



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CON**  
**MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO:**  
**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN**  
**DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**TEMA:**

**LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL**  
**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**  
**DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTON LA TRONCAL**  
**2019-2020.**

**AUTOR:**

**SR. ING. CRISTIAN EFRAIN HERRERA CUEVA**

**TUTOR:**

**ING. EDWIN CEVALLOS AYON, MBA**

**MILAGRO, ENERO 2022**

**ECUADOR**

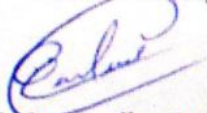
## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el tema: **LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTON LA TRONCAL 2019-2020**, elaborado por el Sr. **CRISTIAN EFRAIN HERRERA CUEVA**, mismo que reúne las condiciones y requisitos previos para ser defendido ante el tribunal examinador, para optar por el título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**.

Milagro, septiembre del 2021



Ing. Edwin Cevallos Ayon, MBA.  
1201222575

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El / la autor/a de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en: **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de una institución nacional o extranjera.

Milagro, 27 de enero del 2022



---

**ING. CRISTIAN EFRAIN HERRERA CUEVA**  
C.I: 0302342795

## DEDICATORIA

A mi madre **Bernarda Cueva Ramírez** por su amor incondicional por estar siempre a mi lado en las buenas y en las malas apoyándome y dándome palabras de aliento ante cualquier adversidad de la vida quien ha sido mi pilar fundamental de lucha y constancia para cumplir todos mis objetivos.

A mi hijo **Cristian Gabriel**, por ser ahora el motor de mi vida y mi principal inspiración por ser quien me impulsa a ser mejor cada día.

Asimismo, a mis hermanas **Lady & Kerly**, que con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy, ojalá algún día yo me convierta en esa fuerza de inspiración para que puedan seguir avanzando en su camino.

Finalmente, este trabajo también está dedicado a mi familia y todas aquellas personas especiales que han estado siempre en cada momento importante de mi vida quienes de una u otra manera me han ayudado con sus oraciones y consejos en toda mi formación profesional, porque sin ellos no hubiera podido llegar hasta el día de hoy.

Gracias por todo, los amo.

***Cristian Herrera Cueva.***

## **AGRADECIMIENTO**

Uno de los valores más esenciales en el ser humano es la GRATITUD, ya que se trata de un sentimiento de valor y estima en correspondencia a una acción;

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para expresar mi gratitud a DIOS por todas sus bendiciones, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

Así también, de manera especial, agradezco a mi Tutor Ing. EDWIN CEVALLOS AYON MBA. quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento para la realización del presente trabajo de titulación.

Por último, expreso mi gratitud a la universidad y cada uno de los docentes que formaron parte de mi formación profesional y quienes compartieron sus valiosos conocimientos y experiencias.

***Cristian Herrera Cueva.***

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Sr. Dr.

**Jorge Fabricio Guevara Viejo**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Cuarto Nivel, cuyo tema fue: **LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTON LA TRONCAL 2019-2020**, y que corresponde a la Dirección de Investigación y Posgrado.

Milagro, 27 de enero del 2022



**ING. CRISTIAN EFRAIN HERRERA CUEVA**

**C.I: 0302342795**

# ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCION.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1. Problematización.....	2
1.1.2. Formulación del problema.....	5
1.4.1. Delimitación del problema.....	7
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	8
1.6. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	9
1.6.1. Hipótesis General.....	9
1.6.3. Declaración de las variables.....	10
CAPÍTULO II.....	14
2. Marco Teórico.....	14
2.1. Antecedentes históricos.....	14
2.2. Antecedentes referenciales.....	18
Marco Legal.....	38
CAPÍTULO III.....	43
3.1 Marco Metodológico.....	43
3.1.1 Tipo y diseño.....	43

3.1.2 Población.....	43
3.1.3 Muestra .....	44
3.1.3 Criterios de inclusión .....	44
3.1.4 Criterios de exclusión .....	45
3.2 Técnicas e instrumentos de investigación .....	45
3.2.1 Técnica.....	45
3.2.2 Instrumento .....	45
3.2.3 Técnica de Análisis de Datos .....	46
3.2.4 3.2.4. Procedimiento de la investigación .....	46
CAPÍTULO IV .....	48
Análisis Estadísticos de los Datos.....	64
Resultados .....	65
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES .....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	72
ANEXO 1 INSTRUMENTOS PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACION .....	77
ANEXO 2 ENTREVISTA .....	80
ANEXO 3. ENCUESTA A USUARIOS .....	81
ANEXO 4. DATOS ESTADISTICOS DE ENCUESTAS A USUARIOS .....	82
GRÁFICOS CIRCULARES.....	86



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #1. Escuelas tradicionales de teoría de la organización.....	19
<b>Tabla #2.</b> Aspectos de la naturaleza humana según la teoría X y Y .....	25
Tabla #3 Evaluaciones de periódicas de desempeño .....	48
Tabla #4 Asignación de rubros para capacitación de colaboradores .....	49
Tabla #5 Capacitaciones específicas en la profesión.....	50
Tabla #6 Selección de personal por entidad externa .....	51
Tabla #7 Inexistencia de manuales de funciones como incidencia en el desinterés del personal.....	52
Tabla #8 Colaboradores comprometidos con la institución .....	53
Tabla #9 Incidencia de la motivación como factor importante en el desempeño laboral .....	54
Tabla #10 Reclutamiento según el perfil profesional y necesidad del puesto .....	55
Tabla #11 Actitud de los servidores debido a desconocimiento de objetivos .....	56
Tabla #12 Conocimiento de la cultura organizacional .....	57
Tabla #13 Canales de comunicación .....	58
Tabla #14 Manuales de función y carga laboral.....	59
Tabla #15 Capacidad y desempeño laboral .....	60
Tabla #16 Alta rotación de empleados .....	61

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico No. 1 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	48
Gráfico No. 2 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN .....	49
Gráfico No. 3 CAPACITACIONES.....	50
Gráfico No. 4 SELECCIÓN DE PERSONAL .....	51
Gráfico No. 5 MANUAL DE FUNCIONES .....	52
Gráfico No. 6 COMPROMISO CON LA EMPRESA .....	53
Gráfico No. 7 DESEMPEÑO LABORAL.....	54
Gráfico No. 8 RECLUTAMIENTO SEGÚN NECESIDAD .....	55
Gráfico No. 9 ACTITUD DE LOS SERVIDORES .....	56
Gráfico No. 10 CONOCIMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	57
Gráfico No. 11 CANALES DE COMUNICACIÓN .....	58
Gráfico No. 12 CARGA LABORAL.....	59
Gráfico No. 13 CAPACIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL.....	60
Gráfico No. 14 ALTA ROTACIÓN DE EMPLEADOS .....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Pirámide de Maslow .....	22
<b>Figura 2:</b> Teoría de los factores de Her Herzberg .....	23
<b>Figura 3.</b> Sistema organizacional .....	30

## RESUMEN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal (GAD La Troncal), es un gobierno seccional que posee autonomía y varias opciones de fuentes de ingreso, es decir, no solo es una institución pública de carácter netamente de servicio a la ciudadanía sin generar ningún tipo de recursos, puesto que posee competencias específicas, que permiten generar valores importantes en la gestión pública.

A pesar de que la organización es un solo objeto, la presente investigación basándose en las limitaciones que atraviesa el mundo, producto de los efectos de la Pandemia COVID 19, tomo como objeto a investigar al Registro de la Propiedad, el mismo que este anexo al GAD municipal, es así como se analiza el valor del incentivo generado por el líder o responsable de la organización hacia sus colaboradores, y de que forma la motivación influye en el desempeño laboral de aquel colaborador.

Por tal motivo, para generar el levantamiento de información se considera el total de los elementos que pertenecen al objeto de estudio, tomando como muestra los colaboradores del Registro de la Propiedad, en los que se genera el análisis de los datos recopilados.

Se establece que el 80 % de los trabajadores coinciden en que la motivación que genera el líder de la institución esta ligada directamente al entorno laboral existente y con ello se deriva en el desempeño laboral que tiene cada uno de los trabajadores, siendo de esta manera un factor interesante a ser desarrollado para mejorar el servicio que brinda la institución.

Finalmente, se considera el enfoque que posee el usuario externo, que es quien recibe el servicio, y de acuerdo a los resultados se expresa que el servicio es

mediamente adecuado, por ello es necesario considerar más escalas de medición para definir las relaciones y comparaciones existentes.

**Palabras claves:** motivación, desempeño laboral, satisfacción del servicio

## **ABSTRACT**

The Autonomous Decentralized Government of the canton La Troncal (GAD La Troncal), is a sectional government that has autonomy and several options for sources of income, that is, it is not only a public institution of a purely service to citizens without generating any type of resources, since it has specific competencies that allow it to generate important values in public management.

Although the organization is a single object, the present investigation based on the limitations that the world is going through, as a result of the effects of the COVID 19 Pandemic, I take as an object to investigate the Property Registry, the same as this annex to the Municipal GAD, this is how the value of the incentive generated by the leader or person in charge of the organization towards their collaborators is analyzed, and in what way the motivation influences the work performance of that collaborator.

For this reason, to generate the information survey, the total of the elements that belong to the object of study is considered, taking as a sample the collaborators of the Property Registry, in which the analysis of the collected data will be generated.

It is established that 80% of the workers agree that the motivation generated by the leader of the institution is directly linked to the existing work environment and with it is derived in the work performance of each of the workers, thus being a An interesting factor to be developed to improve the service provided by the institution.

Finally, the focus of the external user is considered, who is the one who receives the service, and according to the results it is expressed that the service is moderately adequate, therefore it is necessary to consider more measurement scales to define the existing relationships and comparisons .

**Keywords:** motivation, job performance, service satisfaction

## INTRODUCCION

El desempeño laboral en toda organización es el pilar fundamental para generar productividad, en el caso de las instituciones públicas, se puede indicar que su productividad se ve reflejada en la atención al usuario y su satisfacción al recibir dicho servicio. Por tal razón, el interés y compromiso del personal es de suma importancia en el momento de evaluar este criterio.

Para que el servidor público desempeñe de la mejor forma sus funciones, es necesario un entorno agradable y acogedor, a lo que se denomina el clima organizacional, y una base sólida es la motivación que ejerce el líder del equipo sobre su personal, incentivándolos en el desarrollo de sus funciones y cumplimiento de objetivos planteados.

En el presente trabajo se detalla varios aspectos del liderazgo y la forma de interactuar con los servidores públicos que desempeñan sus funciones en el Registro de la Propiedad del Cantón la Troncal 2019-2020. Se genera un análisis con la recopilación de datos, tanto del usuario interno como con el externo, con la finalidad de observar la perspectiva de ambos denotada en el servicio que brinda la institución.

Al ser un objeto de estudio perteneciente a un Gobierno seccional que tiene autoridades de turno, al ser ubicados por elección popular, es común evidenciar el alto nivel de rotación del personal, lo que afecta el trabajo de en equipo y la adaptación de esquemas de trabajo.

# CAPÍTULO I

## 1.1. Planteamiento del Problema

### 1.1.1. Problematización

Toda institución privada o pública, está formada por personas de diferentes culturas, estilos de vida, religión, normas y dialectos, que ponen a prueba la variedad de escenarios laborales, sin embargo, independientemente del tipo de organización, su interés estará centrado en el logro de objetivos. Para Manjarrez, Boza & Mendoza (2020), la motivación se puede perder si no se satisfacen ciertas necesidades básicas del empleado; de hecho, cree que la falta de implicación emocional a menudo se remonta a deficiencias en la cultura empresarial y en la gestión de los recursos humanos, los empleados que tienen poca o ninguna conexión con la empresa a menudo se encuentran con un nivel de motivación extremadamente bajo, sin embargo, las medidas de motivación de los empleados solo pueden dar resultados si se satisfacen las necesidades básicas.

A pesar de las metas propuestas, existen problemas dentro de estas entidades, que ocasionan que el desempeño laboral no sea el esperado, en este contexto autores como Alvarez, Alfonso y Indacochea (2018), proponen la siguiente ecuación para definir el desempeño:  $\text{Desempeño} = \text{Habilidades} * \text{Motivación} * \text{Determinación de objetivos}$ . Por tanto, el desempeño resulta de la combinación de estos tres factores: a) habilidades interpersonales y conocimientos técnicos; b) la motivación necesaria para invertir en la consecución de este objetivo; y c) un objetivo SMART claramente definido.

El éxito de una empresa no se reduce a su resultado final para perdurar en el tiempo, sus directivos deben ser capaces de movilizar e involucrar a sus equipos

en torno al proyecto institucional, y es solo a través de la motivación del talento humano que una organización puede prosperar y lograr la excelencia y el desempeño, así, un empleado motivado e involucrado naturalmente tenderá a invertir más en su trabajo, a proporcionar un trabajo de mejor calidad, a ser más eficiente a diario en sus misiones, sin embargo, algunas personas pueden desempeñarse bien y lograr sus objetivos aún sin estar animadas (Peña & Villón, 2017).

La falta de motivación tiene un costo para una empresa, pero a menudo es un costo oculto dado que la cifra no aparece en ninguna parte, en ninguna factura, por ende, las organizaciones dificultan en detectarlo, sin embargo de acuerdo a la experiencia profesional se ha podido constatar que la desmotivación laboral está relacionada a aspectos tales como: a) la disminución del desempeño de los empleados; b) en el clima organizacional; c) mayor tasa de rotación de la empresa y, por tanto, mayores costes de contratación y formación de nuevos empleados; y d) elevadas tasas de ausentismo.

Ya en el ámbito de la administración pública, uno de los principales cuestionamientos es identificar si los motivos, los valores y las necesidades de los funcionarios públicos son diferentes a aquellas de los empleados del sector privado. En tal sentido, las organizaciones públicas ofrecen un marco institucional tan sólido como el de las organizaciones privadas para inspirar la motivación de los empleados y, por lo tanto, el desencadenamiento de un mejor rendimiento. Para Weibel et al., (2010), los empleados públicos o privados pueden responder a motivaciones laborales diversas, así, los del sector privado pueden guiarse principalmente por incentivos utilitarios, mientras que los funcionarios públicos pueden estar impulsados por incentivos normativos y afectivos.



El estado a través de sus instituciones públicas, se convierte en un prestador de servicios bajo los enfoques constitucionales de eficiencia, eficacia, calidad, calidez, pertinencia, hacia la comunidad, por ende, ha tomado notoriedad en las entidades del estado la motivación y su influencia especialmente en el ámbito del desempeño laboral para que esa prestación de servicios, no sea afectada negativamente. En ese sentido, los expertos continúan en desacuerdo sobre la mejor manera de motivarlos, o al menos no desmotivarlos, evitando de esta forma, incidir negativamente su desempeño (Chaparro, 2006).

Siguiendo los mismos estudios del autor en mención, se establece que la falta de implicación emocional por parte de los empleados se debe en la gran mayoría de los casos a debilidades en la cultura y el liderazgo empresarial, sin embargo, puede suceder que los trabajadores pronto se limiten a hacer lo estrictamente necesario o incluso se desmotiven si los supervisores directos y la dirección utilizan métodos de liderazgo inadecuados.

En el contexto local, la problematización de la presente investigación se centra en la motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal (RPYMCLT-La Troncal), en donde se evidencia una serie de factores que inciden en su desempeño, como situaciones conflictivas que afectan también resultados en los productos y servicios institucionales que la sociedad troncaleña demanda.

Según Registro de la Propiedad y Mercantil, (2019), soporta que su misión es:

“Contribuir con el desarrollo social y económico del cantón, brindamos un servicio registral de calidad, con oportunidad, diligencia y seguridad jurídica, utilizando tecnología de vanguardia bajo esquemas jurídico-

técnico que dé respuestas inmediatas al usuario (a) en nuestro portafolio de servicios, mediante la publicidad de los actos o contratos que afectan el dominio de los bienes ( pág. 1)”.

Sin embargo, al pretender mejorar la productividad de las labores del RPYMCLT – La Troncal, resaltaron diversas problemáticas que inciden en el desempeño del Talento Humano que labora en la institución. Entre las más importantes se pueden señalar: procesos no definidos y confusos de selección de personal; incompatibilidad de funciones en relación al cargo; inducciones inadecuadas; ausencia de planes de capacitación; evaluaciones de desempeño carentes de objetividad; insuficiente motivación; entre otros aspectos que son de vital importancia para la productividad de la institución.

Tomando como base estas conceptualizaciones, se ha encontrado la necesidad de indagar cual es la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los empleados del Registro de la propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal, durante el año 2019-2020, considerando que, a la actualidad se ha encontrado una serie de falencias que impiden que los empleados puedan obtener una óptima motivación en su lugar de trabajo.

#### **1.1.2. Formulación del problema.**

El éxito de las instituciones en general, depende de la forma en que se gestione el personal, porque éste es el motor operativo de una organización, la falta de motivación en el trabajo, lleva consigo efectos directos sobre la salud mental de los empleados, que puede provocar pérdida de confianza, fatiga o incluso nerviosismo, sumadas a las consecuencias que afectan directamente la eficiencia de los equipos de trabajo.

Otro factor relacionado a la falta de motivación es una alta rotación, tanto por falta de reconocimiento como por malas condiciones laborales; el tercer factor a tener en cuenta por la falta de motivación, es el desempeño laboral, este, tiene un efecto más directo para la empresa, una disminución de la eficiencia y la productividad, de hecho, alterará el funcionamiento interno general, lo que podría tener graves consecuencias económicas a largo plazo.

En tal virtud, la presente investigación plantea la siguiente interrogante: ¿La motivación influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro de la Propiedad del cantón La Troncal 2019 – 2020?.

### **1.1.3 Sistematización del problema:**

¿De qué manera la valencia influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal, 2019-2020?

¿En qué medida la expectativa influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal, 2019-2020?

¿De qué forma la instrumentalidad influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal, 2019-2020?

### **1.2. Objeto de Estudio.**

El objeto de estudio de la presente investigación se direcciona hacia todos los servidores públicos del Registro de la Propiedad de La Troncal

### **1.3. Objetivos.**

#### **1.3.1. Objetivo General.**

Analizar la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón la Troncal 2019-2020.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- Identificar de qué manera la actualización de conocimiento influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal, 2019-2020.
- Establecer en qué medida la expectativa influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal, 2019-2020.
- Determinar de qué forma la instrumentalidad influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal, 2019-2020.

### **1.4. Delimitación.**

#### **1.4.1. Delimitación del problema**

La delimitación en la investigación se centra en el Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal, donde se pretende analizar la motivación laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos que laboran en dicha dependencia, el área de Talento Humano será el objeto de estudio a lo largo del presente trabajo de investigación y de donde se ha recabado la información primaria para su posterior análisis.

**Área:** Administración Pública

**Línea de investigación:** Desarrollo Organizacional

**Sublínea de investigación:** Clima y sistema organizacional

**Campo de acción:** Gestión del Talento Humano

**Campo de interés:** Motivación y desempeño laboral

**Unidad de Análisis:** Todos los servidores públicos del RPYMCLT

**Ubicación geoespacial:** Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal

**Ubicación temporal:** Periodo 2019 - 2020

### **1.5. JUSTIFICACIÓN**

La motivación ha sido considerada por muchos teóricos como la piedra angular del desempeño laboral, ya que se ha establecido a través de innumerables investigaciones que las personas pueden responder de mejor manera a sus responsabilidades, cuando su trabajo reconoce sus necesidades y busca solucionarlas a través de acciones.

Cada plan ejecutado que anhele cubrir las expectativas de los empleadores y de su equipo permitirá mejorar el desarrollo de toda empresa. No obstante, se debe mencionar que un plan de acción mal planificada o que no sustente o brinde garantías a los trabajadores es una acción que no tendrá éxito.

Algunos países en Latinoamérica han implementado cambios en el campo de la administración pública, vinculados en el impacto de las políticas de sus instituciones; éstas han pasado por procesos evolutivos especialmente, en la búsqueda de parámetros de optimización del desempeño laboral. En Ecuador, a partir de la vigencia de la Constitución en el año 2008, donde se devela que se ha

implementado “un nuevo modelo de gestión en la Administración Pública, en la que prima el servicio a la sociedad con los más altos estándares de eficiencia que impactan en el desempeño laboral” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En Ecuador la motivación necesita estar relacionada al contexto laboral, y para ello es necesario que los directivos encargados de liderar las empresas conozcan teorías que se puedan encuadrar a la realidad. Es relevante conocer una teoría que permitan ejecutar programas de motivación de forma apropiada, para generar un avance motivacional en los trabajadores y obtener un buen desempeño laboral.

El presente trabajo que indaga cómo se gestiona la motivación en los lugares de trabajo, se sustenta bajo la posibilidad plena de su ejecución, debido que la factibilidad del mismo es total, ya que será aplicado en el registro de la propiedad de la ciudad de La Troncal.

La investigación a ser ejecutada en el lugar establecido es pertinente, ya que la institución cuenta con personal que cumple varios roles, motivo por el cual los datos obtenidos serán reales, y estos nos llevarán a un trabajo contextualizado y oportuno. Además, el trabajo es viable, porque los recursos de talento humano y material son asequibles, y sobre todo es relevante, porque conocer cuál es la motivación brindada y cómo es aplicada será importante para poder implementar una propuesta, lo cual conllevará a una atención de calidad.

## **1.6. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **1.6.1. Hipótesis General**

- La motivación influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón la Troncal, 2019-2020

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

- La valencia influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal, 2019-2020.
- La expectativa influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal, 2019-2020.
- La instrumentalidad influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal, 2019-2020.

### **1.6.3. Declaración de las variables**

Variable independiente: Motivación

Variable dependiente: Desempeño laboral

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS O PREGUNTAS	UNIDAD DE ANÁLISIS	TÉCNICA
<b>Variable Independiente:</b>  Motivación	Indica un estado de ánimo real, armónico en el ambiente de trabajo, generando la capacidad de desempeñarse de forma excelente en el contexto laboral.	<b>La valencia</b>	Grado de satisfacción interna con la labor desempeñada	4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida. 7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son. 11. La valoración de mí mismo es más importante que la opinión de otra persona.	Servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal	<b>Instrumento</b> : Cuestionario MbM  <b>Tipo:</b> Escala Likert.
			Grado de reconocimiento de actividades laborales de cada funcionario	3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa. 9. Para mí es fundamental poder disponer de ingresos regulares.		
		<b>La expectativa</b>	Nivel de esfuerzo dedicado a la actividad laboral	1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable. 2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta.		
			Nivel de logro de las metas laborales	13. Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido. 16. Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.		



			Grado de satisfacción con los resultados laborales alcanzados	8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.		
		<b>La instrumentalidad</b>	Grado en que los funcionarios de trabajo cuentan con todos los implementos y recursos de trabajo para sus funciones.	5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí. 15. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.		
			Grado de cumplimiento entre los resultados esperados y los obtenidos	19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto		
<b>Variable Dependiente:</b>  Desempeño Laboral	Rendimiento de los empleados, en correspondencia al desempeño laboral.	<b>Factor Humano/ Actitudinal</b>	Responsabilidad	Cumplimiento de responsabilidades.		<b>Instrumento</b> : Matriz de Evaluación de Desempeño.  <b>Tipo:</b> Escala Likert.
			Predisposición	Predisposición en la realización de actividades.		
			Relación en equipo	Capacidad para trabajar en grupo.		
			Puntualidad	Cumplimiento de entrada y salida.		
			Presentación personal	Buena imagen personal.		
		<b>Habilidades</b>	Creatividad	Nuevas ideas o conceptos laborales.		
			Adaptabilidad	Flexibilidad a cambios.		
			Coordinación	Estrategias dirigidas.		
			Manejo de conflictos	Óptima solución de problemas.		

			Relación con el usuario	Buena atención al cliente.		
		<b>Productividad</b>	Rendimiento	Eficacia y eficiencia laboral.		
			Capacidad de planificación	Estructuración de acciones dirigidas.		
			Grado de conocimiento funcional	Conocimiento empírico.		
			Grado de conocimiento técnico	Conocimiento formativo de su área.		

## **CAPÍTULO II**

### **2. Marco Teórico**

#### **2.1. Antecedentes históricos**

A lo largo de la historia, la Administración ha atravesado por distintos cambios y enfoques, estimándose principalmente su causa a las variaciones en el entorno social, por lo tanto, las organizaciones deben adaptarse a las necesidades actuales. Escudero, Delfín, y Arano (2016), han realizado muchos estudios en el área de la administración, los cuales han estado enfocados en el entorno organizacional que la rodea, en donde se llega a conocer cómo se desenvuelven y organizan las acciones de las personas que las integran, sus cuestionamientos y la relación directa con el desempeño laboral.

Para Orejuela (2019), la Teoría de Frederick Taylor destaca un interés significativo por abordar la complejidad de los procesos productivos de las empresas, así como de los cambios conductuales en las personas que las integran. Por eso a finales del siglo XIX, los estándares evolutivos en criterios administrativos comenzaron a despertar el interés y recibieron el apoyo de las disciplinas científicas.

Valencia (2020), destaca la importancia la teoría de Henry Fayol, pionero en la investigación y sistematización del comportamiento gerencial. Además de respaldar los estándares que establecen las buenas prácticas de gestión con productos que se puede identificar y analizar a tiempo. En este contexto, la teoría de Fayol enfatiza la correcta gestión administrativa resultante de la idea de que para que una organización logre sus objetivos, debe coordinar eficazmente sus recursos.

Para ello el responsable hará todo lo necesario para garantizar un escenario competente donde pueda “prever, organizar, coordinar, controlar, dinamizar el potencial de los colaboradores para mejorar su desempeño laboral.

Desde este enfoque, las primeras investigaciones subrayan una diferencia significativa en el entorno físico y social de una organización. Una estructura organizativa en constante cambio resulta difícil de medir. Estos últimos factores afectarán el correcto rendimiento laboral y nivel de productividad de la institución (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015).

Los criterios de la administración clásica de Fayol recalcan la existencia de las funciones internas de la empresa, compuestas por las funcionalidades, la versatilidad, la existencia de principios y modelos de procesos. Por ello, Fayol se centra en solucionar los problemas inherentes al área productiva, particularmente en términos de desempeño del trabajador (Cedeño, 2019).

Por otra parte (Chiavenato I., 2011) señala que la teoría de Henry Fayol, se centraba en el “análisis del bienestar del trabajador como parte del proceso de producción”. De manera simultánea Hellrieger y Slocum (1979), relacionaban eventos similares ocurridos en 1924 y 1933 en la fábrica Hawthorne de Western Electric Company en Chicago, donde el aumento de la productividad del trabajador se debía a la calidad de la iluminación ambiental, es decir, a las condiciones físicas de la organización responsabilidad del departamento administrativo, quienes eran los encargados de considera ciertas medidas que contribuyan al mejoramiento.

Hiroshi (2006), señala que las contribuciones de Terry y Franklin, corroboran lo manifestado por Hellriegel y Slocum recalcando el énfasis que tiene el comportamiento humano. Es por esto que han aparecido una serie de cuestionamientos tratando de determinar el impacto y los logros que se pueden

alcanzar mediante los modelos de gestión propuestos para con las personas que integran la institución.

Estas tendencias teóricas iniciaron la aplicación de la ciencia del comportamiento, integrando además a la psicología en el ámbito administrativo, pues se piensa en el trabajador como “un individuo psicosocial”. Por lo tanto, los directores administrativos y jefes de talento humano, deben enfocarse en comprender y obtener los mejores esfuerzos de los colaboradores, encarando una serie de necesidades que integran las conductas del colectivo que integra su administración.

Marin & Placencia (2017) mediante los aportes teóricos de su investigación, señalan que:

Frederick Herzberg en la década del cincuenta empleaba la teoría de dos factores para comprender en explicar la diversidad de comportamientos de dos individuos expuestos a múltiples entornos laborales y su relación con la jerarquía revelada por Maslow, estos estudios permitieron la concreción de la “ Teoría de la Motivación” llegando a la conclusión que la motivación en el entorno laboral es el resultado de factores independientes y específicos, asociados a sentimientos negativos o insatisfactorios que los empleados afirman haber experimentado. Herzberg lo llamó un “factor de higiene” ya que también se establecen los factores relacionados con la experiencia satisfactoria que han experimentado, constituyéndose como “factor motivador”, atribuido al contenido de su trabajo (Marin & Placencia, 2017).

Aceptada la teoría de los dos factores en el mundo de las organizaciones y los negocios, despierta el interés por conocer más sobre la gestión y el desempeño

laboral de los empleados. Dando paso al “empowerment” estableciendo un nivel emocional e impacto negativo relacionado con el deterioro del ambiente laboral u organizacional, la satisfacción de colaboradores.

En base a los antecedentes teóricos históricos mencionados, se evidencia que el comportamiento organizacional y la motivación se encuentran íntimamente interrelacionados, de este modo la motivación humana junto al desempeño se constituye en el eje central de esta investigación. Así también, se enfatiza la importancia de que los administradores comprendan la conducta de sus colaboradores para mejorar su nivel motivacional.

## 2.2. Antecedentes referenciales

Uno de los estudios orientado al desarrollo de la presente investigación se titula: “La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016”. Mismo que ha sido elaborado por Valladares & Santacruz (2016), tiene como sustento determinar el nivel de influencia entre la motivación y el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio de Quito, conocer que elementos inciden en la motivación de los trabajadores, los efectos que producen una baja motivación y su relación con la productividad y desempeño.

Otra de las investigaciones que emplaza este estudio es “Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos, realizado por (Olvera, 2013), su pregunta general es ¿Qué factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los empleados Administrativos del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos? El objetivo general de esta investigación es establecer factores motivacionales que influyen en el desempeño de los empleados administrativos, los principales métodos de investigación son encuestas, entrevistas y revisiones bibliográficas. Los datos concluyentes en relación a la motivación es el salario como factor extrínseco y el reconocimiento como motivador intrínseco.

### **Fundamentación Teórica.**

Según los investigadores Olaya & Chavarro (2018), las teorías de la motivación se dividen entre aquellas de contenidos y de procesos. Las de contenido detallan las cosas que motivan a las personas, entre los principales exponentes se tiene la Teoría de las Necesidades de Maslow (1954); Teoría de los Factores de Hezberg (1959); Teoría de las tres necesidades universales de Mc Clelland (1962). Las de procesos, explican en qué modo se motivan las personas, sus principales exponentes son: Vroom (1960) con la Teoría de las expectativas; Teoría de la Equidad de Adams (1965). (Tabla 1)

Tabla 1. Escuelas tradicionales de teoría de la organización.

<b>Teorías de la motivación (Contenido)</b>	<b>Teorías de la motivación (Procesos)</b>
Teoría de las Necesidades de Maslow (1954); Teoría de los Factores de Hezberg (1959); Teoría de las tres necesidades universales de Mc Clelland (1962)	Teoría de las expectativas, Vroom (1960); Teoría de la Equidad de Adams (1965) Teoría de la fijación de los objetivos de Locke (1960),

Fuente: Almanza, Calderón, & Vargas (2018)

### **Teoría de las expectativas de Vroom.**

Para Vroom (1964), es probable que existan tres factores afecten la motivación: valencia, instrumentalidad y expectativa, así a diferencia de Maslow, de Herzberg o del estudio de la motivación intrínseca y extrínseca de Deci; Vroom arroja un enfoque completamente nuevo sobre la motivación de los empleados que permite ir más allá de la satisfacción a corto plazo, para lograr una motivación a largo plazo. (Almanza, Calderón, & Vargas, 2018)

**Vroom** Introduce tres variables dentro de su teoría: Valencia (V) Expectativa (E) e Instrumentalidad (I).

**Valencia:** Está relacionada con el valor positivo o negativo que se atribuye a los resultados y refleja las preferencias de los empleados. Es necesario señalar que el valor del resultado se basa no tanto en las cualidades intrínsecas de lo que un trabajador fue capaz de lograr, sino en la satisfacción -o eventual insatisfacción- que el sujeto ya manifiesta al pensar en lo que puede provocar la consecución de ese resultado.

**Expectativa:** Representa aquello que los trabajadores esperan de sus esfuerzos cuando se desempeñan bien. Los colaboradores pueden ser estimulados para producir un desempeño excelente y ofrecerles un beneficio significativo si completan la tarea de manera correcta y rápida.



Instrumentalidad: Se refiere a la conciencia de la relación causa-efecto entre el rendimiento y el resultado, que por lo tanto depende de la utilización de un determinado nivel de rendimiento, por ejemplo, para un estudiante el hecho de aprobar un examen es decisivo para el objetivo de graduarse.

Una de las preocupaciones centrales de Vroom (1964) en su concepción de la motivación laboral, es la apreciación de las “preferencias” individuales hacia cierto tipo de resultados. Enumera los diferentes conceptos que se utilizan en su tiempo para reforzar ese punto de vista, citando los enfoques del incentivo (Atkinson, 1964), el interés (Holland, 1966) o incluso la valencia (Lewin, 1935).

Es sobre este último concepto en el que hace su elección, en tal sentido Vroom, (1964) “para mantener la coherencia a lo largo de este trabajo, usaremos el término 'valencia' en referencia a la orientación afectiva hacia ciertos resultados particulares. En nuestro sistema, un resultado tiene valencia positiva cuando la persona prefiere lograrlo en lugar de no lograrlo (...) se asume que la valencia puede tomar un amplio rango de valores positivos y negativos” (Vroom, 1964, pág.18). Sin embargo, para Vroom, la valencia debe tener en cuenta la anticipación del individuo.

### **Teoría de las necesidades de Maslow.**

La Teoría de las necesidades fue propuesta por Maslow en su obra “Una teoría sobre la motivación humana” (1943) y determina que las necesidades humanas no todas tienen la misma jerarquía y la satisfacción se cumple con las prioridades superadas o logradas. Los postulados fundamentales de esta teoría son ciertas necesidades o razones que se concilian con factores situacionales, culturales y biológicos que establecen el comportamiento y caracterizan al ser humano.

El autor propone cinco categorías que se jerarquizan según su importancia, desde las necesidades más básicas hasta las más elevadas (Davis, 1981; Robbins, 1999 y Neves, 2002), como se describe a continuación:

1. Necesidades fisiológicas: garantizan la supervivencia e incluyen agua, comida, oxígeno, sueño, sexo y otras necesidades somáticas.
2. Necesidades de seguridad: este tipo de necesidades cubren la seguridad y la protección contra el daño físico o emocional e incluye el deseo de seguridad,

ley y orden, la dependencia, la protección, la estabilidad y la ausencia de miedo y ansiedad.

3. Necesidades sociales: se refiere a las necesidades de pertenencia y amor, incluyen el afecto, la aceptación y la amistad, relacionados con todas las personas en general, pero sobre todo con la esposa/marido, los amigos y los hijos.

4. Necesidades y estima del ego: aquí están presentes factores internos y externos. Cuando se ve internamente incluye el deseo de logro, poder, independencia, adecuación y confianza; cuando se centra en el exterior, incluye el deseo de fama y gloria, la dignidad, el aprecio, el dominio, el reconocimiento, la buena reputación, el prestigio importancia y estatus.

5. Necesidades de autorrealización: este tipo de necesidades se refiere a la búsqueda de la autorrealización y el desarrollo constante. Maslow (1954) clasificó los dos primeros niveles (fisiológico y seguridad) en necesidades de bajo orden; en los tres niveles siguientes (necesidades sociales, necesidades de ego y de estima, y de autorrealización) en necesidades de alto orden.

Es común en la literatura encontrar la representación de estos niveles de necesidades en forma de pirámide, en la que la base está ocupada por las las necesidades más básicas, como las fisiológicas y de seguridad, y así sucesivamente hasta el orden superior, como las de autorrealización, que se encuentran en la cima de la pirámide. La figura 1, ilustra esta jerarquía de necesidades.

Teniendo en cuenta esta perspectiva de la motivación, en el ámbito laboral, es necesario entender en qué nivel de la jerarquía se encuentra el empleado y centrarse en satisfacer las necesidades de ese nivel o del siguiente (Robbins, 1999).

Sin embargo, si una necesidad permanece insatisfecha durante un largo periodo de tiempo se convierte en un motivo de tensión, conflicto y frustración (Rosa, 1994). Como se trata de una reacción individual, varía de una persona a otra, dependiendo de su personalidad, la factores históricos y culturales y la propia organización.



**Figura 1:** Pirámide de Maslow  
**Fuente:** Elizalde, Martí & Martínez (2006)

### **Teoría de los dos factores de Herzberg.**

Esta teoría fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg (1966) y se basa en la creencia de que la relación que una persona establece con su trabajo es básica y que su actitud hacia ese trabajo puede explicar su éxito o fracaso. Maslow (1954), por ejemplo, basó su teoría de la motivación en las diferentes necesidades humanas, mientras que Herzberg (1966) apoyó su teoría en la diferencia entre los factores internos y externos del trabajo, realizando varias investigaciones y partiendo de la pregunta "¿Qué quiere la gente de sus trabajos?", con el fin de determinar qué situaciones generan sentimientos positivos o negativos en relación a sus puestos de trabajo, concluida la categorización de las respuestas, el autor concluyó que entre los factores que incidían en las actitudes de los trabajadores y que fueron responsables de índices de satisfacción e insatisfacción en el trabajo, fueron varios, como se muestra en la Figura (2).



**Figura 2:** Teoría de los factores de Her Herzberg

**Fuente:** (Almanza, Calderón, & Vargas, 2018)

Como se puede ver en la figura (2), hay ciertas características que suelen estar relacionadas con la satisfacción laboral y otros con insatisfacción laboral, (Almanza, Calderón, & Vargas, 2018) sugieren que la motivación de los trabajadores dependería de factores de motivación e higiene. Considera como los factores de motivación (intrínsecos) son: el propio trabajo, los logros, el reconocimiento, crecimiento, progreso y responsabilidad, que parecen estar relacionados con la satisfacción laboral, Estos factores tienden a motivar y satisfacer el individuo, provocando un impulso interno capaz de dirigirlo hacia un mejor rendimiento. Cuando los trabajadores se sienten bien en su trabajo, se tienden a atribuirse estas características. Por otro lado, cuando los trabajadores están insatisfechos, tienden a mencionar factores de higiene (factores extrínsecos) como la política y la dirección de la empresa, las relaciones interpersonales, la supervisión, condiciones de trabajo y salario.

El concepto de satisfacción-ausencia de satisfacción e insatisfacción-ausencia de insatisfacción es la piedra angular de esta teoría, ya que la satisfacción y la insatisfacción no son opuestos sino parámetros diferentes para Herzberg.

En resumen, cuando la empresa proporciona factores de higiene adecuados, los trabajadores no estarán insatisfechos, pero tampoco satisfechos. Para motivar a la persona, hay que hacer hincapié en el propio trabajo, en logros, reconocimiento, crecimiento, progreso y responsabilidad (factores de motivación), estas son las características que los individuos encuentran intrínsecamente gratificantes.

El autor también sugiere que sólo los factores de motivación son capaces de garantizar un aumento de la productividad en la organización, Herzberg también fue objeto de críticas, el procedimiento que utilizó fue considerado limitado por la metodología utilizada, así, cuando las cosas van bien, el individuo tiende a atribuirse el mérito a sí mismo; cuando las cosas van mal, suele culpar a lo externo por el fracaso (Robbins, 1999).

Sin embargo, e independientemente de las críticas, la teoría de la Motivación-Higiene, ha sido ampliamente aceptada, los directivos están muy familiarizados con sus recomendaciones, la expansión vertical de los puestos para permitir que los trabajadores tengan niveles más altos de responsabilidad, planificación y control sobre su trabajo pueden ser presumiblemente atribuibles a la investigación y las ideas de Herzberg.

### **2.1.1. Teoría X y Y de McGregor**

Siguiendo los pasos de los cimientos de las teorías administrativas, los estudios ponen de manifiesto que el enfoque racionalista de los años 30 ha conducido a un empobrecimiento en el campo laboral, lo que ha llevado a los trabajadores a una creciente insatisfacción. En este sentido, McGregor (1960) elabora los conceptos de "Teoría X y Teoría Y", en los que señala que la causa de los comportamientos "pasivos" de los individuos inclinado a ser perezoso, no asumir responsabilidades y resistirse al cambio, es el resultado de los sistemas de producción tayloristas, que aplastan a los individuos, limitando su desarrollo personal y reduciendo su felicidad (Teoría X).

Por el contrario, si el ambiente de trabajo es armonioso, los empleados tienen espacio para expresar su creatividad y el contenido del trabajo es estimulante, los trabajadores estarán más dispuestos a asumir nuevas responsabilidades, ser más autónomos y, por tanto, aumentar el nivel de

satisfacción, lo que eleva la propia motivación (Teoría Y). La tabla 2, muestra algunos comportamientos relacionados con la teoría X y la teoría Y.

**Tabla 2.** Aspectos de la naturaleza humana según la teoría X y Y

Teoría X	Teoría Y
Para cada individuo, el trabajo es una actividad forzada y desagradable	El trabajo es agradable si existen las condiciones adecuadas
-La mayor parte de las personas no quieren responsabilidades y prefieren ser guiados en sus actividades laborales	Si las circunstancias son las adecuadas, las personas no sólo aceptan la responsabilidad, están dispuestos a buscarlas para desarrollar el sentido de autoconciencia y autorregulación
-El control es el instrumento principal para impulsar las personas a trabajar con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales	Las personas saben distinguir de una forma autónoma los objetivos, sin la influencia de mecanismos de control o de amenazas
-En la resolución de los problemas, los individuos demuestran una escasa creatividad	La creatividad es una característica que poseen todas las personas

**Fuente:** Madero & Rodríguez (2018)

**Elaborado por:** El autor

### La teoría de la equidad

La teoría de la equidad de Adams (1963) es, en el fondo, una teoría del intercambio social basada en los principios de la Comparación Social (Festinger, 1957), estos postulados resultan fundamentales para entender las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, su principio básico se enfoca en que el

individuo reconoce algunas discrepancias al comparar sus ganancias e inversiones con las ganancias e inversiones de otros.

Tiene como componentes principales las nociones de insumos (inversiones) y resultados (recompensas), en una situación laboral, los insumos que el individuo intercambia por un salario incluyen la experiencia laboral previa, el esfuerzo en el desempeño de las funciones, la formación, la cualificación, entre otras. Las recompensas (resultados) son los beneficios que se derivan de ellas.

Según el autor, el salario es el más importante, aunque hay otros, como las relaciones con los superiores, los colegas y el estatus, que las personas también consideran relevantes. En esta teoría de la equidad, los individuos evalúan los insumos y los productos en función de su importancia para ellos y aunque pueden estar muy relacionados, se tratan de forma independiente. Esto significa que existe equidad cuando la relación personal entre los resultados y los insumos es igual a la relación entre los resultados y las entradas de cada uno.

Como consecuencia de este proceso de comparación, pueden surgir cualquiera de las tres situaciones siguientes: una igualdad de coeficientes; una desigualdad de coeficientes debida a que el individuo obtiene resultados personales inferiores al otro; y una desigualdad de ratios resultante de las ganancias personales del individuo que se son mayores que las del otro (desigualdad por exceso).

Cuando se producen estas discrepancias, el individuo siente tensión y busca deshacer o reducir la injusticia percibida aumentando o disminuyendo su inversión. El grado de satisfacción laboral resulta de la relación percibida entre lo que el individuo invierte y lo que recibe a cambio.

En la teoría de Adams se distinguen los siguientes factores:

1. Las circunstancias de generación de equidad o inequidad se construyen a partir de las percepciones individuales;
2. La falta de equidad no se produce necesariamente cuando un individuo invierte muchos insumos y recibe pocos resultados, los individuos suelen compararse con otros en situaciones idénticas, la inequidad es relativa;
3. La inequidad se produce cuando los individuos están demasiado bien o demasiado mal remunerados.

Los principales postulados de esta teoría se refieren a las consecuencias de la percepción de desigualdad, que se describen a continuación:

1. La inequidad provoca un estado de tensión en el individuo;
2. La tensión es proporcional a la magnitud de la inequidad;
3. La tensión generada motiva al individuo a reducirla;
4. La motivación para reducir esa tensión es proporcional a la desigualdad percibida por el individuo.

Los métodos propuestos por Adams (1965) para restaurar la equidad son los siguientes: Cambio de entradas; cambio de resultados; distorsión cognitiva de entradas o resultados; abandonar la acción; realizar las acciones solicitadas para cambiar las entradas y los resultados derivados de la comparación con la otra parte; cambiar el otro en la comparación.

El autor menciona que para restablecer la equidad, el individuo tratará de minimizar los esfuerzos realizados y valorar positivamente los resultados, la distorsión del objeto de comparación también puede llevar a la distorsión de las entradas e incluso a cambios en la auto-concepción. La selección del método de abandono, para reducir la desigualdad, sólo se producirá en casos extremos, como la rotación o el absentismo en las empresas, en un intento de confirmar su validez predictiva. La teoría de Adams ha sido objeto de múltiples estudios. Según Freedman (1976) se realizaron más de 160 investigaciones, la mayoría de ellas centradas en situaciones de inequidad relacionadas con la remuneración y con la relación empleador-trabajador.

### **La teoría de Edwin Locke sobre la fijación de objetivos.**

Según Galindo et al. (2011.), expresa que la Teoría de Locke (1960), supone que la motivación se produce en la medida en que las personas centran sus esfuerzos, pensamientos e intereses para lograr un determinado objetivo. En este sentido, para provocar la motivación, los objetivos deben cumplir lo siguiente criterios:

- Ser aceptable: tener sentido y no ir en contra de los valores personales;
- Ser compartido: crear un compromiso con los objetivos establecidos por los demás;
- Ser desafiante: proporcionar un reto, pero que sea factible de ser alcanzado;
- Sea medible: especifique el qué, el cuánto y el cuándo de los logros.



Según la teoría de la fijación de objetivos, el empleado motivado es aquel que se compromete para lograr sus objetivos. Estos deben ser definidos por los líderes para que se conviertan en compatible con los demás intereses de la organización.

### **La teoría de la necesidad de logro de David McClelland.**

David McClelland (1997) desarrolló la Teoría de la Necesidad de Realización, por la que supone una representación social del individuo como agente autónomo y único responsable de su éxito o fracaso, por lo tanto, su motivación está ligada al impulso para obtener el éxito en las actividades desarrolladas, más por realización personal (intrínseca) que por recibir recompensas externas (extrínsecas). En este sentido, establece sus propios objetivos de rendimiento de forma progresiva como estímulo, y se realiza a sí mismo al conseguirlos.

Para demostrar esta teoría, McClelland desarrolló un método que medía la intensidad de la preocupación de una persona por los logros, denominada "n Logro" (necesidad de logro), posteriormente, esta medida fue reconocida y generalizada a otros motivos, no sólo de necesidad de realización, como el logro de algo, sino también como la necesidad de afiliación y la necesidad de poder.

El enfoque basado en las necesidades presenta una característica dinámica para la motivación del trabajador, la misma que está dirigida por sus propias necesidades y, en una manera independiente de los estímulos externos ejercidos permanentemente por el líder, esta característica será especialmente útil para comprender la motivación de la acción.

Para McClelland, las dimensiones descritas anteriormente coexisten dentro de cada personalidad con diferentes grados de intensidad también en función de las circunstancias laborales. Sin embargo, sería un error pensar que, a efectos de motivación, una persona expresa completamente los tres rasgos, más bien, un factor emerge con más fuerza que los otros dos.

Al mismo tiempo, se ha señalado que las personas con una necesidad de logro no suelen ser leales a una organización, sino que tienden a cambiar de compañía en relación con la complejidad de las tareas y el grado de adecuación de la remuneración a los resultados ofrecidos (Turban & Keon, 1993).

## **2.2. Marco Conceptual.**

### **Organización.**

Richard L. Daft (2017) conceptualiza a las organizaciones como entes sociales impulsados por un propósito y diseñadas como conjunto de actividades deliberadamente estructuradas y coordinadas con instrumentos diseñados para alcanzar objetivos específicos mediante el uso de recursos y la interacción con el entorno externo. Por lo tanto, es posible considerar la organización como un sistema abierto, es decir, un sistema formado por individuos y sus relaciones recíprocas, identificando así un entorno restringido de la organización que puede definirse como interno que, para sobrevivir, se ve empujado a una continua interacción con el entorno externo.

La sociología del trabajo define la organización como un conjunto de personas que, comprometidas en una complejidad de tareas, interactúan entre sí para la determinación y realización de objetivos mutuamente convenientes. Por tanto, es una acción colectiva y coordinada, caracterizada por los siguientes elementos:

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

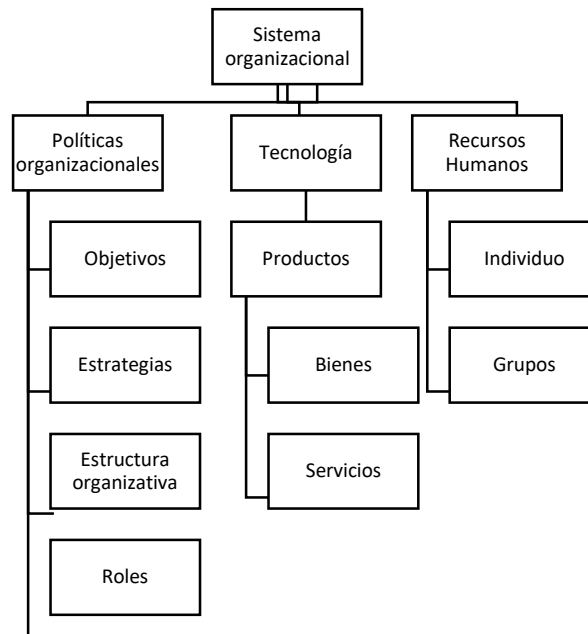
Es conveniente definir dos conceptos de uso frecuente:

- Eficiencia: relación entre producción / costo.

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

- Efectividad: relación entre resultados obtenidos / medios utilizados.

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



**Figura 3.** Sistema organizacional

**Fuente:** (Marín, 2012)

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

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

### **Comportamiento Organizacional**

#### **Objetivos**

Los objetivos de una unidad organizacional, se orientan como instrumentos metodológicos para lograr las metas institucionales enfocadas al desarrollo

colectivo y esfuerzos por integrar los procesos en todas sus etapas aún si estos presentan debilidades; (CEPAL, 2018) señala: “Las metas y métodos se reflejan en políticas públicas Hacer pleno uso del especial interés de la opinión ciudadana en el proceso” (p. 186).

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

### **Valores**

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

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

### **Políticas**

Según el estudio efectuado por Encalada (2018), parte en su investigación de considerar que dentro del contexto conductual de la organización que las políticas son:

(...) principios y normativas, luego en la era industrial clásica se inician niveles de autoridad, controles cruzados, seguido el aporte de teorías basadas en las relaciones humanas que enfatizan la necesidad de mejor

paga y trato para los trabajadores; son decisorias en la consecución de los objetivos institucionales, que debe interrelacionarse o vincularse con un entorno de trabajo favorable propiciado por estrategias (Encalada, 2018).

Lo anterior indica que se debe prestar atención a las necesidades de bienestar y formación, sumado a un salario digno, hacen realidad que los trabajadores establezcan un compromiso con la política institucional.

### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral en las instituciones, abarca la gestión administrativa, el enfoque de desde los recursos humanos desde la perspectiva de la dinámica del puesto; a través de esta conjunción se busca que las tareas o funciones a realizar se realicen con mayor precisión y eficiencia; una ventaja para alcanzar un desempeño óptimo es la especialización del personal en los puestos, en beneficio de la productividad organizacional.

### **Eficacia**

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

### **Eficiencia**

La evaluación a nivel del desempeño laboral, ejecutado por la administración del talento humano tiene como propósito identificar las virtudes colaborativas de sus miembros; logrando que los colaboradores desempeñen un rol determinado para que realice sus labores con absoluta responsabilidad; principios que deben ser inherente a las funciones de cada área organizacional.

### **Normas y procedimientos**

Las “normas y procedimientos” en la administración de los recursos humanos, generalmente responden un modelo de gestión adoptado por los departamentos administrativos. Se integran las tareas, funciones de manera que se fomente el trabajo responsable y organizativo, necesariamente se eligen métodos para obtener recursos administrativos y económicos en base a las condiciones que se presenten y que benefician a los empleados; promoviendo y motivando a los trabajadores.

## **Estatutos**

Como principales ideas dentro de los procedimientos administrativos se puede considerar a los estatutos en el cual se examina el perfeccionamiento integral de los colaboradores; (Samborondón, 2016) “implementa e integra un sistema para administrar talentos humanos con un alto nivel de eficacia y de eficiencia valorando sobre todo los requerimientos del puesto; adoptando técnicas de selección que motive al desarrollo integral de la institución municipal y del personal; para el logro de los objetivos”.

“Los estatutos” se ceñirán a regulaciones, reflexionando en la capacidad del “sistema integrado de desarrollo humano”, la planificación de cada año, y en especial énfasis la implementación de un modelo de gestión administrativa de los recursos humanos, que incluya políticas, dinámicas y orientaciones a los diferentes grupos de trabajo tanto administrativo y operativo. Debe también estar presenten los procesos planificadores, clasificadores de puestos, reclutamiento y selección de los perfiles y candidatos requerido, sin descuidar la capacitación.

## **Modelo de Gestión**

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

Según Chiavenato (2011) en relación al proceso de gestión talento humano, este:

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

Particularmente a las “atribuciones y responsabilidades” de talento humano como unidad departamental, estatuariamente se direccionan al diseño de políticas y programas que involucre el profesionalismo del personal, describa sugerencias,

que se orienten al cumplimiento legal de la gestión institucional y del recurso humano. Como prioridad de este modelo será identificar de manera clara “los productos, programas, gestión de procesos” basado en la “sistematización y gestión de unidades administrativas” que validen la atención de la normativa e indicadores.

### **Productividad y desempeño Laboral**

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

Para (Mercader, 2017) el desempeño laboral y su evaluación permite conocer

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

Una empresa se desarrolla de manera efectiva cuando cuenta con personal capacitado, y que conozca su función dentro de la empresa y las herramientas que necesita para conquistar los objetivos que la institución se plantea. Como se conducen estos conocimientos en su entorno laboral, y se mantiene una buena relación entre todas las personas que complementen el pensamiento de cada uno. El principal problema al que se enfrenta la organización es la productividad, constituyéndose los empleados como factor decisivo solucionador de las diferentes situaciones que se presenten. Interviene también la toma de decisiones de los gerentes o administradores en la adopción de estrategias que tienen un impacto significativo en la productividad y el desempeño. Lo cual implicaría que tanto las finanzas, el equipo y los activos de la entidad son los recursos que necesita una organización sumada a los empleados parte importante.

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

### **Gestión del Talento Humano**

Con la finalidad de sostener el proyecto de manera teórica y fundamentar las soluciones que se propongan es necesaria la revisión de material bibliográfico variado que permita obtener un enfoque desde varias perspectivas. Es así que (Chiavenato, 2011), afirma que “la gestión del talento humano se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

Según Villalobos & Herrera (2018) la Gestión del Talento Humano

Está orientada a las actividades operativas - administrativas, dotando a la empresa de colaboradores con competencias genéricas y técnicas transversales. Garantizar la ventaja derivada del factor humano se hace inimitable por la ambigüedad causal y complejidad social inherente a la integración de las mismas provocando en la competencia dificultades al replicar las transferencias de esas habilidades, conocimientos, aptitudes y actitudes que se desarrollan (Villalobos & Herrera, 2018).

Sin embargo, Safa, Weeks, Stromberg, & Azam (2017), expresa que

(...) las teorías actuales de la gestión humana han dejado de corresponder al dominio exclusivo de un área del conocimiento, ya sea la sociología o administración, se yuxtaponen en una mixtura de aproximaciones que desde diferentes ciencias y disciplinas se integran para producir un nuevo constructo teórico utilizado por la administración para abordar el sujeto de estudio: los actores de la organización.

La gestión de personal debe ser capaz de formular estrategias comerciales, creer que las personas son la fuente de la ventaja competitiva sostenible, compartir y defender. Es expresado por Caplan (2014) “la cultura organizacional, comprender el impacto del capital humano en las condiciones empresariales y poder transformar



el sistema de administración de talento humano orientado a la resolución de problemas, en la formación de “estrategas más que en colaboradores pasivos”. La definición de “estrategia” se lo aplicaba en operaciones militares en la historia hasta la actualidad convertirse en un arte que proyecte y dirija las acciones. En correspondencia a esta idea (Chiavenato I., 2011) define “criterios operacionales en el área de la administración, patrones o planes que incluye metas y políticas de la organización, coherentes a las acciones a cumplir”.

Según (Gavino, Wayne, & Erdogan, 2012), se provee en la Gestión del Talento Humano, “acciones encaminadas a consolidar un objetivo, garantizando recursos necesarios de la empresa para ejecutar lo cometido, involucrando al talento humano como socios estratégicos de la organización”. La investigación sobre “gestión de recursos humanos” realizada por (Cooke, Saini, & Wang, 2014), dio como resultado la necesidad de adoptar un método especial en lugar de un método general para “conceptualizar y operacionalizar” la gestión. Por otra parte (Villalobos & Herrera, 2018) considera la importancia de crear un entorno estratégico para enfocado a la formación del talento que tenga un impacto práctico en la organización y brindar conocimiento que maximice la efectividad de los procesos del negocio.

Tanto en la teoría y la práctica se evidencian determinadas características y tendencias de la gestión del talento importantes para el desarrollo de las personas Villalobos & Herrera (2018) son:

(...) el cambio organizacional, desarrollo humano, gestión del conocimiento - por competencias, tercerización (outsourcing), plan de carrera - sucesión, gerencia por procesos, cultura organizacional, marca personal y gestión internacional, alternativas novedosas que permiten a las organizaciones enfrentarse al futuro, en la búsqueda de resultados cónsonos a la realidad y potencial competitivo (Villalobos & Herrera, 2018).

La importancia de este enfoque radica en reconocer su impacto en la competitividad organizacional, siendo el uso del aprendizaje la base que genere, desarrolle e implemente distintos conocimientos; así como otros elementos de la institución que trabajen para el éxito, mejore el desempeño y la satisfacción de los empleados. (Mejía & Jaramillo, 2006).

Según (Pizarro & Meneses, 2018) es pertinente “establecer las razones que impiden o limitan la capacidad de alcanzar un alto desempeño en servidores públicos, pues constituyen el motor principal de las acciones conducentes a satisfacer las necesidades institucionales que la ciudadanía demanda”.

El desarrollo del trabajo de investigación busca mejorar la productividad del CCPD La Troncal “que se apoya en la división de las tareas, la especialización y una mínima cooperación y autonomía; que hacen que la complejidad de las funciones y con ello de la organización se reduzca”. (Armando, Marcela, & Mario, 2006).

### **Desarrollo Humano**

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

Lo define (Parra, 2016) como la forma en que “los profesionales de gestión humana ofrecen soluciones innovadoras e integradas en la dirección de las personas dentro de la organización, asegurando una mejora en el capital humano”. Esta interrelación demostrada se vincula para lograr las metas institucionales, apartando el individualismo que menoscaba la colaboración, por el contrario, los profesionales deben tratar de desarrollarse dinámicamente hasta lograr las metas institucionales.

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

- La inmadurez del personal cuando no se sabe cuál es la misión del puesto de trabajo.
- El desinterés en el crecimiento de la organización y compromiso de los empleados con los desafíos de la institución.
- Descuido de la gestión de talento humano en aplicar estrategias adentro de la organización.

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

## Marco Legal

### Constitución de la República del Ecuador

Normativa legal en la que se plasman las nociones de “igualdad, soberanía y justicia”, que tiene como finalidad la regulación y garantía de todos los ciudadanos, los que priman sobre las normas expedidas por Gobiernos Autónomos Descentralizados. Según la Constitución de la República del Ecuador (2018), en su art. 226 instituye que: Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

En la misma carta magna, en el art. 227 indica que: La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 225.- El sector público comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social. 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado. 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado. 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos. Según lo establecido en la (Constitución de la República del Ecuador, 2018), en el artículo 229, “serán servidoras o servidores públicos todas las personas que trabajen, presten servicios profesionales o ejerzan un cargo departamental dentro del sector público” (pág. 119).

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

### Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

Según la LOSEP (Asamblea Nacional, 2010), la Administración del Talento Humano en su título cuarto, capítulo uno, artículo 54 de la redacción señala que “El

sistema de desarrollo del talento humano de orden público integra nuevos modelos de planificación; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación integral, capacitación para ascensos, competencias profesionales y evaluación del desempeño”.

En este ámbito “los subsistemas responden al conjunto de políticas que sirven para validar las potencialidades de los aspirantes en calidad de servidores públicos, acciones que destacan los principios de eficiencia, eficacia y de igualdad en las oportunidades de quienes participan cumpliendo los preceptos de la Ley”

#### Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos

Según la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, la constitución y funcionamiento del Registro de la propiedad, está reglamentado en el siguiente artículo:

Art. 19.- Registro de la Propiedad.- De conformidad con la Constitución de la República, el Registro de la Propiedad será administrado conjuntamente entre las municipalidades y la Función Ejecutiva a través de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. Por lo tanto, el Municipio de cada cantón o Distrito Metropolitano se encargará de la estructuración administrativa del registro y su coordinación con el catastro. La Dirección Nacional dictará las normas que regularán su funcionamiento a nivel nacional.

Los Registros de la Propiedad asumirán las funciones y facultades del Registro Mercantil, en los cantones en los que estos últimos no existan y hasta tanto la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos disponga su creación y funcionamiento.

Las Registradoras o Registradores de la propiedad deberán ser de nacionalidad ecuatoriana, abogadas o abogados y acreditar ejercicio profesional por un período mínimo de 3 años y los demás requisitos que la ley prevé para el ejercicio del servicio público y Ley del Registro. El concurso de méritos y oposición será organizado y ejecutado por la municipalidad respectiva con la intervención de una veeduría ciudadana. Una vez concluido el proceso, la Alcaldesa o Alcalde procederá al nombramiento del postulante que mayor puntuación hubiere obtenido, por un período fijo de 4 años, quien podrá ser reelegida o reelegido por una sola vez.

Las Registradoras o Registradores podrán ser destituidas o destituidos de sus cargos por incumplimiento de las funciones registrales debidamente comprobado, de conformidad con la presente ley, su reglamento y las demás normas que regulen el servicio público.

También podrán ser destituidos en los casos en los que impidan o dificulten la conformación y funcionamiento del Sistema Nacional de Registro de Datos

Públicos, de conformidad con el reglamento de la presente ley. Art 20. \_ Registro Mercantil - Los Registros Mercantiles serán organizados y administrados por la función ejecutiva a través de la dirección nacional de registro de datos públicos. En tal sentido se indica que la dirección nacional de registro de datos públicos, dictará las normas técnicas y ejercerá las demás atribuciones que determina esta ley para la conformación e integración al sistema.

Para ser Registradora o Registrador Mercantil se cumplirán los mismos requisitos que para ser Registradora o Registrador de la propiedad inmueble y serán designados mediante concurso público de oposición y méritos, por la Directora o Director Nacional de Registro de Datos Públicos. El nombramiento se hará para un período fijo de 4 años y podrá ser reelegida o reelegido por una sola vez. Corresponde a la Directora o Director Nacional de Registro de Datos Públicos autorizar la creación, supresión o unificación de oficinas registrales, acorde a la realidad comercial provincial y cantonal.

A pesar de las metas propuestas, existen problemas dentro de estas entidades, que hacen que el desempeño laboral no sea el esperado, autores como (Alvarez, Alfonso, & Indacochea, 2018), proponen la siguiente ecuación para definir el desempeño:

Desempeño = Habilidades \* Motivación \* Determinación de objetivos

Por tanto, el desempeño resulta de la combinación de estos tres

factores:

- Las habilidades (interpersonales y conocimientos técnicos);
- La motivación necesaria para invertir en la consecución de este objetivo;
- Un objetivo SMART claramente definido

El éxito de una empresa no se reduce a su resultado final, para perdurar en el tiempo, sus directivos deben ser capaces de movilizar e involucrar a sus equipos en torno al proyecto institucional, es solo a través de la motivación del talento humano que una organización puede prosperar y lograr la excelencia y el desempeño, así, un empleado motivado e involucrado naturalmente tenderá a invertir más en su trabajo, a proporcionar un trabajo de mejor calidad, a ser más eficiente a diario en sus misiones, sin embargo, algunas personas pueden desempeñarse bien y lograr sus objetivos sin estar motivadas (Peña & Villón, 2017).

La falta de motivación tiene un costo para una empresa, pero a menudo es un costo oculto dado que la cifra no aparece en ninguna parte, en ninguna factura, por ende, las organizaciones dificultan en detectarlo, sin embargo, la desmotivación laboral afecta en:

- La disminución del desempeño de los empleados;
- En el clima organizacional;
- Mayor tasa de rotación de la empresa y, por tanto, mayores costes de contratación y formación de nuevos empleados;
- Elevadas tasas de ausentismo;

Ya en el ámbito de la administración pública, una de las cuestiones importantes es identificar si los motivos, los valores y las necesidades de los funcionarios públicos son diferentes a aquellas de los empleados del sector privado, para (Brewer y Brewer Jr., 2011), las organizaciones públicas ofrecen un marco institucional tan sólido como el de las organizaciones privadas para inspirar la motivación de los empleados y, por lo tanto, el desencadenamiento de un mejor rendimiento.

Para Weibel et al., (2009), los empleados públicos o privados pueden responder a motivaciones laborales diversas, así, los del sector privado pueden guiarse principalmente por incentivos utilitarios, mientras que los funcionarios públicos pueden estar impulsados por incentivos normativos y afectivos.

Algunos países en Latinoamérica han implementado cambios en el campo de la administración pública, vinculados en el impacto de las políticas de sus instituciones; éstas han pasado por procesos evolutivos especialmente, en la búsqueda de parámetros de optimización del desempeño laboral. En Ecuador, a partir de la vigencia de la Constitución en el año 2008, se ha implementado un nuevo modelo de gestión en la Administración Pública, en la que prima el servicio a la sociedad con los más altos estándares de eficiencia que impactan en el desempeño laboral (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El estado a través de sus instituciones públicas, se convierte en un prestador de servicios bajo los enfoques constitucionales de eficiencia, eficacia, calidad, calidez, pertinencia, hacia la comunidad, por ende, ha tomado notoriedad en las entidades del estado la motivación y su influencia especialmente en el ámbito del desempeño laboral para que esa prestación de servicios, no sea afectada

negativamente. En ese sentido, los expertos continúan en desacuerdo sobre la mejor manera de motivarlos, o al menos no desmotivarlos, evitando de esta forma, incidir negativamente su desempeño (Chaparro, 2006).

Sin embargo, puede suceder que los trabajadores pronto se limiten a hacer lo estrictamente necesario o incluso se desmotiven si los supervisores directos y la dirección utilizan métodos de liderazgo inadecuados. Según (Chaparro, 2006), la falta de implicación emocional por parte de los empleados se debe en la gran mayoría de los casos a debilidades en la cultura y el liderazgo empresarial. En el contexto local, la problematización de la presente investigación se centra en la motivación y desempeño laboral de los empleados del “Registrador de la Propiedad del Cantón La Troncal, (RPYMCLT-La Troncal)” en donde se evidencia una serie de factores que inciden en su desempeño, como situaciones conflictivas que afectan también resultados en los productos y servicios institucionales que la sociedad troncaleña demanda.

La misión de la unidad de análisis escogida, es “Contribuyendo con el desarrollo social y económico del cantón, brindamos un servicio registral de calidad, con oportunidad, diligencia y seguridad jurídica, utilizando tecnología de vanguardia bajo esquemas jurídico-técnico que dé respuestas inmediatas al usuario (a) en nuestro portafolio de servicios, mediante la publicidad de los actos o contratos que afectan el dominio de los bienes” (Registro de la Propiedad y Mercantil, 2019, pág. 1).

## **CAPÍTULO III.**

### **3.1 Marco Metodológico**

#### **3.1.1 Tipo y diseño**

La presente investigación corresponde al tipo cuantitativo, a través del cual se recolectó información procedente de la Matriz de Desempeño Laboral del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal, por otra parte, en relación a la motivación se evaluó sus indicadores respectivamente mediante un instrumento estandarizado, para a través de ello poder percibir la información mediante cifras estadísticas.

El diseño de la investigación es no experimental puesto que no se manipula la información vertida por los servidores públicos que se encuentran dentro del proceso. También se corresponde a un tipo transversal dado que el levantamiento de la información se la realiza en una sola cohorte entre junio del 2019 a junio del 2020, y con ello se obtuvo una matriz fundamentada en el análisis del desempeño laboral de los servidores públicos de dicha entidad.

Además, se corresponde a un enfoque descriptivo ya que esto permite emitir un detalle de cómo la motivación está incidiendo en el desempeño laboral; se utiliza también un enfoque explicativo, por cuanto al identificar el problema, es posible emitir conclusiones y relacionar las teorías con los hallazgos encontrados durante la investigación; finalmente se aplica un enfoque correlacional, puesto que se busca asociar la significación estadística entre la motivación y el desempeño laboral.

#### **3.1.2 Población**

Para la población objeto de estudio, se consideró todos los servidores de las instituciones adscritas al GAD Municipal La Troncal, tales como: 1) Registro de la



Propiedad y Mercantil; 2) Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado; 3) Cuerpo de Bomberos; y Consejo Cantonal de Protección de Derechos. La población responde a 130 servidores públicos en relación al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal que rige las dependencias en mención.

### **3.1.3 Muestra**

Se consideró el tipo de muestreo no probabilístico, puesto que éste se basa en el criterio del investigador. Para determinar el tamaño de la muestra se ejecuta el tipo de muestreo intencional, lo cual permite escoger de la población aquellas unidades de búsqueda que pueden proporcionar información esencial. De este modo, se concreta la muestra en 21 servidores públicos correspondientes al Registro de la Propiedad y Mercantil, porque es una de las dependencias adscritas al GAD Municipal La Troncal. Cabe resaltar que la selección por conveniencia se basa tomando en consideración los criterios de inclusión y exclusión de la presente investigación, además de las limitaciones existentes en el momento de la recopilación de datos, puesto que las limitaciones como consecuencia de la situación sanitaria en el Ecuador, implican restricciones y distanciamiento social que hace complicado el contacto y recopilación de información en toda área vinculada a la municipalidad.

### **3.1.3 Criterios de inclusión**

Los servidores que cuenten con más de un año de servicio permanente o indefinido regulados por la Ley Orgánica de Servicio Público y el Código de Trabajo respectivamente.

### **3.1.4 Criterios de exclusión**

Servidores que se encuentren haciendo uso de su licencia por permiso médico y vacaciones.

Servidores con traslado administrativo y por comisión de servicios.

Servidores que se encuentran efectuando trabajo operativo y/o técnico.

## **3.2 Técnicas e instrumentos de investigación**

### **3.2.1 Técnica**

Como técnica, en esta investigación se aplicará dos herramientas necesarias para el levantamiento de información. Para la variable motivación, se implementó un cuestionario estandarizado a nivel internacional, que permite medir de manera eficaz varios aspectos relacionados a los indicadores de estudio en motivación. En relación a la variable desempeño laboral se analizará los resultados que establezca la encuesta que se generará al director de la dependencia, el mismo que dará resultados sobre las expectativas y realidades existentes en la institución.

### **3.2.2 Instrumento**

Los instrumentos utilizados en la presente investigación son:

Con relación a la variable motivación, se utiliza el Cuestionario de Motivación (MbM) de Marshall Sashkin, cuyo instrumento consta de una serie de afirmaciones que pueden reflejar o no lo que el servidor piensa sobre su trabajo. Este cuestionario tiene como objetivo descubrir y entender los factores más importantes asociados al ámbito laboral, posee un alfa de cronbach de 0,92, y está compuesto por 14 preguntas con 5 alternativas de respuesta.

### Análisis de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,919	0,920	21

**Fuente:** Técnicas e Instrumentos de Investigación

Siendo 0,92 un valor muy alto y aceptable en relación a la confianza del instrumento, considerando la definición del análisis estadístico aplicado al instrumento a utilizar, por tal motivo se puede indicar que la herramienta es de mucha confiable y robusta para la recopilación de datos.

Para la variable desempeño laboral se utiliza como instrumento la entrevista al servidor que cumple el rol de Líder del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal, la cual se encuentra validada por expertos como el Registrador, Talento Humano y Jurídico.

### 3.2.3 Técnica de Análisis de Datos

Una vez efectuado el respectivo levantamiento de información, se realiza un análisis a través del Programa estadístico de IBM SPSS, a través del cual se elaborará un análisis descriptivo de las variables sociodemográficas, para finalmente analizar la relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio y la comprobación de hipótesis mediante el método no paramétrico de correlación de Pearson.

### 3.2.4 3.2.4. Procedimiento de la investigación

Para el procedimiento de la investigación se ejecutan los siguientes pasos:

Se instaura en primer lugar una solicitud para el acceso a la aplicación del instrumento denominado Cuestionado de Motivación de Marshall MbM; seguidamente, se procede al respectivo análisis de los resultados una vez obtenida la información; dicho análisis será ejecutada por medio de una herramienta tecnológica estadística.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

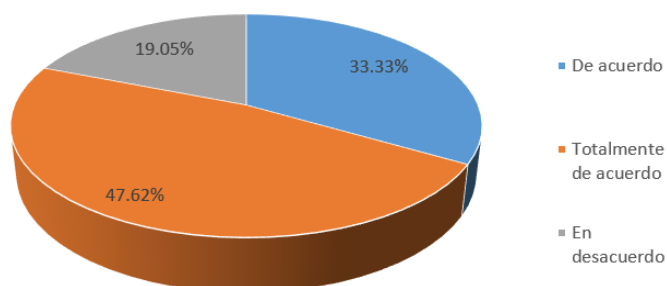
Tabla #3 Evaluaciones de periódicas de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	7	33.3	33.3	33.3
Valido	Totalmente de acuerdo	10	47.6	47.6	81.0
	En desacuerdo	4	19.0	19.0	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 1 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



Fuente: Tabla # 3

Elaboración Propia

**ANÁLISIS:** En la presente encuesta, el 47% del personal considera que debe realizarse una evaluación de desempeño en la que se pueda medir la competitividad dentro de cada sección, con el fin de realizar mejoras en sus actividades diarias.

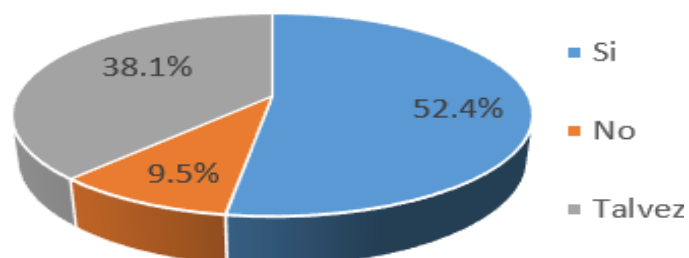
Tabla #4 Asignación de rubros para capacitación de colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Si	11	52.4	52.4	52.4
	No	2	9.5	9.5	61.9
	Talvez	8	38.1	38.1	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 2 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN



Fuente: Tabla # 4

Elaboración Propia

ANÁLISIS: Podemos observar que el 52% de los empleados de esta entidad consideran que esta institución, debe estipular un monto para la capacitación de sus colaboradores, es decir más de la mitad, menos de este porcentaje está indeciso o en desacuerdo.

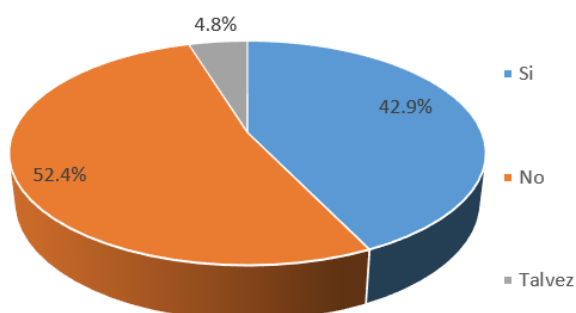
Tabla #5 Capacitaciones especificas en la profesión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	9	42.9	42.9	42.9
Valido	Totalmente de Acuerdo	11	52.4	52.4	95.2
	En desacuerdo	1	4.8	4.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 3 CAPACITACIONES



Fuente: Tabla # 4

Elaboración Propia

ANÁLISIS: El gráfico permite distinguir que el 52% de los empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal, están “Totalmente de Acuerdo” que las capacitaciones deben ser de acuerdo a la profesión, de esta manera los servidores podrán realizar sus actividades dentro de los rangos de calidad.

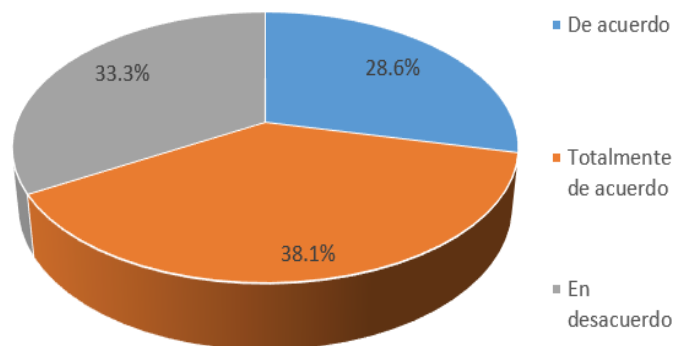
Tabla #6 Selección de personal por entidad externa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	6	28.6	28.6	28.6
Valido	Totalmente de acuerdo	8	38.1	38.1	66.7
	En desacuerdo	7	33.3	33.3	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 4 SELECCIÓN DE PERSONAL



Fuente: Tabla # 5

Elaboración Propia

**ANÁLISIS:** Los resultados que se ha obtenido de las encuestas ejecutadas referencian que el 38% de los servidores están “totalmente de acuerdo” que una empresa externa debe llevar el proceso de selección de personal y el 28% “de acuerdo”, lo que quiere decir que son importantes los resultados.



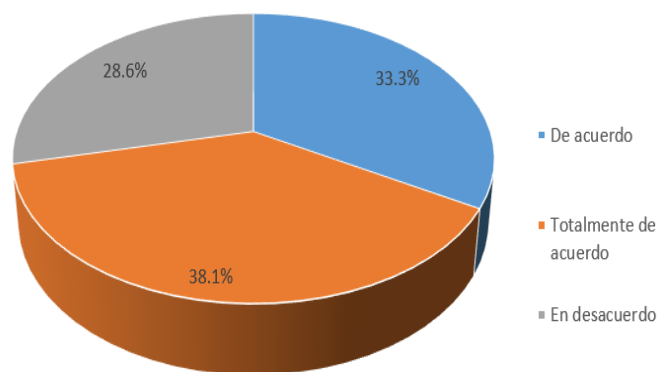
Tabla #7 Inexistencia de manuales de funciones como incidencia en el desinterés del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	7	33.3	33.3	33.3
Valido	Totalmente de acuerdo	8	38.1	38.1	71.4
	En desacuerdo	6	28.6	28.6	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 5 MANUAL DE FUNCIONES



Fuente: Tabla # 6

Elaboración Propia

**ANÁLISIS:** Los resultados que se ha obtenido indican que el 38% de los servidores están “totalmente de acuerdo” que el no tener manuales de funciones origina que los empleados tengan poco compromiso con la entidad, el 28% está en desacuerdo con el ítem.

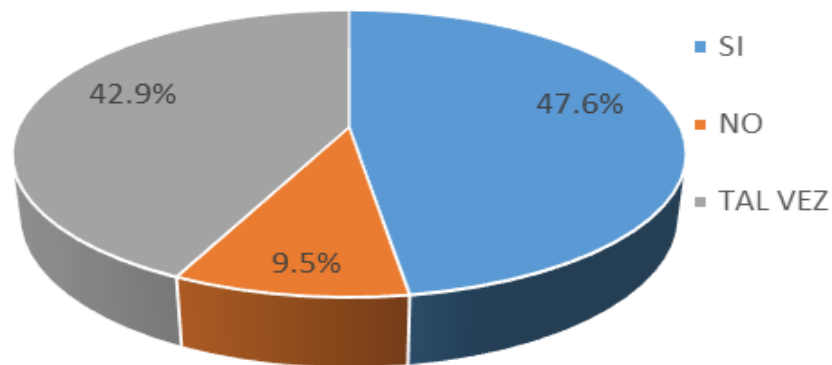
Tabla #8 Colaboradores comprometidos con la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	10	47.6	47.6	47.6
	NO	2	9.5	9.5	57.1
	TAL VEZ	9	42.9	42.9	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 6 COMPROMISO CON LA EMPRESA



Fuente: Tabla # 7

Elaboración Propia

**ANÁLISIS:** Los resultados que se ha obtenido indican que el 47.6% de los servidores consideran que si se demuestra compromiso con la entidad y el 42.9% se encuentra indeciso indicando que “tal vez” y el restante que no están comprometidas.

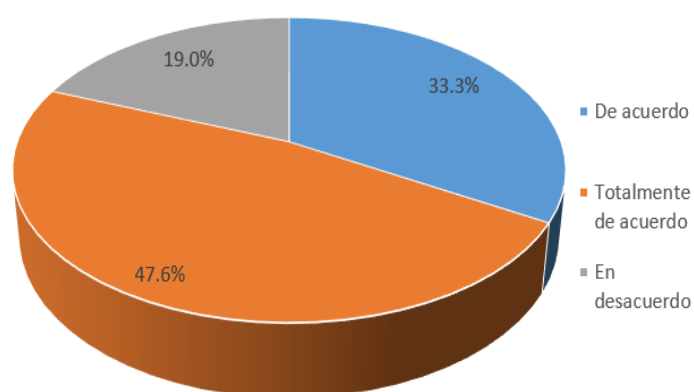
Tabla #9 Incidencia de la motivación como factor importante en el desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	De acuerdo	7	33.3	33.3	33.3
	Totalmente de acuerdo	10	47.6	47.6	81.0
	En desacuerdo	4	19.0	19.0	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 7 DESEMPEÑO LABORAL



Fuente: Tabla # 8

Elaboración Propia

**ANÁLISIS:** Este ítem nos muestran que el 47,6% están totalmente de acuerdo que el bajo desempeño de los empleados se debe a la poca motivación que sienten, y el 33,7% de acuerdo, provocando que las actividades de cada servidor la realicen de forma rutinaria y aburrida.

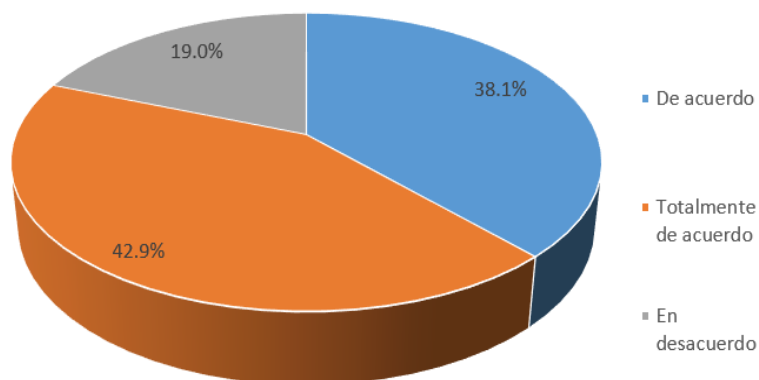
Tabla #10 Reclutamiento según el perfil profesional y necesidad del puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	De acuerdo	8	38.1	38.1	38.1
	Totalmente de acuerdo	9	42.9	42.9	81.0
	En desacuerdo	4	19.0	19.0	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 8 RECLUTAMIENTO SEGÚN NECESIDAD



Fuente: Tabla # 9

Elaboración Propia

**ANÁLISIS:** Este ítem nos muestran que el 42,9 % manifiesta que el reclutamiento y selección de los servidores debe depender del perfil, mientras que el 38.1% indica que está de acuerdo con este planteamiento.

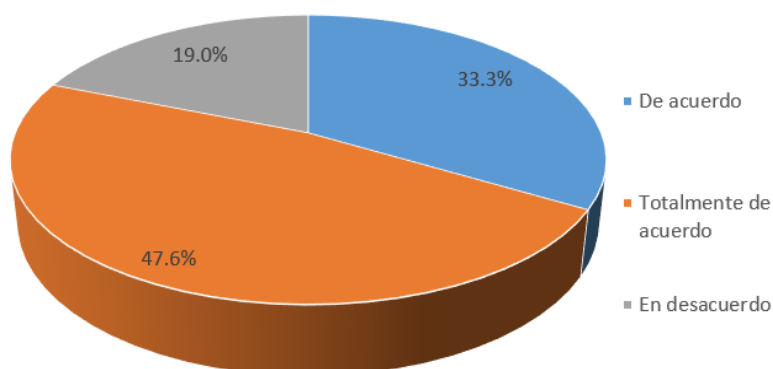
Tabla #11 Actitud de los servidores debido a desconocimiento de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	7	33.3	33.3	33.3
Valido	Totalmente de acuerdo	10	47.6	47.6	81.0
	En desacuerdo	4	19.0	19.0	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 9 ACTITUD DE LOS SERVIDORES



Fuente: Tabla # 10

Elaboración Propia

ANÁLISIS: En esta pregunta se pudo obtener que el 47.6 % de los servidores, tienen una actitud desmotivadora por motivo de que no conocen los objetivos de la organización, le sigue otro porcentaje importante de 33.33% que está de acuerdo con este planteamiento.

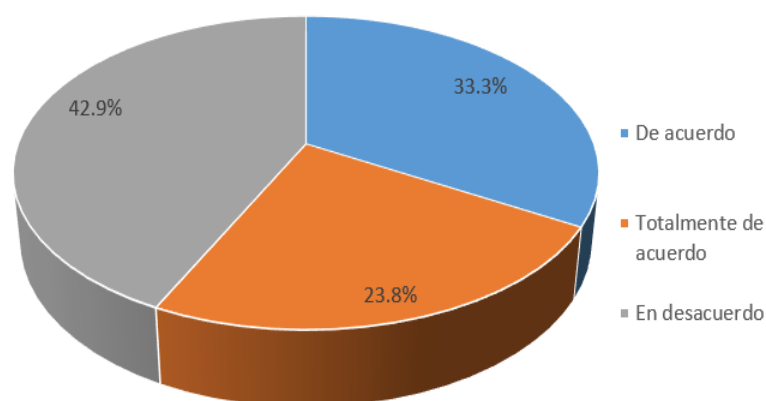
Tabla #12 Conocimiento de la cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	7	33.3	33.3	33.3
Valido	Totalmente de acuerdo	5	23.8	23.8	57.1
	En desacuerdo	9	42.9	42.9	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 10 CONOCIMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Tabla # 11

Elaboración Propia

**ANÁLISIS:** En esta pregunta se pudo obtener que de la totalidad de los servidores el 33.3 % “está de acuerdo” y el 23.8% “está totalmente de acuerdo”, que existen conflictos entre los colaboradores por no tener conocimiento sobre la cultura de la organización.

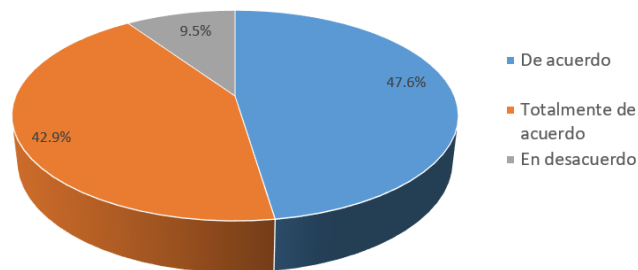
Tabla #13 Canales de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	10	47.6	47.6	47.6
Valido	Totalmente de acuerdo	9	42.9	42.9	90.5
	En desacuerdo	2	9.5	9.5	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 11 CANALES DE COMUNICACIÓN



Fuente: Tabla # 12

Elaboración Propia

**ANÁLISIS:** El 47.6% de la totalidad de los servidores “está de acuerdo” y el 42.9% “está totalmente de acuerdo”, que las comunicaciones deben ser con el debido respeto, independiente de si pertenece al nivel jerárquico o no.

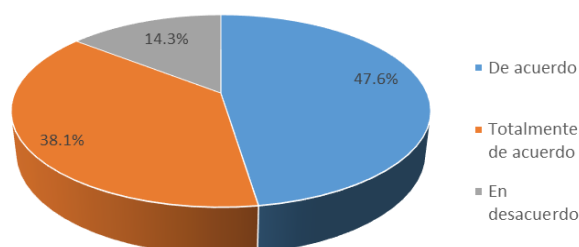
Tabla #14 Manuales de función y carga laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	De acuerdo	10	47.6	47.6	47.6
	Totalmente de acuerdo	8	38.1	38.1	85.7
	En desacuerdo	3	14.3	14.3	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 12 CARGA LABORAL



Fuente: Tabla # 13

Elaboración Propia

**ANÁLISIS:** Según esta encuesta el 47.6% de la totalidad de los servidores “está de acuerdo” y el 38.1% “está totalmente de acuerdo”, que el no contar con manuales de función aumenta la carga labora lo que provoca desmotivación en los servidores, lo que provoca también desorganización institucional.



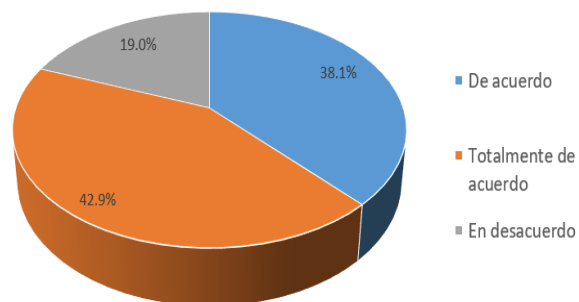
Tabla #15 Capacidad y desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	De acuerdo	8	38.1	38.1	38.1
	Totalmente de acuerdo	9	42.9	42.9	81.0
	En desacuerdo	4	19.0	19.0	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 13 CAPACIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL



Fuente: Tabla # 14

Elaboración Propia

ANÁLISIS: Según estos resultados el 42.9% de la totalidad de los servidores “está de acuerdo” y el 38.1% “está totalmente de acuerdo”, con la pregunta planteada, se infiere que en esta institución no está realizando las promociones según la capacidad y desempeño de los servidores.

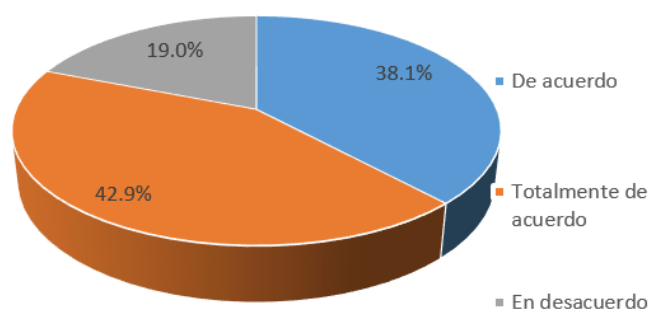
Tabla #16 Alta rotación de empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	8	38.1	38.1	38.1
Valido	Totalmente de acuerdo	9	42.9	42.9	81.0
	En desacuerdo	4	19.0	19.0	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración Propia

Gráfico No. 14 ALTA ROTACIÓN DE EMPLEADOS



Fuente: Tabla # 14

Elaboración Propia

ANÁLISIS: Según esta encuesta el 42,9 % está totalmente de acuerdo y el 38.1% de acuerdo se encuentra desmotivado debido a la rotación de los servidores y un porcentaje mínimo de 18% no está de acuerdo.

Entrevista realizada al Jefe de talento Humano del “Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal”

1.- ¿Exprese en que gestión se realiza en el área de Talento Humano para mejorar el desempeño de sus servidores y cuál es su frecuencia?

En el “Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal”, se motiva a los servidores realizando el pago de sus haberes puntualmente, por medio también de las reuniones sociales con los colaboradores y entregando todos los insumos de oficina para que realicen su trabajo correctamente.

2.- ¿Se realizan capacitaciones para los servidores de su institución? ¿De qué tipo? De ser afirmativa la contestación, que dependencias han sido beneficiadas.

Si, han sido capacitados servidores que realizan actividades administrativas, operativas y de tipo financiero. Se ha tomado a en cuenta a todas las secciones con el fin que se garantice que el personal cumpla con sus metas y sean de gran aporte para la organización.

En el caso de existir puestos que requieran cubrirse, ¿Cómo se realiza el proceso de contratación?

Esto se lo hace por medio publicitario y se analiza las carpetas asegurando que el personal sea el idóneo, para lo cual también son sometidos a pruebas de selección.

3.- ¿Cree que el entorno laboral no es el apropiado? ¿Qué medidas ha tomado para realizar cambios en las actitudes hostiles de los empleados?

Esta entidad presenta un entorno de trabajo cómodo, aunque exista hacia el cliente externo una percepción negativa debido a conflictos aislados con cierto personal. Para solucionar estas actitudes se emplea la comunicación

4.- ¿Cómo involucra a los empleados en la cultura organizacional, en pos de beneficiar a la entidad?

Aumentando la eficacia de los empleados de esta entidad motivándolos, confiando en sus capacidades y potenciándolas.

5.- ¿Cuál es el objetivo de la integración de grupos aislados que forman parte de la organización?

Capacitar y motivar a los servidores de la institución.

#### Análisis de los Resultados

Luego de la recolección de datos, en este capítulo se analizan los resultados observados de acuerdo a las preguntas de investigación expuestas. En la primera parte se expone la composición del perfil de los usuarios entrevistados de acuerdo

a los datos demográficos obtenidos, en la segunda parte se presentan las diferentes ecuaciones de regresión que explican los resultados de las hipótesis planteadas en el segundo capítulo. Finalmente, en tercer lugar, se muestran descriptivamente los resultados de las dimensiones estudiadas.

### 5.1 Perfil de los Usuarios

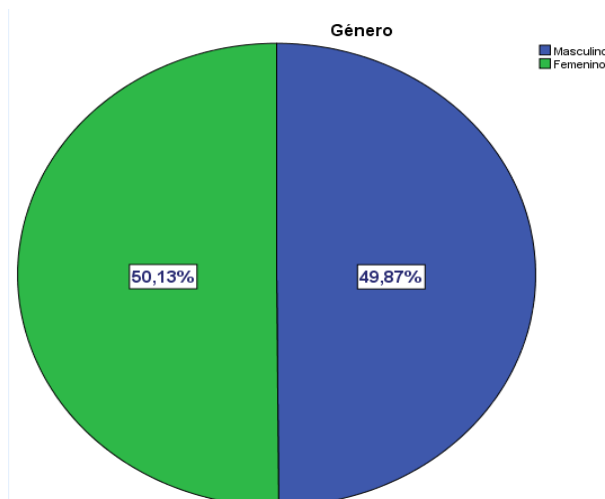
El 100% de las encuestas fueron realizadas a personas que utilizaron el servicio en los últimos seis meses en el Registro de la Propiedad en el cantón La Troncal, el estudio aseguró dicha afirmación con una pregunta filtro a todos los entrevistados. En cuanto a la información demográfica de los usuarios, se presenta la distribución de los pasajeros en términos de género y edad.

Se realiza la recopilación de datos en los usuarios con la finalidad de obtener una perspectiva desde el enfoque de los usuarios, quienes son aquellos elementos que pueden generar un criterio adecuado sobre el servicio brindado por la institución, puesto que el rol que estos elementos cumplen es totalmente ajeno a tener algún tipo de relación contractual o compromiso con la gestión institucional.

Tabla 17: Perfil de Género de los Encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	190	49,9	49,9	49,9
	Femenino	191	50,1	50,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

**Fuente: SPSS. Elaborado por el Autor. Resultados de la Investigación**



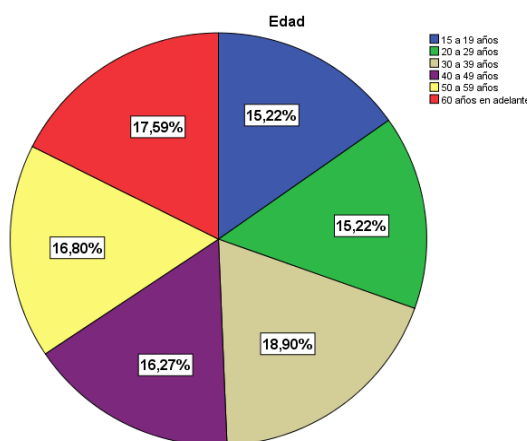
**Fuente: SPSS. Elaborado por el Autor. Resultados de la Investigación**

Interpretación: La muestra de 381 encuestados estuvo conformada por el 50% de mujeres y aproximadamente el 50% de hombres, como se muestra en la Figura 2.

Tabla 18: Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 15 a 19 años	58	15,2	15,2	15,2
20 a 29 años	58	15,2	15,2	30,4
30 a 39 años	72	18,9	18,9	49,3
40 a 49 años	62	16,3	16,3	65,6
50 a 59 años	64	16,8	16,8	82,4
60 años en adelante	67	17,6	17,6	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Fuente: SPSS. Elaborado por el Autor. Resultados de la Investigación**



**Fuente: SPSS. Elaborado por el Autor. Resultados de la Investigación**

Interpretación: Con respecto a las edades, en la Figura 3 se observa que el 15% de la muestra estuvo compuesta por personas entre 15 y 29 años, el 19% por entrevistados de 30 a 39 años, el aproximadamente 16% por entrevistados entre 40 a 59 años y el 18% por entrevistados de 60 años en adelante.

### **Análisis Estadísticos de los Datos**

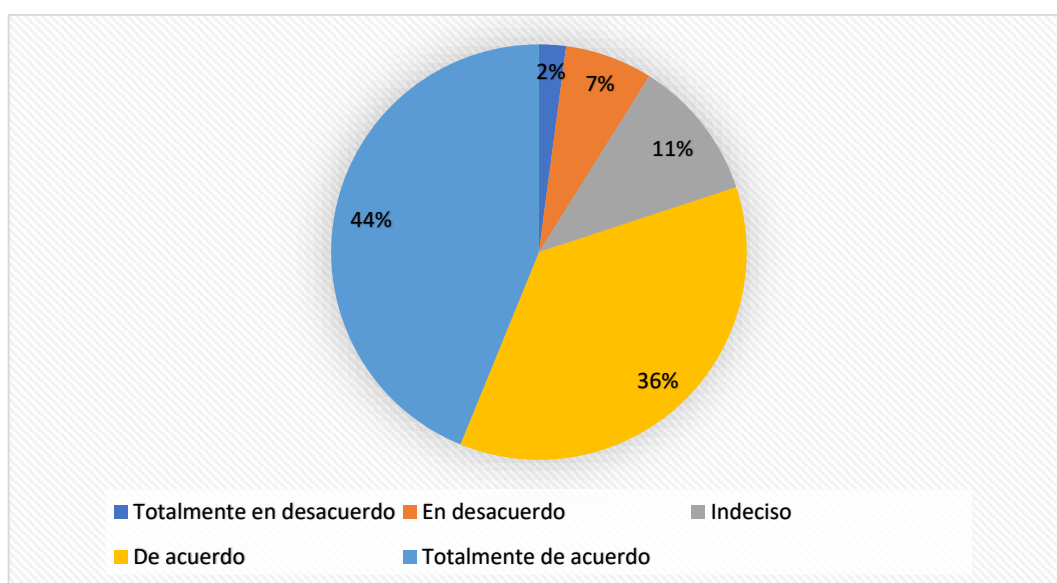
Para el análisis estadístico de los datos, los resultados han sido evaluados con la ayuda del programa SPSS para simplificar la obtención de resultados y poder responder las preguntas centrales de investigación a través de los datos

estadísticos. Como medición principal, se realizó una regresión múltiple para la calidad total en función de todas las dimensiones juntas, y para la medición de la calidad total en función de cada una de las dimensiones se ejecutó una regresión lineal por dimensión.

## Resultados

A continuación, se presentan los resultados del estudio en relación a lo indagado con los usuarios que han experimentado el servicio por parte del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal, considerando que fue de forma aleatoria y por varios días, con la finalidad de poder completar la totalidad de elementos propios de la muestra considerada. Cabe señalar que existió un sesgo en la selección de la variable género, puesto que se decidió tener una muestra equitativa.

### La atención oportuna general, por parte de la Institución cumple con las expectativas

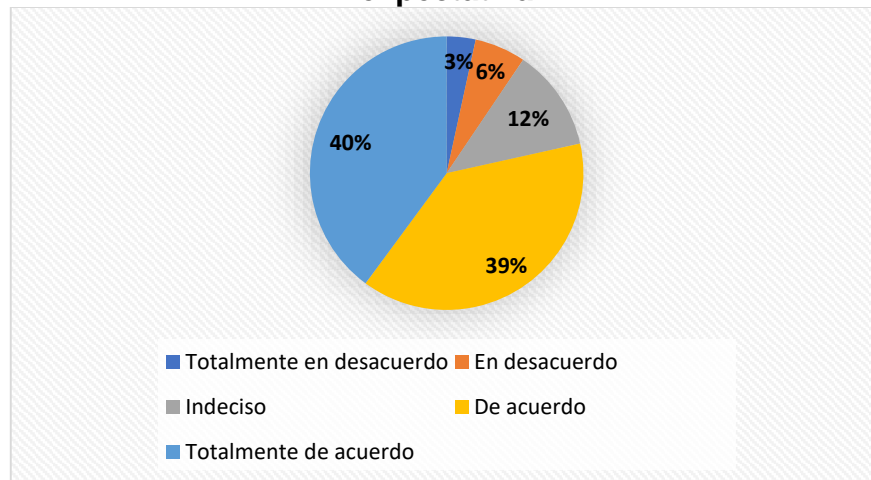


**Fuente: SPSS. Elaborado por el Autor. Resultados de la Investigación**

De acuerdo a los datos expresados en el gráfico anterior, se puede manifestar que 8 de cada 10 personas encuestadas, están satisfechas en relación del servicio entregado por la Institución frente a la expectativa planteada por el usuario, es decir se cubre con la necesidad con la que llega el usuario, así como con la atención integral que presta el Registro de la Propiedad y Mercantil.

Estos datos son importantes para mejorar los procesos de atención al usuario y procedimientos que permiten la fluidez del servicio, puesto que es claro que existe un grupo que considera que el servicio puede ser mejorado.

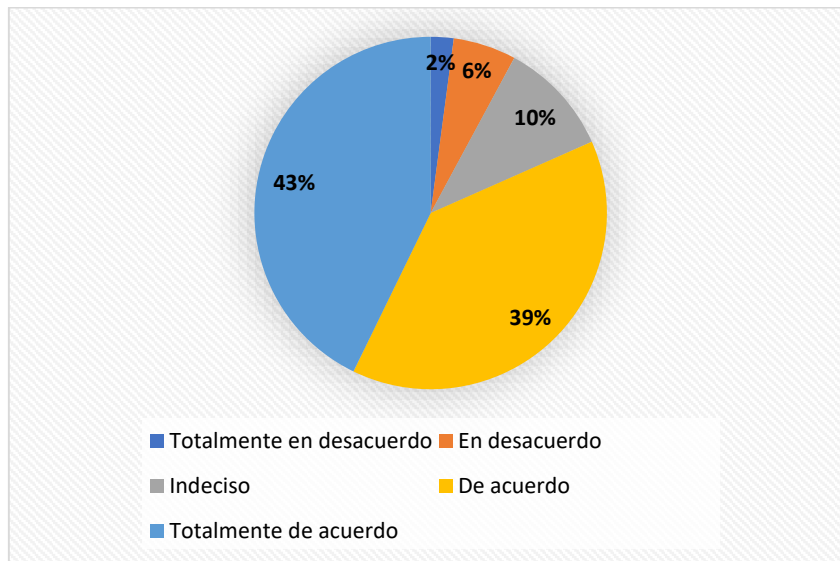
**Los tiempos de respuestas a los requerimientos son adecuados a su expectativa**



***Fuente: SPSS. Elaborado por el Autor. Resultados de la Investigación***

Siendo el tiempo respuesta un indicador vital en la mejora de los procesos, según los encuestados y los datos plasmados en el gráfico, el Registro de la Propiedad y Mercantil cumple con los tiempos de respuestas planteados para entregar el servicio, lo que denota una buena imagen institucional ante la sociedad, puesto que detrás del resultado existe el esfuerzo y compromiso de todos los colaboradores, así como de su autoridad.

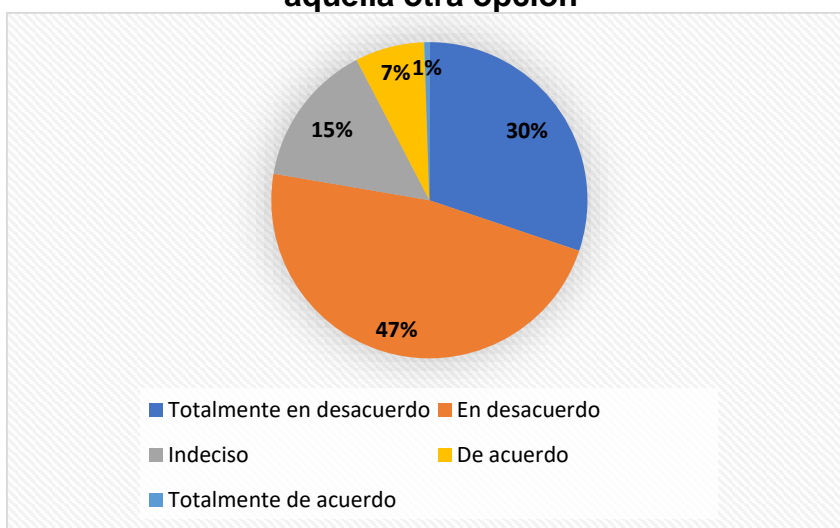
### Se esfuerzan y esmeran en atenderlo



**Fuente: SPSS. Elaborado por el Autor. Resultados de la Investigación**

Según los datos encuestados, el porcentaje de aceptación en relación a la percepción por parte de los usuarios en que el servicio es brindado con esmero y esfuerzo, lo que demuestra el nivel de estimación que tienen los colaboradores del Registro de la Propiedad y Mercantil. Este es un resultado alentador en el desempeño de las funciones que ejercen los servidores públicos de la institución.

### De existir otra institución que otorgue el mismo servicio, seleccionaría aquella otra opción

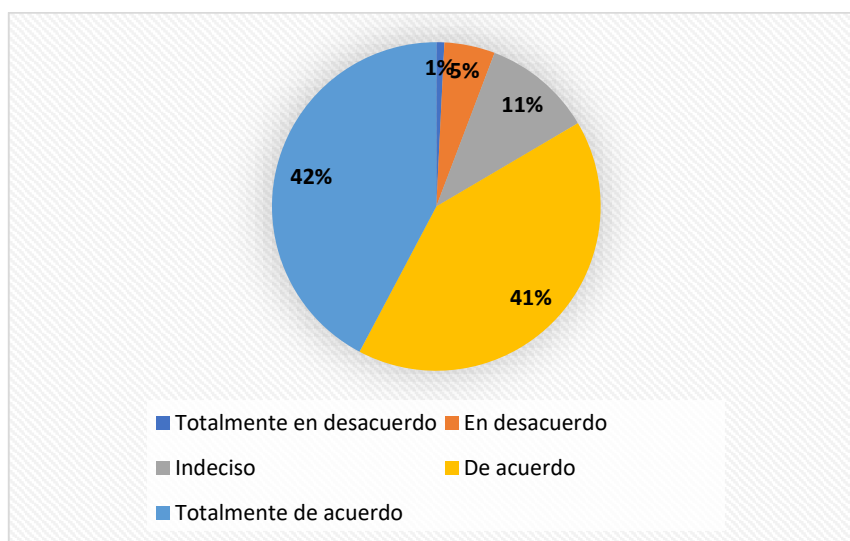


**Fuente: SPSS. Elaborado por el Autor. Resultados de la Investigación**



Los datos indican que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio que brinda el Registro de la Propiedad y Mercantil, puesto que mas del 70% sostienen que no buscarían otra institución en caso de que exista la posibilidad de tener una segunda opción.

### **Volvería a tomar el servicio en la institución**



***Fuente: SPSS. Elaborado por el Autor. Resultados de la Investigación***

En coherencia con la tendencia de la pregunta anterior, los encuestados indican en el 83% que en caso de darse nuevamente la oportunidad de tomar el servicio por parte del Registro de la Propiedad y Mercantil lo volverían a realizar.

En tal virtud, la calidad del servicio que entrega la institución es aceptable al nivel de las expectativas que tienen los usuarios.

## **RESULTADOS**

El presente estudio que se realizó en el “Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal”, su intencionalidad es que se consigan resultados específicos para los servidores que pertenecen a esta institución, como el perfeccionamiento en el desarrollo de las actividades, para esto se ejecutaron encuestas, de las cuales se presentan resultados procesados en el programa SPSS, con el cual se dan a conocer gráficos estadísticos y porcentuales, para cada cuestionamiento se analizó e interpretó la información obtenida.

Al realizar el análisis de la motivación laboral, se comprueba que un alto porcentaje manifiesta sentir desmotivación lo que incide en su desempeño laboral, que es evaluado periódicamente. De la misma forma es necesario que el Registro de la

Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal lleve a cabo capacitaciones de acuerdo a la formación profesional del servidor y alineado a las competencias de cada puesto.

Trabajar además en la dar a conocer las metas y objetivos de la institución, trazando el norte hacia donde conlleva cada acción que realice el servidor. Los empleados también están de totalmente de acuerdo en que elementos externos realicen la contratación y selección ya que sus testimonios manifiestan que es parcializada y los servidores de reciente ingreso no son los más idóneos, lo que se traduce en gestiones repetitivas de actividades por la poca capacidad.

Un porcentaje alto de las opiniones indican que los servidores tienen poco interés o compromiso con la organización, ya que no conocen los manuales de funciones o este no ha sido difundido. Se estima que se incrementará la motivación y el compromiso de los empleados si están al tanto de estas herramientas, elevándose el clima laboral hacia niveles satisfactorios.

La presente investigación tuvo como limitación la facilidad para el acceso a la información, generación de grupos focales para establecer algún tipo de conexión entre la personalidad del líder y la perspectiva del usuario interno, y de esa forma observar de que forma determina una afectación en el servicio.

Las restricciones por situación sanitaria compleja es otra variable que impone limitantes, puesto que no se lograba tener acceso en todo momento, las reuniones eran esporádicas, por tal razón la encuesta y la entrevista fue la principal herramienta para levantar información.

Las investigaciones futuras podrían comparar sus resultados en cuanto al grado de motivación y su influencia en el desempeño laboral. Además, se espera poder analizar al Gobierno Autónomo Descentralizado de forma completa en todas áreas y dependencias.

## CONCLUSIONES

La motivación laboral es importante para lograr la efectividad de una organización se ésta pública o privada, ya que determina el comportamiento y el nivel de desempeño de los servidores. Este es uno de los factores que hay que tomar en cuenta en el lugar de trabajo al momento de realizar la medición de sus actividades laborales, lo cual va ligado al progreso en los objetivos que tiene la entidad de la cual son pieza fundamental los servidores.

Se conoce en el siguiente estudio la existencia de un nivel alto de servidores que laboran en el “Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal” que se encuentran insatisfechos por motivo de una incorrecta selección del personal del reciente ingreso ya que no tienen claro sus roles.

Se pudo constatar la inexistencia de una comunicación organizacional que apele al sentido de pertenencia de los servidores y su autoidentificación para con la organización, como causa principal en el “Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal” se encuentran: el pobre manejo de conflictos y falta de seguridad laboral.

El 80% de los colaboradores coinciden en que la motivación es de suma importancia en la interacción entre trabajador y líder, puesto que impone un punto de quiebre en el desempeño laboral lo que beneficia en la atención al usuario.

Un alto porcentaje de los servidores de esta institución considera que es fundamental que se realicen actividades de capacitación, lo que denota que los empleados se encuentran ávidos de herramientas que le permitan realizar de mejor manera sus actividades, además se observa la no existencia de un plan de formación.

Se detecta la existencia de inseguridad laboral y alta rotación de los servidores de la institución que limita el desarrollo de las actividades, teniendo un efecto negativo en la motivación del empleado y en las metas establecidas por la organización. Esto es debido a la misma naturaleza de la institución, puesto que es habitual que existan cambios de personal cada vez que existe una nueva dignidad en la alcaldía.

Se concluye en que el servicio que proporciona el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal, tiene una buena aceptación entre sus usuarios, puesto que el 80% de los encuestados coinciden en que los tiempos de respuestas y la misma atención es del agrado general.

Se corrobora que el grado de modificación incide en el desempeño laboral del personal, debido a que existe un mayor interés por parte de los colaboradores en dar resultados esperados, sin embargo, es indispensable combinar varias rutinas y actividades que beneficien a los servidores públicos.

## RECOMENDACIONES

Luego de un exhaustivo análisis a la motivación de los servidores “Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal” y su influencia en el desempeño laboral, se puede recomendar lo siguiente.

1.-El establecimiento de un adecuado sistema de que permita seleccionar al personal para que puedan desarrollar sus funciones, según el rol que se le designa más no de una manera improvisada o informal que afecta la consecución de los objetivos propuestos.

2.- Ejecutar mecanismos que coadyuven a una excelente comunicación de los servidores dentro de la institución, mediante lo planteado el personal se sentirá identificado con su organización lo que está demostrado eleva los niveles en el desempeño laboral y se puede laborar en un clima agradable dentro del “Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal”

3.- Clarificar los factores determinantes que ha conllevado a una pobre socialización con el fin de que se establezcan soluciones relacionadas a la poca afinidad entre jefes y empleados, o entre los mismos compañeros. De esta manera relaciones de respeto y cordialidad, construyendo un ambiente laboral saludable.

4.- Las metas institucionales deben ser claras, distribuidas a cada miembro de la organización, distinguiendo cuál es su contribución para el logro de la misma y que se necesita del servidor para que esta se cumpla. Monitoreo constante que el ambiente laboral sea el adecuado para promover el crecimiento personal, organizacional para que se eleve el nivel motivacional y por ende el desempeño en las actividades que se realicen.

5.- Considerar al Registro Mercantil como una institución objeto de comparación con otras dependencias dentro del GAD municipal, porque es liderada de forma macro por la misma autoridad, lo que se solventa en características actitudinales semejantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2018). *Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. Visión de Futuro*, 22(1), 1-12.
- Alvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). *EL desempeño laboral, un problema social de la ciencia. Didáctica y Educación*, IX(2), 1-12. Obtenido de file:///C:/Users/CRAI/Downloads/Dialnet-EIDesempenoLaboral-6596591%20(1).pdf
- Armando, M. G., Marcela, J. A., & Mario , B. C. (2006). *Formación del Talento Humano: Factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones. Revista científica Guillermo de Ockham*, 52.
- Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*, LOSEP. Quito.
- Caplan, J. (2014). Thinking differently about talent development: An interview with Janice Caplan , Strategic Talent Development . *Human Resource Management International Digest*, 42-45.
- Cedeño, G. (2019). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, Provincia Santa Elena. La Libertad, Ecuador*.
- CEPAL. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina*. París: Edictorial OCDE.
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16(28), 7-32. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802802.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*,. México: Editorial McGraw - Hill.
- Constitución de la República del Ecuador. (1 de Agosto de 2018). Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf

- Cooke, F., Saini, F., & Wang, J. (2014). Talent management in China and India: A comparison of management perceptions and human resource practices. *J. of world business*, 225-235.
- Daft, L. (2017). *Organización empresarial*. Milan: Maggioli editori.
- Elizalde, A., Martí, M., & Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 5(15), 1-18.
- Encalada, M. (2018). *Modelo de cultura organizacional en contribución a la calidad en la Universidad Tecnológica ECOTEC*. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.
- Escudero, J., Delfín, L., & Arano, R. (2016). El Desarrollo Organizacional y la Resistencia al cambio en las organizaciones. *Ciencia Administrativa*(1).
- Eusebio, J. (2017). *Gestión de Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Libertad, Año 2017*. La Libertad, Santa Elena, Ecuador.
- Faggioni, Lino, & Pérez. (2018). Gestión de talento humano en relación al ausentismo y rotación de personal en las empresas constructoras de la ciudad de Guayaquil. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/ausentismo-rotacion-personal.html>
- Fontaines-Ruiz, T. (2012). Método y metodología de la investigación: Una ventana para su integración. *Revista Estudios*, Revista Estudios.
- Gavino, M., Wayne, J., & Erdogan, B. (2012). Discretionary and transactional human resource practices and employee outcomes: The role of perceived organizational support. *Human Resource Management*, 665-686.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de Personas: Manual para la Gestión de Capital Humano en las organizaciones*. Madrid , España: ESIC.

- González , V. (2018). Plan Municipal de Desarrollo. México: Corregidora Ciudadana.
- Hiroshi, M. (2006). *Organización del trabajo y dirección estratégica* (Primera ed.). Brasil: Trillas.
- Ibañez, S. H. (2017). *UF0317 Planificación de la Auditoría*. Madrid, España: Editorial ELEARNING S.L.
- Madero, S., & Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencia UAT*, 13(1), 95-107. doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13>
- Manjarrez, N., Boza, A., & Mendoza, Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100359](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359)
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). *Ad- Minister - Universidad EAFIT*(26), 5-15. doi:<https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Marín, D. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 28(123), 43-64.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*. doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Mejía, A., & Jaramillo, M. (2006). Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la *Competitividad sostenible en las organizaciones.*, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2934638>>.
- Mercader, O. (2017). *Estrategia metodológica para contribuir a un mejor desempeño profesional del estudiante de Cultura Física en la práctica labora de investigativa de educación física*. Editorial Universitaria.

- OECD. (2018). *Integridad para el buen gobierno en América Latina y el Caribe: De los compromisos a la acción*. París: Editorial Publishing.
- Olaya, D., & Chavarro, J. (2018). *Rotación de personal en Industrias Dormiluna S.A.* Bogota. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3410/INDUSTRIAS%20DORMILUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orejuela, P. (2019). El clima laboral y la influencia en el desempeño docente en la Escuela Francisco José Polit Ortiz de la Parroquia Virgen de Fátima - Yaguachi. *Proyecto previo a la obtención del Título de Magister en Gerencia Educativa*. Milagro.
- Parra, J. (2016). 9 claves para un gestión humana estratégica., Madrid- Barcelona: CEDIT.
- Peña, H., & Villón, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. Obtenido de <file:///C:/Users/CRAI/Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913.pdf>
- Pizarro , L., & Meneses, C. (septiembre de 2018). Definición de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Estatal de Milagro. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccsc/2018/09/sistema-gestion-documental.html>
- Registro de la Propiedad y Mercantil. (2019). *Misión, Visión y Valores*. Obtenido de <https://rpmlt.gob.ec/mision-y-vision/>
- Safa, M., Weeks, K., Stromberg, R., & Azam, A. (2017). Strategic Port Human Resource Talent Acquisition and Training: Challenges and Opportunities., Strategic port human resource talent acquisition and training: challenges and opportunities. *Springer Nature Switzerland AG*, 205-215.
- Samborondón, G. (2016). Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. Guayaquil, Ecuador.



Valencia, E. (2020). Admnsitración creada por Henry Fayol aplica a Empresas de Salud. *Como se realizan las Negociaciones en en Salud en la Ciudad de Medellín Colombia, Sur América.* doi:<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.4818.6325>

Villalobos , J., & Herrera, B. (2018). Proceso de talento humano en la gestión estratégica,. *Revista Opción*, 1012-1587.

## ANEXO 1 INSTRUMENTOS PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACION

*Estimado funcionario, el objetivo de esta encuesta es conocer tu opinión sobre el grado de motivación y la incidencia que este posee en el desempeño laboral de cada servidor pública que colabora en esta dependencia. Por favor, responde tu nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo 1: totalmente en desacuerdo, y 5: totalmente de acuerdo. ¡Muchas gracias por tu colaboración!*

Edad: .....

Género: Mujer  Hombre

		1	2	3	4	5
1	<b>Cree que los empleados deben someterse a evaluaciones periódicas de desempeño para medir su nivel de competencia según su departamento</b>					
2	<b>Considera usted que el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal, debe estipular unos rubros presupuestarios destinados a capacitación de los servidores</b>					
3	<b>El Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal, debe realizar las capacitaciones para los servidores dentro del área de su profesión</b>					
4	<b>Considera que la selección de personal se debe realizar por una entidad externa con experiencia en la ejecución</b>					
5	<b>Cree que el no tener manuales de funciones y darlos a conocer a los servidores podría originar desinterés y compromiso como parte de la organización</b>					
6	<b>Cree que los servidores que trabajan en esta organización demuestran su</b>					

	<b>compromiso con los objetivos de la empresa</b>					
7	<b>Cree usted que el bajo desempeño de los servidores es causado por no existir la debida motivación por parte de los líderes de las direcciones departamentales</b>					
8	<b>Considera usted que se debe ejecutar el reclutamiento y selección de personal en función del perfil/necesidad</b>					
9	<b>Considera usted que actitud desmotivadora que tienen los empleados se debe al poco conocimiento de los objetivos organizacionales</b>					
10	<b>Cree usted que actitud desmotivadora que tienen los empleados se debe al poco conocimiento de los objetivos organizacionales</b>					
11	<b>El Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal debe observar que los canales de comunicación se orienten en un principio de respeto entre compañeros sin que interfiera su jerarquía</b>					
12	<b>Considera usted que el no contar con manuales de funciones en El Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal, incide en la sobre carga laboral y por lo tanto en la desmotivación laboral</b>					
13	<b>Cree usted que la promoción de servidores en El Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Troncal debe realizarse considerándose la capacidad y en el desempeño</b>					

14	<b>Cree usted que la alta rotación de empleados se da por la desmotivación, producto de que la organización no le presenta garantías en sus puestos de trabajo</b>					
----	--	--	--	--	--	--

1	2	3	4	5
Mala	Regular	Neutral	Buena	Excelente

## ANEXO 2 ENTREVISTA

*Estimado Directivo, el objetivo de esta encuesta es conocer tu opinión sobre el grado de motivación y la incidencia que este posee en el desempeño laboral de cada servidor publica que colabora en esta dependencia*

Edad: .....

Género: *Mujer*  *Hombre*

Tiempo de trabajo en el GAD: .....

Cargo: .....

### PREGUNTAS

No.	Cuestionario
1	¿Expresa en que gestión se realiza en el área de Talento Humano para mejorar el desempeño de sus servidores y cuál es su frecuencia?
2	¿Se realizan capacitaciones para los servidores de su institución? ¿De qué tipo? De ser afirmativa la contestación, que dependencias han sido beneficiadas.
3	En el caso de existir puestos que requieran cubrirse, ¿Cómo se realiza el proceso de contratación?
4	¿Cree que el entorno laboral no es el apropiado? ¿Qué medidas ha tomado para realizar cambios en las actitudes hostiles de los empleados?
5	¿Cómo involucra a los empleados en la cultura organizacional, en pos de beneficiar a la entidad?
6	¿Cuál es el objetivo de la integración de grupos aislados que forman parte de la organización?

### ANEXO 3. ENCUESTA A USUARIOS

#### INSTRUMENTOS PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACION

*Estimado usuario, el objetivo de esta encuesta es conocer tu opinión sobre el grado de satisfacción en relación al servicio percibido por parte de la Institución pública. Por favor, responde tu nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo 1: totalmente en desacuerdo, y 5: totalmente de acuerdo. ¡Muchas gracias por tu colaboración!*

Edad: .....

Género: Mujer  Hombre

		1	2	3	4	5
1	<b>La atención oportuna general por parte de la Institución cumple con las expectativas</b>					
2	<b>Los tiempos de respuestas a los requerimientos son adecuados a su expectativa</b>					
3	<b>En cuanto al uso de los recursos con que cuenta la institución, se siente satisfecho</b>					
4	<b>Se esfuerzan y esmeran en atenderlo</b>					
5	<b>La Institución aplica algún sistema de control para el servicio</b>					
6	<b>Siente que existe supervisión directa que permita la mejorar en la atención</b>					
7	<b>Considera que la atención es personalizada</b>					
8	<b>De existir otra institución que otorgue el mismo servicio, seleccionaría aquella otra opción</b>					
9	<b>Volvería a tomar el servicio en la institución</b>					

<b>10</b>	<b>Recomendaría a otro usuario utilizar los servicios de la institución</b>					
-----------	---	--	--	--	--	--

## ANEXO 4. DATOS ESTADISTICOS DE ENCUESTAS A USUARIOS

### Estadísticos

		La atención oportuna general por parte de la Institución cumple con las expectativas	Los tiempos de respuestas a los requerimientos son adecuados a su expectativa	En cuanto al uso de los recursos con que cuenta la institución, se siente satisfecho	Se esfuerzan y esmeran en atenderlo	La Institución aplica algún sistema de control para el servicio	Siente que existe supervisión directa que permita la mejorar en la atención	Considera que la atención personalizada	De existir otra institución que otorgue el mismo servicio, seleccionaría aquella otra opción	Volvería a tomar el servicio en la institución	Recomendaría a otro usuario utilizar los servicios de la institución
<b>N</b>	Válidos	381	381	381	381	381	381	381	381	381	381
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Media</b>		4,13	4,06	3,97	4,14	4,21	4,44	4,58	2,00	4,19	4,25
<b>Mediana</b>		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00
<b>Moda</b>		5	5	4	5	5	5	5	2	5	4
<b>Desv. Desviación</b>		,998	1,033	1,088	,967	,889	,668	,495	,884	,875	,777
<b>Percentiles</b>	25	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00
	50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00
	75	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00

### Tabla de frecuencia

#### La atención oportuna general por parte de la Institución cumple con las expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	26	6,8	6,8	8,9

	Indeciso	42	11,0	11,0	19,9
	De acuerdo	138	36,2	36,2	56,2
	Totalmente de acuerdo	167	43,8	43,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

**Los tiempos de respuestas a los requerimientos son adecuados a su expectativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	3,4	3,4	3,4
	En desacuerdo	23	6,0	6,0	9,4
	Indeciso	46	12,1	12,1	21,5
	De acuerdo	147	38,6	38,6	60,1
	Totalmente de acuerdo	152	39,9	39,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

**En cuanto al uso de los recursos con que cuenta la institución, se siente satisfecho**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	4,5	4,5	4,5
	En desacuerdo	27	7,1	7,1	11,5
	Indeciso	47	12,3	12,3	23,9
	De acuerdo	148	38,8	38,8	62,7
	Totalmente de acuerdo	142	37,3	37,3	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

**Se esfuerzan y esmeran en atenderlo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	22	5,8	5,8	7,9
	Indeciso	40	10,5	10,5	18,4
	De acuerdo	148	38,8	38,8	57,2
	Totalmente de acuerdo	163	42,8	42,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



### La Institución aplica algún sistema de control para el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	,5	,5	,5
	En desacuerdo	22	5,8	5,8	6,3
	Indeciso	41	10,8	10,8	17,1
	De acuerdo	146	38,3	38,3	55,4
	Totalmente de acuerdo	170	44,6	44,6	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

### Siente que existe supervisión directa que permita la mejorar en la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	1,8	1,8	1,8
	Indeciso	17	4,5	4,5	6,3
	De acuerdo	159	41,7	41,7	48,0
	Totalmente de acuerdo	198	52,0	52,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

### Considera que la atención es personalizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	161	42,3	42,3	42,3
	Totalmente de acuerdo	220	57,7	57,7	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

### De existir otra institución que otorgue el mismo servicio, seleccionaría aquella otra opción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	115	30,2	30,2	30,2
	En desacuerdo	181	47,5	47,5	77,7
	Indeciso	56	14,7	14,7	92,4
	De acuerdo	27	7,1	7,1	99,5
	Totalmente de acuerdo	2	,5	,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

### Volvería a tomar el servicio en la institución

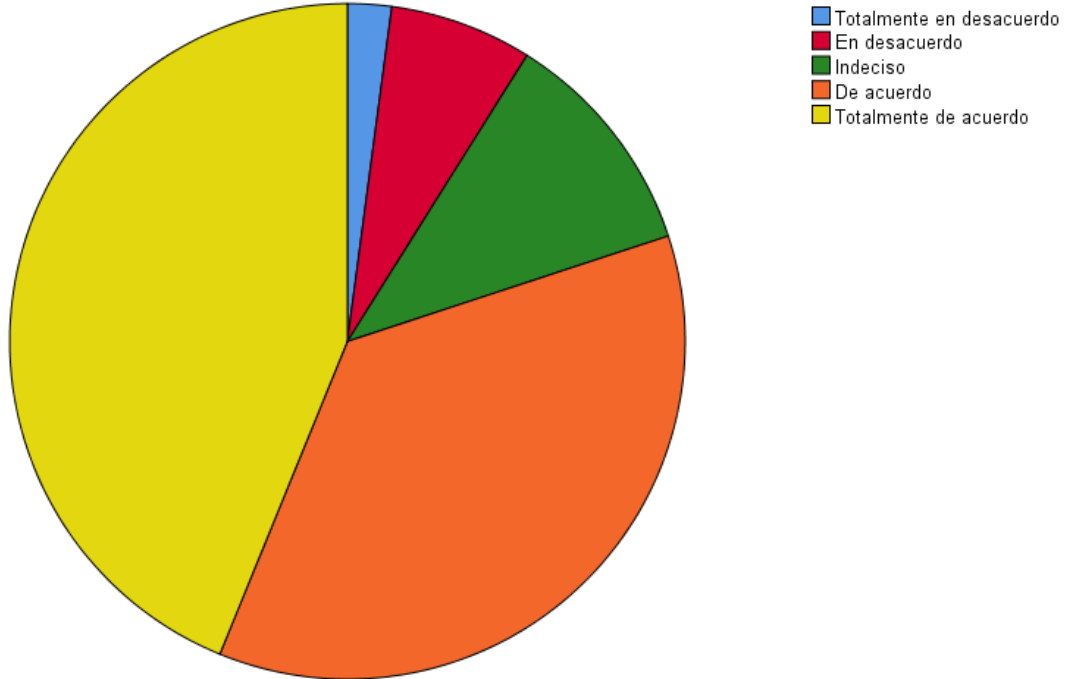
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,8	,8	,8
	En desacuerdo	19	5,0	5,0	5,8
	Indeciso	41	10,8	10,8	16,5
	De acuerdo	157	41,2	41,2	57,7
	Totalmente de acuerdo	161	42,3	42,3	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

### Recomendaría a otro usuario utilizar los servicios de la institución

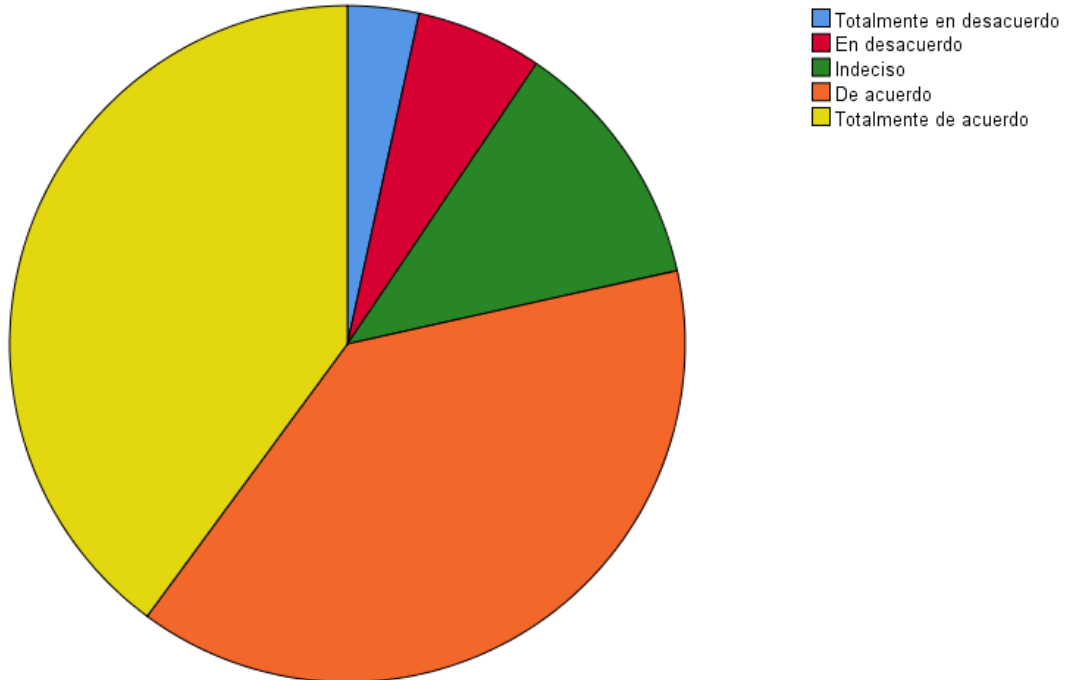
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	3,4	3,4	3,4
	Indeciso	40	10,5	10,5	13,9
	De acuerdo	167	43,8	43,8	57,7
	Totalmente de acuerdo	161	42,3	42,3	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

## GRÁFICOS CIRCULARES

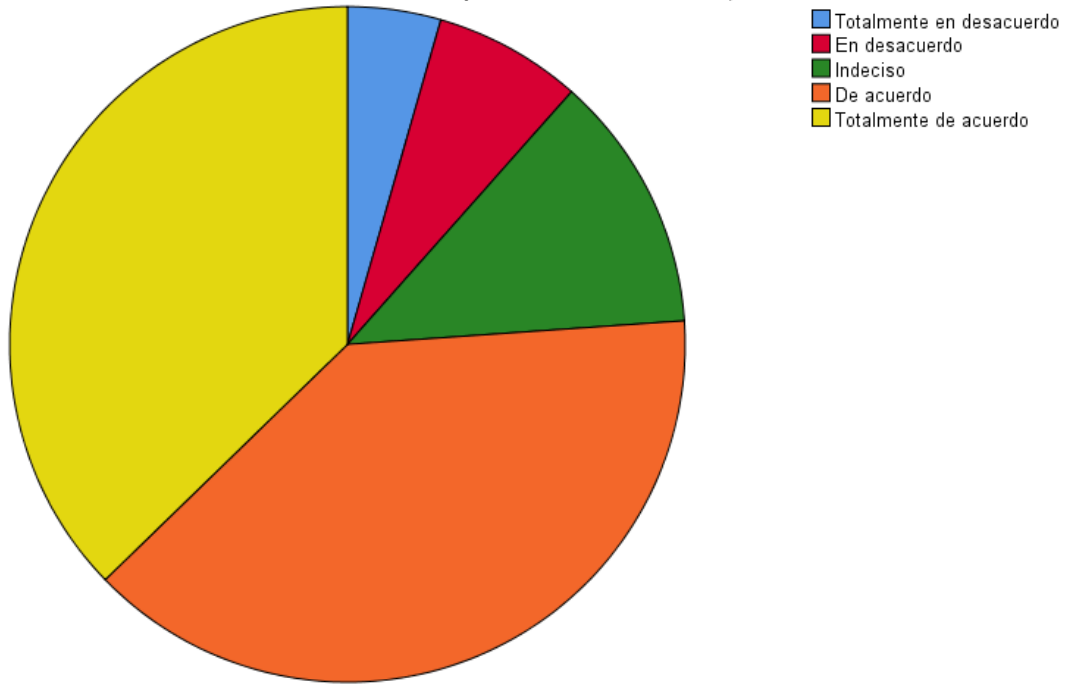
**La atención oportuna general por parte de la Institucion cumple con las expectativas**



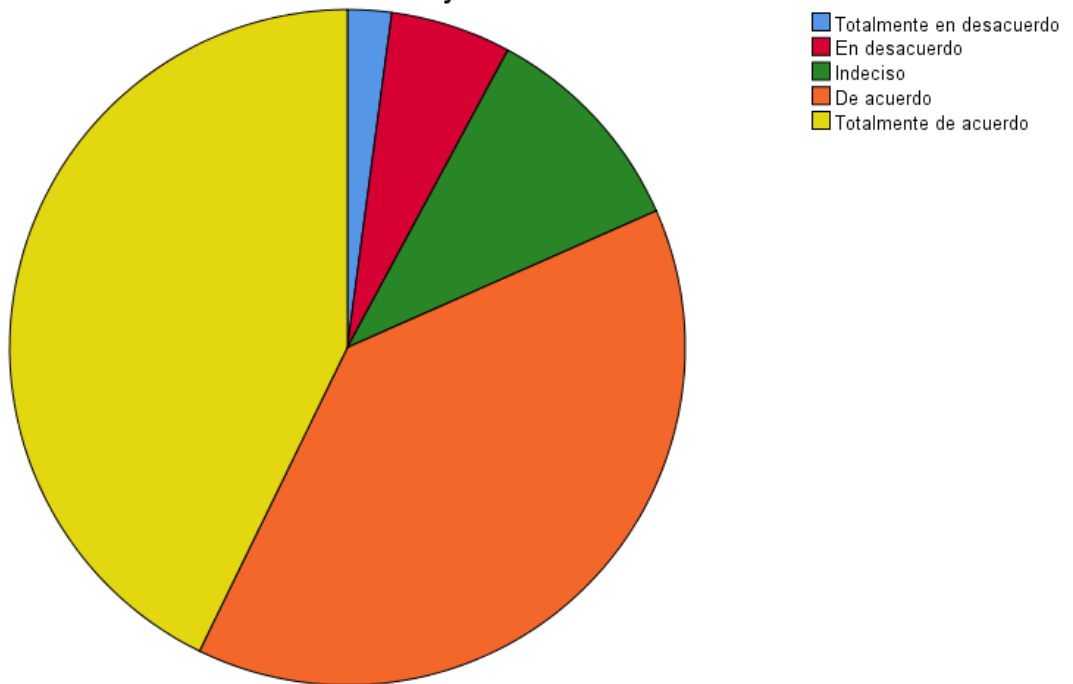
**Los tiempos de respuestas a los requerimientos son adecuados a su expectativa**



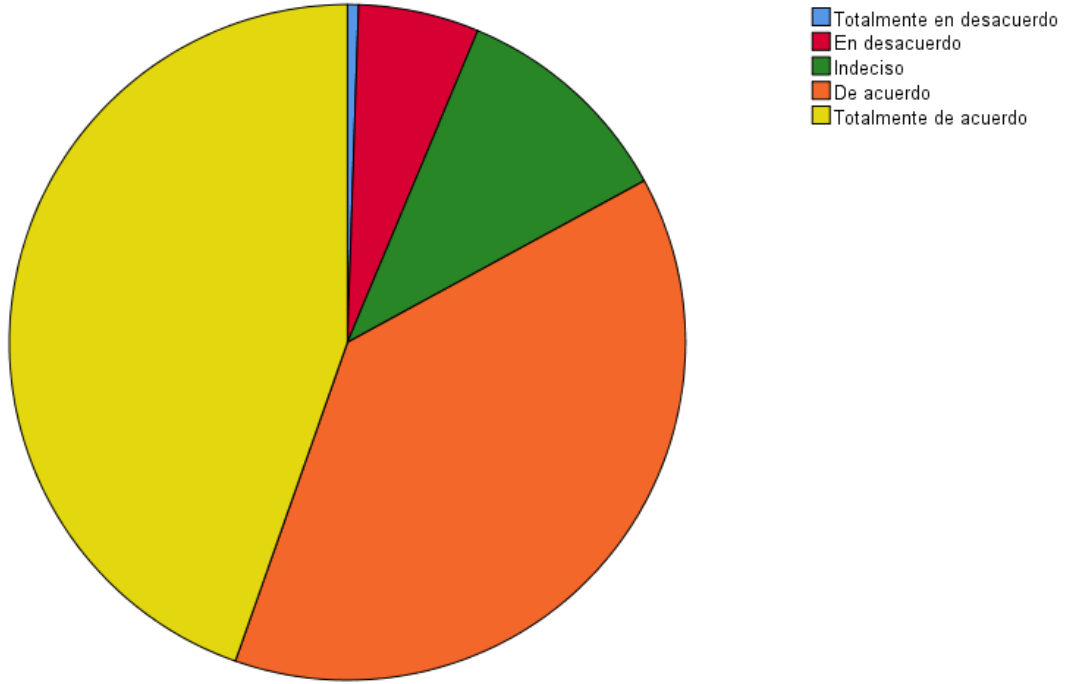
**En cuanto al uso de los recursos con que cuenta la institucion, se siente satisfecho**



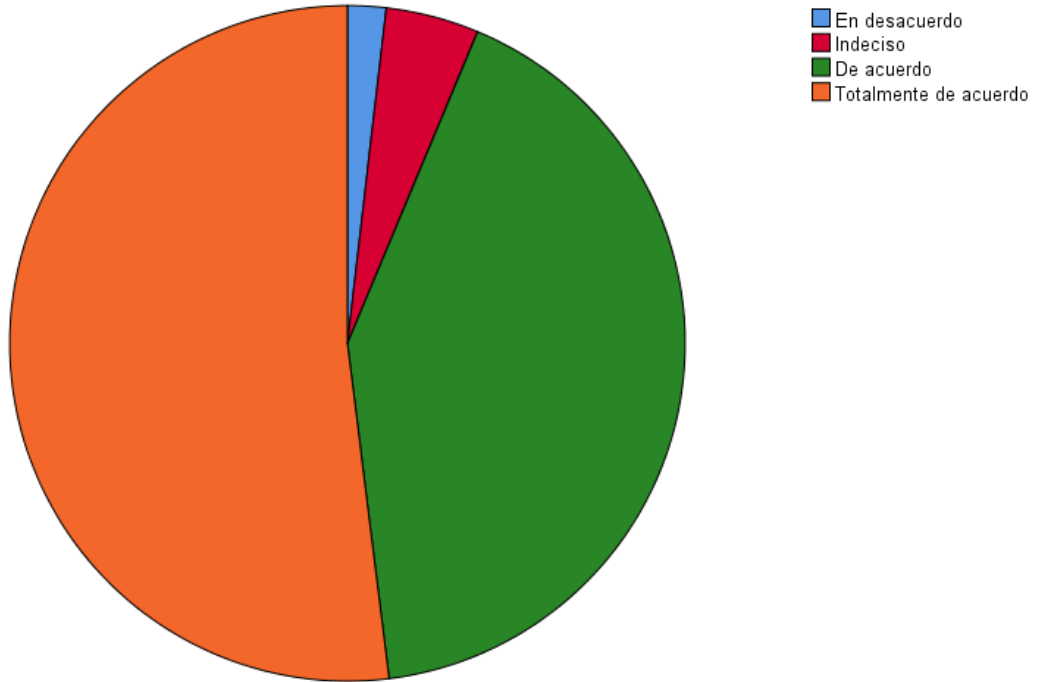
**Se esfuerzan y esmeran en atenderlo**



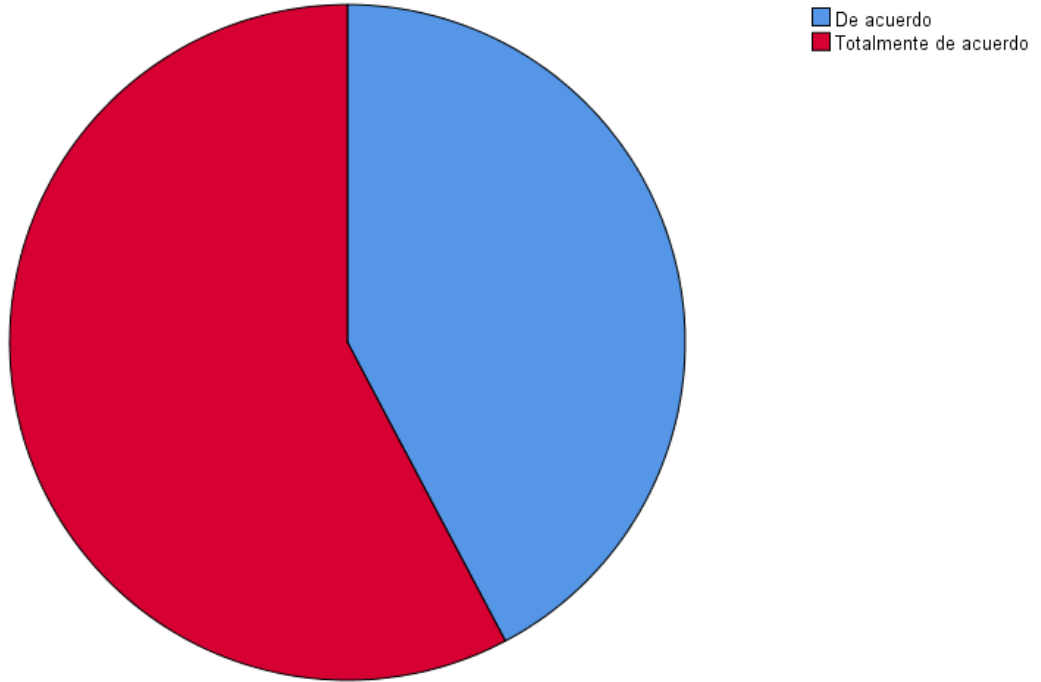
**La Institucion aplica algún sistema de control para el servicio**



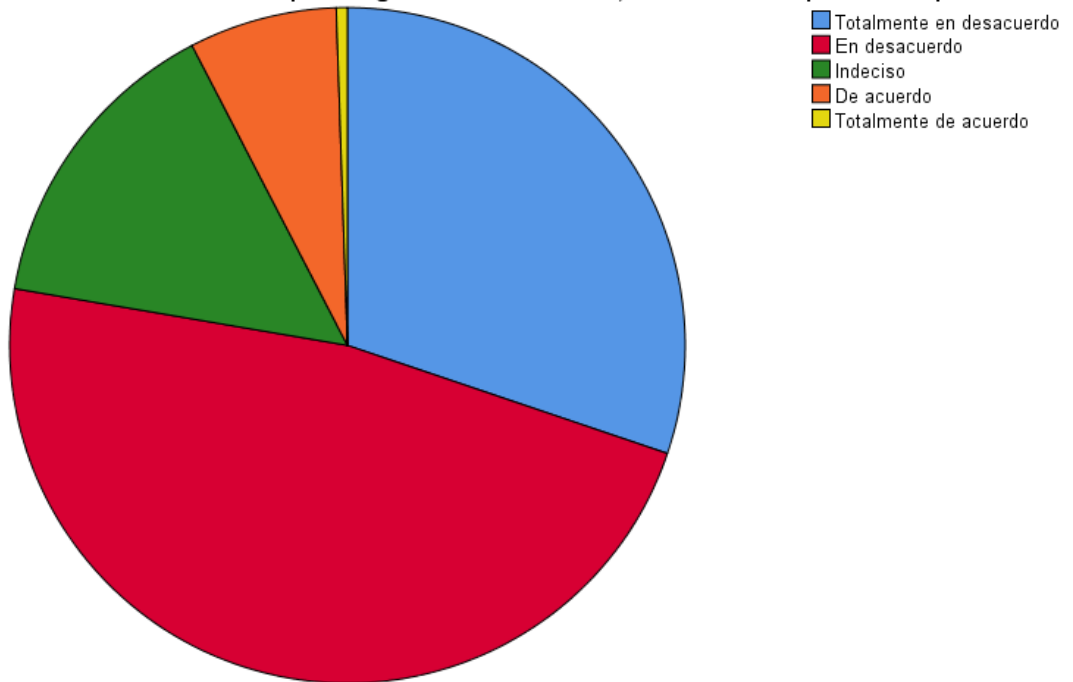
**Siente que existe supervisión directa que permita la mejorar en la atencion**



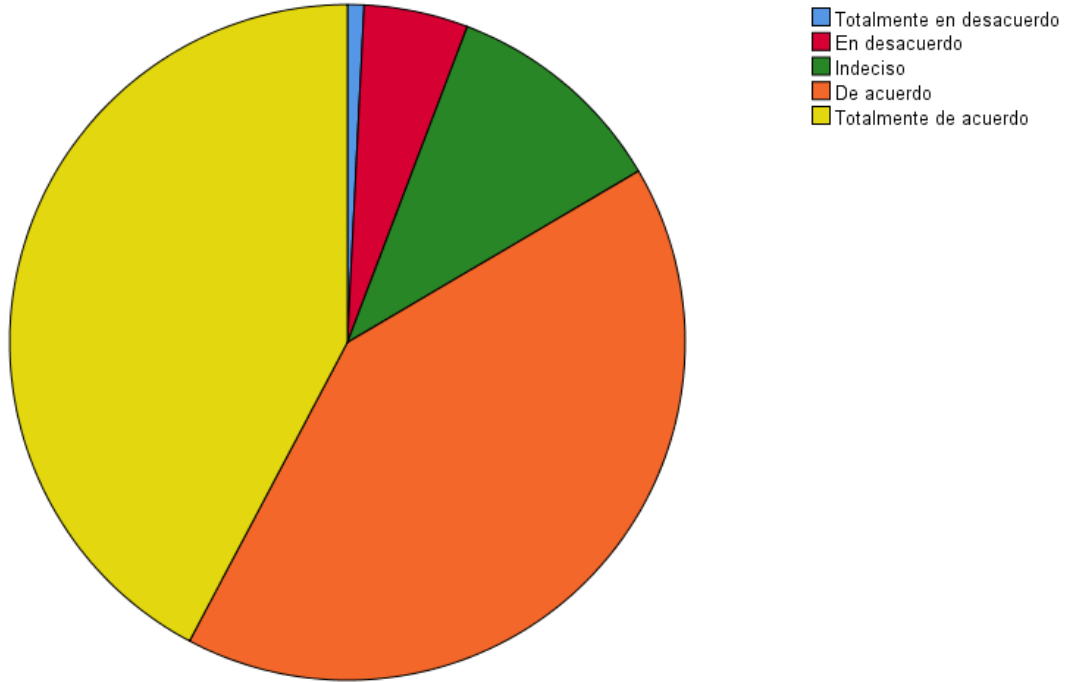
**Considera que la atención es personalizada**



**De existir otra institución que otorgue el mismo servicio, seleccionaría aquella otra opción**



**Volvería a tomar el servicio en la institucion**



**Recomendaría a otro usuario utilizar los servicios de la institucion**

