación, entrevista y encuesta. Los resultados de la investigación determinaron que, la motivación tiene incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores, debido a que los diferentes incentivos generan cambios positivos en el estado de ánimo del capital humano, logrando interceder en el desarrollo eficaz de sus funciones y éxito de la empresa. (Estefanía Vanessa, 2018)

La cuarta y última investigación pertenece a (TORRES, 2021) “desarrollo quien título a su tesis como la “MOTIVACIÓN Y COMPROMISO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ- CHICLAYO 2018” en la cual el objetivo general fue, determinar si existe relación entre la motivación y el compromiso laboral en los empleados de la municipalidad de José Leonardo Ortiz Chiclayo 2018. Realizo una investigación de carácter transversal, nivel descriptivo y un diseño no experimental-correlacional, la muestra la conformo por 155 colaboradores de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz información con la cual logro contrarrestar aún más la problemática. El estudio estuvo conformado por dos variables. La primera, motivación laboral, en la cual se verificaron tres dimensiones; necesidades de logro, necesidades de poder, necesidades de afiliación. La segunda, compromiso laboral, en la cual se verificaron tres dimensiones, compromiso de continuidad, compromiso afectico, compromiso normativo” (O. Torres, 2018).

Para mayor confiabilidad de la información el investigador utilizo la aplicación de diversas técnicas entre los cuales se encontraron, técnicas de recolección de datos, instrumento de recolección de datos (cuestionario) y fichas técnicas. (O. Torres, 2018).

Los resultados de la investigación determinaron que, la relación entre motivación y las dimensiones del compromiso laboral, es decir, a medida que los tres factores de motivación aumenten, el compromiso laboral también aumentará. En este punto se puede evidenciar que si un colaborador está motivado creará fuerte lazos con su institución, asimismo contribuirá al

deseo de mantenerse por más tiempo en su centro de labores, porque siente la necesidad de seguir aportando al beneficio institucional y, por último, demostrará lealtad puesto que por los beneficios que ha adquirido es necesario brindar y otorgar gratitud por ello. (O. Torres, 2018).

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Fundamentos Teóricos

- Paradigmas de la gobernanza

Se define a la administración pública habitual o futura, es la implementación de políticas que canalizan objetivos a través de varias subordinaciones de gobierno que yacen establecidas jerárquicamente y estas ligadas a los principios de ley y contexto político. El estado es el mandato más importante dentro de la orientación de la sociedad y los servidores públicos quienes comunican a los líderes políticos que sean elegidos mediante una democracia justa y participativa. (Antonio & Cantú, 2011)

Esta es una nueva teoría encaminada a la aceptación de nuevos valores y practicas dentro del sector público, además de ser el ejercicio del poder público, este es un concepto más amplio que el del estado, la toma de decisiones está determinadas por las tradiciones e instituciones en donde se incluye a la sociedad en temas de interés político manteniendo una democracia participativa adecuada. (Antonio & Cantú, 2011)

Tomando como un intercambio a la gobernanza en un enfoque racionalista del comportamiento la política se concibe como la agregación de preferencias individuales en la acción colectiva a través de procedimientos de negociación racionales, la forma de alianzas e intercambios. Por este motivo los actores experimentan un cambio institucional y político como procesos esperados en el contexto social, es decir la estructura de las instituciones son consistentes en la toma de decisiones en la utilización de los recursos disponibles. (Córdova Montúfar, 2018)

- Administración pública

La administración pública cumple una función primordial, esta función instaure y fomenta una relación entre el poder político o estado y el poder del pueblo, manteniendo así a las organizaciones públicas, sociedad y funcionarios públicos como los elementos principales de la administración pública. La administración pública se ocupa de mantener el contacto entre la ciudadanía y el gobierno, tanto en las organizaciones burócratas del estado como en las

empresas gubernamentales, las entidades de salud, fuerzas armadas, policía, bomberos, etc., pero no en los sectores legislativos y judiciales. Cabe recalcar que la administración pública tiene adherencia en la gobernanza, es decir mantienen los mismos ideales dándole a la sociedad un papel fundamental en torno a la satisfacción de las necesidades de todos y cada uno de los ciudadanos, brindándoles bienestar y participación protagónica dentro del gobierno, impactando con ideologías y forma de gobernar. (Etecé, 2021)

- Gestión de la calidad

La gestión de la calidad afirma en un 90% que los problemas con la calidad tienen que ver con los procesos y no con los funcionarios públicos, motivo por el cual se entiende que mediante un mejoramiento en los procesos mejoren las opiniones de los usuarios al adquirir un bien o servicio dentro de las organizaciones públicas. La gestión de la calidad se debe enfatizar en evitar errores antes de que estos sucedan, aquí radica la importancia de la gestión en cualquier organización. Así se puede enfatizar que, la gestión de la calidad adhiere conjuntos de acciones y procesos que garanticen la calidad. (Escuela Europea de Excelencia, 2020)

- Gestión pública

El enfoque de la gestión pública es la administración eficaz de todos los recursos que posee el estado en respuesta a la satisfacción de las necesidades de cada uno de los ciudadanos, asegurando así el desarrollo del país, esto se logra gracias a diferentes entidades gubernamentales e implementación de adecuadas políticas públicas, con la asignación adecuada de bienes y servicios y la aplicación de normas que regulen sus servicios, así se mantendrá alerta a las estrategias dando respuesta a los problemas que se presenten en torno a la sociedad civil. (UNIR, 2021)

2.2.2 Motivación laboral

Según Peña y Madrid (2015), “la motivación laboral aparece como una alternativa a los conflictos, tales como: falta de comprensión entre las personas, falta de motivación, baja productividad y falta de interés por el trabajo, por nombrar algunos; logrando así la conciliación entre los intereses de los empleadores y las necesidades o expectativas de los trabajadores”. El problema no es el trabajo realizado, sino las relaciones interpersonales y las actitudes de los funcionarios públicos que inciden en el entorno laboral y por ende en la calidad de servicios.

La motivación laboral se entiende como la voluntad de realizar un alto nivel de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, y su condición es satisfacer determinadas necesidades personales. El estado interior humano es necesario, hace que ciertos comportamientos sean más atractivos. Desde la perspectiva de la investigación y la gestión de organizaciones, la motivación laboral siempre ha sido un proceso de gran relevancia.(Rodríguez et al., 2020)

La motivación laboral es el factor decisivo en la sociedad, es el lugar donde las personas interactúan, donde obtienen la autosatisfacción, donde las personas encuentran desafíos y utilizan sus talentos, y donde las organizaciones laborales crecen y promueven el gran trabajo. Las instituciones deben reconocer a sus trabajadores cuando desarrollan su trabajo en equipo y éste, les lleve a ocupar los primeros lugares, los empleados son firmes representantes de la institución, que con mayor confianza y libertad puedan ser eficientes. (O. P. Torres et al., 2021)

Además de hacer que cada integrante se sienta realizado en el trabajo y esté de acuerdo con los valores de la empresa, esta motivación laboral es fundamental para mejorar la calidad de servicios y el trabajo en equipo en las diferentes actividades que realizan. Esta es la mejor manera para que los empleados se vean a sí mismos como una parte importante de la institución y hagan todo lo posible por ella.(Córdova Montúfar, 2018)

- Motivación laboral en el sector público

Los factores motivacionales que influyen en los servidores públicos en el Ecuador, son aspectos de una importancia crucial en el proceso del servicio administrativo público. La gestión de la voluntad de las personas en el trabajo constituye un tema de preocupación en las empresas públicas que conllevan a constructos como la motivación. El objetivo de esta investigación es relacionar los factores de motivación laboral que describen el comportamiento de los servidores públicos en la última década, a través del análisis de varias teorías de motivación que permitan determinar los factores que más motivan a un servidor público del país. A partir de los resultados se discuten las consecuencias y la construcción de diseños de modelos teóricos que apuntan finalmente a líneas de investigación futuras.(O. P. Torres et al., 2021)

- Características de la motivación

La motivación es un acontecimiento psicológico que es imposible de medir o visualizar de manera directa, se evalúa mediante comportamientos que se desenlazan de acuerdo a los resultados que se logran (Terán, 2019)

Sus características:

- **Fenómeno individual.** – No todas las personas pueden motivarse de la misma manera, ya que algunas podrían reaccionar de manera contraria a lo que se espera, es por eso de suma importancia saber a quién se dirige la motivación.
- **Intencional o propositiva.** – mantiene su dirección en las metas u objetivos organizacionales propuestos, como brindar calidad de servicios con más efectividad, la motivación logra un impacto positivo y hace que en este caso si se brinda calidad de servicios a los usuarios. De modo que en varias ocasiones las personas tienen un control sobre lo que hacen y lo realizan de la mejor manera.
- **Genera conductas activas y persistentes.** – En cuanto más efectiva sea la motivación o estímulo hacia los trabajadores, más fuerte será la energía puesta en prestar calidad de servicios dentro de la organización.
- **Genera autoestima.** – la motivación incita al ser humano a salir de su zona de confort y a ser más eficiente, a plantearse nuevos objetivos, de modo que esforzarse será una renovación que la motivación le brinda.
- **Se retroalimenta.** – la motivación es un proceso de determinantes que van en una dirección de poder retroalimentar al trabajador, en donde la actitud de superación y eficiencia hacen énfasis en brindar a los usuarios calidad de servicios.
- **Motivación no es presión.** – dentro de las organizaciones debería existir una gran diferencia entre motivación y presión, ya que si se requiere brindar calidad de servicios no se debe presionar a los trabajadores a hacerlo, ya que existiría desgaste sin motivación lo que conlleva a una deficiente calidad de servicios, motivo por el cual un líder debe saber transformar factores de presión en instrumentos de motivación.

- Factores motivacionales

Según (Cavanillas, 2015) los factores motivacionales vienen de una teoría aplicada a la gestión que debe utilizarse como una teoría universal que explique las importantes motivaciones de las personas, muchas de las cuales están insatisfechas en el entorno laboral. La pirámide de Abraham Maslow representa un nivel de necesidades que deben satisfacerse de abajo hacia

arriba. Las necesidades básicas le permiten empezar a trabajar para satisfacer las necesidades de otros niveles. Fomentar la interacción social y el trabajo en equipo. Algunas empresas fomentan el trabajo con ropa informal los viernes para estimular la interacción y crear un ambiente menos formal.(Escuela de organización industrial, 2018)

No todo el mundo busca un sentido de realización personal en un entorno laboral. Lo encontraron en otra parte. Sin embargo, puede crear las condiciones necesarias para lograr este logro desafiando a los empleados, cultivando la creatividad y eliminando cualquier obstáculo que pueda obstaculizar su progreso.(Peña & Madrid, 2015)

Cuando hablamos de sentimientos, podemos estar refiriéndonos a dos aspectos diferentes. Por un lado, tenemos emociones, reacciones relativamente fuertes, de muy corta duración, y claramente relacionadas con determinados eventos que las desencadenan. Por otro lado, tenemos emociones que son menos intensas, duran más y tienen una conexión menos clara con un evento específico, aunque esta conexión también existe. Las emociones y las emociones constituyen la experiencia emocional de los trabajadores. Las emociones serán discretas (por ejemplo, podemos llamar a la tristeza o la felicidad una emoción específica). Las emociones pueden entenderse como constituidas por dos grandes dimensiones: valor (positivo o negativo) y activación (mayor o menor). Cruzando estas dos dimensiones de las emociones, también se puede comprender la relación entre emociones y emociones específicas.(Refugio & López, 2022)

- Estrategias de motivación

La motivación laboral es uno de los temas de estudio más llamativos en los últimos tiempos dado que los diferentes prototipos de las instituciones públicas inciden en la estabilidad y agrado de los funcionarios públicos, así mismo de la calidad de servicios que prestan a los usuarios y su complacencia al recibirlos. (Mesa, 2018)

Las estrategias motivacionales tienen gran importancia dentro de la motivación laboral, de modo que favorecen a los funcionarios públicos y a las instituciones que las apliquen, manteniendo aspectos como.

ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES

Cooperar nuevos retos	<p>La cooperación amplia los desafíos de los funcionarios públicos, debido al incremento de la capacidad de los mismos, aportándoles de herramientas para poder llevar a cabo sus funciones.</p> <p>Se debe lograr que cada funcionario público encaje en su puesto de trabajo, de acuerdo con su desempeño, aptitudes y actitudes, de modo que los funcionarios se sientan satisfechos y anhelantes para el cumplimiento de sus funciones.</p>
Vocación para el puesto de trabajo	<p>El fomentar una cultura inclusiva en la institución es de mucha importancia debido al impulso de los trabajos en equipo y compañerismo, celebrando los logros de cada uno de los funcionarios públicos y escucharlos de manera continua.</p>
Equidad	<p>Los funcionarios públicos se deben sentir parte de la institución, teniendo niveles de satisfacción y compromiso en donde los directivos integren a los grupos en la toma de decisiones, esto aumentara su motivación.</p>
Participación	
Adecuadas condiciones de trabajo	<p>La seguridad laboral teniendo en cuenta los recursos y políticas de la institución, es decir favorecer el bienestar de todos y cada uno de los trabajadores, que puedan disfrutar de la flexibilidad laboral.</p>

Elaborado por: Sara Chicango

- Teorías de la motivación

Teoría de la motivación - higiene de Frederick Herzberg

Sánchez (2017) deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos y explica que existe una relación entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral y entre los factores extrínsecos y la insatisfacción. Los sentimientos de satisfacción, intrínsecos o motivadores se experimentan en el desempeño de sus labores como la autorrealización, reconocimiento, progreso, desarrollo profesional y responsabilidad; mientras que los factores de higiene o extrínsecos, que si están presente no originan motivación, pero evitan la insatisfacción, son tales aspectos como las relaciones interpersonales, las condiciones físicas de trabajo, la remuneración, seguridad laboral y políticas administrativas de la institución.(Quiroa, 2020)

Una teoría sobre la motivación humana de MASLOW

Maslow (1943) cree que todas nuestras acciones tienen como objetivo satisfacer determinadas necesidades. Según los psicólogos, todos tienen diferentes niveles de prioridad y rango. Para explicar estos niveles y sus relaciones, sus sucesores y eruditos posteriores los simplificaron dibujando pirámides. Las necesidades fisiológicas o también básicas, mantienen alimentación, mantenimiento de salud, respiración, descanso, las necesidades de seguridad, mantienen la seguridad de sentirse seguros y protegidos, las necesidades sociales, mantienen el desarrollo afectivo, asociación, aceptación y afecto, las necesidades de reconocimiento, mantienen autoestima, respeto, confianza, éxito, las necesidades de autorrealización, mantiene el desarrollo y potencial. Son el conjunto de necesidades relacionadas con el desarrollo y crecimiento personal alcanzando el potencial máximo posible del ser humano. Incluye componentes como el desarrollo de la moralidad, el alcance de ideales, el aprovechamiento de las propias capacidades y potencialidades .(Cavanillas, 2015)

Ilustración 1: Jerarquía de las necesidades según Maslow



Fuente: (Maslow, 2022).

Elaborado por: Sara Chicango

IDALBERTO CHIAVENATO y su libro Administración de Recursos Humanos

Para Peña (2015) define a la motivación como la derivación entre la interacción del individuo y la situación la cual lo rodea. Claramente de las diferentes situaciones o ambientes en las cuales el individuo se mantenga en ese momento y de cómo las desarrolle, de eso dependerá de la interacción de él, y si la situación lo motiva o no. Es por eso que se puede determinar que la motivación ocurre de muchas maneras, y la motivación puede provenir de un interés en lograr metas previsibles o satisfacer deseos experimentados y reconocidos. Es decir que, de acuerdo con el ambiente que rodea al individuo, habrá determinada forma de que este se sienta motivado.

El éxito de cualquier institución depende del buen desempeño de los empleados en la ejecución de su trabajo, pues esto incide directamente en la calidad de servicios que brinde la misma. (Peña et al., 2015)

Teoría de la satisfacción de las necesidades de MCCLELLAND

McClelland (1961) manifiesta que existen tres tipos de motivaciones en las personas las cuales son: necesidades de logro, afiliación y también poder. Debido a lo anterior, las personas con una alta necesidad de logro, buscan distinguirse por hacer bien las cosas y disfrutan de situaciones en las que pueden tomar responsabilidades. Cabe señalar que la motivación significa que existe una determinada necesidad, ya sea absoluta, relativa, placentera

o extravagante. Cuando alguien está motivado, cree que es necesario o conveniente motivarlo. Por tanto, la motivación es el vínculo que hace posible la acción para satisfacer la necesidad. (A. Torres, 2019)

Teoría de Sigmund Freud

Según Freud (2012) los seres humanos tienen motivos inconscientes para regular y determinar su comportamiento y decisiones. Estos motivos inconscientes se denominan fuerzas impulsoras. En particular, Freud afirmó que el motor que básicamente hace que las personas se muevan es la libido. Según sus palabras la libido es un motor, un motor relacionado con todo lo comprensible en nombre del amor, a saber, el sexo, el amor personal por uno mismo, el amor maternal y filial, la amistad, en general, el amor humano y la idea abstracta. Cuando los directivos de una institución creen que es necesario motivar a los empleados para que alcancen determinadas metas, suelen contratar expertos o consultores externos, que suelen ser excelentes oradores y utilizan determinadas tecnologías que afectan principalmente a las emociones de las personas. Para ello, desarrollaron los siguientes temas: liderazgo, cómo superar el miedo, excelencia y calidad, trabajo en equipo, llegar a ser un ganador, etc. En el mejor de los casos, estos programas incluyen temas relacionados con los negocios de la empresa. (Echavarría, 2019)

- Niveles de motivación

Según (Hernandez & Urbina, 2017) las necesidades relacionales se refieren al deseo de interactuar con los demás, es decir, las relaciones sociales. Estos incluyen categorías sociales y componentes externos de la necesidad de respeto de Maslow. La necesidad de crecimiento se refiere al desarrollo del potencial humano y al deseo de crecimiento personal. Estos incluyen los componentes intrínsecos de la necesidad de autoestima de Maslow, así como la necesidad de autorrealización. Hay muchas diferencias entre los enfoques de Maslow y Alderfer, que han reemplazado las cinco necesidades básicas de Maslow por tres. Varias solicitudes pueden estar activas al mismo tiempo. Una persona puede luchar por el crecimiento, la supervivencia y las relaciones, en cualquier orden, y todas estas necesidades pueden funcionar simultáneamente. Si se suprimen las necesidades superiores, aumentará el deseo de satisfacer las necesidades del sistema inferior. A diferencia de la jerarquía de necesidades de Maslow, que muestra pasos secuenciales, la teoría ERC no se basa en una jerarquía estricta, en la que los individuos deben satisfacer necesidades básicas de orden inferior antes de comprometerse con un conjunto de necesidades. (Maslow, 2022)

Tabla 2: Jerarquía de necesidades de Alderfer

TIPO DE NECESIDAD	DESCRIPCIÓN
EXISTENCIA	Se trata de la supervivencia e incluye deseos tanto físicos como psicológicos, que tienden a ser tratados con recursos limitados.
RELACIÓN	Implica relacionarse con los demás y sentirse satisfecho compartiendo pensamientos y sentimientos, es decir, a través del apego social, la aceptación y la exposición.
CRECIMIENTO	Se refiere a la creatividad del individuo hacia sí mismo o el en medio en el que se desenvuelve y tiene que ver con la realización personal de cada uno.

Elaborado por: Sara Chicango.

Según (Rubio, 2019) la teoría ERC (Existencia, Relación y Crecimiento) de Clayton Alderfer propone tres motivos, la existencia corresponde a las necesidades fisiológicas de Maslow, una relación en la que la interacción social es importante. El apoyo emocional, el reconocimiento, el sentido de pertenencia al grupo y, en última instancia, la motivación de crecimiento se centra en el crecimiento y la madurez individuales.

Todo el mundo conoce la famosa jerarquía de Maslow, la pirámide en la que hay varios niveles de jerarquía, cada nivel representando un conjunto de necesidades, de mayor a menor.

A pesar de su popularidad, la teoría no está exenta de controversia y ha sido reformulada varias veces, siendo una de las nuevas propuestas más conocidas el modelo descentralizado basado en evidencia de Alderfer.

Necesidades de existencia

Conjunto de necesidades materiales y fisiológicas del personal; comer, dormir, la seguridad de su familia, ganar dinero, llevar una vida cómoda.

Necesidades de relación

Está formado por las necesidades sociales del individuo: establecer relaciones adecuadas con familiares, amigos y compañeros del trabajo que sea reconocido por su comunidad y gane cierta notoriedad.

Necesidades de crecimiento

Aquí se muestran las necesidades individuales de logro personal, como el logro de metas y la percepción de la autoestima de cada uno de los funcionarios públicos.

- Tipos de motivación

La motivación intrínseca y extrínseca juega un papel esencial en los negocios de hoy. Para conseguir un equipo dinámico, que anhele la mejora y la innovación, es fundamental que cada individuo se desempeñe a la perfección a nivel individual y colectivo, por lo que se deben fomentar ambos tipos de motivación, consiguiendo así una perfecta concordancia.(Freud, 2012)

Ilustración 2: Factores de la motivación

Fuente: (Parasuraman, 2018).

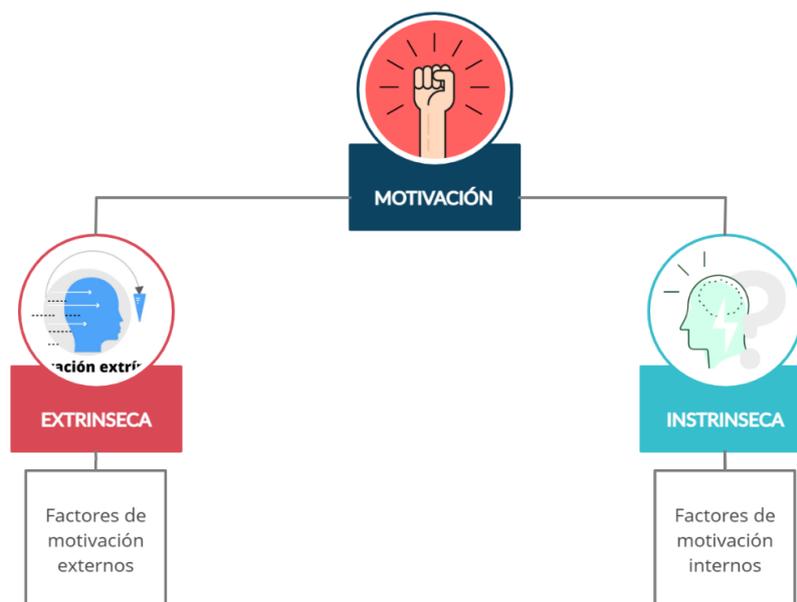
Elaborado por: Sara Chicango.

Motivación extrínseca

Los factores no relacionados con el individuo interfieren con las motivaciones externas. El propósito de esta motivación es recompensar el desempeño de los empleados a través de recompensas financieras; por ejemplo, el salario que alguien recibe por realizar un determinado trabajo.(Maciej Serda, 2017)

Motivación intrínseca

Los factores internos del individuo interfieren con la motivación interna, es decir, se relaciona con la satisfacción personal de los propios trabajadores.



Por ejemplo, el reconocimiento personal o el sentido de responsabilidad de la persona que realiza el trabajo.(Maciej Serda, 2017)

Dado que una empresa es una institución que no puede lograr sus objetivos por sí sola, es importante contar con una fuerza laboral motivada para realizar el trabajo de manera efectiva y promover el éxito de la organización.

2.2.3 Calidad de servicios

El Sistema de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa o Institución requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes. (ISO, 2008)

La calidad de servicio todas las organizaciones tanto públicas como privadas y sociales, deben implementar la calidad de servicio para proporcionar la satisfacción de los usuarios, tanto internos como externos. La satisfacción es esencial ya que los usuarios seguirán requiriendo a sus productos o servicios adquiridos, además que el prestigio de las organizaciones estará netamente garantizado con la calidad de servicios que el mismo preste.

Según (Refugio & López, 2022), para mejorar la calidad de servicios, la institución debe comprender la manera en la que los usuarios califican o juzgan los servicios que reciben. Lo intangible que estos son hace que resulte difícil la evaluación de los mismos, es por este motivo que se pueden crear diferentes percepciones sobre el nivel de calidad basados en la forma y trato que los ciudadanos han recibido su servicio.

Calidad de servicio público

Al hablar de calidad en los servicios públicos, se trata del cambio que ha surgido de toda la administración pública hacia una mejora continua, con la intención u objetivo de mejorar las condiciones en las que los usuarios reciben los servicios.

Cabe recalcar que los servicios públicos de calidad son el objetivo principal para edificar sociedades sostenibles, equitativas y democráticas en donde el (ciudadano-usuario) sea incluido. En cuando la ciudadanía exige servicio de calidad la administración pública deberá estar más atenta a sus demandas y necesidades, prestación servicios, eficientes, eficaces y transparentes. (Arbañil, 2019)

La implementación de sistemas de calidad requiere de una participación integral de toda la institución, tomando en cuenta el alcance, implicaciones, procesos y estrategias para el posicionamiento de sus servicios, ofreciendo el mismo nivel de atención de forma constante y continua a lo largo del tiempo.(Mora, 2018)

Teorías de la calidad de servicio

La Teoría política y constitucional de León Duguit y los servicios públicos

León Duguit (1969), menciona que los servicios públicos son un mecanismo fundamental de la administración pública, desde los principios y evolución del derecho administrativo y las metas esenciales del estado. Duguit es uno de los fundadores de la “Escuela de los servicios públicos”. Dos ideas generales se desarrollaron en estas conferencias. La primera, que, por lo demás, inspira todo cuanto he escrito relativamente al derecho público, establece que la creencia en la existencia de un poder soberano “estático” no corresponde a nada real. Que esta creencia está en camino de desaparecer, que el Estado deja de ser, más y más cada día, un poder de mando, para convertirse en una cooperación nacional que asegura el cumplimiento de los servicios públicos y sanciona las reglas de derecho. (Léon Duguit. José Luis Monereo Pérez y José Calvo González, 2019)

Teoría de Cronin y Taylor

Cronin y Taylor (1992) manifiestan que la calidad de servicio se debe medir a función de la actitud en este caso de los trabajadores, como clara respuesta a la satisfacción de usuarios. Al identificar tres tipos de atributos que definen la calidad y las repercusiones de éstos en los niveles generales de la calidad y, por ende, de la satisfacción. Aquellos atributos que al mejorarlos tienen un impacto menor en la satisfacción, pero que su pobre desempeño o ausencia tienen un impacto negativo fuerte en los niveles de satisfacción, son los llamados atributos básicos.(Cesar Enrique Mora Contreras, 2011)

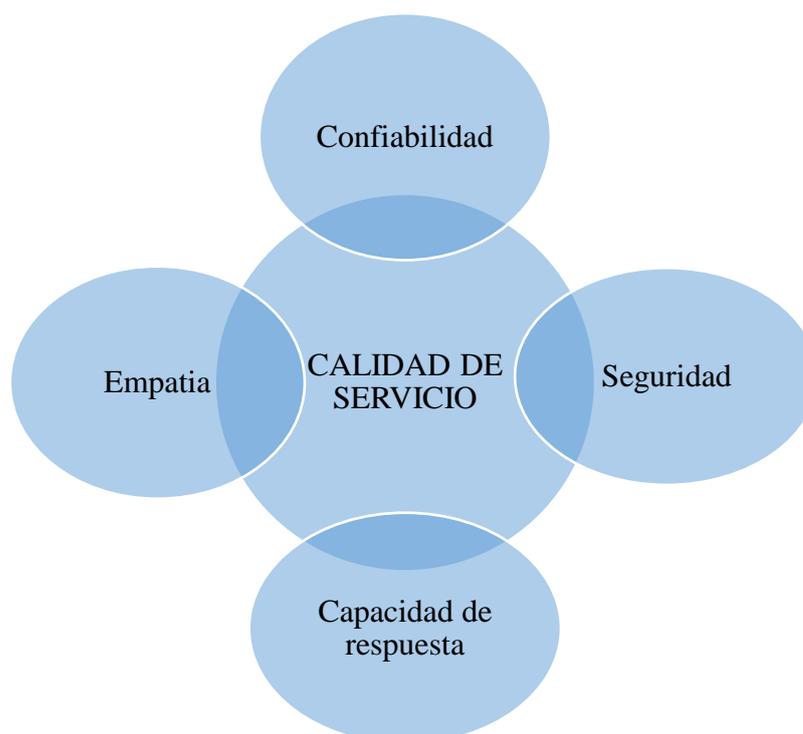
Teoría de A. Parasuraman

Parasuraman (2018) manifiesta que, la calidad recibida del servicio en la organización es sentida por el usuario, esto dependería del tamaño de la calidad de servicio que se esté prestando, y menciona la dirección de las cuatro brechas asociadas con la entrega de la calidad del servicio en el usuario, en donde se mide mediante las expectativas y percepciones de los clientes, en base a cinco dimensiones, que son; dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles.(Nishizawa, n.d.)

- Servicio público

Un servicio se considera como público cuando su finalidad es atender una necesidad de la sociedad en su conjunto. El servicio público existe para servir y satisfacer a los usuarios. El servicio debe ser con ética, honestidad, celeridad y transparencia, proporcionando información de manera oportuna, clara y precisa, para la toma de decisiones y la solución de problemas (Manjarrez, 2020).

Ilustración 3: Características de calidad de servicio



Fuente:(Mora, 2018).

Elaborado por: Sara Chicango

Gestión de la calidad en administraciones publicas

La calidad es un indicador que se encuentra relacionada estrechamente con la innovación, el cambio y la mejora continua de cada uno de los procesos que se efectúan dentro de las organizaciones que definen el avance o el retroceso de su capacidad administrativa y operativa frente a otras instituciones de un mismo sector o de uno diferente a su misión. (Refugio & López, 2022)

El proceso de rendición de cuentas es un requisito de la organización de la administración pública, debidamente regulado de acuerdo al orden jerárquico de la Constitución de la República, las leyes, reglamentos y demás instrumentos jurídicos ajustados a los principios

de democracia, transparencia y participación. La ciudadanía, siguiendo las etapas de diseño, elaboración, implementación, seguimiento y evaluación en su implementación, necesita una herramienta metodológica con base teórica para cumplir efectivamente con los resultados propuestos y el informe ayudará a aumentar la conciencia pública.(Consejo de Participación ciudadana y control social, 2020)

La gestión de la calidad en la administración pública es uno de los temas más tratados en los últimos tiempos. El objetivo es perfeccionar la gestión de la calidad dentro de las instituciones públicas y sus funcionarios, esto es debido al crecimiento de la población y el conocimiento que han adquirido, por este motivo la sociedad actual es más exigente, demandan la necesidad de las organizaciones públicas de modo que se ofrezcan servicios más satisfactorios.

Empatía

Las empresas públicas son entidades creadas con la finalidad de satisfacer necesidades básicas de la población para el consecuente desarrollo social; no obstante, éstas permanentemente están en el ojo crítico de la ciudadanía, su gestión integral deja mucho que desear, en este contexto la actitud (habilidades blandas) del servidor público juega un rol protagónico y quizá es el primero en ser cuestionado. Tratar a los clientes como personas, mediante atención individualizada y cuidadosa, permite transmitir a los clientes que son únicos y especiales es decir ponerse en la situación del usuario, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del mismo considerando sus expectativas y necesidades(WORLDWIDE, 2018).

Esto significa tratar activamente de comprender lo que dice la otra persona y reflexionar sobre ello para asegurarse de que la escuchó correctamente, en lugar de centrar parte de su atención en el siguiente punto. También significa renunciar a la ilusión de que puedes escuchar y realizar múltiples tareas al mismo tiempo. Cuando hable, haz que la persona que tienes delante sea la persona más importante de tu mundo, por mucho que quieras serlo.(Calderon, 2020)

- Atención dedicada

La calidad en la atención brindada al usuario es el pilar fundamental de toda organización, por ser la carta de presentación con la que se introduce en las preferencias de los ciudadanos, logrando así posesionarse en el amplio prestigio prestando servicios de calidad al cual se deben enfrentar, ya que éste con el pasar del tiempo crece cada día más debido a que las expectativas

y requerimientos de la sociedad ya que se vuelven más exigentes y es una lucha constante el tratar de satisfacer cada uno de sus necesidades. (Muñoz et al., 2013)

- Satisfacción a las necesidades

En el clima organizacional es relevante mencionar que el triunfo radica en saber satisfacer ocasionalmente las necesidades gustos y distinciones de los usuarios parte esencial en el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, por lo tanto, hay que considerar el conducta y elementos que influyen en la ciudadanía al momento de calificar la satisfacción de cualquier institución. (Ramos & Salazar, 2016)

Por este motivo es de suma relevancia entender que el usuario cuando va a adquirir un servicio interactúa de diversas maneras, esto se muestra por medio de sus comportamientos individuales y grupales que, por lo general, no están encaminados a brindar un buen servicio al cliente externo. De igual manera se expresa en la contraposición de organizaciones que promueven un ambiente basado en el clima de servicio positivo que fortalece el comportamiento del trabajador al buen servicio. (Muñoz et al., 2013)

- Tramites más rápidos

Las administraciones públicas son empresas de servicios y, en consecuencia, su objetivo es el cumplimiento de los procesos de conformidad con las normas administrativas. El ciudadano debe ser objeto de atención adecuada por parte de profesionales debiendo imperar una cultura de servicio, eficiente y eficaz, que generalmente ha estado ausente de la práctica(Jaqueline & Camacho, 2017)

Capacidad de respuesta

Los ciudadanos muestran un interés constante en conocer la cantidad de servicios públicos que reciben y que se financian mediante el pago de sus impuestos. En términos generales, cuanto mayor es dicha cantidad (permaneciendo constante la calidad de los servicios), mayor grado de satisfacción manifiestan respecto a la actuación del sector público correspondiente. Es la eficiencia que le permitirá a las administraciones públicas mejorar su capacidad de respuesta a la hora de brindar un servicio, debido a que debe cumplir con la prestación de servicios a la ciudadanía con calidad.(Demuner Flores et al., 2018)

- Atentos a las necesidades

Las organizaciones deben caracterizarse por su subordinación, y del mismo modo hacer que la participación forme parte todos y cada uno de los usuarios que acceden a sus servicios, aventajándose así con la colaboración de todos manteniéndose atentos a las necesidades y

brindando servicios de calidad. La sociedad se desenvuelve bajo la influencia de diferentes organizaciones, como la familia, iglesia, ejército, partidos políticos, sindicatos, oficinas gubernamentales, prisiones, etcétera, respondiendo a necesidades y contextos específicos, tomando muy diversas formas y representando distintos sistemas de valores dentro del complejo social.(Moreno et al., 2018)

- Disposición a quejas y consultas

Todas las quejas, consultas y sugerencias, se contestarán completa, correcta y rápidamente y en línea con las prácticas y políticas de la empresa. Un aspecto muy importante en la respuesta dada a los usuarios es la inmediatez, puesto que es percibida como una muestra de la importancia y del grado de seriedad que en la Empresa concedemos a los reclamos y sugerencias recibidos. (Blasco, 2020)

Tabla 3: Quejas y Consultas

Petición	Sugerencia que el usuario puede realizar al servidor público antes o después de adquirir cualquier tipo de servicio que la organización preste.
Queja	Protesta o manifestación que el usuario hace por algún tipo de inconformidad con el servicio que la organización supo brindarle.
Consulta	El usuario se comunica con el servidor público y este atiende y responde con empatía el requerimiento que el usuario proponga.

Elaborado por: Sara Chicango.

Valores laborales

Los valores organizacionales han captado el interés de varios investigadores en dinámicas de la organización, dado que tienen un impacto significativo en las actitudes y los comportamientos de los empleados no solo dentro de un contexto laboral, sino también en las prácticas, las políticas y las estructuras. Los valores organizacionales no solo sirven de guía para las decisiones estratégicas, sino que también permiten a las organizaciones operar de manera eficiente. (Correia et al., 2019)

- Responsabilidad

La responsabilidad dentro de toda organización es de base fundamental para brindar servicios de calidad y de igual manera la satisfacción de los usuarios, haciendo que la organización para la cual laboren crezca y mantenga credibilidad para una justa sociedad.

(Antonio Vives, 2018) Menciona que, las actividades de las empresas están determinadas por el entorno que la sociedad crea y recrea continuamente y en este entorno juegan un papel fundamental los gobiernos nacionales, locales y las instituciones de la administración pública. Pero lamentablemente la visión que se suele tener de los gobiernos y de sus instituciones es de que sus actividades son relativamente restrictivas, suelen priorizar el papel de controlador de la actividad económica ante el de estimulador.(Vives, 2018)

- Compromiso

“La existencia del compromiso dentro de una organización y su relación con la calidad de servicios que la misma brinda cambia la perspectiva de los ciudadanos, en confianza y credibilidad de la misma organización.” No obstante, el compromiso organizacional es una variable que aún requiere mayor atención, por ser una variable fundamental para la eficiencia en la gestión organizacional, es probable que los empleados del sector público que sienten que sus objetivos son congruentes con la organización están dispuestos a esforzarse en su trabajo y a mantener una conexión de apego que pudiera impactar en la gestión pública colaborativa.(Moreno et al., 2018)

2.2.4 Marco legal

La presente investigación se fundamenta en los siguientes criterios legales:

- Constitución de la República del Ecuador 2008

La Constitución de la República del Ecuador como la Ley máxima y regulatoria del país, en su artículo 1 acuerda:

“El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público

y de las formas de participación directa previstas en la Constitución.” (*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial, n.d.*)

En el artículo 33 de esta Ley, se expone los derechos de los trabajadores, en los que se encuentra enmarcados términos de trabajo y seguridad social se muestra de la siguiente forma:

“Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizara a las personas trabajadoras el pleno a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial, n.d.*)

En el artículo 325 de esta Ley, se expone los derechos de los trabajadores, en los que se encuentra enmarcados términos de formas de trabajo y su retribución, se muestra de la siguiente forma:

“Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivo, a todas las trabajadoras y trabajadores.” (*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial, n.d.*)

En el artículo 326 de esta Ley, se exponen las fformas de trabajo y su retribución, en las que se sostiene en los siguientes principios:

“El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo, los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario, trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración, toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley, se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles,

transportación pública, correos y telecomunicaciones. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.” (*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial, n.d.*)

Dentro de la correspondencia del artículo 327 de la Constitución de la República del Ecuador se resalta su compostura entre la relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa en donde se menciona:

“Art.327.-La relación laboral entre personas trabajadoras y empleados será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.” (*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial, n.d.*)

En el artículo 328 se enfatiza a la justa remuneración, se menciona que se debe cubrir las necesidades básicas de los funcionarios públicos, así como también de su familia.

“Art.328.- La remuneración será justa, con salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.” (*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial, n.d.*)

“El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria. El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley. Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.” (*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial, n.d.*)

“Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.” (*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial*, n.d.)

En el artículo 332 de la Norma mayor del Ecuador hace mención a los derechos y beneficios en razón de los funcionarios públicos.

De acuerdo a la Constitución se expresa así:

“Art. 332.- El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad. Se prohíbe el despido de la mujer trabajadora asociado a su condición de gestación y maternidad, así como la discriminación vinculada con los roles reproductivos.” (*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial*, n.d.)

- **LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO-LOSEP**

En esencia, el artículo 22 establece de la Ley Orgánica del Servicio Público-LOSEP:

“Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos: (Oficial Suplemento, 2016)”

“Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley, cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos, velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración. Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.” (Oficial Suplemento, 2016)

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

“Gozar de estabilidad en su puesto de trabajo, percibir una remuneración justa, gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley, ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar, recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria, gozar de vacaciones, ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo.”
(Oficial Suplemento, 2016)

- **CÓDIGO DE TRABAJO**

Art.2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.(Congreso Nacional & Maya, n.d.)

“Art.3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar sus esfuerzos a la labor lícita que a bien tenga. (Congreso Nacional & Maya, n.d.)

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.” (Congreso Nacional & Maya, n.d.)

En general, todo trabajo debe ser remunerado.

“Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Congreso Nacional & Maya, n.d.)”

“Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.” (Congreso Nacional & Maya, n.d.)
- “3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código. “(Congreso Nacional & Maya, n.d.)
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana; (Congreso Nacional & Maya, n.d.)
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos; (Congreso Nacional & Maya, n.d.)
6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros. (Congreso Nacional & Maya, n.d.)
8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado (Congreso Nacional & Maya, n.d.); 9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones; (Congreso Nacional & Maya, n.d.)
10. Respetar las asociaciones de trabajadores; (Congreso Nacional & Maya, n.d.)

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida. (Congreso Nacional & Maya, n.d.)

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

La organización del desarrollo de la presente investigación, se manifiesta en la que se desenvuelve cada capítulo y proceso explícito en trabajo de investigación, proporcionando calidad al tema expuesto mismo que permite a los lectores hacer énfasis al estudio del investigador en temas de ciencias sociales y políticas de las organizaciones públicas. Motivo por el cual al adherirse en la metodología de la investigación se refiere al soporte principal de la investigación, en donde se operó con certeza y moderación en cada espacio de la investigación realizada.(Universidad de Colima, 2020)

- Enfoque mixto

"El enfoque mixto es como un matrimonio, dos paradigmas distintos, pero en la práctica son complementarios" (Chamarros, 2013)

Es el resultado de la necesidad de afrontar la complejidad de todas las cuestiones de investigación que se plantean en la ciencia y abordarlas de forma holística. Aquí, los investigadores utilizan técnicas derivadas de métodos cuantitativos y cualitativos.

El proceso de investigación mixta implica recopilar, analizar e interpretar los datos cualitativos y cuantitativos que los investigadores creen que son necesarios para su investigación.

Para llevar a cabo la presente investigación, la operación se basa en la adherencia y cooperación de enfoques anteriores, ajustándonos a campo de estudio en donde se visualiza la intervención de los actores utilizando diferentes estudios e instrumentos de investigación que adecuan el trabajo investigativo y le dan forma en un espacio concluyente como la Aduana Distrito Tulcán y el puente Internacional de Rumichaca, debido a la existencia de dos variables

incidentes es indudable que la muestra se tomó de acuerdo a todos los participantes que toman acción dentro del espacio estudiado. Este método representa un proceso de investigación sistemático, empírico y crítico. Los puntos de vista objetivos de la investigación cuantitativa y los puntos de vista subjetivos de la investigación cualitativa pueden fusionarse para abordar los problemas humanos (Miranda, 2016).

En este enfoque mixto, la objetividad y la subjetividad no son una realidad completa ante estos estudios, por lo que encontrar información que sustente el proyecto requiere de una serie de marcos de referencia e intersubjetividad. Datos cuantitativos. Al mismo tiempo, conduce a la complementariedad entre métodos.

Cualitativo

En el análisis de datos cualitativos se deben tener presentes que los modelos estadísticos son representaciones de la realidad y que numéricamente los resultados se representan en argumento. Se analizan los datos mediante PC, ocupando programas, office o formulas, especialmente cuando hay demasiados datos, este enfoque no tiene la finalidad de manipular las hipótesis con sus resultados, es decir tiene una realidad subjetiva y se concluye en una investigación sin fundamentos estadísticos. (Roberto Sampieri, 2006, págs. 3-26)

Cuantitativo

Se hace mención a los métodos estadísticos, es decir lo que se fundamenta en este método, analizando un contexto objetivo a partir de cálculos numéricos y fundamentos estadísticos para establecer posibles predicciones de acuerdo a resultados del problema planteado, utilizando así la recolección de datos. (Roberto Sampieri, 2006, págs. 3-26)

Este estudio social requiere un alto grado de precisión, ya que la inexactitud en estas ciencias presupone un nuevo mundo de conocimiento, la introducción de nuevos términos para la motivación laboral y calidad de servicios, la investigación se dificulta, por lo que cualquier investigación particular en este campo debe demostrar técnicas interactivas, el enfoque mixto permitió tener una aproximación entre ciudadanos y la Aduana Distrito Tulcán, en donde se identificó la poca motivación laboral en la entidad y la incidencia de la misma en la calidad de servicios, tomando como espacio las instalaciones de la Aduana Distrito Tulcán y los espacios abiertos en el CVA de Rumichaca. (Guirao Goris, 2019)

3.1.2. Tipo de Investigación

En la presente investigación se dio el uso respectivo a distintos tipos de investigación con el fin de sintetizar opiniones y razonamientos reales que sustenten un espacio de disímiles puntos de vista, sabiendo recalcar las diferentes líneas investigativas, lo mismo que permite mantener estudios solidos de información de acuerdo al campo de estudio.(Academia Investigativa, 2021)

- Descriptiva

Según (Hernández, 2011) las investigaciones descriptivas pretenden detallar las participaciones, características o contornos de individuos, colectivos, comunidades, objetos y todo tipo de elementos que puedan ser sometidos a ser analizados, se ocupan únicamente para medir o recopilar datos de manera emancipada o vinculada sobre las variables de estudio que se lleven a cabo en la investigación, buscan sus conceptos no sus entrelazamientos entre sí.

El uso de la investigación descriptiva fue un componente de información e indagación sobre los diferentes temas de estudio, en donde los diferentes participantes dieron sus puntos de vista de acuerdo a intereses y experiencias vividas al recibir y dar un servicio público en la Aduana Distrito Tulcán.(Coronado, n.d.)

- Explicativa

Las investigaciones explicativas se preceptúan más allá de cualquier definición o anomalías entre conceptos de las diferentes variables que se presenten dentro de un estudio investigativo, (Hernández, 2011) menciona que, este tipo de investigaciones responden a los orígenes de los sucesos o anomalías que puedan suceder, sean estos físicos o sociales, todo radica en explicar lo que sucede en diferentes condiciones de estudio, relacionando las variables y dándoles entendimiento.

La motivación laboral es un término asociado a los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán, el mismo que este asociado a la incidencia en la calidad de servicios de acuerdo a la investigación, por lo tanto, la incidencia de la variable independiente en la dependiente nos conlleva a comprender una necesaria explicación del porqué ocurren este tipo de fenómenos o causas y a pretender darle una posible solución. Estos métodos contribuyen al presente estudio a mantener una credibilidad mayor en cuanto a la información proporcional ya que consienten en dar conocer de modo porcentual y exacta la importancia que tiene la motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán.(Bernal, 2018)

3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

3.2.1. Hipótesis de causalidad

Toda hipótesis plantea una relación funcional entre variables. La variable que se supone causa el efecto en la otra manejada por el investigador, es la variable independiente, y sobre la que se produjo el efecto es la variable dependiente.

- **Hi**

La motivación laboral incide en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán.

- **Ho**

La motivación laboral no incide en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

Variables	Definición
Independiente Motivación laboral	La motivación significa que existe una determinada necesidad, ya sea absoluta, relativa, placentera o extravagante. Cuando alguien está motivado, cree que es necesario o conveniente motivarlo. Por tanto, la motivación es el vínculo que hace posible la acción para satisfacer la necesidad.(Bernal, 2018)
Dependiente Calidad de servicios	Calidad de servicios hace referencia a un elemento importante cuando nos enfocamos en un adecuado clima organizacional, manteniendo excelencia en las actividades que se desarrollen, teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario al recibir un bien o servicio es de mayor importancia.(Manuel et al., 2021)

Tabla 4: Definición De Variables

Elaborado por: Sara Chicango

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 5: Operacionalización De Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE MOTIVACIÓN LABORAL	Niveles de motivación	Necesidades de existencia	ENCUESTA ENTREVISTA	CUESTIONARIO
		Necesidades de relación		
		Necesidades de crecimiento		
		Motivación extrínseca		
VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	Tipos de motivación	Motivación corrínseca	ENCUESTA ENTREVISTA	CUESTIONARIO
		Atención dedicada		
		Satisfacción a las necesidades		
		Trámites más rápidos		
VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	Capacidad de respuesta	Atentos a las necesidades	ENCUESTA ENTREVISTA	CUESTIONARIO
		Disposición a quejas y consultas		
		Responsabilidad		
		Compromiso		
VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	Valores laborales	Atención dedicada	ENCUESTA ENTREVISTA	CUESTIONARIO
		Satisfacción a las necesidades		

Elaborado por: Sara Chicango

3.4. METODOS UTILIZADOS

3.4.1 Métodos

Análisis estadístico

La recolección de información según (Hernández, 2011) se relaciona con la eficacia externa de la investigación, es decir la generalidad tiene que ver con la calidad y cantidad de datos que se reúnan. Aplicando uno o más instrumentos, en la presente investigación se ocupan 3 instrumentos como son, 2 encuestas y entrevistas para recabar la información suficiente y pertinente, estudiando las diferentes variables presentes dentro de la investigación, cabe recalcar que fue importante determinar la muestra adecuada para que el estudio tenga inteligible, la información obtenida es la base del análisis. (Besa, n.d.)

Se identificaron los problemas centrales con dicha exploración, en donde las diferentes perspectivas, opiniones de los actores que son parte; los datos cualitativos y cuantitativos tuvieron dos ejes claros, es decir, los dos elementos que inciden en la investigación, como los ciudadanos, los funcionarios públicos y directivos de la Aduana Distrito Tulcán.

METODOS DE INVESTIGACIÓN

Método Inductivo.

De acuerdo a (López, 2002, pág. 8) “El método inductivo, o inducción, vocablo que proviene del latín "inducere", que quiere decir "conducir", es el razonamiento en virtud del cual se infiere el conocimiento de conceptos universales a partir de casos particulares”. Esto significa que el método aparece como una respuesta a la necesidad de comprobar lo establecido por el método deductivo, siendo así que las conclusiones a las que se llega mediante son totalmente válidas. Por este motivo, el método inductivo constituye un complemento del método deductivo como medio para obtener conocimientos.

Según (Metodología de la Investigación, pág. 1) “Con este tipo de metodología se debe aplicar el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares y poder llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método empieza con un estudio individual de los hechos formulando conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. El método de inducción-deducción se utiliza con los hechos particulares, siendo deductivo en un sentido, de lo general a lo particular, e inductivo en sentido contrario, de lo particular a lo general.

Método Deductivo

El método deductivo es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios, en este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos). Según el método deductivo, la conclusión se halla dentro de las propias premisas referidas o, dicho de otro modo, la conclusión es consecuencia de estas.

3.4.2. TÉCNICAS

Encuestas

La técnica de encuestas es pródigamente manejada como una forma de investigación para obtener, y elaborar información con datos estadísticos de manera rápida y eficaz.

En el diseño de estudios descriptivos, los investigadores recolectan datos a través de cuestionarios previamente diseñados, sin cambiar el entorno o fenómeno de recolección de información, y los brindan en forma de trípticos, gráficos o tablas, de modo que permitirá tener información real y de todos los integrantes de la institución. (Casas Anguita et al., 2003)

De modo que para obtener la información cuantitativa que prevalece en los resultados y discusión de la investigación, se resalta la opinión ciudadana y del mismo modo la opinión y participación de los funcionarios públicos con el objetivo de lograr resultados que atenúen a la posible solución al problema, mediante la encuesta se consiguió la percepción de la ciudadanía y funcionarios públicos en relación a la motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán.

Tabla 6: Encuestas

ENCUESTAS	
Encuesta a ciudadanía	Encuesta a funcionarios públicos
<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario previamente estructurado, aplicado personalmente a la ciudadanía que accedía a los servicios de la Adana Distrito Tulcán.	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario previamente estructurado, aplicado digitalmente, a los funcionarios públicos de oficina y al CVA en el puente internacional de Rumichaca.

Elaborado por: Sara Chicango

Entrevistas

Para la aplicación de la técnica de entrevistas se menciona que es la recolección de información y estrategias más utilizadas dentro del campo de la investigación cualitativa, la misma se elabora dentro del estudio de acuerdo a la información que se planea recopilar. La entrevista nos da un acercamiento directo hacia los elementos a los cuales nos enfocamos, mientras el investigador cuestiona con preguntas enfatizadas a los objetivos, debe ser capaz de entender opiniones, lenguaje corporal, emociones y estados de ánimo de la persona entrevistada (Murillo Torrecilla García Hernández et al., 2017)

Esta técnica ha permitirá obtener información de carácter relevante para la realización de esta investigación, mediante el cual se logrará cumplir con el objetivo general “analizar la incidencia de la motivación en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán”.

Tabla 7 Entrevistas

ENTREVISTAS	
DIRECTOR DISTRITAL	JEFE CVA RUMICHACA
<ul style="list-style-type: none">Entrevista estructurada y personal, grabada.	<ul style="list-style-type: none">Entrevista estructurada y personal, grabada.

Elaborado por: Sara Chicango

Tabla 8: Recopilación De Información

PREGUNTAS ELEMENTALES	DEFINICIÓN
¿Para qué?	Para lograr culminar los objetivos expuestos en la investigación.
¿A qué personas?	Funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán y ciudadanía que accede a los servicios de la Aduana Distrito Tulcán.
¿Sobre qué temas?	Motivación laboral-Calidad de servicios
¿Quién lo realiza?	Sara Joselin Chicango Querembas
¿Cuándo?	Noveno semestre 2022

¿En qué lugar?	Aduana Distrito Tulcán (Tulcán)
¿Número de encuestas a ciudadanos?	210 encuestas
¿Número de encuestas a funcionarios públicos y CVA?	77 encuestas
¿De qué manera?	Recopilando información
¿Qué instrumento se utilizará?	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Entrevistas

Elaborado por: Sara Chicango

3.5 Análisis Estadístico

3.5.1 Población y Muestra

Unidad de análisis

La población notable en la encuesta aplicada, se efectuó a ciudadanos de dieciocho años en adelante, con argumentación a quienes accedían a los servicios de la Aduana Distrito Tulcán. Se abordó a un explícito rango de edades de acuerdo a razones psicológicas y emocionales, de acuerdo con las experiencias de quienes hayan accedido a los servicios de la Aduana Distrito Tulcán, y tengan carácter de opinión acerca del tema de investigación. Los ciudadanos que acceden a los servicios de la Aduana Distrito Tulcán dentro de los 18 años de edad que son competentes a las diligencias dentro del sector público sin tantas consecuencias u observaciones, por este motivo se determinó esta escala de edades para la aplicación de la encuesta. (Durán, 2015)

Se aplicó encuestas estructuradas a los funcionarios de la Aduana Distrito Tulcán que laboran dentro de las instalaciones de la institución, y de igual manera a los 39 uniformados del CVA en el puente de Rumichaca.

Población

Población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios. Muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio.

Se trabajó con información primaria, en donde se mantuvo observación directa de campo durante un mes llegando a la conclusión de que 4 personas acceden diariamente a los servicios de la Aduana Distrito Tulcán, dando un total en población de 960 anualmente.

Población total: 960

Muestra

Las encuestas se llevaron a cabo por medio de una muestra finita, la diligencia se resolvió de acuerdo a la indagación de documentos oportunos y adecuados expresos en el contexto social de la ciudadanía que accedía a los servicios de la Aduana Distrito Tulcán, se expresa de la siguiente manera:

- Formula finita de la población

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

N = tamaño de población (960)

Z = nivel de confianza (95%) 1,96

n = tamaño de muestra

p = probabilidad de éxito (50%) 0,5

q = probabilidad de fracaso (50%) 0,5

e = precisión (error máximo admisible) (6%) 0,06

n = 210

Numero de encuestas: 210

Tabla 9: *Aplicación de encuestas aplicadas a la ciudadanía.*

Lugar Geográfico	Número de Encuestados
Tulcán, instalaciones Aduana Distrito Tulcán	80
Puente Internacional Rumichaca	130
Total, Aduana Distrito Tulcán	210

Elaborado por: Sara Chicango

Tabla 10: *Aplicación de encuestas aplicadas a los funcionarios públicos y CVA, aduana distrito Tulcán.*

Lugar Geográfico	Número de Encuestados
Tulcán, instalaciones Aduana Distrito Tulcán	38
Puente Internacional Rumichaca	39
Total, Aduana Distrito Tulcán	77

Elaborado por: Sara Chicango

3.5.2. Instrumentos de investigación

La investigación se desarrolló de manera estructural con los 3 instrumentos aplicados como 2 encuestas y entrevistas, haciendo énfasis a las dos variables existentes de acuerdo con la problemática, analizando la variable independiente y dependiente, de modo que se relacionen entre ellas y se permita ejecutar técnicas para el progreso del estudio probabilístico en donde se situó las dimensiones indicadas en cada una de las variables y se precisó los indicadores de cada dimensión establecida, de modo que el orden de la elaboración del cuestionario está basado en una técnica que parte de lo general a lo particular.

Cuestionario para las encuestas

Encuesta a ciudadanía

Para la certeza y garantía de las encuestas desarrolladas se llevó a cabo la utilización de técnicas metodológicas que enfatizan un recurso adecuado y ejerzo, con un numero de 210 encuestas y 27 preguntas en cada encuesta, dentro del territorio del cantón Tulcán, en especial en las instalaciones de la Aduana Distrito Tulcán y en el puente internación de Rumichaca, en donde como primer punto se efectuó la revisión mediante tutor-estudiante, como segundo punto se llevó a cabo la validación y aprobación de expertos en donde se acudió a 5 personas adecuados a la investigación.

Para esto el Dr. Winston Erazo, servidor público aplico sus aprendizajes y experiencia laboral, de acuerdo a sus conocimientos y práctica de la administración pública, por lo cual tuvo una colaboración con observaciones y correcciones que direccionaron las debidas correcciones, luego de esto se aplicó la prueba piloto en donde el propósito fue conocer la percepción y aceptación de la encuesta antes de poder aplicarla totalmente, ya con la aplicación tuvo un lapso de tiempo de 1 mes y medio, debido a la cantidad de información receptada y técnica aplicada.

Encuesta a trabajadores y CVA, Aduana Distrito Tulcán.

Para la certeza y garantía de las encuestas desarrolladas a los funcionarios públicos que laboran en las instalaciones de la Aduana Distrito Tulcán y CVA en el puente internacional de Rumichaca, se llevó a cabo la utilización de técnicas metodológicas que enfatizan un recurso adecuado y ejerzo, con un numero de 77 encuestas y 31preguntas en cada encuesta, dentro del territorio del cantón Tulcán.

Cuestionario para las entrevistas

Para el desarrollo y aplicación de esta técnica de investigación se perfecciono un instrumento de 16 preguntas abiertas que están relacionadas directamente con las encuestas aplicadas a la ciudadanía, mismas que facilitaron una amigable conversación con los entrevistados quienes fueron:

Director Aduana Distrito Tulcán: Manuel Méndez Salas

Jefe a cargo del CVA, Rumichaca: Cnel. José Salgado

Mismos que están a cargo de los espacios en donde se llevó a cabo la investigación, en los cuales se destaca la información, tratando temas como los valores y principios que prevalecen en los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán, manteniendo así la relación pertinente entre la investigación y las variables estudiadas.

Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos fueron manejados recursos estadísticos que permitieron la comprensión analítica e interpretativa de la información recabada, además de permanecer siempre en respuesta de la idea a defender de acuerdo al campo de estudio y su problema. De acuerdo a esto conocer la incidencia de la motivación laboral en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán se acudió a la utilización de los siguientes programas como:

- Excel de Office 365
- SPSS (Programa estadístico informático)

Los mismos nos permitieron

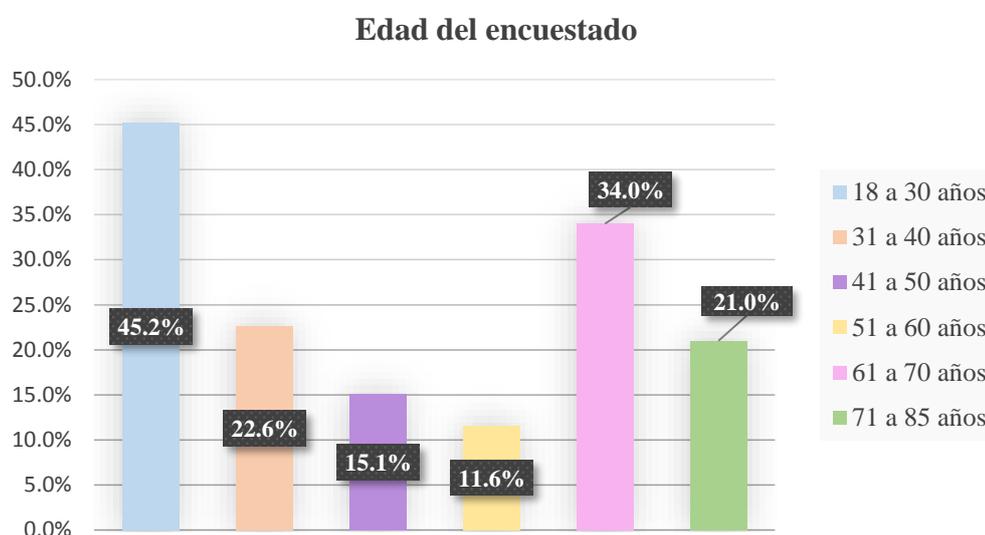
Mismos que permitieron concluir con la presente investigación con éxito, el procesamiento de datos y así como también el análisis estadístico.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la investigación aproximadamente 4 de cada 10 ciudadanos tienen la edad de entre 18 a 30 años, los mismos que frecuentan las instalaciones de la Aduana, y 3 de cada 10 usuarios tienen la edad de entre 60 a 70 años. Resaltando que los adultos mayores realizan actividades de comercio exterior como lo reflejan los datos. (Ver gráfico 4)

Ilustración 4: Edad del encuestado



Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

4.1.1. Dimensión: Niveles de motivación

Aproximadamente 4 de cada 10 ciudadanos encuestados manifiestan que acceden al servicio de la Aduana Distrito Tulcán de tres a cuatro veces por semana, para realizar los respectivos trámites y 2 de cada 10 ciudadanos asisten al menos una vez, por cuanto Tulcán al ser una ciudad fronteriza donde se realiza el intercambio de productos con el país vecino de Colombia con mayor frecuencia. La institución se encarga de administrar los procesos de gestión técnica, financiera, a través de la planificación, realización y control facilitando así el comercio

exterior, la atención al público es en horarios de oficina es de 8am a 5pm, información que se encuentra disponible en su página web. (Ver tabla 11).

En cuanto a la afluencia de la ciudadanía hacia las oficinas de Aduana, el Director Distrital indica que la mayoría de los usuarios se acercan de una a dos veces en semana a realizar los trámites, donde se ingresa la información en ventanilla, luego se ausentan y no le dan secuencia a la gestión que se está ejecutando, muchas veces el usuario se encuentra en otra ciudad dejando el proceso en pausa, provocando aglomeración en los procesos y debilitando así el cumplimiento de los indicadores propuestos por el SENA E.

Según Maslow (1943) manifiesta que cada acción que realizamos es con el fin de satisfacer ciertas necesidades de las personas, en este caso el rol que cumple la Aduana es promover el buen vivir de los ecuatorianos mediante el control del comercio exterior para que todo sea justo y se beneficien todos los sectores económicos de nuestro país, todo esto se logra con los servicios que ofrece esta institución, mismos que se están optimando para el beneficio de la ciudadanía.

Tabla 11: Frecuencia con la que accede la ciudadanía.

	Frecuencia	Porcentaje
1. ¿Con que frecuencia a la semana accede usted a los servicios públicos de la Aduana Distrito Tulcán?	Menos de una vez	14 6,7%
	1 o 2 veces	48 22,9%
	3 o 4 veces	97 46,2%
	Más de 4 veces	51 24,3%
Total	210	100,0%

Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

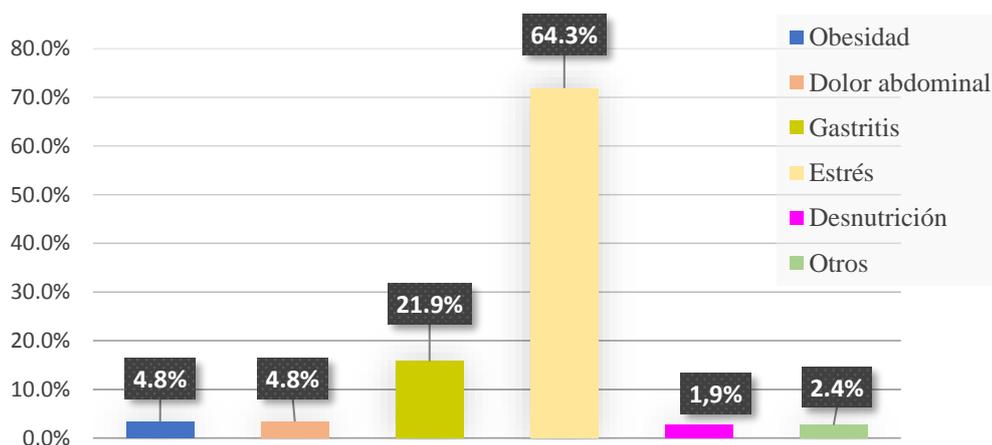
Los problemas de salud que afligen a la población hoy en día son diferentes a los de tiempos pasados, el estrés es uno de ellos, aproximadamente 7 de cada 10 personas concuerdan en que este se ha convertido en un problema habitual de la sociedad, y que hoy se encuentra en los funcionarios de la Aduana, este es causado por cualquier escenario laboral o pensamiento negativo que haga sentirse frustrado y nervioso, cuya consecuencia es la tensión muscular que

conlleva a dolores de cabeza, espalda y hombros, además del desequilibrio emocional; por otra parte la desnutrición es un problema secundario que afecta a un número menos de funcionarios. (Ver gráfico 6)

El MsC. José Salgado del CVA afirma que los problemas más comunes son el estrés, las inadecuadas posturas y sobrepeso, provocados en parte por el sedentarismo y las jornadas laborales que les exige estar de pie, a esto se suma la insalubridad causada por la mala calidad de agua del río que se encuentra cerca de las instalaciones, por otro lado para los trabajadores que laboran día a día mencionan que se sienten vulnerables en su lugar de trabajo, esto provoca la insuficiente motivación laboral y por ende la baja calidad de servicios.

Existen varias necesidades que se vinculan al desarrollo y crecimiento personal, estas insuficiencias al ser cubiertas ayudan a desarrollar el potencial de la persona para que se sienta realizada y por ende a gusto en la actividad que realiza a diario, si al aplicar esta afirmación, la persona en cuestión lograría superar cualquier problema sea físico o psicológico que se presente en la vida cotidiana como el estrés. (Maslow 1943)

Ilustración 5: Problemas de salud en los funcionarios públicos.



Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

En el año 2019 nuestro planeta sufrió un fuerte golpe que estremeció al mundo entero, el COVID 19, mucha gente fue afectada al no saber cómo reaccionar ante este virus, la rapidez

con la que avanzaba, las pocas respuestas, los decesos entre otros, impresionaron a todo funcionario que tuviese contacto directo con otras personas, haciendo de esto un riesgo para la vida de los funcionarios quienes trabajan en el ingreso del puente internacional de Rumichaca, en un aproximado de 5 de cada 10 personas indicaron que el virus COVID 19 puede afectar de manera irreparable a los funcionarios de la Aduana debido a su lugar de trabajo, donde ingresan miles de personas con productos de diferentes lugares del país vecino para legalizarlos pagando su respectivo impuesto aduanero. Con un mínimo de 2 de cada 10 personas manifiestan que la manipulación de diferentes instrumentos y maquinarias puede poner en riesgo la vida de los trabajadores. (Ver tabla 12)

En base a los riesgos laborales el MsC. José Salgado asegura que el personal, materiales y equipo son reducidos en comparación al que se necesita, para poder resolver y evitar alguna provocación o enfrentamiento que se pueda suscitar en el día a día al realizar su trabajo, en cuanto a los trabajadores del área administrativa no corren riesgo por cuanto no se sienten vulnerables al trasladarse a su lugar de trabajo, en relación a la pandemia gracias a las medidas tomadas por el gobierno actual como la implementación de las vacunas y el tratamiento a los pacientes que padecen este virus disminuyen la posibilidad de contagio.

Chiavenato (2011) el individuo está sujeto a varias situaciones en las que depende de su capacidad de persistencia para seguir adelante, la constancia que demuestre para poder resolver y sobrellevar las situaciones de diferente índole, se convierte parte de la motivación del individuo y que lo puede usar como estímulo en el día a día y con ello enfrentar las situaciones que se presenten, a la vez se puede convertir en una muestra para los compañeros que se encuentran desmotivados.

Tabla 12: Riesgos laborales.

		Frecuencia	Porcentaje
3. ¿Cuáles de los siguientes riesgos laborales que afectan a los funcionarios públicos considera son más comunes en la Aduana Distrito Tulcán?	Ruido	38	18,1%
	Humedad	12	5,7%
	Virus	108	51,4%
	Posturas inadecuadas	47	22,4%

Manipulación de instrumentos y/o maquinarias	3	1,4%
Otros	2	1,0%
Total	210	100,0%

Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

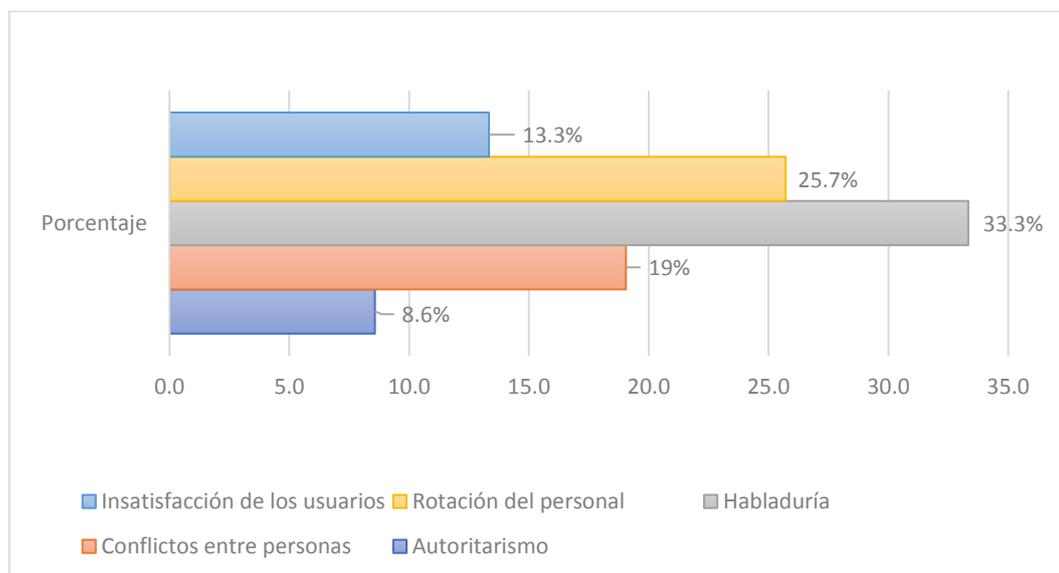
Fundamentalmente lo que indica en un aproximado de 3 de cada 10 ciudadanos es que la habladuría es un factor que origina una mala comunicación entre los funcionarios, este es un rumor que carece de fundamento pero que causa malestar y desagrado a los involucrados, y aproximadamente 2 de 8 personas opinan que la rotación del personal también es un aspecto que inquieta a los trabajadores, ya que esto involucra despidos y contratación de nuevo personal afectando su estabilidad económica, por ende provocando una mala comprensión entre ellos. Además 1 de 10 personas concuerda que el autoritarismo puede causar inconformidad en los funcionarios a la hora de laborar, porque no se respetaría sus opiniones y derechos. (Ver gráfico 7)

De otro modo el Ingeniero Méndez expone que en la Aduana Distrito Tulcán cuentan con un comité de seguridad mismo que se encarga de entre otras cosas de dar charlas motivacionales que ayudan a los funcionarios a mantener una actitud positiva ante cualquier circunstancia, a nivel operativo uno de los motivos es la falta de equipos de comunicación entre las patrullas y el personal operativo, debilitando así su operación, para los trabajadores contrastan que las críticas sobre su desempeño aproximadamente la mitad de ellos si les importa los comentarios sobre su trabajo, porque en el ámbito positivo se corrige algún descontento que se haya suscitado en el trabajo. Además, existe cierta empatía entre compañeros que fortalece este aspecto.

Según McClelland (1961) la motivación se presenta al existir una necesidad, cuando el individuo es estimulado hace todo lo posible para cumplir dicha necesidad, al tener un objetivo determinado es más posible tener constancia y perseverancia para lograr esta meta a diferencia de no tenerlo, además el ambiente en el que se encuentra influye directamente en su labor, si su

entorno donde trabaja es positivo se obtienen grandes beneficios tanto personales e institucionales, al mantener una actitud positiva es un apoyo en el ámbito laboral.

Ilustración 6: Aspectos que generan la mala comunicación.



Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

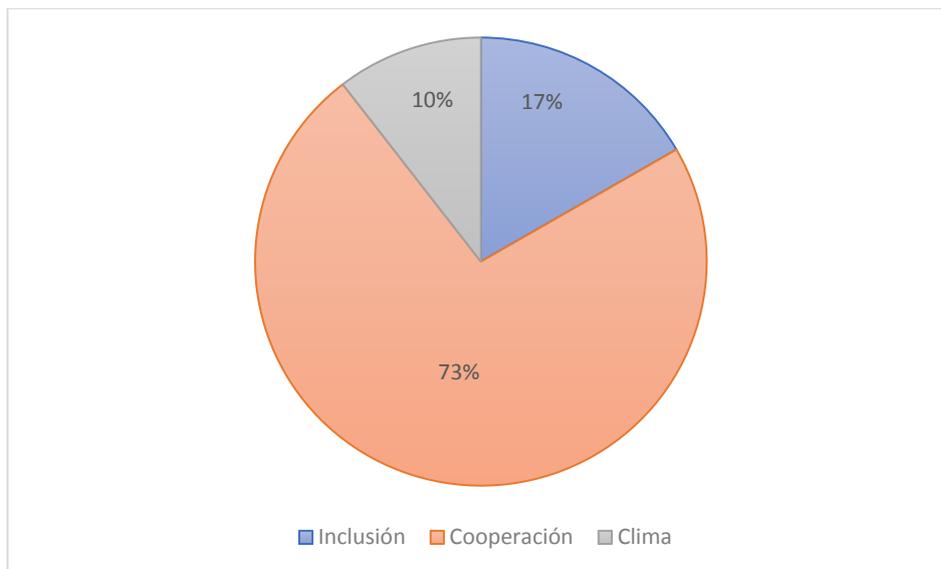
4.1.2. Dimensión: Tipos de motivación

En la motivación laboral existen varios aspectos que influyen en el bienestar laboral, para la ciudadanía aproximadamente 7 de cada 10 personas, percibe que la cooperación es uno de los puntos a considerar, ya que es una estrategia para lograr una meta en común que es el de brindar un servicio oportuno y eficaz. Alrededor 2 de cada 10 ciudadanos mencionan al clima laboral como un aspecto que puede afectar en su trabajo, este aspecto se considera por cuanto parte de los funcionarios labora al aire libre soportando las inclemencias del tiempo. (Ver gráfico 8)

El director distrital de Aduana manifiesta que los funcionarios tienen una actividad proactiva, es decir, se preparan para lo que podría suceder y la posible solución, debido a que reciben charlas y capacitaciones, a nivel operativo José Salgado expone que se debería aumentar el número de funcionarios y dotar con los equipos necesarios para aumentar el accionar operativo. Los trabajadores manifiestan que sus necesidades deben estar cubiertas como; mini residencia, pensiones económicas se considerarían más satisfechos.

Toda institución tiene objetivos, misión, visión que debe cumplir para tener claro la razón de ser y a donde se ir, más aún funcionarios motivados desempeñan un trabajo más asertivo y persiguen el éxito de la institución, cumpliendo los parámetros y funciones que les corresponde desempeñar y con ello alcanzando el crecimiento y cumplimiento de metas de la institución.

Ilustración 7: Aspectos que deben mejorar para el bienestar laboral.



Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

En la investigación aproximadamente 3 de cada 10 ciudadanos concuerda que: el compromiso y la responsabilidad son valores que prevalecen en la institución, estos representan una actitud fundamental de la persona con la institución al realizar bien su trabajo demostrando sus capacidades y cumplimiento de tareas; además una 1 de cada 10 personas percibe que la honestidad también es un valor con el que cuentan los funcionarios de la Aduana Distrito Tulcán, situación que hoy en día es inverosímil encontrar. (Ver tabla 13)

El director Distrital de la Aduana afirma que cumplen a cabalidad el código de ética de la Aduana del Ecuador como es la integridad, solidaridad, honestidad, liderazgo, que se refleja en los resultados de su trabajo, en el compromiso ante la institución y la responsabilidad con la que desempeñan sus labores diarias. Complementariamente los trabajadores resaltan que al

llegan puntual a su trabajo, resaltan adecuada presencia, atención al usuario con respeto y responsabilidad en su trabajo.

Para Torres (2021) existe una estrecha relación entre el compromiso laboral y la motivación, si el individuo está motivado de manera positiva con seguridad, estabilidad, confianza y a la vez comprometido con la institución, esto será reflejado en su desempeño al cumplir con las tareas asignadas, de esta manera se crean lazos afectivos con la institución, involucrándose y contribuyendo a la misma sintiéndose parte de ella y aspirando a mantenerse en su trabajo porque siente que debe de aportar a la institución.

Tabla 13: tipos de valores en los funcionarios públicos.

	Frecuencia	Porcentaje
6. ¿Qué tipo de valores observa usted en los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán?		
Honestidad	7	3,3%
Confianza	31	14,8%
Compromiso	81	38,6%
Responsabilidad	59	28,1%
Ética	26	12,4%
Otros	6	2,9%
Total	210	100,0%

Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo.

4.2.3. Dimensión: Empatía

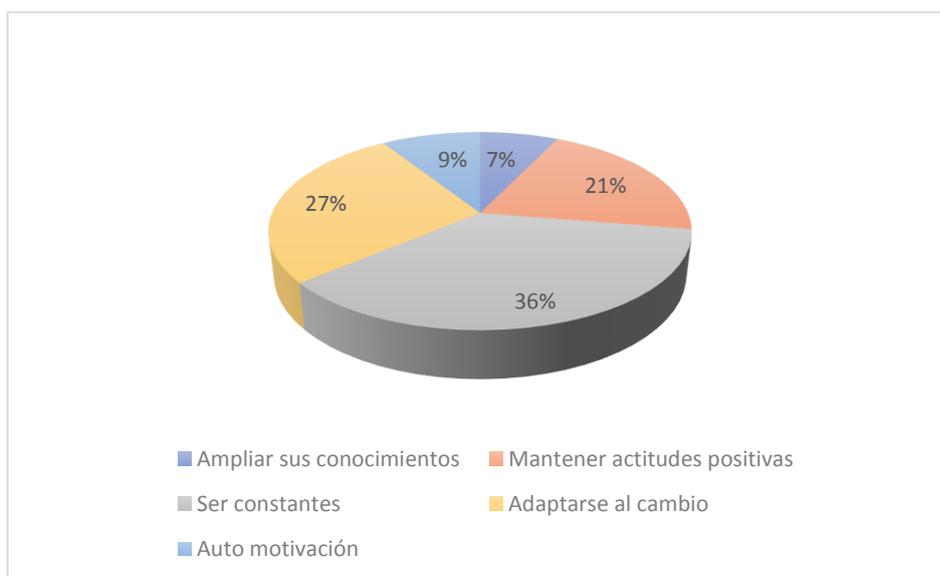
En base a la encuesta aplicada se obtiene un aproximado de 3 de cada 10 ciudadanos consideran que el ser contantes ayuda a mejorar profesionalmente, debido a que es una cualidad de los individuos que contribuye en su organización, crecimiento y de poder avanzar cuando se presente alguna adversidad, también existe un porcentaje significativo que señala el mantener actitudes positivas, aproximadamente 1 de cada 10 menciona que ampliar sus conocimientos contribuye a la superación personal y profesional, el ampliar el conocimiento es casi

considerada una estrategia para aprender, enriquecerse diariamente y brindar de mejor manera nuestras capacidades. (Ver gráfico 8)

En este caso el Ingeniero Manuel Méndez expone que los funcionarios asisten a capacitaciones, normalmente el 95% de los funcionarios participan, cada capacitación está programada, existe un cronograma establecido, planificado desde la central para mejorar constantemente, a nivel operativo José Salgado afirma que sería fructífero revisar las normas legales vigentes, y las normativas relacionadas a la profesionalización y capacitación ya que es un punto a favor para motivar al funcionario y mejorar la calidad de servicios aduaneros. Complementariamente los funcionarios consideran que el tener un ambiente positivo que impulse a ser mejores cada día es un aspecto que contribuye a mejorar profesionalmente debido a que al tener discordias con los jefes superiores o compañeros es algo que desalienta la labor diaria, a esto se suma que los funcionarios deben de contar con los implementos necesarios para poder realizar su trabajo.

Existen varias maneras para impulsar a un individuo, una de ellas son las emociones de la persona, al trabajar este aspecto influye en gran parte su desempeño y su interacción con la empresa, que esta se preocupe por el desarrollo motivacional de sus trabajadores es un punto a favor. Muy pocas son las instituciones que observan este aspecto y que lo fortalezcan para conseguir grandes beneficios ya que influye directamente en su labor. Freud (2012)

Ilustración 8: Razones para mejorar profesionalmente.



Elaborado por: Sara Chicango.

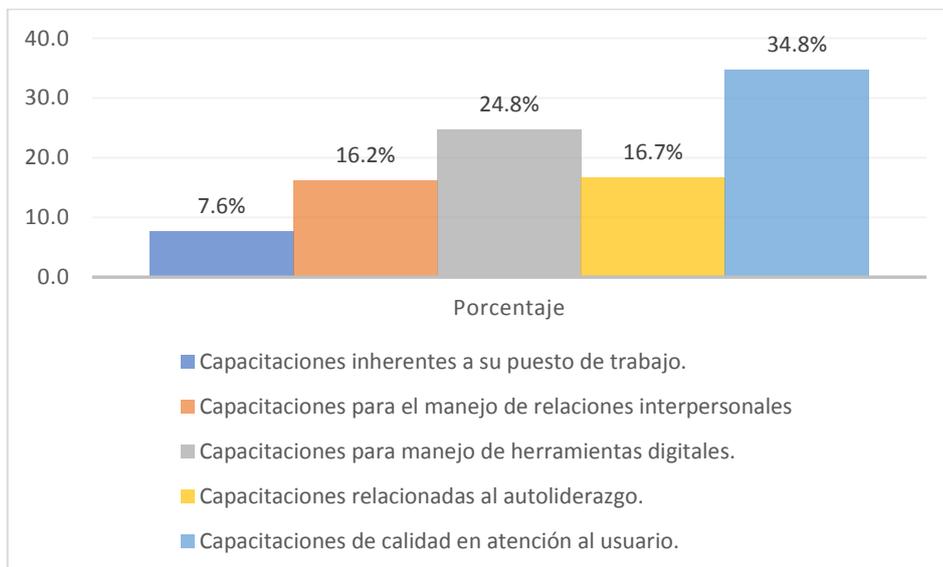
Fuente: Investigación de campo

En lo referente a temas que contribuyen a la preparación profesional, aproximadamente 4 de cada 10 personas mencionan que la calidad de atención al usuario es importante, para mejorar la relación usuario-servidor público, además 1 de cada 10 personas manifiesta que el capacitarse en otras áreas inherentes al de su puesto de trabajo mejoraría la calidad del servicio. (Ver gráfico 9)

Por otro lado, el director Distrital de Aduana afirma que los funcionarios están en constantes capacitaciones durante todo el año, entre esos temas esta la atención al usuario, de esta manera se ofrece una buena atención resolviendo cualquier inquietud del servicio que brindan. Los funcionarios opinan que considerando la dificultad de problemas que experimentan en su puesto de trabajo reciben capacitación pertinente contribuye a la solución de conflictos.

Cronin y Taylor (1992) sostienen que la actitud que muestra el funcionario al momento de trabajar, atender al usuario es lo que determina el agrado en los usuarios, si el trabajador se encuentra desmotivado, no está comprometido con la institución, no existe compañerismo esto se refleja en la atención a los usuarios.

Ilustración 9: *Temas para mejorar su preparación.*



Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

Dentro de la investigación, se identifica un aproximado de 4 de cada 10 ciudadanos concuerdan en que la atención prestada en esta institución es negligente, revelando así que los funcionarios descuidan la atención y seguimiento a los trámites que se esté realizando el usuario. Con un aproximado de 2 de 10 personas añaden a esta opinión que los funcionarios son incompetentes y descorteses, indicando de esta manera que los trabajadores no cuentan posiblemente con la capacidad de resolver los tramites en esta institución, y aproximadamente 1 de cada 10 mencionan que es inaccesible es decir que es poco amable y cordial cuando trata con personas que no conoce. El desconcierto por parte de los usuarios es por la actitud con la que se encuentren en ese momento los funcionarios públicos, y la desinformación sobre el tema y el tiempo que toma el realizar el trámite. (Ver tabla 14)

El Ingeniero Méndez puntualiza que están perfectamente organizados, y se ve reflejado en el índice de gestión de la Aduana, existe un sistema en el que se da seguimiento a cada proceso que se realiza, en donde consta la información receptada con fecha y hora, donde ellos fácilmente pueden observar si existe algún error o falta, y contrastando los trabajadores indican que se entienden perfectamente con los usuarios, que no demanda de mucho esfuerzo el ayudarlos en sus trámites.

El servicio público es una actividad que ofrece el estado directa o indirectamente y pone a disposición para servir a la ciudadanía, con el fin de cumplir las necesidades que estos requieran, este servicio tiene que ser con transparencia, responsabilidad, integridad, compromiso, actitud de servicio y celeridad para que así puedan solucionar cualquier problema que este suscitando y mejorar permanentemente la calidad, eficiencia y productividad de la institución. Manjarrez (2020)

Tabla 14 : *Atención por parte de los funcionarios.*

		Frecuencia	Porcentaje
9. ¿Cuándo requiere de un servicio en la Aduana Distrito Tulcán en ciertos casos la atención por parte de los funcionarios públicos es?	Inaccesible	12	5,7%
	Incompetente	49	23,3%
	Negligente	100	47,6%
	Descortés	47	22,4%
	Otros	2	1,0%
	Total	210	100,0%

Elaborado por: Sara Chicango.

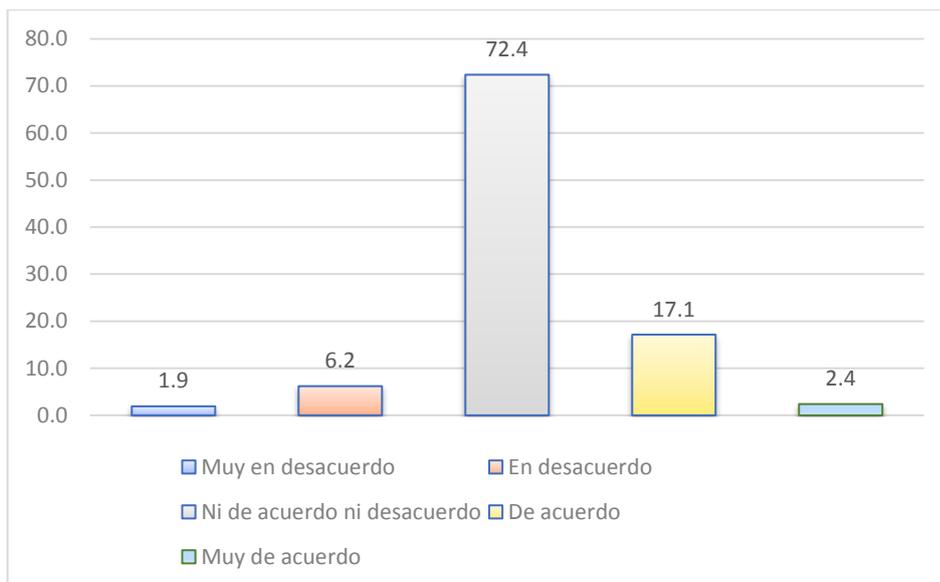
Fuente: Investigación de campo

Los datos obtenidos en cuanto a la habilidades y competencias que poseen los funcionarios públicos, aproximadamente 7 de cada 10 personas no está ni a favor ni en contra del cuestionamiento, ya que para poder refutar sobre esto, hay que tener conocimiento del tema, mismo que la ciudadanía en parte desconoce, las habilidades son rasgos individuales que posee la persona y que le permiten desempeñarse de una forma óptima en su lugar de trabajo, 1 de cada 10 personas están de acuerdo en que los funcionarios cuentan con las habilidades para poder desempeñar el cargo asignado. (Ver gráfico 10)

El director Distrital de la Aduana afirma que los funcionarios están capacitados para la labor, y el ministerio de trabajo tiene programado una serie de capacitaciones para el personal, además tienen la opción de sugerir temas en los que se los capacite. Por parte de los trabajadores indican que tienen la vocación de servicio, donde la motivación, personalidad, habilidades, capacidades propias, se ponen en práctica en el aspecto laboral.

Maslow (1943) indica que, las personas tienen varias necesidades, entre ellas el crecimiento personal en esta se cumple actividades que estimulen el desarrollo de habilidades personales con el objetivo de mejorar la calidad de vida del individuo, al ser cubierta esta necesidad, el individuo alcanza su máximo potencial, más aún si es motivado con el desarrollo de sus capacidades mediante capacitaciones, cursos, charlas, seminarios y congresos sobre el cumplimiento de metas, objetivos y compromiso de la institución.

Ilustración 10: Habilidades y competencias de los funcionarios.



Elaborado por: Sara Chicango.

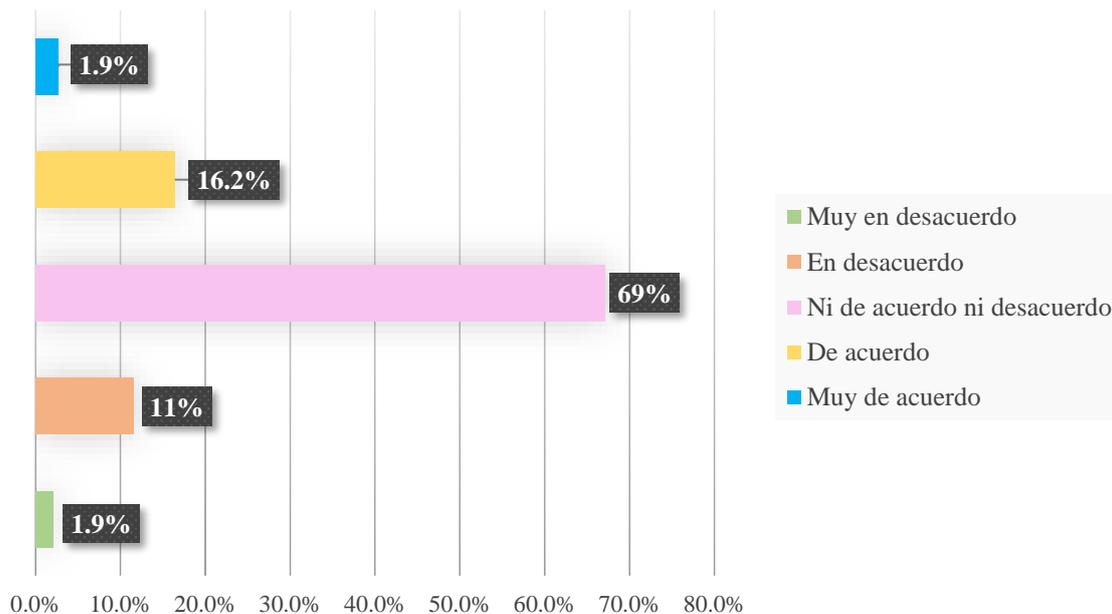
Fuente: Investigación de campo

Respecto a la información obtenida, aproximadamente 7 de cada 10 ciudadanos no están de acuerdo ni en desacuerdo con esta interrogación, y 1 de cada 10 personas con un mínimo porcentaje se encuentra la opción de muy en desacuerdo en que los funcionarios posean vocación para realizar este tipo de trabajo. La vocación está dada por los anhelos de cada persona, con acuerdo con los gustos, intereses y aptitudes, para el individuo esto es un indicador que motiva a elegir profesionalmente su trabajo. (Ver gráfico 11)

En este caso el Ingeniero Méndez expone que los funcionarios de la Aduana Distrito Tulcán ingresan con vocación de servir a la ciudadanía. Complementariamente a este tema los trabajadores manifiestan que en su diaria labor lo hacen con gusto y también por superación personal debido a que en esta institución aparte de poner en práctica sus conocimientos pueden aprender nuevos temas que enriquecen su persona.

Para que una institución tenga el éxito es gracias a la labor de cada uno de sus trabajadores, la motivación que posean de parte de la empresa es lo que los impulsa a ser mejores funcionarios, tener un excelente servicio al usuario y comprometerse con la institución son factores que predominan para alcanzar el éxito, de lo contrario el trabajador conjuntamente con la institución decaerán sin cumplir sus propósitos para los que fueron creados. Chiavenato (2011)

Ilustración 11: Vocación en los funcionarios públicos.



Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

Dentro de la investigación se encontró un aproximado de 5 de cada 10 personas están de acuerdo en que el salario o remuneración que perciben los funcionarios de la Aduana es buena, la remuneración es la cantidad de dinero que se da regularmente a una persona por el trabajo realizado, además 3 de cada 10 ciudadanos aclaran que el salario es regular hasta muy malo, dentro del COESCOP se establece el salario que corresponde a cada funcionario de la Aduana (Tabla 15)

Por otro lado, el director Distrital de la Aduana afirma que, para el área administrativa la remuneración que perciben es justa y adecuada al trabajo que realizan los funcionarios, a nivel operativo el MsC. José Salgado manifiesta que este tema no ha sido revisado en más de 15 años, la remuneración que perciben ellos es en lo más mínima a lo que un uniformado debe recibir de acuerdo a la dificultad de la misma, la institución a diferencia de otras no cuenta con la asignación de rubros alimenticios, ellos deben de cubrir los gastos de alimentos y salud etc., motivo por el cual no están satisfechos con el salario que perciben mensualmente.

Sánchez (2017) señala que los factores internos de una organización generan satisfacción y elevan la motivación de las personas, aspectos como la interacción, el lugar en donde se labora, la seguridad, y la remuneración, son puntos que motivan al funcionario a comprometerse con

la institución donde labora, a realizar el trabajo con una actitud positiva para de esta manera poder retribuir su salario de manera justa, prestando servicios de calidad.

Tabla 15: Remuneración de los servidores públicos.

		Frecuencia	Porcentaje
12. Considera usted que la remuneración de los servidores públicos de la Aduana Distrito Tulcán es.	Muy mala	5	2,4%
	Mala	5	2,4%
	Regular	75	35,7%
	Buena	118	56,2%
	Muy buena	7	3,3%
	Total	210	100,0%

Elaborado por: Sara Chicango.

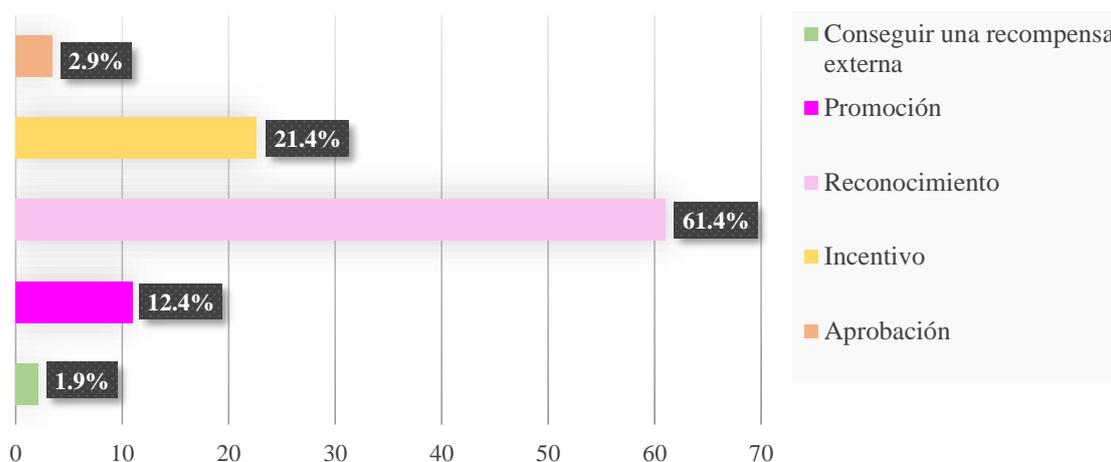
Fuente: Investigación de campo

Aproximadamente 6 de cada 10 personas acepta que es importante un estímulo para los funcionarios que trabajan en esta institución. El reconocimiento es una acción que sirve para distinguir una cosa de otra, en el ámbito laboral es usada como estrategia de motivación para los funcionarios públicos, además, 1 de cada 10 personas menciona que el conseguir una recompensa externa es lo que menos necesitan a la hora de brindar un servicio de calidad. (Ver gráfico 12)

El Ing. Manuel Méndez afirma que lo que se podría tener en consideración son los cambios que provienen del Estado como: reducir el personal, trasladar y dejar con menor número de funcionarios a la institución, esto genera discrepancia e insatisfacción en los funcionarios debido a que se mantienen buscando una aprobación diaria sobre si hacen bien o mal su trabajo, pero que a pesar de aquello los funcionarios laboran están motivados para seguir desempeñando sus labores. Aproximadamente 3 de cada 10 funcionarios mencionan que les incomodan los cambios en su área donde laboran y eso les impide mantenerse motivados y por ende brindan servicios de baja calidad e insatisfacción a los usuarios.

Las necesidades que la persona tiene están formadas en escalones, una de ellas es la estima, esta engloba el ego, la autoestima, reputación y el reconocimiento, si la persona es motivada en estos aspectos, claramente desarrollara mejor sus capacidades y por ende su desempeño a la hora de trabajar, cada uno de los escalones involucra diferentes aspectos que impulsan a la persona y las instituciones a aplicar para lograr obtener mejores resultados. Maslow (1943)

Ilustración 12: Elementos que requieren los funcionarios públicos para brindar un servicio adecuado.



Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

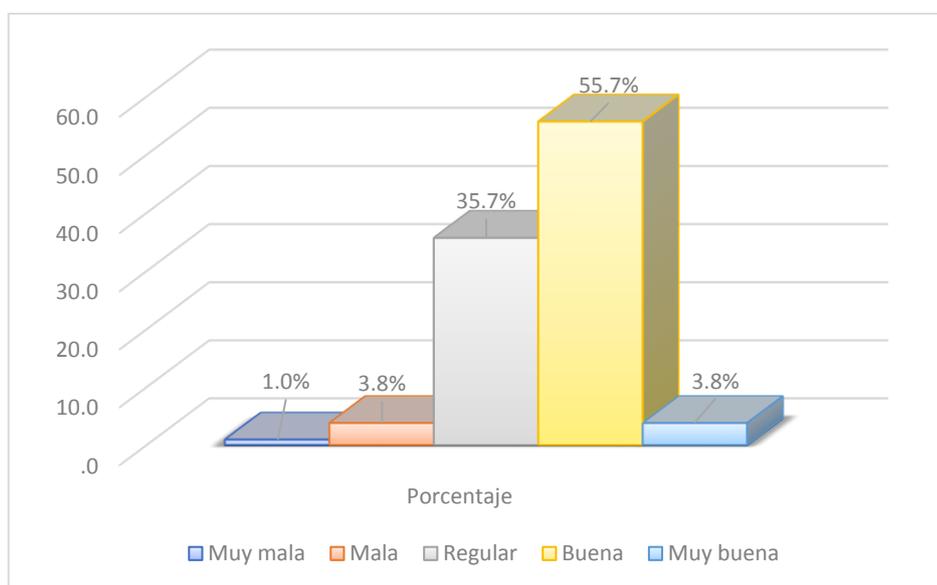
En cuanto a la calidad de servicio que la ciudadanía recibe aproximadamente 5 de cada 10 personas aseveran que su atención es buena, y 2 de cada 10 indican que es el de muy malo, la calidad del servicio se trata de cubrir ciertas expectativas que tiene el usuario, es importante porque con ello se obtiene el éxito de la institución, hay que tomar en cuenta el grado de aceptabilidad que tiene la ciudadanía ante las instituciones de servicio público para corroborar la información. (Ver gráfico 13)

Referente al tema el director del Distrito de la Aduana asegura que los funcionarios están con toda la predisposición para atender al usuario y resolver las inquietudes, a esto se suma que cada uno acata la normativa que deben cumplir al ingresar a la Aduana y que todos estos aspectos se realizan gracias a la organización que tiene la institución. Complementariamente a esto el MsC. José Salgado menciona que el CVA presta servicios de calidad a la ciudadanía y

que, a pesar de las circunstancias del clima, salud o seguridad, los uniformados se mantienen a la predisposición de cada uno de los usuarios que circulan diariamente por el puente internacional de Rumichaca.

Para poder referirse a la calidad de servicio antes hay que tener en cuenta la actitud que tienen los trabajadores, ya que está estrechamente relacionada la satisfacción de los usuarios con la institución. La clave para tener éxito en la institución es que el trabajador tenga una actitud objetiva de lo que va a realizar para que paso a paso se vaya concretando hasta lograr brindar servicios de calidad. Cronin y Taylor (1992)

Ilustración 13: Tipo de atención.



Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

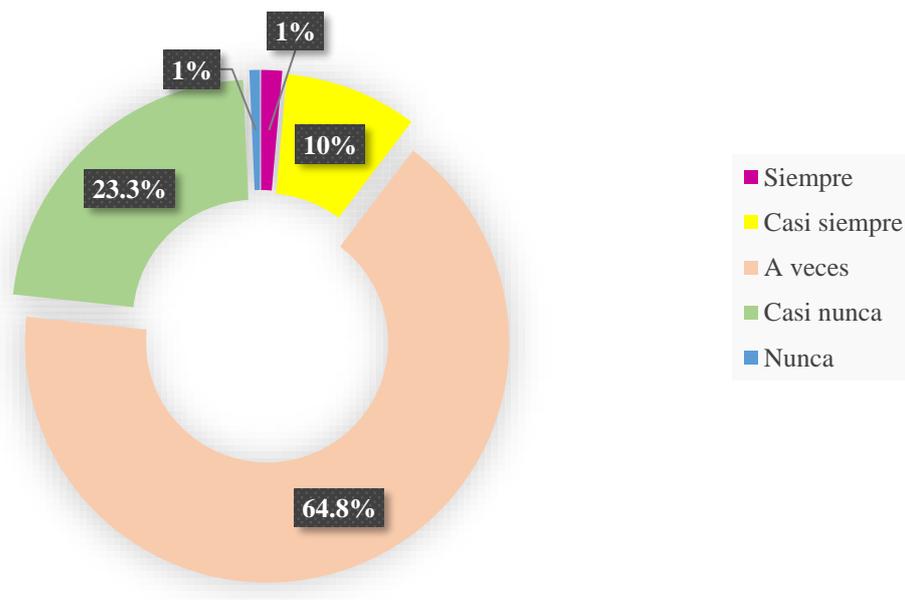
La agilidad de los funcionarios es uno de los requerimientos de los usuarios ya que aproximadamente 6 de cada 10 ciudadanos afirman que a veces cumplen con lo solicitado, mencionando que son varios los usuarios que se acercan a la institución para realizar sus trámites, además 1 de cada 10 encuestados manifiestan que la Aduana cumple siempre con los requerimientos que se les solicita. (Ver gráfico 14)

El Ing., Manuel Méndez se cumplen todos los requerimientos del usuario y esto se ve reflejados en la gestión, además cumplen con todas las normas establecidas para la atención a los usuarios,

la Aduana cuenta con un sistema en el que registra el ingreso con fecha y hora de los procesos que se realizan para dar seguimiento. Las quejas que rara vez se escucha son respecto a otros miembros, como la policía y agentes de tránsito, los funcionarios reciben con amabilidad y tratan de solucionar cualquier inconveniente que exista. Complementario a esto los trabajadores aseveran que siempre realizan los trámites hasta terminar su hora de trabajo.

Una de las características importantes en la atención al usuario es la capacidad de respuesta que tienen los trabajadores, esto exterioriza la motivación que poseen y afecta en el momento de la atención al usuario, sobre todo la importancia que la institución brinda a los funcionarios, es mejor realizar un trabajo que te agrade y te guste a realizar algo por obligación. Medina (2008)

Ilustración 14: *Cumplimiento de requerimientos de los usuarios.*



Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

4.1.4. Dimensión: Capacidad de respuesta

En lo referente a la atención recibida, 6 de cada 10 ciudadanos prefieren mantenerse neutra y 2 de cada 10 señala que no están nada satisfechos al recibir la atención por parte de los

funcionarios públicos. La atención es poder satisfacer las necesidades del cliente en todos los aspectos, la opinión de las personas es muy variada, esta cambia y depende de varios factores pueden ser internos, de si está motivada o desmotivada, y externos por política o ambiente, esto influye en el sentir del usuario por la atención recibida. (Ver tabla 16)

Por el contrario, el director Distrital de la Aduana expone que el estar en la Aduana es una motiva, al inicio fue un reto, y con el tiempo se aprenden muchas cosas, y además es un lugar donde puede poner en práctica sus conocimientos, esto aporta a la superación personal, motivando a esforzarse aún más la institución. Los trabajadores manifiestan que se entienden bien con la gente que acude a las oficinas y se sienten bien al brindar el servicio.

Según el análisis de Terán (2019), la motivación tiene varias características como la propositiva, al tener una meta se asegura la dirección que se va a tomar, enfocándose en la atención del usuario, el funcionario debe tener claro la meta a conseguir, cambiando algún aspecto que lo considere débil y no le ayude a alcanzar el objetivo propuesto.

Tabla 16: Atención recibida en la Aduana.

		Frecuencia	Porcentaje
18. ¿Cómo se siente usted por la atención recibida en la Aduana Distrito Tulcán?	Nada satisfecho	2	1,0%
	Poco satisfecho	23	11,0%
	Neutral	142	67,6%
	Muy satisfecho	42	20,0%
	Totalmente satisfecho	1	0,4%
	Total	210	100,0%

Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

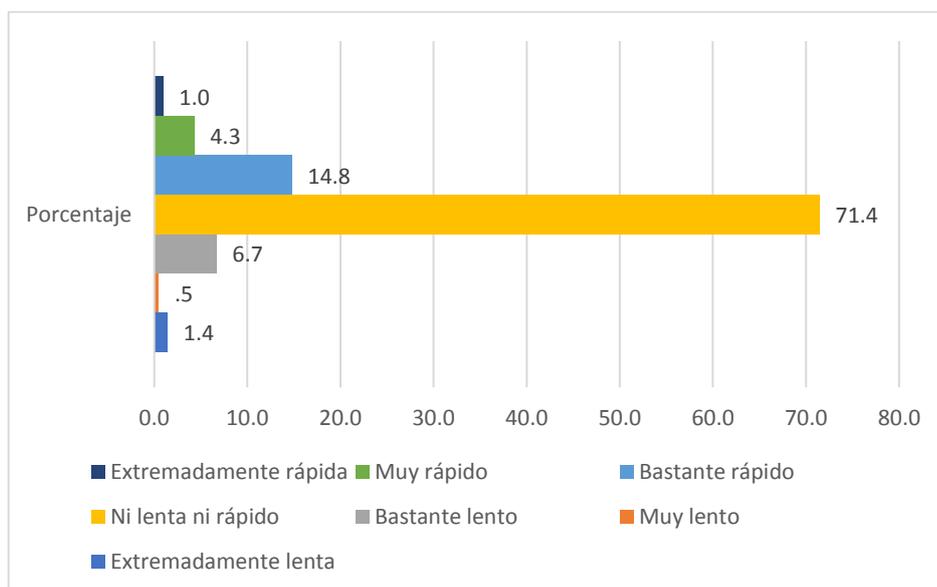
Dentro de la investigación, 7 de cada 10 personas señalan que no es ni lenta ni rápida la tramitología en la institución, depende un poco de la interacción entre el funcionario y el usuario, y 1 de cada 10 de ciudadanos opinan que es bastante rápido, la duración del trámite

que va a realizar depende mucho del tipo de trámite y a la vez si posee todos los documentos a la hora de acercarse a las instalaciones. (Ver gráfico 15)

El Ing. Manuel Méndez declara que los funcionarios laboran más de 10 horas al día con el fin de resolver algún problema que se haya presentado, siempre tratan de que el usuario se sienta satisfecho, normalmente toma tiempo indagar la información, pero está dentro de los tiempos previstos por la ley, los procesos se tornan lentos cuando el usuario deja la documentación y no regresa a tiempo para seguir con el trámite. Por parte de los trabajadores aseguran que el trabajo no es complicado, pero lleva tiempo completar la información, todo depende del usuario que esté presente en las instalaciones de la Aduana para completar y finalizar el trámite.

Es complejo aseverar cual es el tiempo que puede tardar un proceso, para poder estar congruente con lo que está dispuesto en las normas y el sentir de los usuarios, depende en gran parte de la motivación del usuario. Carem y Calderon (2013)

Ilustración 15: Tiempo ocupado en la realización de los trámites.



Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

4.1.5. Dimensión: Valores laborales

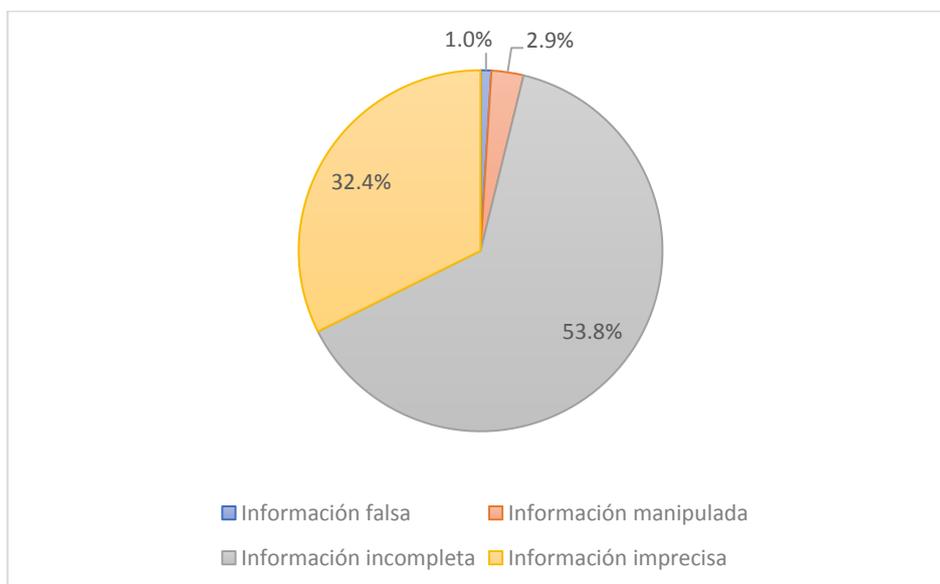
Referente a la información que entrega la Aduana Distrito Tulcán, aproximadamente 6 de cada 10 ciudadanos están de acuerdo que la información que reciben es incompleta y 3 de cada 10 mencionan que la información es falsa e imprecisa, con estos resultados se puede palpar que la

ciudadanía no está conforme con la información que obtiene en esta institución. (Ver gráfico 16)

El Director Distrital de la Aduana indica que los tramites que son realizados en la Aduana estan de acuerdo a las normas establecidas en ley, los cuales tienen seguimiento para identificar si hay algo fuera de lo comun, cada funcionario esta en constante formación para brindar un servicio de calidad, cordial y amable para complacencia del usuario. Adicional al tema los trabajadores manifiestan que generalmente es facil tratar con los ciudadanos y en casos contrarios es entendible ya que cada persona presenta una forma distinta de entender los tramites y su duración.

Según Hoffman y Bateson (2012), en gran parte la calificación que da el usuario es importante ya que sin ellos no existiría la institución que se encarga de cubrir la necesidad, su opinión es importante para poder mejorar el servicio, con cada opinión se mejora diferentes aspectos, y resolviendo cada uno de ellos se consigue la perfección, por ende, el agrado del cliente. (Mora, 2011)

Ilustración 16: Tipo de información recibida por la aduana



Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

Respecto a la opinión pública aproximadamente 4 de 10 personas están de acuerdo en que sus opiniones las hacen llegar por medio del buzón de quejas y sugerencias, este recurso se implementó para que las personas puedan comunicar o reclamar sobre la prestación del servicio que se les brindo y si existe alguna falla o sugerencia, 2 de cada 10 personas indican que utilizan el call center dejándolo casi como última opción a la hora de presentar queja o inquietudes. (Ver tabla 17)

En base al tema el Ingeniero Méndez expone que la ciudadanía puede hacer llegar sus sugerencias mediante varios métodos, buzón de quejas y sugerencias, ventanilla de atención al usuario, además actualmente se implementó una opción en internet para poder recibir las denuncias, este servicio se lo implemento debido a la pandemia que se estuvo atravesando, el riesgo era alto debido a que se mantenía contacto con los usuarios.

Según el análisis de Hoffman & Bateson (2012), esperar a que el usuario se acerque y tenga que presentar la queja o sugerencia es una situación incauta. Considera que es mejor que los empleados estén atentos si existe alguna necesidad o se perciba cualquier molestia por parte de los usuarios y poder solucionarlo rápidamente antes de que ocurra un malestar en la institución.

Tabla 17: Medio para presentar opiniones.

	Frecuencia	Porcentaje
	Buzón de quejas y sugerencias	97 46,2%
23. ¿A través de que medio ha presentado sus opiniones acerca de los servicios que brinda la Aduana Distrito Tulcán?	Foros de participación	34 16,2%
	Ventanillas	48 22,9%
	Redes sociales	29 13,8%
	Call center	2 1,0%
	Total	210 100,0%

Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

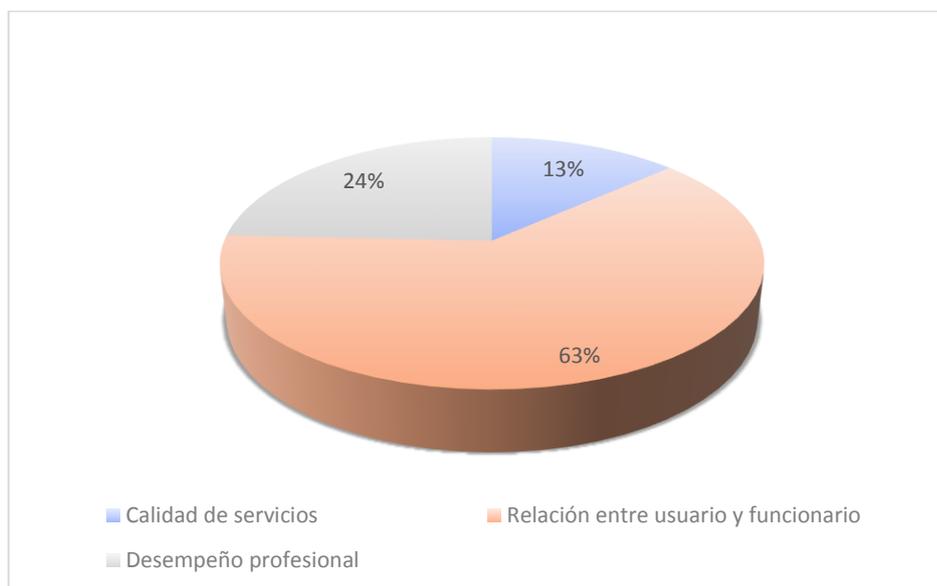
Dentro de la motivación laboral aproximadamente 6 de cada 10 ciudadanos están de acuerdo en que la relación entre usuario y funcionario es uno de los compromisos que debe adoptar o

mejorar para tener un mejor servicio. Las relaciones interpersonales juegan un papel importante en el desarrollo de una persona ya que así obtiene buenos refuerzos sociales, 1 de cada 10 ciudadanos opinan que la calidad de servicio es importante, considerando que la calidad asegura que todo el trámite que solicito este completo. (Ver gráfico 17)

Para el director Distrital de la Aduana parte del dialogo abierto, los funcionarios están prestos a que la ciudadanía se acerque, converse y resuelva cualquier duda que tengan, su compromiso es ser transparentes, predicar con el ejemplo y la integridad, cada funcionario tiene claro las funciones que tiene que desempeñar, además su compromiso es que la ciudadanía conozca sobre los tramites que se realizan en la Aduana y puedan beneficiarse de los mismos.

Un trabajador que está motivado, con actitud positiva y propositiva conseguirá dar un servicio excelente, eficaz y eficiente, que consecuentemente resolverá la necesidad que presente el usuario. De esta manera se obtiene buenas relaciones que beneficia más adelante a la institución y al funcionario. Cronin y Taylor (1992)

Ilustración 17: *Compromisos que deben considerar por parte de los funcionarios.*



Elaborado por: Sara Chicango.

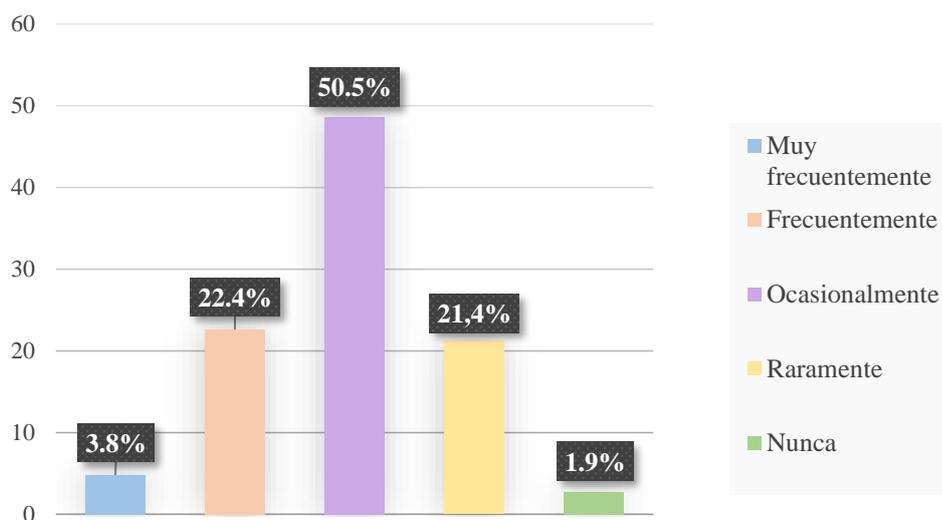
Fuente: Investigación de campo

Dentro de la investigación se indago en cómo están motivados los funcionarios a la hora de atender al cliente donde aproximadamente 5 de cada 10 personas afirman que ocasionalmente se encuentran motivados, y 2 de cada 10 reflejan que nunca están motivados a la hora de trabajar, esto es según la percepción de los ciudadanos que usan este servicio. La motivación depende de muchos factores como metas, percepciones, organización, sistema de recompensa en el lugar de trabajo, algunos de estos factores los puede trabajar la institución para cumplir el objetivo de satisfacer al usuario mediante el servicio que se brinda. (Ver gráfico 18)

Según el Ingeniero Méndez la planta central que reposa en Guayaquil también cuenta con capacitaciones y charlas donde trata este tema, ya que es actual, hoy en día es algo que aqueja a la mayoría de los funcionarios tras permanecer 8 horas diarias como mínimo en una misma institución. Además, el Ministerio de Trabajo tiene planificado una serie de capacitaciones donde se aborda el plan motivacional para los funcionarios. Complementariamente los trabajadores señalan que a la hora de trabajar se sienten mejor con predisposición de resolver cualquier inquietud que tenga el usuario dependiendo de la actitud del mismo.

Según el análisis de Parasuraman (2018) la calidad del servicio se puede cualificar mediante varios aspectos tomando en cuenta la percepción que tiene el cliente y la motivación del trabajador, estos aspectos influyen en la calidad del servicio, actualmente las instituciones están tomando en cuenta estos aspectos, para así mismo obtener grandes beneficios para la institución.

Ilustración 18: Motivación de los funcionarios a la hora de brindar un servicio.



Elaborado por: Sara Chicango.

Fuente: Investigación de campo

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La débil motivación laboral se encuentra afectada por los niveles de estrés, la presencia del virus COVID 19, una defectuosa comunicación mediante a habladería y baja cooperación laboral, lo cual dificulta la gestión desarrollada en las instalaciones de la Aduana Distrito Tulcán como en el puente internacional de Rumichaca donde labora el CVA.
- Los servicios prestados por la Aduana Distrito Tulcán alcanzan un nivel medio debido a la débil capacitación en temas relacionados con la calidad a la atención al usuario, negligencia en su desempeño profesional, niveles medios de competencia y vocación, esto conlleva a una mediana satisfacción del usuario.
- La débil motivación laboral cristalizada en una atención regular al usuario, ralentización del tiempo empleado en los tramites, emisión de información incompleta a la ciudadanía, débil relación entre funcionarios y usuarios, inciden en la mediana calidad de servicios prestados por la Aduana Distrito Tulcán.

1.2. RECOMENDACIONES

- La Aduana Distrito Tulcán debe implementar planes motivacionales para la mejora continua en el desempeño laboral lo cual permitirá alcanzar un nivel de gestión adecuado y pertinente a las necesidades de los usuarios.
- Se debe implementar políticas y actividades que fortalezcan la empatía, la capacidad de respuesta y los valores institucionales, para mejorar los servicios públicos brindados por la Aduana Distrito Tulcán y con ello fortalecer la estrecha relación entre los funcionarios públicos y la ciudadanía.
- Implementar un modelo de evaluación que identifique y monitoree la motivación laboral y su incidencia en el desempeño laboral y como esto incide en la prestación de servicios con la finalidad de establecer acciones de carácter preventivo y correctivo.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Academia Investigativa. (2021). *Qué es Mendeley y cómo usarlo | Gestores bibliográficos*.
<https://tutfg.es/que-es-mendeley>
- Antonio, J., & Cantú, T. (2011). Gobernanza en la administración pública. Revisión teórica y propuesta conceptual. *Contaduría y Administración*, 233, 127–153.
- Arbañil, K. (2019). “*La Calidad de servicio como Efecto de Motivación Institucional en el área comercial de la empresa Aseguradora Pacifico Seguros.*”
- Bartra Paredes, B., Camargo Pardo, B., Sofía, M., & Pardo Mendoza Diana Esther, M. (2022). Factores del entorno laboral que inciden en el ausentismo de los colaboradores de Cajamarquilla de Confipetrol Andina S.A., 2021. *Repositorio Institucional - USS*.
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9474>
- Bernal, C. (2018). *Metodología de la Investigacion 3edi Bernal.pdf - Google Drive*.
<https://drive.google.com/file/d/1-3wqx7vGGCn6O4FvMPkzKw15E4tByYXX/view>
- Besa, S. (n.d.). *Análisis estadístico ¿Qué es? | SAS*. Retrieved August 17, 2022, from
https://www.sas.com/es_mx/insights/analytics/statistical-analysis.html
- Blasco, L. (2020). *Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos*. 27.
- Calderon, C. (2020). *La empatía en el trabajo | Inteligencia emocional*.
- Calvache, J. (2016). “*LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON SANTIAGO DE QUERO, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, EN EL AÑO 2013*”.
- Carem, K. A., & Calderon, O. (2013). “*MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL*.”
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Cavanillas, B. (2015, May). *La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow - smartlighting*.
- Cesar Enrique Mora Contreras. (2011). *LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR*. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Chamarros, Y. (2013). *SATISFCCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - PUNO - PERÚ. COMUNI@CCION*.

- Congreso Nacional, H., & Maya, M. P. (n.d.). *CODIGO DEL TRABAJO Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005 Ultima modificación: 26-sep-2012 Estado: Vigente*. Retrieved August 16, 2022, from www.lexis.com.ec
- Consejo de Participación ciudadana y control social. (2020). | *Rendición de Cuentas*. <https://www.cpcs.gov.ec/participacion-ciudadana-y-control-social/rendicion-de-cuentas/introduccion/>
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial*. (n.d.). Retrieved March 15, 2021, from www.lexis.com.ec
- Córdova Montúfar, M. (2018). *Gobernanza y políticas públicas La seguridad ciudadana en Bogotá y Quito*. <https://doi.org/10.12804/th9789587841336>
- Coronado, J. (n.d.). *Investigación Descriptiva según autores*. Retrieved December 14, 2021, from <https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/>
- Correia, P., Mendes, I., & Freire, A. (2019, January). *La importancia de los valores organizacionales en la Administración Pública: un estudio de caso basado en la percepción de los trabajadores de una institución de enseñanza* .
- Cronin y Taylor. (1992). Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(7), 101–108. <https://doi.org/10.33890/INNOVA.V2.N7.2017.235>
- Demuner Flores, M. del R., Becerril Torres, O. U., Ibarra Cisneros, M. A., Demuner Flores, M. del R., Becerril Torres, O. U., & Ibarra Cisneros, M. A. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nósis. Revista de Ciencias Sociales*, 27(53–2), 61–77. <https://doi.org/10.20983/NOESIS.2018.4.4>
- Durán, A. M. (2015). *Unidades de análisis*. <https://es.slideshare.net/margaraduran/unidades-de-analisis-54758257>
- Echavarría, J. D. L. (2019). The drive in Freud, a concept surpassed? *Revista CES Psicología*, 12(3), 133–149. <https://doi.org/10.21615/CESP.12.3.10>
- Escuela de organización industrial. (2018). *La Pirámide de Maslow*. <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>
- Escuela Europea de Excelencia. (2020, August). *¿Qué es la gestión de la calidad y como nos ayuda?*
- Estefanía Vanessa, M. S. (2018). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral*.
- Etecé. (2021). *Administración Pública - Concepto, funciones y ejemplos*.
- Freud, L. (2012). *LA MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA EMPRESA MADEARQ S.A DE LA CIUDAD DE AMBATO*.

- Guirao Goris, S. J. A. (2019). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *Ene*, 9(2), 0–0. <https://doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002>
- Hernandez, J., & Urbina, C. (2017, June). *Motivacion laboral y compensaciones*.
- Hernández, R. (2011, March). *Capítulo 5 Sampieri - Metodología de la Investigación*.
- ISO. (2008). *Número de referencia ISO 9001:2008 (traducción oficial)*.
- Jaqueline, A., & Camacho, V. (2017). *Año I-Nº 31 SEGUNDO SUPLEMENTO*. 8. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>
- Léon Duguit. José Luis Monereo Pérez y José Calvo González. (2019). *La carta de los Derechos Fundamentales*. <https://www.ugr.es/~redce/REDCE4/articulos/17duguit.htm>
- León Duguit. (1969). *Motivación del Personal en la Administración Pública*.
- Maciej Serda. (2017). Synteza i aktywność biologiczna nowych analogów tiosemikarbazonowych chelatorów żelaza. *Uniwersytet Śląski*, 343–354. <https://doi.org/10.2/JQUERY.MIN.JS>
- Manjarrez, N. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Scielo*.
- Manuel, C., Horna, V., Vilca Tantapoma, M. E., Zulema, M., Chang, A., Pablo, J., Trujillo, L., & Libertad, P. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *SCIÉENDO*, 24(2), 103–108. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>
- Maslow. (2022, March). *La Piramide de Maslow en la empresa | Randstad*.
- Mendoza, V. A., Campo, W. S., Quiñones, J. M., Álvarez, Á. C., & Palacio, A. T. (2020). Análisis de causas de ineficiencias en servicio al cliente. *Boletín de Innovación, Logística y Operaciones*, 2(1), 55–59. <https://doi.org/10.17981/BILO.2.1.2020.10>
- Mesa, J. (2018, November). *7 estrategias motivacionales para practicar en la empresa | Capital Humano*.
- Miranda, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Revista Investigación y Negocios* -.
- Mora, C. (2011). *LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR*. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Mora, C. (2018). *LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR*. *Brasileira de Marketing*, 10, 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Moreno, F., Ávila, M., Reyes, O., Ariadna, F., & Bello, M. (2018). *La Gestión Pública Colaborativa y el Compromiso Organizacional. Organizaciones del sector público del*

Estado de México. 7.

- Muñoz, C., Estefanía, G., De, E., Cruz, L., Estefanía, S., Carrasco, M., & Michele, B. (2013). *FACTORES QUE INCIDEN EN LA DEFICIENTE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SUPERMERCADOS D.* 132.
- Murillo Torrecilla García Hernández, J., Dolores Martínez Garrido, M., Martín Martín, C. A., & Sánchez Gómez, N. (2017). *La entrevista Metodología de Investigación Avanzada.*
- Nishizawa, R. M. (n.d.). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto.*
- Oficial Suplemento, R. (2016). *LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP Estado: Vigente PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA.*
- Parasuraman. (2018, June). *Capítulo 5 Sampieri - Metodología de la Investigación.*
- Pari, R., Zarela, D., & Glianna, F. (2019). *Relación de la motivación laboral con la calidad de servicio en la clínica pulso corporación médica s.*
- Peña, C., Directora, E., Jaén, M., & Madrid, D. (2015). *LA MOTIVACIÓN LABORAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES.*
- Peña, C., & Madrid, D. (2015). *LA MOTIVACIÓN LABORAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES.*
- Quiroa, M. (2020). *Teoría de Herzberg - Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia.*
<https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
- Ramos Cauchos. Maycol. (2016). *Motivación laboral y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica 2016.*
<https://1library.co/document/qmj3r48q-motivacion-servicio-facultad-ciencias-empresariales-universidad-nacional-huancavelica.html>
- Ramos, N., & Salazar, M. (2016). *“Motivación laboral y la calidad de servicio en la facultad de ciencias empresariales de la universidad nacional de huancavelica 2016”*.
- Refugio, I. J., & López, L. (2022). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS.* 6.
- Rodriguez, A. M., Segura, Elizondo, M. D., Moreno, R., & Montalvo. (2020). *Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México Diagnosis of the impact of work motivation as a means of increasing productivity. Case study: TSR company of Saltillo, Coahuila, Mexico.* <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n43p05>
- Rubio, N. (2019, November). *El modelo jerárquico ERC de Alderfer: una teoría de la motivación.*

- Sánchez, D. de los A., & Ocampo, E. D. (2017). *Recursos Humanos : La motivación del personal en el sector público.*
- SENAE. (2021). *Tulcán – Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.*
- Terán, J. (2019). “*Análisis comparativo de las medidas en frontera en el Intercambio Comercial por la Dirección Distrital de Aduanas Tulcán y la Dirección Distrital de Aduanas Huaquillas*”.”
- Torres, A. (2019). *La teoría de las motivaciones de David McClelland.*
<https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-motivaciones-david-mcclelland>
- Torres, O. (2018). *MOTIVACIÓN Y COMPROMISO LABORAL EN LOS APROBADA POR.*
- Torres, O. P., Milagros, L., Capuñay, P., Leoncio, P., Pasapera, O., Marita, L., & Pupuche, C. (2021). *MOTIVACIÓN Y COMPROMISO LABORAL EN LOS APROBADA POR.*
- UNIR. (2021, May). *¿Qué es la gestión pública? Funciones y objetivos | UNIR Ecuador.*
- Universidad de Colima. (2020). *El portal de la tesis.*
<https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>
- Vives, A. (2018). *La responsabilidad del sector público ante la sociedad | Agora: Inteligencia Colectiva para la Sostenibilidad.* <https://www.agorarsc.org/la-responsabilidad-del-sector-publico-ante-la-sociedad/>
- WORLDWIDE. (2018). *Empatía en el lugar de trabajo: construya un lugar de trabajo feliz.*

VII. ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación

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

ACTA

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

NOMBRE CHICANGO QUEREMBAS SARA JOSELIN **CÉDULA DE IDENTID/** 0401931027
NIVEL/PARALELO: 0 **PERIODO ACADÉMICO** PAO 2022-A

TEMA DEL TIC: "La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:
PRESIDENTE: MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER
DOCENTE TUTOR: MSC. CORAL ERAZO MIKE JOFFRE
DOCENTE: MSC. MIRANDA PICHUCHO FREDDY RAMON

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

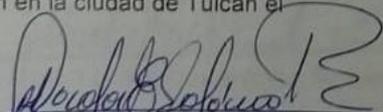
EDIFICIO DE AULAS 1 **AULA:** AUDIOVISUALES
FECHA: miércoles, 24 de agosto de 2022
HORA: 10H00

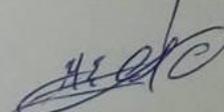
Obteniendo las siguientes notas:
1) Sustentación de la predefensa: 6,30
2) Trabajo escrito 2,80
Nota final de PRE DEFENSA 9,10

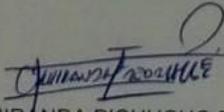
Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- 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 **miércoles, 24 de agosto de 2022**


MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER
PRESIDENTE


MSC. CORAL ERAZO MIKE JOFFRE
DOCENTE TUTOR


MSC. MIRANDA PICHUCHO FREDDY RAMON
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas



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

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Chicango Querembas Sara Joselin

Fecha de recepción del abstract: 31 de agosto de 2022

Fecha de entrega del informe: 31 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 valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado digitalmente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Chicango Querembas Sara Joselin				
DATE: 31 de agosto de 2022				
TOPIC: "La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán"				
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 4: Revisión de expertos



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



La Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), se encuentra realizando una investigación sobre: **“La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Aduana distrito Tulcán”** por lo que requerimos de su valioso aporte, respondiendo las siguientes preguntas. La misma que tomará unos pocos minutos, nuestro compromiso es que toda la información recopilada será trabajada bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

Edad: _____

*Revisado Por:
Dr. Winston Sn. Escobar J.*

VARIABLE INDEPENDIENTE
MOTIVACIÓN LABORAL

- Con que frecuencia a la semana accede usted a los servicios de la Aduana distrito Tulcán
 - Menos de una vez
 - 1 o 2 veces
 - 3 o 4 veces
 - Más de 4 veces

NECESIDADES DE EXISTENCIA

- ¿Cuáles de los siguientes problemas de salud observa usted en los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán?
 - Obesidad
 - Dolor abdominal
 - Gastritis
 - Estrés
 - Desnutrición
 - Otros _____
- Considera usted que la alimentación de los servidores públicos de la Aduana Distrito Tulcán es;
 - Muy des adecuada
 - Des adecuada
 - Muy adecuada
 - Adecuada
 ¿Por qué? _____
- Cuáles de los riesgos laborales que afectan a los funcionarios públicos considera son más comunes en la Aduana distrito Tulcán:
 - Ruido
 - Humedad
 - Virus
 - Posturas inadecuadas
 - Manipulación de instrumentos y/o maquinarias
 - Otros _____

NECESIDADES DE RELACIÓN *considera vel.*

- ¿Cuáles de los siguientes aspectos originan una mala comunicación entre los funcionarios públicos de la Aduana distrito Tulcán?
 - Autoritarismo
 - Conflictos entre personas

- Habladuría
- Rotación del personal
- Insatisfacción de los usuarios
- Otros _____

- Cuáles de los siguientes aspectos se deben mejorar para el bienestar laboral de los funcionarios públicos de la Aduana distrito Tulcán
 - Inclusión
 - Cooperación
 - Clima
- ¿Qué tipo de valores observa usted en los funcionarios públicos de la Aduana distrito Tulcán?
 - Honestidad
 - Confianza
 - Compromiso
 - Responsabilidad
 - Ética
 - Otros _____

NECESIDADES DE CRECIMIENTO

- ¿Cuáles de las siguientes ^{razones} considera usted requieren los funcionarios públicos de la Aduana distrito Tulcán para mejorar profesionalmente:
 - Ampliar sus conocimientos
 - Mantener actitudes positivas
 - Ser constantes
 - Adaptarse al cambio
 - Auto motivación *que temas cree vel que deberían*
- ¿Cuáles temas deben recibir los funcionarios públicos de la Aduana distrito Tulcán para una mejor preparación?
 - Capacitaciones inherentes a su puesto de trabajo.
 - Capacitaciones para el manejo de relaciones interpersonales.
 - Capacitaciones para manejo de herramientas digitales.
 - Capacitaciones relacionadas al autoliderazgo.
 - Capacitaciones de calidad en atención al usuario.

Scanned by TapScanner

Anexo 4: Encuesta aplicada a los ciudadanos



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARHI PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



La Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), se encuentra realizando una investigación sobre: **“La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán”** por lo que requerimos de su valioso aporte, respondiendo las siguientes preguntas. La misma que tomará unos pocos minutos, nuestro compromiso es que toda la información recopilada será trabajada bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

Edad: _____

1. Con que frecuencia a la semana accede usted a los servicios de la Aduana Distrito Tulcán
 - Menos de una vez
 - 1 o 2 veces
 - 3 o 4 veces
 - Más de 4 veces
2. ¿Cuál de los siguientes problemas de salud observa usted en los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán?
 - Obesidad
 - Dolor abdominal
 - Gastritis
 - Estrés
 - Desnutrición
 - Otros _____
3. Cuáles de los riesgos laborales que afectan a los funcionarios públicos considera son más comunes en la Aduana Distrito Tulcán:
 - Ruido
 - Humedad
 - Virus
 - Posturas inadecuadas
 - Manipulación de instrumentos y/o maquinarias
 - Otros _____
4. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera usted originan una mala comunicación entre los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán?
 - Autoritarismo
 - Conflictos entre personas
 - Habladuría
 - Rotación del personal
 - Insatisfacción de los usuarios
 - Otros _____
5. Cuáles de los siguientes aspectos se deben mejorar para el bienestar laboral de los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán
 - Inclusión
 - Cooperación
 - Clima
6. ¿Qué tipo de valores observa usted en los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán?
 - Honestidad
 - Confianza
 - Compromiso
 - Responsabilidad
 - Ética
 - Otros _____
7. ¿Cuáles de las siguientes razones considera usted requieren los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán para mejorar profesionalmente:
 - Ampliar sus conocimientos
 - Mantener actitudes positivas
 - Ser constantes
 - Adaptarse al cambio
 - Auto motivación
8. ¿Qué temas cree usted deben recibir los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán para una mejor preparación?
 - Capacitaciones inherentes a su puesto de trabajo.
 - Capacitaciones para el manejo de relaciones interpersonales.
 - Capacitaciones para manejo de herramientas digitales.
 - Capacitaciones relacionadas al autoliderazgo.
 - Capacitaciones de calidad en atención al usuario.
 - Otros _____
9. ¿Cuándo requiere de un servicio en la Aduana Distrito Tulcán en ciertos casos la atención por parte de los funcionarios públicos es:
 - Inaccesible
 - Incompetente
 - Negligente
 - Descortés
 - Otros _____
10. ¿Considera usted que los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán cuentan con las habilidades y competencias adecuadas para cumplir con su trabajo?
 - Muy en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - De acuerdo
 - Muy de acuerdo

11. ¿Considera usted que los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán trabajan con vocación para servir mejor?
 - Muy en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - De acuerdo
 - Muy de acuerdo
12. Considera usted que la remuneración de los servidores públicos de la Aduana Distrito Tulcán es.
 - Muy mala
 - Mala
 - Regular
 - Buena
 - Muy buena
13. Cuáles de los siguientes elementos considera usted requieren los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán para brindar un servicio adecuado.
 - Conseguir una recompensa externa
 - Promoción
 - Reconocimiento
 - Incentivo
 - Aprobación
14. ¿Cómo calificaría el tipo de atención que recibe por parte de los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán?
 - Muy mala
 - Mala
 - Regular
 - Buena
 - Muy buena
15. ¿Los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán responden a los requerimientos de los usuarios cuando acceden a sus servicios?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
16. La atención dedicada realizada por los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán al brindar un servicio es:
 - Selectiva
 - Sostenida
 - Alternada
 - Variada
17. La calidad del servicio ofrecida por los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán es:
 - Mala
 - Regular
 - Buena
 - Muy buena
 - Excelente
18. ¿Cómo se siente usted por la atención recibida en la Aduana Distrito Tulcán?
 - Nada satisfecho
 - Poco satisfecho
 - Neutral
 - Muy satisfecho
 - Totalmente satisfecho
19. ¿Cómo calificaría usted el trato de los funcionarios públicos la Aduana Distrito Tulcán?
 - Malo
 - Regular
 - Bueno
 - Muy bueno
 - Excelente
20. En relación al tiempo ocupado en la realización de los tramites cómo calificaría usted la atención recibida por parte los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán:
 - Extremadamente lenta
 - Muy lento
 - Bastante lento
 - Ni lenta ni rápido
 - Bastante rápido
 - Muy rápido
 - Extremadamente rápida
21. ¿Considera usted que los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán presentan disponibilidad y respuesta a los requerimientos de los usuarios?
 - Muy en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - De acuerdo
 - Muy de acuerdo
22. ¿Cuáles de los siguientes tipos de información ha recibido usted en la Aduana Distrito Tulcán?
 - Información falsa
 - Información manipulada
 - Información incompleta
 - Información imprecisa
23. ¿A través de que medio ha presentado sus opiniones acerca de los servicios que brinda la Aduana Distrito Tulcán?
 - Buzón de quejas y sugerencias
 - Foros de participación
 - Ventanillas

- Redes sociales
 - Call center
24. cuáles de los siguientes aspectos han presentado los funcionarios públicos de la aduana Distrito Tulcán al momento de prestar un servicio
- Negligencia
 - Irresponsabilidad
 - Deshonestidad
 - Irrespeto
 - Arrogancia
25. ¿El compromiso por parte de los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán al prestar un servicio debe considerarse?
- Calidad de servicios
 - Relación entre usuario y funcionario
 - Desempeño profesional
26. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera usted deben mejorar los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán al prestar un servicio?
- Cortesía
 - Capacidad de respuesta
 - Profesionalismo
 - Empatía
 - Otros _____
27. Considera usted que los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán al brindar un servicio para el usuario se encuentran motivados:
- Muy frecuentemente
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Raramente
 - Nunca

Anexo 5: Encuesta aplicada a los funcionarios públicos y CVA Rumichaca



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



La Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), se encuentra realizando una investigación sobre: **“La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán”** por lo que requerimos de su valioso aporte, respondiendo las siguientes preguntas. La misma que tomará unos pocos minutos, nuestro compromiso es que toda la información recopilada será trabajada bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

Edad: _____

1. ¿La Aduana distrito Tulcán mide constantemente la calidad del servicio a sus funcionarios públicos?
 Sí
 No
 Rara Vez
2. ¿Las máximas autoridades consultan con los funcionarios públicos de la Aduana distrito Tulcán los problemas institucionales?
 Sí
 No
 Rara vez
3. ¿Ha tomado la Aduana distrito Tulcán las medidas adecuadas para proporcionar suficiente protección a sus funcionarios públicos en materia de seguridad?
 Sí
 No
 Rara Vez
4. ¿Ofrece la Aduana distrito Tulcán a sus funcionarios públicos un buen equilibrio entre la vida privada y el trabajo?
 Sí
 No
 Rara Vez
5. ¿Motiva la máxima autoridad de la Aduana distrito Tulcán a sus funcionarios públicos?
 Sí
 No
 Rara Vez
6. ¿Es usted un funcionario público con estabilidad laboral?
 Si
 No
7. ¿Le gusta el trabajo que desempeña en la Aduana distrito Tulcán?
 Si
 No
8. ¿La atmosfera en su sitio de trabajo de la Aduana distrito Tulcán es?
 Extremadamente desagradable
 Usualmente desagradable
 Ocasionalmente desagradable
 Generalmente satisfactorio
 Es excelente

9. ¿Usted considera que su salario en la Aduana distrito Tulcán es?
- Extremadamente bajo
 - Bajo
 - Bueno
 - Muy bueno
10. ¿Cree usted que es necesario que exista motivación en la Aduana distrito Tulcán para lograr un nivel excelente en la calidad del servicio a los usuarios?
- Si
 - No
11. ¿Cuándo le disponen realizar algún trabajo, al terminar la actividad usted sale?
- Contento
 - Enojado
 - Satisfecho
12. ¿Qué hace usted, cuándo su jefe le realiza una observación a su trabajo en la Aduana distrito Tulcán?
- Corrige enseguida
 - Lo deja para después
 - No la realiza
13. ¿En el caso de no ser escuchado por su jefe, como actúa usted en el trabajo?
- Sin motivación
 - Crea problemas
 - Ayuda a la solución
14. ¿En el caso de recibir capacitación, los conocimientos adquiridos usted los comparte?
- Si
 - No
15. ¿Usted realiza su trabajo en la Aduana distrito Tulcán por?
- Por temor a la sanción
 - Propia intuición
 - Por influencia de otros

Anexo 6: Entrevista aplicada a directivos



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



La Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), se encuentra realizando una investigación sobre: **“La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán”** por lo que requerimos de su valioso aporte, respondiendo las siguientes preguntas. La misma que tomará unos pocos minutos, nuestro compromiso es que toda la información recopilada será trabajada bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

1. ¿Qué problemas de salud considera usted que pueden sufrir los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán? ✓
2. ¿Qué tipo de riesgos laborales considera usted que afectan a los funcionarios públicos en la Aduana Distrito Tulcán? ✓
3. ¿Qué aspectos considera usted pueden llegar a originar una mala comunicación entre los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán? ✓
4. ¿Qué aspectos considera usted se deben mejorar para el bienestar laboral de los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán? ✓
5. ¿Qué tipo de valores predominan en los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán? ✓
6. ¿En temas de capacitación que cree usted deben recibir los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán para una mejor preparación? ✓
7. ¿Considera usted que los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán trabajan con vocación para servir mejor? ✓
8. ¿Considera usted que la remuneración de los servidores públicos de la Aduana Distrito Tulcán es justa y adecuada? ✓
9. ¿Qué elementos considera usted requieren los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán para brindar estar más motivados en su área laboral? ✓
10. ¿Los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán responden a los requerimientos de los usuarios cuando acceden a sus servicios? ✓
11. ¿Cómo se siente usted en la Aduana Distrito Tulcán? ✓
12. En relación al tiempo ocupado en la realización de los tramites cómo calificaría usted la atención recibida por parte los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán. ✓
13. A través de que medio la ciudadanía puede presentar sus opiniones acerca de los servicios que brinda la Aduana Distrito Tulcán. ✓
14. ¿Cuál compromiso de la Aduana Distrito Tulcán al prestar un servicio a la ciudadanía? ✓
15. ¿La Aduana distrito Tulcán maneja algún plan motivacional con sus funcionarios públicos? ✓
16. ¿Le gustaría tener el apoyo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi en torno a motivación laboral de los funcionarios públicos de la Aduana Distrito Tulcán? ✓

Mes. José Salgado
[Handwritten signature]
CHDTE. VIII DC. CUA SNAE

Anexo 7: Listado de trabajadores (oficinas Aduana Distrito Tulcán)

ITEM	ÁREA	CANTIDAD	CARGO
1	Dirección Distrital	1	Director Distrital
2	Administrativo Financiero	1	Técnico en gestión de cobranzas y garantía
		1	Técnico Operador con asignación de funciones de Técnico en gestión de cobranzas y garantía
		1	Conductor Administrativo
3	Jurídico:	3	Abogados Aduaneros
		2	Asistentes de Abogacía
4	Documentación y archivo	1	Jefe de Documentación y archivo
	Dirección de Despacho y Control Zona Primaria	1	Técnico Operador con encargo en la Dirección
5	Control Zona Primaria y Despacho de Importación	21	Técnicos Operadores
		1	Guardalmacén
		1	Inventariador
		2	Estibadores
6	Sistemas	1	Analista informático
7	Atención al Usuario	1	Asistente de Atención al usuario
TOTAL, DE SERVIDORES PÚBLICOS ADUANA DISTRITO TULCÁN		38	

Anexo 7: Listado de trabajadores (CVA)

LISTADO DE PERSONAS QUE REALIZARON CUESTIONARIO

1	CRNL.	SALGADO ANDRADE JOSE VINICIO
2	CRNL.	SANCHEZ CASTRO JOSE
3	MAYO.	PONCE AVILES DORIAN IVAN
4	SUBP.	DEFAZ CARLOS
5	SUBS.	QUIMBITA HERNANDEZ SEGUNDO JORGE
6	SUBS.	MONTIEL COELLO HECTOR NEPTALI
7	SUBS.	ALVARADO LARGO ELIO HERNAN
8	SUBS.	SAAVEDRA SAENZ ANA
9	SUBS.	GUEVARA CALDERON EURO ARTEMAN
10	SUBS.	ROMERO VELASCO CLAUDIO RUFO
11	SGTS.	OCHOA VALAREZO JIMMY MIGUEL
12	SGTS.	VILLENA IGUAGO EDISON ALBERTO
13	SGTS.	VACA QUINATO A LUIS HERIBERTO
14	SGTS.	LOPEZ CARDENAS CESAR ALEJANDRO
15	SGTS.	ESTEVEZ FUENTES GALO RENE
16	SGTS.	RODRIGUEZ QUIMBA JORGE FERNANDO
17	CBOP.	FREIRE CADENA ALVARO SANTIAGO
18	CBOP.	MONTENEGRO AYALA FERNANDA
19	CBOS.	PEÑAHERRERA QUIROZ NICOLAS SEBASTIAN
20	CBOS.	PADILLA CHALA ESTEBAN PATRICIO
21	CBOS.	EGAS CHACON NELSON DAVID
22	CBOS.	PILAMUNGA GALLEGOS CHRISTIAN JEFFERSON
23	CBOS.	POZO POZO EDISON ORLANDO
24	CBOS.	HERRERA ESTACIO JOSE ALEXANDER
25	CBOS.	SAEZ AVALOS SAMUEL RODRIGO
26	CBOS.	PACHACAMA VILCACUNDO JOSE
27	CBOS.	ZAPATA MORALES HENRY SANTIAGO
28	CBOS.	SANTACRUZ ROSETO DIANA MARICELA
29	CBOS.	LEDESMA ESPARZA BRAYAN ALEXANDER
30	CBOS.	ZAMBRANO CHINGAL JONATHAN DANIEL
31	CBOS.	DAVALOS ERAZO GEOVANY MARCELO
32	CBOS.	AREVALO PALACIOS BRYAN ANDRES
33	CBOS.	NARVAEZ CRIBAN HARLISON PAUL
34	CBOS.	PAZMIÑO CANDO CARLOS DANIEL
35	CBOS.	DELGADO ULLOA MAICOL ALEXANDER



CONTROL ZONA PRIMARIA

1	CBOP.	CAPELO VACA JOSE GABRIEL
2	CBOS.	ESPAÑA CUASQUER JONATHAN DARIO
3	CBOS.	ESPINOZA RUIZ ALEXANDER ISRAEL
4	CBOS.	BALDEON OSORIO BRANDON DAVID

Anexo 8: Fotografías





Anexo 11: Abreviaturas

CVA: Cuerpo de vigilancia Aduanera

LOSEP: Ley Orgánica del Servidor Público