



# **UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

**Facultad de Ciencias Administrativas**

**Carrera de Administración de Empresas**

## **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Diagnóstico del desempeño laboral del personal administrativo del  
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi”

**AUTORA:** Merly Elizabeth Parrales Avila

**TUTOR:** Lcdo. Amado Antonio Mendoza Briones

2018 – 2019 (2)

Manta – Manabí – Ecuador

Febrero, 2019

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A)</b>	<b>CODIGO: PAT-01-F-010</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTE DE GRADO.</b>	<b>REVISIÓN:1</b>
	Página 1 de 1	

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Titulación, cuyo tema del proyecto es **“Diagnóstico del desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi”** el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita **Merly Elizabeth PARRALES AVILA** estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial, período académico 2018-2019, quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, febrero 4 de 2019.

Lo certifico,

Lcdo. Antonio Mendoza Briones

**Docente Tutor**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Merly Elizabeth Parrales Avila, declaro que soy la única autora del presente trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, que lleva por título: “diagnóstico del desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi”, y autorizo a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para que hagan del presente, el uso que estimen pertinente.

Para constancia, firmo la presente a los cuatro días del mes de febrero del 2019.

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

El tribunal del grado aprueba el trabajo de graduación, sobre el tema: “Diagnóstico del desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi” elaborado por la señorita Merly Elizabeth Parrales Avila, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativa

---

Mg Carofilis Vásquez Ulises  
Presidente (Delegado Decano)

---

Mg Franco Chávez Mónica Alexandra  
Miembro Opositor 1

---

Ec. Calderón Zamora Oscar Xavier  
Miembro Opositor 2

## **DEDICATORIA.**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios por darme fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mis padres por su apoyo incondicional por inculcarme buenos valores desde muy niña lo que me ha permitido ser una señorita de bien, principalmente por su motivación constante y su interés en que fuese una profesional exitosa que me ayudaron a lograr mis objetivos estando pendiente de cómo avanzaba en mis estudios para poder concluir con esta meta y sobre por su amor infinito

A mi hermano por su apoyo moral a lo largo de esta etapa, que estuvo pendiente ayudándome a gestionar los obstáculos que se presentaban día a día

A mis compañeras por apoyarme cuando más la necesitaba que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos la cual me permitió terminar mi proyecto de investigación

## **RECONOCIMIENTO.**

Quiero agradecer infinitamente a todas las personas que compartieron conmigo sus conocimientos para la culminación de esta tesis. Especialmente agradezco a mi tutor el Lcdo. Mendoza Briones Amado Antonio por su asesoría en mi proceso de investigación que siempre estuvo dispuesta a brindarme sus conocimientos basados en experiencia dando las mejores recomendaciones con respecto a esta investigación por su apoyo incondicional por la ayuda que me brindo en la porque estuvo allí cada que lo necesitaba, dándome las mejores sugerencias para el proyecto y así poder culminarlo

También quiero dar las gracias a las personas trabajan en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Montecristi, de manera especial al Alcalde Ricardo Quijije por haber permitido llevar a cabo mi proyecto de investigación en la municipalidad, como también el personal de recursos humano, que me ayudo agilizar mis trámites con la información adecuada para dicho fin.

## ÍNDICE

<b>CERTIFICACIÓN</b> .....	II
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA</b> .....	III
<b>APROBACIÓN DEL TRABAJO</b> .....	IV
<b>RECONOCIMIENTO</b> .....	VI
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	XIV
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1.1 El problema</b> .....	1
<b>1.2 Formulación del problema</b> .....	5
<b>1.3 Objetivo general</b> .....	5
<b>1.4 Objetivos específicos</b> .....	5
<b>CAPÍTULO II</b> .....	6
<b>2. Marco teórico</b> .....	6
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b> .....	6
<b>2.2 Bases teóricas</b> .....	12
<b>2.2.1 Desempeño laboral.</b> .....	12
<b>2.2.1.1 Características del desempeño laboral</b> .....	12
<b>2.2.1.2. Factores que influyen al desempeño laboral de los empleados.</b> .....	13

2.2.1.1 Teoría de la motivación piramidal Abraham Maslow .....	15
2.2.1.2 Teoría de los dos factores Frederick Herzberg .....	17
2.2.1.3 Teoría X y Y Douglas Mc Gregor .....	20
2.2.1.4 Teoría de Fijación de metas Locke Edwin .....	21
2.3 Dimensión del modelo libqual .....	23
2.4 Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón	
Montecristi .....	24
2.4.1 Reseña histórica.....	24
2.4.2 Historia.....	25
2.4.3 Política .....	25
2.4.4 Alcaldía .....	26
2.4.5 Concejo cantonal .....	26
2.4.6 División Política.....	27
2.4.7 Misión .....	27
2.4.8 Visión.....	27
2.4.9 Organigrama estructural .....	28
2.5 Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Publico.....	29
CAPÍTULO III.....	31
3. Metodología .....	31
3.1 Tipo de diseño de la investigación .....	31

<b>3.2 Técnico o recolección de datos.....</b>	<b>31</b>
<b>3.3 Población de estudio.....</b>	<b>32</b>
<b>3.4 Tamaño de la muestra.....</b>	<b>33</b>
<b>3.5 Análisis e interpretación de los resultados.....</b>	<b>33</b>
<b>3.5.1 Verificar la existencia de conocimiento de trabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi.....</b>	<b>34</b>
<b>3.5.2 Verificar la existencia de calidad de trabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi.....</b>	<b>40</b>
<b>3.5.3 Verificar la existencia de las relaciones con las personas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi</b>	<b>51</b>
<b>3.5.4 Verificar la existencia la estabilidad emotiva del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi.....</b>	<b>57</b>
<b>3.5.5 Verificar la existencia de la capacidad de síntesis del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi.....</b>	<b>63</b>
<b>3.5.6 Verificar la existencia de la capacidad analítica del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi.....</b>	<b>68</b>
<b>3.6 Presentación de los resultados según las dimensiones del cuestionario LIBQUAL aplicado en la encuesta.....</b>	<b>70</b>
<b>3.7 Presentación de los resultados.....</b>	<b>73</b>
<b>3,8 Análisis de la encuesta aplicada al alcalde.....</b>	<b>74</b>

<b>3.9 Relación entre dimensiones de la encuesta los funcionarios y del</b>	
<b>alcalde.....</b>	<b>76</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>78</b>
<b>4 Propuesta.....</b>	<b>78</b>
<b>4.1 Propuesta para la solución de problemas.....</b>	<b>78</b>
<b>4.2 Conceptuación del término estrategia para el desarrollo del</b>	
<b>desempeño laboral .....</b>	<b>78</b>
<b>4.3 Fundamentación de la propuesta .....</b>	<b>79</b>
<b>4.4 Fundamentos legales .....</b>	<b>79</b>
<b>4.5 Fundamentos del desempeño laboral .....</b>	<b>80</b>
<b>4.6 Principios del que sustentan el desempeño laboral.....</b>	<b>80</b>
<b>4.7 Misión .....</b>	<b>81</b>
<b>4.8 Objetivo .....</b>	<b>81</b>
<b>4.9 Planeación estratégica.....</b>	<b>82</b>
<b>4.10 Costos de implementación de la propuesta.....</b>	<b>86</b>
<b>4.11 Beneficios que aporta la propuesta.....</b>	<b>86</b>
<b>4.11.1 Funcionarios Internos.....</b>	<b>86</b>
<b>4.11.2 Usuarios.....</b>	<b>87</b>
<b>4.11.3 Institución.....</b>	<b>87</b>
<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>88</b>

<b>RECOMENDACIÓN</b> .....	89
<b>Bibliografía</b> .....	90
<b>Anexos</b> .....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 conocimiento de trabajo.....	34
Tabla 2 Conocimiento de trabajo.....	35
Tabla 3 Conocimiento de trabajo.....	36
Tabla 4 Conocimiento de trabajo.....	37
Tabla 5 Conocimiento de trabajo.....	38
Tabla 6 Conocimiento de trabajo.....	39
Tabla 7 Calidad de trabajo.....	40
Tabla 8 Calidad de trabajo.....	41
Tabla 9 Calidad de trabajo.....	42
Tabla 10 Calidad de trabajo .....	43
Tabla 11 Calidad de trabajo .....	44
Tabla 12 Calidad de trabajo .....	45
Tabla 13 Calidad de trabajo .....	46
Tabla 14 Calidad de trabajo .....	47
Tabla 15 Calidad de trabajo .....	48
Tabla 16 Calidad de trabajo .....	49
Tabla 17 Calidad de trabajo .....	50
Tabla 18 Relaciones con las personas.....	51
Tabla 19 Relaciones con las personas.....	52
Tabla 20 Relaciones con las personas.....	53
Tabla 21 Relaciones con las personas.....	54

Tabla 22 Relaciones con las personas.....	55
Tabla 23 Relaciones con las personas.....	56
Tabla 24 Estabilidad emotiva .....	57
Tabla 25 Estabilidad emotiva .....	58
Tabla 26 Estabilidad emotiva .....	59
Tabla 27 Estabilidad emotiva .....	60
Tabla 28 Estabilidad emotiva .....	61
Tabla 29 Estabilidad emotiva .....	62
Tabla 30 Capacidad de síntesis .....	63
Tabla 31 Capacidad de síntesis .....	64
Tabla 32 Capacidad de síntesis .....	65
Tabla 33 Capacidad de síntesis .....	66
Tabla 34 Capacidad de síntesis .....	67
Tabla 35 Capacidad analítica.....	68
Tabla 36 Capacidad analítica.....	69
Tabla 37: Dimensión de conocimiento de trabajo.....	70
Tabla 38: Dimensión calidad de trabajo .....	70
Tabla 39: Dimensión relaciones con las personas .....	70
Tabla 40: Dimensión estabilidad emotiva .....	71
Tabla 41: Dimensión Capacidad de síntesis .....	72
Tabla 42: Dimensión capacidad analítica .....	72

## **ÍNDICE DE GRÁFICAS**

Gráfica 1 Conocimiento de trabajo.....	34
Gráfica 2 Conocimiento de trabajo.....	35
Gráfica 3 conocimiento de trabajo .....	36
Gráfica 4 Conocimiento de trabajo.....	37
Gráfica 5 Conocimiento de trabajo.....	38
Gráfica 6 Conocimiento de trabajo.....	39

Gráfica 7 Calidad de trabajo .....	40
Gráfica 8 Calidad de trabajo .....	41
Gráfica 9 Calidad de trabajo .....	42
Gráfica 10 Calidad de trabajo .....	43
Gráfica 11 Calidad de trabajo .....	44
Gráfica 12 Calidad de trabajo .....	45
Gráfica 13 Calidad de trabajo .....	46
Gráfica 14 Calidad de trabajo .....	47
Gráfica 15 Calidad de trabajo .....	48
Gráfica 16 Calidad de trabajo .....	49
Gráfica 17 Calidad de trabajo .....	50
Gráfica 18 Relaciones con las personas .....	51
Gráfica 19 Relaciones con las personas .....	52
Gráfica 20 Relaciones con las personas .....	53
Gráfica 21 Relaciones con las personas .....	54
Gráfica 22 Relaciones con las personas .....	55
Gráfica 23 Relaciones con las personas .....	56
Gráfica 24 Estabilidad emotiva .....	57
Gráfica 25 Estabilidad emotiva .....	58
Gráfica 26 Estabilidad Emotiva .....	59
Gráfica 27 Estabilidad emotiva .....	60
Gráfica 28 Estabilidad emotiva .....	61
Gráfica 29 Estabilidad emotiva .....	62
Gráfica 30 Capacidad de síntesis .....	63
Gráfica 31 Capacidad de síntesis .....	64
Gráfica 32 Capacidad de síntesis .....	65
Gráfica 33 Capacidad de síntesis .....	66
Gráfica 34 Capacidad de síntesis .....	67
Gráfica 35 Capacidad analítica .....	68
Gráfica 36 Capacidad analítica .....	69

## **RESUMEN EJECUTIVO.**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo de estudio, determinar el nivel de desempeño del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi, de esta manera se podrá observar la situación actual de la institución pública, el problema se basa en cómo afecta el nivel de desempeño en la eficiencia laboral. Esta investigación tiene un enfoque no experimental, se aplicó una metodología cuantitativa, mediante la aplicación de diferentes técnicas de recolección de datos, entre ellas la aplicación de encuestas con un cuestionario estructurado de ítems y/o afirmaciones, lo cual cuenta con 36 preguntas, se utilizó el modelo libqual, esto nos permitió determinar el nivel del desempeño laboral de los 63 funcionarios que laboran en el área administrativa, se utilizaron 6 dimensiones que ayudaran a identificar las falencias existentes, se utilizó fuentes para obtener respaldo y aval científico . Tomando como referencia los resultados de la encuesta, se presenta el diseño de la propuesta con sus respectivas recomendaciones y conclusiones.

**Palabra clave: Losep, desempeño laboral, motivación, personal administrativo,**

## **CAPÍTULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

#### **1.1 El problema**

Los programas de evaluación del desempeño, son algunas de las herramientas más útiles que dispone una organización para mantener y aumentar la productividad, así como facilitar el logro de los objetivos de la organización. Para Puchol (2007) la evaluación del desempeño tiene un reflejo histórico donde el evaluador y el evaluado analizan las actuaciones de éste en un periodo de tiempo determinado; la finalidad de este enfoque es la de mejorar continuamente, mediante el reconocimiento de los logros obtenidos en el pasado. Una perspectiva se considera el servicio que el evaluado puede prestar en el futuro a la empresa, e identificar aspectos sensibles de mejora en su actuación, ofreciéndoles medidas que permitan al empleado un mejor desempeño en el futuro y el logro de las metas personales. (dspace.biblioteca.um.edu.mx, s.f.)

A nivel internacional La Municipalidad Metropolitana de Lima en su desarrollo Institucional, a través de un buen Gobierno Electrónico se ha trazado seguir impulsando el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para crear un nuevo modelo de administración pública con el propósito de mejorar la provisión de los servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la administración pública, fomentar la transparencia, participación y colaboración ciudadana, para avanzar hacia una Sociedad de la Información y el Conocimiento. Con Decreto Supremo N° 031-2006-PCM se aprobó el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana, que contiene las acciones, estrategias, metas, y políticas específicas necesarias para el adecuado desarrollo, implementación y promoción de la Sociedad de la Información en el Perú, a fin de alcanzar la modernización del Estado y desarrollar un esquema real y coherente en beneficio de la población en general. (Munlima, 2018)

La Municipalidad Metropolitana de Lima siendo coherente con su misión y conscientes de la necesidad de promover el Gobierno Electrónico en todos sus

pilares, se busca reducir la brecha digital a través de la transformación de la administración pública y utilizar el potencial de la información para contribuir con el desarrollo social y económico de la ciudad de Lima, con la participación y colaboración de diversos actores de la sociedad. Muestras de ello, se cuenta con las secciones de Procesos y Consultas en Línea que facilitará el acceso de los ciudadanos y empresas a realizar operaciones en línea y a información de los diferentes servicios y estado situacional de los trámites su organización responde a la generación de valor público, con innovación, creatividad y transparencia. (Munlima, 2018)

Así mismo la Empresas municipal de Cali contribuye al bienestar y desarrollo del Valle del Cauca, prestando servicios con calidad, oportunos y comprometidos con el entorno, garantizando rentabilidad económica y social y brindando las condiciones que faciliten el progreso social y económico de la región, la calidad de vida de los vallecaucanos, consolidándose como la mejor alternativa en servicios públicos del país por la satisfacción de sus usuarios y colaboradores, la calidad y oportunidad de sus servicios, la efectividad de su gestión y la transparencia de su gobierno corporativo, siendo reconocida como modelo para América Latina en innovación, rentabilidad y responsabilidad. (Emcali, 2018)

EMCALI motivará una cultura de servicio orientada al Cliente, brindando una excelente atención por medio de un equipo humano competente y comprometido con la empresa, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, en consecuencia asegurará que las decisiones y actuaciones empresariales reflejen los requerimientos de los mismos la atención al Cliente Ciudadano continuará unificada, independiente del esquema empresarial y organizacional que adopte la empresa e innovar de manera consistente su tecnología e infraestructura para la prestación de los servicios que presta, de igual manera deberá concluir la modernización de los sistemas de información para garantizar su productividad y el permanente control de los procesos y procedimientos con la máxima flexibilidad y calidad. (Emcali, 2018)

A nivel nacional el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito contribuye de manera objetiva en elevar los niveles de

calidad de vida de la población por medio de la planificación estratégica del desarrollo integral del Distrito y su territorio, guiados por principios de democracia, inclusión, optimización de recursos y generación de espacios, servicios y equipamientos públicos de calidad mediante la emisión de lineamientos y directrices así como de la supervisión de la gestión, en el ámbito de sus competencias, de los entes de nivel operativo y unidades especiales, para la coordinación de la gestión en el territorio por la aplicación de los planes y programas que permitan alcanzar las metas de desarrollo planificadas y facilitamos la supervisión y control en la aplicación en todos los niveles de la administración municipal. (Quito, 2018)

La Municipalidad de Guayaquil tiene la misión de crear, mantener y desarrollar grupos de empleados, con habilidades y motivaciones suficientes para cumplir con los planes y programas de la Municipalidad de manera eficiente, efectiva y eficaz brindar obras y servicios, para lograr el mejoramiento de la calidad de vida de la colectividad, a través de la gestión administrativa apropiada de los recursos, el uso de tecnología de información y el impulso de la actividad turística la administración del personal se basa en el sistema de mérito y para el acceso al servicio público solo se tendrá en cuenta el régimen de personal adoptado por la mancomunidad o en su defecto, las regulaciones de la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y Código de Trabajo. (Guayaquil, 2018)

Así mismo, se sigue laborando bajo la guía de los Manuales Específicos de Contabilidad Gubernamental y de Administración, el control de Inventarios de Activos Fijos de ésta Municipalidad, aprobados debidamente por la Contraloría General del Estado, y que sirven de base para el funcionamiento, actualización y evaluación del sistema registrable, en concordancia al acuerdo No. 182 del Ministerio de Economía y Finanzas. (Guayaquil, 2018)

A nivel local El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi contribuye a la sociedad del Cantón de Montecristi brindando obras y servicios públicos de buena calidad en forma equitativa respetando la biodiversidad y la diversidad cultural en consecución del buen vivir; además, trabaja con

transparencia y crea espacios para la participación protagónica de la ciudadanía en la toma de decisiones en los ámbitos sociocultural, ambiental económico y político institucional, con lo que promueve el desarrollo cantonal planificado y sustentable del cantón en el corto mediano y largo plazo se constituirá en un ejemplo de desarrollo local con un personal capacitado que trabaja planificada mente basado en principios y valores como solidaridad, honestidad, responsabilidad; es una institución que realiza autogestión sostenible y eficiente; promueve la participación de la ciudadanía para la distribución eficaz y equitativa de los recursos; sus servicios son de calidad y trabaja en forma transparente; sus acciones permiten preservar el medio ambiente, la diversidad cultural, la equidad de género y generacional. (Montecristi, 2018)

Con respecto al desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi se observó que el ambiente laboral no es excelente. Por tal motivo estos factores influyen y no ayudan al buen desenvolvimiento de los funcionarios, por carencia de conocimiento y preparación en el área administrativa del personal que labora dentro de la institución no cumple con las metas y objetivos fijados debido a que sus funciones estipuladas quedan sin concluir esto se debe a la falta de organización en sus actividades, capacitación y actualización del mismo, y que de esta manera también se le reconozcan sus beneficios que por ley lo amerita para asegurar un mejor porvenir

Por lo manifestado anteriormente se puede evidenciar que el municipio tiene sistemas organizacionales complejos que acarrear grandes dificultades sobre todo en el desempeño laboral que implica que la institución no es este brindando un servicio de calidad para ello se plantea la presente investigación.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral, del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi?

## **1.3 Objetivo general**

Determinar el nivel del desempeño del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi.

## **1.4 Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente el desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi.
- Analizar el desempeño laboral en el personal administrativo sobre la eficiencia laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi.
- Diseñar estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi.

## **1.5 Variable dependiente**

- Desempeño laboral

## CAPÍTULO II

### 2. Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

(Triginé, 2013); Evaluación del desempeño individual **SUMILLA:** El presente libro tiene como objetivo establecer un sistema objetivo, sistemático, y constructivo tratando de hacer conocer a los evaluados cuáles son sus puntos fuertes y débiles; la evaluación de desempeño es un procedimiento sistemático idéntico para todos los miembros de la organización todos son evaluados por sus resultados (objetivos de orientación cuantitativa y/o por su actitudes (objetivos cualitativos o competencias ); con ellos se logra que todos los afectados conozcan los criterios de evaluación y que se establezca una uniformidad de actuación que ayude a interiorizar la equidad de proceso. Si bien es un acto de control, no lo es de fiscalización. No se trata de descubrir lo que ha hecho mal para sancionarlo, sino de descubrir lo que lo que ha hecho bien para reconocerlo y lo que se ha hecho mal para ayudar al evaluado a que lo pueda corregir en el futuro; este instrumento le será de utilidad para construir sus propios documentos para tanto fijar como evaluar las consecuencias de los objetivos que establezca para sus colaboradores, y también para establecer y evaluar su desarrollo competencial.

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) Administración una perspectiva global y empresarial **SUMILLA:** Este presente libro tiene como objetivo medir el desempeño para alcanzar metas y planes, y como gerente Un método efectivo es la evaluación frente a objetivos cuantificables, un enfoque operacional relacionado con la labor del gerente y relativamente objetivo, pues una persona puede tener un buen desempeño (o deficiente) debido a la suerte o a factores fuera de su control; por tanto, el enfoque de la APO debe complementarse con la evaluación de los gerentes respecto de sus funciones, que evalúa lo bien que se desempeñan en sus actividades gerenciales clave; En un programa de evaluación sugerido, las actividades gerenciales clave se presentan como

preguntas en una lista de verificación y agrupadas bajo las categorías de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. Dado que los gerentes difieren bastante, buscan distintas recompensas, como oportunidades o ingresos; su tarea también es estresante y puede afectar tanto al individuo como a la organización, por tanto, se han desarrollado diversas formas para enfrentar el estrés.

(Zarate, 2015) Relación de gestión del talento humano por competencias del desempeño laboral de las empresas ferro sistema **SUMILLA:** La presente tesis tiene como objetivo Establecer y describir la relación existente entre la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferrosistemas surco Lima en el año 2015; La muestra estuvo constituida por 84 trabajadores. Los resultados fueron analizados en el nivel descriptivo, en donde se han utilizado frecuencias y porcentajes y en el nivel inferencial, el coeficiente de correlación de la pearson. La investigación se ha realizado de forma descriptiva y correlacional, porque va a describir la gestión del talento humano y el desempeño laboral donde se va hacer la correlación entre ambas variables; El desempeño laboral de los recursos humano está asociado directamente con el comportamiento y los resultados obtenidos, en este sentido, se consideran como variables la motivación, la eficiencia de llevarlo a cabo y la medición de los resultados que conlleva a la eficacia de realizar sus labores, la evaluación del desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos de la organización.

(Vielma, 2013) Diseño del trabajo y desempeño laboral individual **SUMILLA:** La presente tesis doctoral tiene como objetivo explorar la relación entre diseño del trabajo y desempeño laboral individual en el contexto de las organizaciones formales, un tema pendiente en la agenda de investigación de la Psicología Industrial, del Trabajo y de las Organizaciones y que, a su vez, constituye un tópico de alto interés desde el punto de vista aplicado; Así, mediante este diseño se busca relacionar empíricamente variables que existen en la realidad (y que no pueden ser manipuladas) por medio de diversas técnicas de análisis estadístico.

En congruencia con lo anterior, podemos sostener que el estudio adopta una estrategia no experimental; El desempeño laboral es quizá el constructor más importante en el campo de la Psicología Industrial, del Trabajo y de las Organizaciones, así como en diferentes disciplinas afines comprometidas con el estudio del comportamiento humano en el trabajo las organizaciones necesitan individuos con alto nivel de desempeño para alcanzar así sus metas, entregar sus productos y servicios y, finalmente, para lograr una ventaja competitiva sostenible en su entorno

(Torres, 2018) Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C. **SUMILLA:** Está presente tesis doctoral tiene como objetivo determinar si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C.; El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva de nivel correlacional de enfoque cuantitativo de diseño no experimental: transversal. La población censal estuvo constituida por 60 servidores del local de Miraflores. La técnica utilizada para recoger información fue encuesta, y los instrumentos de recaudación de datos fueron cuestionarios que estuvieron debidamente validados mediante juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. Para la prueba de hipótesis se aplicó la Prueba no paramétrica de Coeficiente de Spearman; En relación con el grado de motivación se pudo observar que los servidores tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente; para el nivel de desempeño laboral los servidores se contrataron ubicados entre muy bueno y excelente.

(Rios-Manriquez & Lopez Mateo, 2015) Ética y calidad laboral: impacto en el desempeño empresarial. Un estudio empírico **SUMILLA:** El presente artículo científico tiene como objetivo Analizar la relación que tiene el comportamiento ético y la calidad laboral de las organizaciones, con el desempeño empresarial de micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Celaya, Guanajuato, México; Con una muestra de 296 empresas, se realizó un análisis a través de tablas de contingencia, encontrando que existe una relación positiva y significativa entre el comportamiento ético y el desempeño empresarial, y entre

la calidad laboral y el desempeño empresarial; Con base en el objetivo, la investigación es cuantitativa de tipo correlacional, ya que se espera analizar la relación que existe entre el comportamiento ético y la calidad laboral de las empresas, con el desempeño empresarial.; El objetivo de este estudio fue analizar la relación que existe entre el comportamiento ético y la calidad laboral con el desempeño empresarial. Los resultados muestran que las empresas que se comportan de manera ética con sus grupos de interés obtienen mejores resultados empresariales que aquellas empresas que no lo hacen. En relación a la calidad laboral, se encontró que las empresas ofrecen una alta calidad laboral a sus empleados experimentan un mejor desempeño empresarial que las empresas con niveles medio o bajos en su calidad laboral. Esto implica que las empresas deben hacer consciente las ventajas que obtiene la organización al comportarse responsablemente, analizando los posibles beneficios y considerando que éstos se verán reflejados en el mediano plazo.

(Martinez Perez, 2015) Comunicación, desempeño laboral y discapacidad auditiva **SUMILLA:** El presente artículo científico tiene como objetivo describir el desempeño laboral de trabajadores con discapacidad auditiva en educación y su estilo de comunicación.; como resultados se obtuvo que los Sordos se desempeñan hábilmente en sus puestos de trabajo, siempre y cuando no impliquen la audición y se respete su estilo de comunicación; son más responsables, puntuales y colaboradores. Se recomienda evitar subestimación, la lástima y aumentar el conocimiento sobre las habilidades de los Sordos; así se valoran todas sus capacidades; la metodología es fenomenológica-hermenéutica utilizando como técnicas e instrumento la observación participante, la entrevista y el cuestionario, respectivamente. Como resultados se obtuvo que los Sordos se desempeñan hábilmente en sus puestos de trabajo, siempre y cuando no impliquen la audición y se respete su estilo de comunicación son más responsables, puntuales y colaboradores. Se recomienda evitar subestimación, la lástima y aumentar el conocimiento sobre las habilidades de los Sordos; así se valoran todas sus capacidades; La existencia de barreras en la contratación de

personas sordas, motivada, en muchas ocasiones, por el desconocimiento del empresariado en general, acerca de las múltiples capacidades de los trabajadores con discapacidad auditiva, debe contrarrestarse con la formación de un equipo de trabajo, el cual, a través de la intermediación laboral entre la empresa, los promotores laborales y el sordo en formación, se capacite para desarrollar las funciones en el puesto de trabajo de una empresa, cualquiera sea su rama.

(Ching Maria, 2015) Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano **SUMILLA:** El presente artículo científico tiene como objetivo es medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios; La información se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario. En el estudio se encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad; Esta investigación se clasifica como no experimental, ya que se realizó sin manipular las variables, observando los fenómenos para después analizarlos; además es de diseño transversal, ya que se realiza en un momento de tiempo determinado, de tipo descriptivo, debido a que se analizan y miden las variables, y correlacional, porque busca conocer la relación existente entre ambas variables; La evaluación del desempeño es un proceso vital dentro de la gestión empresarial, pues constituye el instrumento de gestión que permite conocer las actitudes y deficiencias que presentan los trabajadores, garantizando que estos intensifiquen sus esfuerzos para alcanzar las competencias que se analizan como indicadores dentro del sistema de evaluación del desempeño y necesarias para la organización, la misma evalúa el resultado y la conducta individual.

(Quero Romero, Mendoza Monzan, & Torres Hernandez, 2014) Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica **SUMILLA:** El presente

artículo científico tiene como objetivo que las organizaciones educativas la comunicación es una herramienta para el intercambio, orientada a determinar la adecuación de los procesos educativos, un proceso clave para la gestión educativa, permite poner en marcha los planes del directivo, por ello necesita sistemas de comunicación eficaz; Esta investigación es descriptiva correlacional, está enmarcada en el enfoque positivista motivo por el cual se utiliza un estudio estadístico cuantitativo para procesar los datos arrojados por los sujetos encuestados para medir la relación de las variables el diseño del estudio es no experimental, transaccional. El tratamiento estadístico empleado para analizar los resultados en la presente investigación fue de tipo descriptivo; con distribución de frecuencias por ítem. Los directivos deberán permitir múltiples funciones, las cuales deben ser potenciadas por el poder de la comunicación entre el Estado y la sociedad para la formación de los ciudadanos en cada escuela y garantizar el cumplimiento de responsabilidades en términos de actuación y desempeño laboral de los docentes.

(Biedma Ferrer, 2014) Impacto de la conciliación laboral y familiar en el desempeño organizativo **SUMILLA:** El presente artículo científico tiene como objetivo analizar el impacto de la implantación de medidas de conciliación trabajo-familia en la percepción de los trabajadores y cómo ésta puede influir en su comportamiento, especialmente en su desempeño organizativo; Se realizó un estudio empírico posterior que analice las correlaciones estadísticas entre medidas concretas de conciliación y las anteriores variables perceptuales y de comportamiento. Además, resulta interesante analizar diferencias significativas de las anteriores correlaciones en función del sector en el que se trabaje, del sexo, la edad y otras variables sociodemográficas. Se observa que la implantación de medidas de conciliación trabajo-familia es un capital intangible dentro de la responsabilidad social corporativa que, además, podría implicar un aumento del desempeño de los trabajadores.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Desempeño laboral.**

(Clelland, 1994) logró confeccionar un marco de características que diferenciaban los distintos niveles de rendimiento de los trabajadores a partir de una serie de observaciones la forma en que describió tales factores se centró más en los características y compartimientos de las personas que desempeñan en las descripciones de tareas y atributos de los puestos de trabajo. En una óptica más centrada en la evolución del trabajo y las condiciones productivas actuales, países como Inglaterra precursores en la aplicación del enfoque de competencias, lo vieron como una útil herramienta para mejorar las condiciones de eficiencia, pertinencia y calidad de la formación. La primera situación a enfocarse es en la inadecuada relación entre los programas de formación y la realidad de las empresas. Bajo tal diagnóstico se consideró que el sistema académico valoraba en mejor medida la adquisición de conocimientos que su aplicación en el trabajo se requería, entonces un sistema que reconociera la capacidad de desempeñarse efectivamente en el trabajo y no solamente los conocimientos adquiridos

#### **2.2.1.1 Características del desempeño laboral**

(Chiavenato M. , 2000) Define que hay características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir. Sin embargo, las organizaciones consideran otras características de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que así solo se tomará en cuenta el desempeño del empleado, es muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a (Milkovich, 1994) consideran que las mediciones individuales podrían revelar el bajo desempeño, esto se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación. En tanto de todas las definiciones presentadas de los diferentes autores se infiere que el desempeño laboral es el grado que alcanza una persona en el trabajo o el resultado del trabajador que ha podido desarrollar durante su jornada laboral y los objetivos alcanzados.

- **Adaptación**, efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- **Comunicación**, captación de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individual la capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades. Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- **Iniciativa**, intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- **Conocimiento**, nivel alcanzado técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas de trabajo.
- **Calidad de trabajo**, proporciona documentación adecuados cuando se necesita. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor evalúa la actitud seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza una tarea de alta calidad.
- **Cantidad de trabajo**, cumple los objetivos de trabajo ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su propia terminación.
- **Planificación**, programa las ordenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y a los recursos con eficiencia. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros

#### **2.2.1.2. Factores que influyen al desempeño laboral de los empleados.**

(Nash, 1989) Considera que las destrezas necesarias para solucionar problemas son:

- **La percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo**, actitud ayuda a la gerencia a entender las reacciones de los empleados ante sus labores.

- **Grado de importancia que tiene el trabajo para las personas que lo ejecutan**, ya que un trabajo puede ser interesante mas no indispensable para los miembros de la institución.
- **La autoestima es otro elemento a tratar**, debido a que es un sistema de necesidades del individuo, manifiesta las necesidades por lograr una nueva situación en la empresa o dentro del grupo de trabajo, así como el deseo de ser reconocido.
- **Capacitación del trabajador** (Nash, 1989) considera la capacitación es un medio muy poderoso para trabajar la productividad, según los programas de capacitación produce resultados favorables proceso de formación implementando por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible el efecto de esta capacitación no es duradero todo los 30 problemas laborales causados por conflictos interpersonales, de gerencia o sistema de remuneración mal concebidos.
- **La Remuneración**, especialmente la remuneración como incentivo es un de las técnicas más poderosas que tiene a su alcance los gerentes para mejorar la productividad. Desde Adam Smith pasando por Taylor, hasta los más recientes estudiosos de la administración han propuesto diferentes técnicas de remuneración, tales como los incentivos, a fin de incrementar la misma.
- **Temperatura**, importante que los empleados trabajen en un ambiente en el cual la temperatura este regulada de tal manera que caiga dentro del rango aceptable del individuo. Esto implica alguna justificación para crear lugares de trabajo individualizado de temperatura controlada.
- **Ruido**, la mayoría de las oficinas deben operar bajo niveles de ruido en un rango debajo a moderado, ya que los ruidos fuertes y no predecibles también tienden a incrementar la excitación y llevar a una reducción en la satisfacción del trabajo.

- **Iluminación**, la intensidad adecuada de luz depende de la dificultad de la tarea y de la precisión requerida, el nivel adecuado de luz también depende de la edad del empleado. Las ganancias en desempeño a niveles altos de iluminación son mucho más grandes para los viejos que para los empleados jóvenes.
- **Tamaño**, es el factor más importante para determinar cuánto espacio se proporciona a un empleado, por ejemplo, en Estados Unidos mientras más alto este un individuo en la jerarquía de la organización típicamente, más espacio consigue. Y debido a que el status es el determinado clave en el tamaño del lugar de trabajo, las desviaciones de este patrón probablemente disminuyan la satisfacción en el trabajo para aquellos individuos que se perciban así mismos en el límite de la discrepancia.
- **Distribución**, influye de manera significativa en la interacción social existe una cantidad suficiente grande de investigación que apoyan el hecho de que una persona probablemente interactúa más con aquellos individuos que están más cerca.
- **Primacía**, limita las distracciones (especialmente en aquellos puestos con status jerárquicos altos). Sin embargo, la mayoría de los empleados también quieren oportunidades de interactuar con colegas las cuales se restringen conforme la primacía aumenta.

### 2.2.1.1 Teoría de la motivación piramidal Abraham Maslow

La teoría de la autorrealización de Abraham Maslow se sitúa dentro del holismo y la psicología humanista y parte de la idea de que el hombre es un todo integrado y organizado, sin partes diferenciadas. Cualquier motivo que afecta a un sistema afecta a toda la persona. Maslow propone una teoría del crecimiento y desarrollo partiendo del hombre sano, en la cual el concepto clave para la motivación es el de necesidad. Describe una jerarquía de necesidades humanas donde la más básica es la de crecimiento, que gobierna y organiza a todas las demás. A partir de aquí existen cinco jerarquías o niveles, desde la

necesidad de supervivencia, que es relativamente fuerte, de naturaleza fisiológica y necesaria para la homeostasis, hasta la necesidad de crecimiento, relativamente débil y de naturaleza más psicológica. (Maslow, 1943)

La jerarquía de necesidades humanas ordenadas según la fuerza (las fisiológicas son las que tienen más fuerza o “dominancia” y las de autorrealización tienen menos fuerza) es la siguiente: necesidades fisiológicas, necesidades de protección, necesidad de amor y pertenencia, necesidad de estima y, por último, necesidad de autorrealización. (Maslow, 1943)

**Primer nivel:** fisiológico

Se trata del nivel más básico de la pirámide y hace referencia a las necesidades fisiológicas de los seres humanos, tales como: respirar, beber agua, alimentarse, dormir o tener relaciones sexuales.

**Segundo nivel:** seguridad

Esta fase surge cuando las necesidades fisiológicas se mantienen equilibradas. Son las necesidades de seguridad y protección, tales como: salud, empleo, ingresos o recursos.

**Tercer nivel:** afiliación y afecto

Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Estas necesidades son: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor.

**Cuarto nivel:** estima

Según Maslow, existen dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja. La estima alta contempla la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, independencia y libertad. La estima baja incluye: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, estatus, dignidad, fama o gloria. Un déficit en este nivel se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad.

**Quinto nivel:** auto-realización

Maslow utilizó varios términos para definir este nivel: “Motivación de crecimiento”, “Necesidad de ser” y Auto-realización”. Son las necesidades más elevadas, y a través de su concreción, se encuentra un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, al menos, parcialmente.

Maslow también aborda de otra forma la problemática de lo que es auto-realización, hablando de las necesidades impulsivas, y comenta lo que se necesitaba para ser feliz: verdad, bondad, belleza, unidad, integridad y trascendencia de los opuestos, vitalidad, singularidad, perfección y necesidad, realización, justicia y orden, simplicidad, riqueza ambiental, fortaleza, sentido lúdico, autosuficiencia, y búsqueda de lo significativo cuando no se colman las necesidades de autorrealización, surgen las meta-patologías, cuya lista es complementaria y tan extensa como la de meta-necesidades. Aflora entonces cierto grado de cinismo, los disgustos, la depresión, la invalidez emocional y la alienación. La jerarquía de necesidades humanas ordenadas según la fuerza. (Maslow, 1943)

### **2.2.1.2 Teoría de los dos factores Frederick Herzberg**

Herzberg propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la “Teoría de los dos factores” (1959). Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores: La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. (Herzberg, 2002)

#### **Factores de higiene**

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización

- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

Estos factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos son tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajaran más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados. A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. (Herzberg, 2002)

## **Factores de motivación**

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

Estos factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. (Herzberg, 2002)

Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción. (Herzberg, 2002)

### **2.2.1.3 Teoría X y Y Douglas Mc Gregor**

El creador de las teorías "X" y "Y", McGregor, es uno de los personajes más influyentes en la gestión de recursos humanos. Sus enseñanzas tienen aún hoy bastante aplicación a pesar de haber soportado el peso de más de cinco décadas de teorías y modelos gerenciales. En su obra *El lado humano de las organizaciones* (1960) describe dos formas de pensamiento en los directivos a las que denominó "teoría X" y "teoría Y". La teoría X y la teoría Y de McGregor, dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano, adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad. Esta teoría ha sido usada en el sistema de administración de recursos humanos, el comportamiento organizacional, la comunicación organizacional y el desarrollo organizacional. En ella se describen dos modelos contrastantes de motivación basada en la fuerza laboral. Representan dos visiones distintas del trabajo y las formas de dirección. (Douglas, 1994)

#### **Teoría X**

##### **Punto de vista tradicional de dirección y control**

Según Douglas McGregor la organización bajo el modelo de Teoría X ha prevalecido por mucho tiempo y ha sido bajo muchas situaciones muy efectivo en tiempos pasados, pudiendo explicar el comportamiento humano de solamente algunas personas que son miembros de organizaciones. De todas maneras, no es fácil la transición de un modelo X a un modelo Y donde el personal se caracteriza por mayor grado de autonomía al tener los gerentes supuestos básicos muy distintos de los que se han mencionado más arriba. Un punto muy importante para Mc Gregor radica en la existencia y forma de operar de los grupos staff. En la medida que los grupos staff se orienten a prestar servicios a todos los niveles gerenciales (en oposición a estar al servicio de la dirección superior de la empresa). Desafortunadamente la mayor parte de las veces las funciones staff – y sus respectivos miembros – prefieren responder y relacionarse directamente con la cúspide organizacional y no proporcionan servicios a otros; cuando excepcionalmente se relacionan con otras unidades de línea lo hacen

bajo las prácticas de la Teoría X como auditores, controladores o inspectores. (Douglas, 1994)

Mc Gregor sugiere que además existen otros mecanismos a los cuales la organización puede llegar a acudir con el propósito de transforman a la empresa de X a Y, como por ejemplo lo son las evaluaciones de personal, los sistemas de promoción, el entrenamiento y capacitación, entre otros. De todas maneras, si la organización en su conjunto no se transforma estos mecanismos han de producir cambios en el corto plazo que no han de sostenerse en el tiempo. (Douglas, 1994)

### **Teoría Y**

#### **La integración de los objetivos individuales con los de la organización**

En la Teoría Y, los administradores piensan que sus empleados consideran el trabajo como una fuente de motivación y satisfacción diaria. Por eso, no hay dificultades en alcanzar los objetivos de la organización y tampoco existe el desgaste en cumplir plazos y alcanzar metas, ya que el trabajo es desarrollado con placer y satisfacción. Los funcionarios no se sienten obligados o presionados en su ambiente de trabajo, sino todo lo contrario: los funcionarios se sienten parte importante para el crecimiento de la empresa. Los miembros organizacionales de toda la empresa están en condiciones de realizar aportes y contribuciones, por encima de las que pueda realizar el equipo directivo y gerencial. Son muy pocas las personas que dentro de una organización alcanzan niveles de productividad cercanos a los de su real potencial. (Douglas, 1994)

#### **2.2.1.4 Teoría de Fijación de metas Locke Edwin**

La teoría fijación de meta fue desarrollada por Locke en 1968, con el fin de explicar las acciones humanas en situaciones de trabajo específicas. El supuesto básico de la teoría es que los objetivos e intenciones son cognitivos e intencional, y que sirven como mediadores de las acciones humanas. Los dos hallazgos más importantes de esta teoría son que la fijación de metas específicas, mayores niveles de rendimiento que la fijación de objetivos generales y que las metas que

son difíciles de alcanzar son linealmente y positivamente relacionados con el rendimiento. Cuanto más dura sea la meta, más de una persona trabajará para llegar a él. Sin embargo, tales influencias en el rendimiento son mediados por dos condiciones de votos, y que la persona en cuestión acepta la meta. Uno de los objetivos describe como llegar a un gran nivel de eficiencia bajo un límite de tiempo. Tener un contenido de dos características: el objetivo, y la intensidad de la meta. (Locke & Latham, 1990)

Locke se basa en 4 puntos importantes que son:

- Los estímulos del medio ambiente
- Evaluación Cognición Intenciones
- Configuración de la meta
- Rendimiento.

Teoría de Fijación de Metas de Edwin Locke busca incrementar el desempeño laboral de una organización por medio de la fijación a los empleados de metas alcanzables y con cierto grado de complejidad y desafío, siempre y cuando los empleados reciban respuestas que revelen el progreso en relación a ellas, ya que un fallo en la retroalimentación, resulta en difícil o imposible ajustar el nivel o la dirección de sus esfuerzos o ajustar sus estrategias de desempeño para que encajen con lo que requieren las metas. Locke reconoce un papel motivacional central a las intenciones de los sujetos al realizar una tarea. Son los objetivos o metas que los sujetos persiguen con la realización de la tarea los que determinarán el nivel de esfuerzo que emplearán en su ejecución. El modelo trata de explicar los efectos de esos objetivos sobre el rendimiento. (Locke & Latham, 1990)

Los objetivos son los que determinan la dirección del comportamiento del sujeto y contribuyen a la función energizante del esfuerzo. Los cambios en los valores de los incentivos pueden sólo afectar a su comportamiento en la medida en que vayan asociados a los cambios de objetivos. La satisfacción de los individuos con su rendimiento estará en función del grado de consecución de los objetivos permitido por ese rendimiento. (Locke & Latham, 1990)

La teoría de la fijación de metas u objetivos supone que las intenciones de trabajar para conseguir un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas. La investigación a partir del modelo ha permitido formular conclusiones relevantes para la motivación del comportamiento en el contexto organizacional. La fijación formal de objetivos aumenta el nivel de ejecución en relación con las situaciones en las que no se ofrecen objetivos claros, cuanto más específicos son esos objetivos más eficaces resultan para motivar el comportamiento. Otro factor contribuye a la eficacia y al rendimiento es la participación de los trabajadores, que han de efectuar las tareas, en la fijación de los objetivos que se han de alcanzar. Participación que incrementa la calidad y la cantidad del rendimiento. (Locke & Latham, 1990)

### **2.3 Dimensión del modelo libqual**

Como se mencionó anteriormente, el modelo libqual agrupa seis dimensiones para determinar el nivel de desempeño del personal administrativo

**Conocimiento de trabajo:** Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Abarca los principios, los conceptos, las técnicas, etc, así como las destrezas para ejecutarlo.

**Calidad de trabajo:** Se refiere al desarrollo de las actividades sin errores, a la fabricación de productos o prestación de servicios de acuerdo a los estándares requeridos por el cliente.

**Relaciones con las personas:** Es la cualidad de mantener adecuadas relaciones con subordinados, superiores y compañeros, o clientes internos y externos, el grado para fomentar la participación e integración del personal. También se le llama relaciones interpersonales o humanas.

**Estabilidad emotiva:** Es beneficiosa para la satisfacción en el trabajo, para el mejor liderazgo de los superiores, para reducir el estrés, para trabajar en equipo, etc. Por suerte, es posible aprender las habilidades emocionales que

brindan beneficios en el plano personal y laboral y que, además, permiten obtener mejores resultados organizacionales.

**Capacidad de síntesis:** Es la dirección y desarrollo de los subordinados, el tipo de autoridad que ejerce y los objetivos que logra con su equipo de trabajo, la forma como asigna las tareas, motiva al personal y alcanza los resultados, etc. Así mismo su sensibilidad o indiferencia a los problemas de los empleados y el interés de encontrar soluciones.

**Capacidad analítica:** La capacidad de distinguir hechos y circunstancias numerosos, pequeños, pero significativos, la capacidad de contemplar matices.

## **2.4 Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Montecristi**

### **2.4.1 Reseña histórica**

Montecristi, es una ciudad ecuatoriana; cabecera cantonal del Cantón Montecristi, así como la quinta urbe más grande y poblada de la Provincia de Manabí. Se localiza al centro de la región litoral de Ecuador, en las faldas del cerro homónimo, a una altitud de 236 msnm y con un clima seco tropical de 25°C en promedio. Es llamada "Cuna de Alfaro" porque en esta población, el 25 de junio de 1842 nació Eloy Alfaro, el caudillo que inició y consolidó la revolución liberal de Ecuador. En el censo de 2010 tenía una población de 46.312 habitantes, lo que la convierte en la vigésima octava ciudad más poblada del país. Forma parte del área metropolitana de Manabí Centro, pues su actividad económica, social y comercial está fuertemente ligada a Portoviejo y Manta, siendo "ciudad dormitorio" para miles de personas que se trasladan a ambas urbes por vía terrestre diariamente. El conglomerado alberga a 651.053 habitantes, y ocupa la cuarta posición entre las cuartas del Ecuador. Sus orígenes datan del siglo XVIII, pero es a mediados del siglo XX, debido a su ubicación geográfica, que enlaza a Portoviejo y Manta, cuando presenta un acelerado crecimiento demográfico hasta establecer un significativo poblado urbano, que sería posteriormente, uno de los principales núcleos urbanos de la provincia. Es uno de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales de Manabí. Las actividades

principales de la ciudad son el comercio, el transporte y el turismo. (es.wikipedia.org, 2018)

### **2.4.2 Historia**

Se dice que Montecristi se formó durante los primeros años de la conquista española, posiblemente entre 1536 y 1537, con pobladores de Manta que abandonaron su pueblo huyendo de los ataques piratas. Entre los primeros pobladores aparece un señor de apellido "Criste", quien habría construido su casa en la cima del monte, por eso se cree que el lugar adquirió el nombre de Montecriste, que luego, por facilidad idiomática, terminó llamándose Montecristi. Su origen como ciudad de la época republicana, está dado por el Acta Constituyente del primer ayuntamiento de Montecristi, el 6 de enero de 1822. Esta ciudad se extiende a las faldas del cerro de su propio nombre y se encuentra a cien metros, sobre el nivel del mar. Fue fundada en 1741 y en junio de 1824 fue elevada a la categoría de cabecera cantonal. Durante los primeros años de la república, fue capital de la provincia de Manabí, pero luego de un terrible incendio, que a mediados de 1867 la arrasó considerablemente, entregó, por decreto de Jerónimo Carrión, su categoría de capital a Portoviejo, que la conserva desde ese año. Desde el 29 de noviembre de 2007, fue la sede de la Asamblea Constituyente. Por ser el lugar de nacimiento de Eloy Alfaro, se construyó una serie de edificios históricos llamado Ciudad Alfaro. (es.wikipedia.org, 2018)

### **2.4.3 Política**

Territorialmente, la ciudad de Montecristi está organizada en 5 parroquias urbanas, mientras que existe una parroquia rural con la que complementa el área total del Cantón Montecristi. El término "parroquia" es usado en el Ecuador para referirse a territorios dentro de la división administrativa municipal. La ciudad de y el cantón Montecristi, al igual que las demás localidades ecuatorianas, se rige por una municipalidad según lo previsto en la Constitución de la República. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi, es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central. La

municipalidad está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el alcalde, y otro de carácter legislativo conformado por los miembros del concejo cantonal. La Municipalidad de Montecristi, se rige principalmente sobre la base de lo estipulado en los artículos 253 y 264 de la Constitución Política de la República y en la Ley de Régimen Municipal en sus artículos 1 y 16, que establece la autonomía funcional, económica y administrativa de la Entidad. (es.wikipedia.org, 2018)

#### **2.4.4 Alcaldía**

El poder ejecutivo de la ciudad es desempeñado por un ciudadano con título de Alcalde del Cantón Montecristi, el cual es elegido por sufragio directo en una sola vuelta electoral sin fórmulas o binomios en las elecciones municipales. El vicealcalde no es elegido de la misma manera, ya que una vez instalado el Concejo Cantonal se elegirá entre los ediles un encargado para aquel cargo. El alcalde y el vicealcalde duran cuatro años en sus funciones, y en el caso del alcalde, tiene la opción de reelección inmediata o sucesiva. El alcalde es el máximo representante de la municipalidad y tiene voto dirimente en el concejo cantonal, mientras que el vicealcalde realiza las funciones del alcalde de modo suplente mientras no pueda ejercer sus funciones el alcalde titular. El alcalde cuenta con su propio gabinete de administración municipal mediante múltiples direcciones de nivel de asesoría, de apoyo y operativo. Los encargados de aquellas direcciones municipales son designados por el propio alcalde. Actualmente el Alcalde de Montecristi es Ricardo Quijije, elegido para el periodo 2014 - 2019. (es.wikipedia.org, 2018)

#### **2.4.5 Concejo cantonal**

El poder legislativo de la ciudad es ejercido por el Concejo Cantonal de Montecristi el cual es un pequeño parlamento unicameral que se constituye al igual que en los demás cantones mediante la disposición del artículo 253 de la Constitución Política Nacional. De acuerdo a lo establecido en la ley, la cantidad de miembros del concejo representa proporcionalmente a la población del cantón. El alcalde y el vicealcalde presiden el concejo en sus sesiones. Al recién instalarse

el concejo cantonal por primera vez los miembros eligen de entre ellos un designado para el cargo de vicealcalde de la ciudad. (es.wikipedia.org, 2018)

#### **2.4.6 División Política**

El cantón se divide en parroquias que pueden ser urbanas o rurales y son representadas por los Gobiernos Parroquiales ante la Alcaldía de Montecristi. La ciudad tiene 5 parroquias urbanas: San Andrés, Colorado, General Alfaro, Leónidas Proaño y Montecristi. (es.wikipedia.org, 2018)

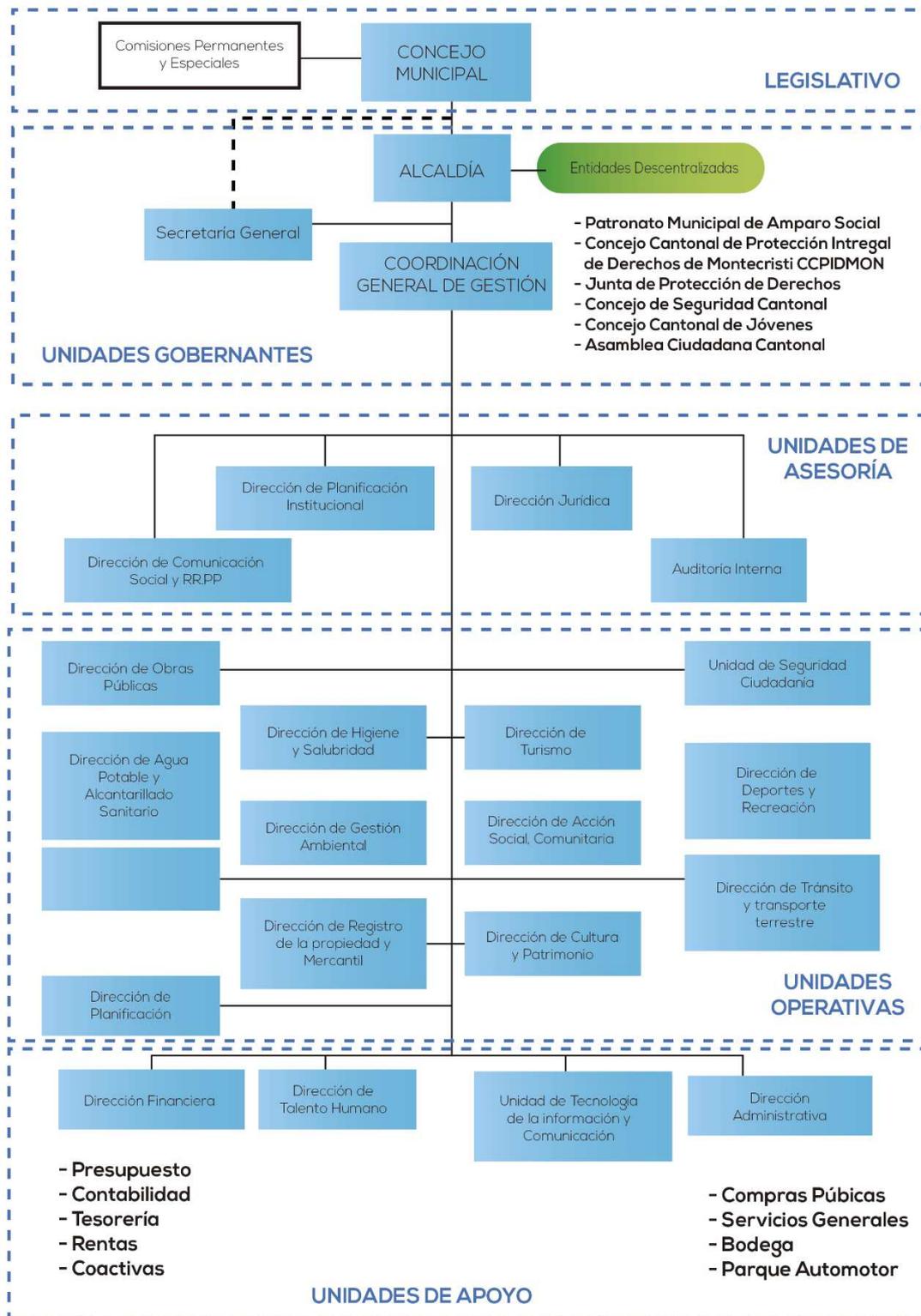
#### **2.4.7 Misión**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi contribuye a la sociedad del Cantón de Montecristi brindando obras y servicios públicos de buena calidad en forma equitativa respetando la biodiversidad y la diversidad cultural en consecución del buen vivir; además, trabaja con transparencia y crea espacios para la participación protagónica de la ciudadanía en la toma de decisiones en los ámbitos sociocultural, ambiental económico y político institucional, con lo que promueve el desarrollo cantonal planificado y sustentable del cantón en el corto mediano y largo plazo. (Montecristi, 2018)

#### **2.4.8 Visión**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi, se constituirá en un ejemplo de desarrollo local con un personal capacitado que trabaja planificada mente basado en principios y valores como solidaridad, honestidad, responsabilidad; es una institución que realiza autogestión sostenible y eficiente; promueve la participación de la ciudadanía para la distribución eficaz y equitativa de los recursos; sus servicios son de calidad y trabaja en forma transparente; sus acciones permiten preservar el medio ambiente, la diversidad cultural, la equidad de género y generacional, convirtiéndolo en un municipio para todas y todos. (Montecristi, 2018)

## 2.4.9 Organigrama estructural



## **2.5 Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Publico**

Toda institución pública debe de regirse en orden jerárquico y cronológico a las exigencias de la Ley Orgánica del Servicio Público, ante los procesos de evaluación del personal, cuyos enunciados se exponen desde el art. 76 hasta el art. 80

Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley. Concordancias: Constitución de la República del Ecuador, Arts. 229 (Losep, 2016)

Art. 77.- De la planificación de la evaluación. - El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito. Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes. Las evaluaciones a las y los servidores públicos se realizarán una vez al año, a excepción de las y los servidores que hubieren obtenido la calificación de regular quienes serán evaluados nuevamente conforme lo indicado en el Artículo 80 de esta ley. (Losep, 2016)

Art. 78.- Escala de calificaciones. - El resultado de la evaluación del desempeño se sujetará a la siguiente escala de calificaciones: a) Excelente; b) Muy Bueno; c) Satisfactorio; d) Regular; y, e) Insuficiente. En el proceso de evaluación la servidora o servidor público deberá conocer los objetivos de la evaluación, los mismos que serán relacionados con el puesto que desempeña. Los instrumentos diseñados para

la evaluación del desempeño, deberán ser suscritos por el jefe inmediato o el funcionario evaluador, pudiendo este último realizar sus observaciones por escrito. Los resultados de la evaluación serán notificados a la servidora o servidor evaluado, en un plazo de ocho días, quien podrá solicitar por escrito y fundamentadamente, la reconsideración y/o la recalificación; decisión que corresponderá a la autoridad nominadora, quien deberá notificar por escrito a la o el servidor evaluado en un plazo máximo de ocho días con la resolución correspondiente. El proceso de recalificación será realizado por un tribunal integrado por tres servidores incluidos en la escala del nivel jerárquico superior que no hayan intervenido en la calificación inicial. (Losep, 2016)

Art. 79.- De los objetivos de la evaluación del desempeño. - La evaluación del desempeño de las y los servidores públicos debe propender a respetar y consagrar lo señalado en los artículos 1 y 2 de esta Ley. La evaluación del desempeño servirá de base para: a) Ascenso y cesación; y, b) Concesión de otros estímulos que contemplen esta Ley o los reglamentos, tales como: menciones honoríficas, licencias para estudio, becas y cursos de formación, capacitación e instrucción. (Losep, 2016)

Art. 80.- Efectos de la evaluación. - La servidora o servidor que obtuviere la calificación de insuficiente, será destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata. La servidora o servidor público que obtuviere la calificación de regular, será nuevamente evaluado en el plazo de tres meses y si nuevamente mereciere la calificación de regular, dará lugar a que sea destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata. Posteriores evaluaciones deberán observar el mismo procedimiento. La evaluación la efectuará el jefe inmediato y será revisada y aprobada por el inmediato superior institucional o la autoridad nominadora. La servidora o servidor calificado como excelente, muy bueno o satisfactorio, será considerado para los ascensos, promociones o reconocimientos, priorizando al mejor calificado en la evaluación del desempeño. Estas calificaciones constituirán antecedente para la concesión de estímulos que establece la ley y sugerir

recomendaciones relacionadas con el mejoramiento y desarrollo de los recursos humanos. (Losep, 2016)

## **CAPÍTULO III**

### **3. Metodología**

#### **3.1 Tipo de diseño de la investigación**

La presente investigación según el paradigma investigativo y la estrategia metodológica utilizada, es de tipo cuantitativa, debido a que se analizan datos numéricos. Desde el punto de vista al alcance de estudio y el diseño de investigación se clasifica como no experimental, de diseño transversal de manera que se recolectan datos en un solo momento y de tipo descriptiva porque su objetivo es analizar y describir cual es el nivel o modalidad de una o diversas variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), con vista a analizar la variable (desempeño laboral) estableciendo las causas que lo provocan en el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi. El diseño de investigación antes expresado consiste en la búsqueda empírica y sistemática en la que el investigador no posee control directo de la variable. Debido a sus manifestaciones ya han ocurrido o son inherentemente no manipuladas.

#### **3.2 Técnico o recolección de datos**

Técnica para la recolección de los datos de la investigación se aplica la técnica de la encuesta mediante un cuestionario estructurado en correspondencia a los objetivos planteados y la luz del marco teórico mediante 36 ítems o indicadores que representan a determinar las dimensiones para evaluar el desempeño laboral bajo el modelo de libqual, bajo una escala valorativa de tipo Likert original de 5 tramos donde uno 1 representa a totalmente en desacuerdo en 2 en desacuerdo 3 indiferente 4 de acuerdo 5 totalmente de acuerdo.

### 3.3 Población de estudio

La población correspondiente para la presente investigación está dada por 63 funcionarios que corresponden al personal administrativo de los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi en consecuencia la población está constituida por 63 funcionarios

#	Departamentos	# de funcionarios
1	Secretaria general	2
2	Dirección de comunicación social y RR.PP	3
3	Dirección jurídica	2
4	Auditoria interna	1
5	Dirección de obras públicas	1
6	Unidad de seguridad ciudadana	2
7	Dirección de higiene y salubridad	3
8	Dirección de turismo	4
9	Dirección de agua potable y alcantarillado sanitario	3
10	Dirección de deportes y recreación	1
11	Dirección de gestión ambiental	4
12	Dirección de acción social, comunitaria	4
13	Dirección de planificación territorial	5
14	Dirección de registro de la propiedad y mercantil	4
15	Dirección de cultura y patrimonio	4
16	Dirección de avalúos y catastro	7
17	Dirección financiera	7
18	Dirección de talento humano	4
19	Unidad de tecnología de la información y comunicación	1
20	Dirección administrativa	1
<b>Total</b>		<b>63</b>

### **3.4 Tamaño de la muestra**

Partiendo del punto de vista que la muestra es una parte representativa de la población para la investigación la muestra es la misma población es de los 63 funcionarios.

### **3.5 Análisis e interpretación de los resultados**

Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario estructurado según el Modelo LIBQUAL con 36 ítems correspondiente a 6 dimensiones que corresponde al desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi. El cuestionario fue aplicado a 63 funcionarios, Para el análisis de los datos se utilizó la herramienta de Microsoft Excel. Para la recolección de la información secundaria se aplicó una técnica bibliográfica y documental.

### 3.5.1 Verificar la existencia de conocimiento de trabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi

**Pregunta 1:** Realiza actividades que no le corresponde en su área de trabajo

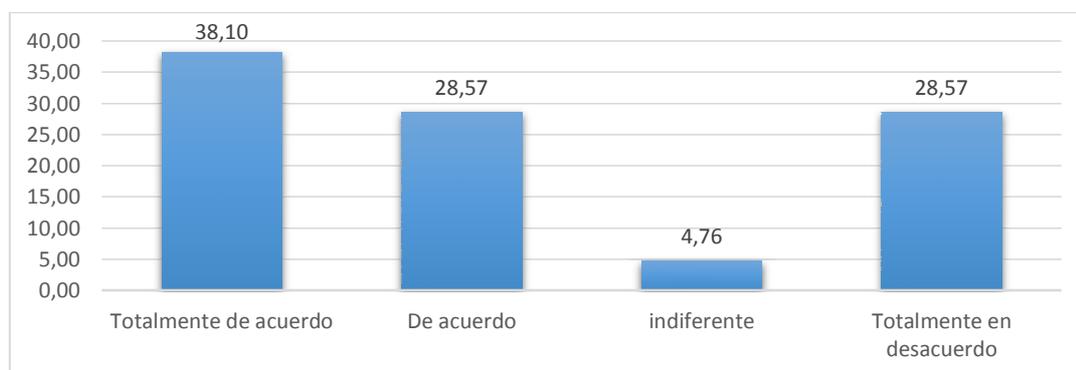
*Tabla 1 conocimiento de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	38,10	38,10
	De acuerdo	18	28,57	66,67
	indiferente	3	4,76	71,43
	Totalmente en desacuerdo	18	28,57	100,00
Total		63	100	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 1 Conocimiento de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

#### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo a la tabla y la gráfica #1 se evidencia que en los 63 encuestados, 24 (38,10%) están totalmente de acuerdo, 18 (28,57%) está de acuerdo, 3 (4,76%) le es indiferente y 18 (28,57%) están en totalmente en desacuerdo, lo que implica que una parte del personal no realiza actividades de otras áreas solo realiza lo que le corresponde mientras que la mayoría de los funcionarios si realizan otras actividades fuera de su área de trabajo.

**Pregunta 2:** La evaluación es esencial para saber el conocimiento del empleado

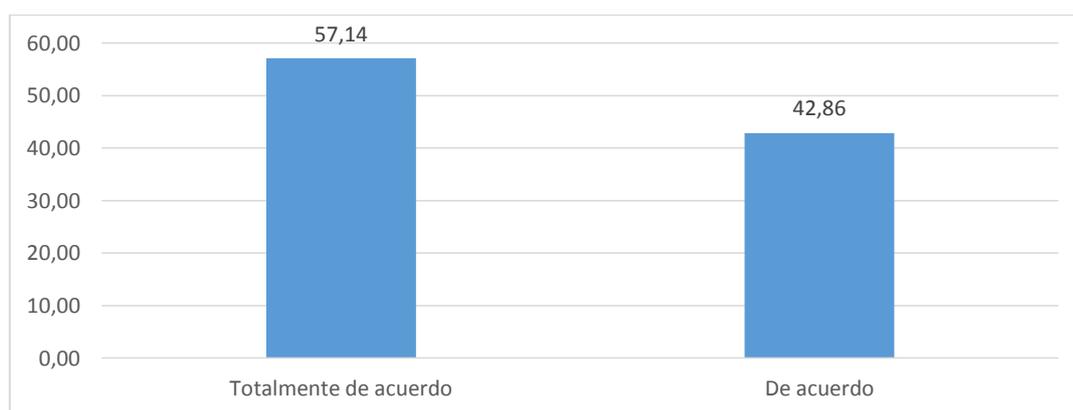
*Tabla 2 Conocimiento de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	36	57,14	57,14
	De acuerdo	27	42,86	100,00
	Total	63	100	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 2 Conocimiento de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo a la tabla y gráfico #2 se evidencia que en los 63 encuestados, 36 (57,14%) están totalmente de acuerdo y 27(42,86%) están de acuerdo. Es indispensable que la institución realice evaluaciones para conocer el nivel de rendimiento de los funcionarios y de esta manera ver si necesitan capacitaciones para actualizar sus conocimientos.

**Pregunta 3:** La capacitación que recibe permite hacer mejor su trabajo

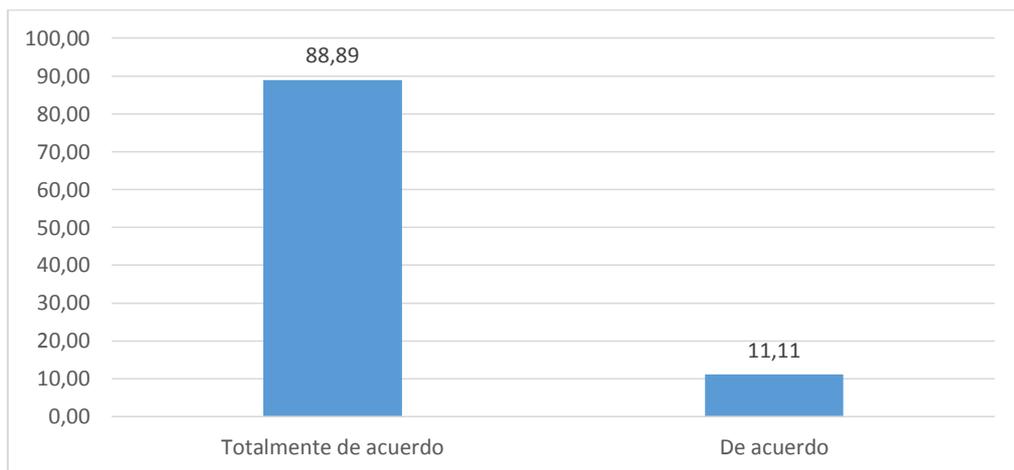
*Tabla 3 Conocimiento de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	56	88,89	88,89
	De acuerdo	7	11,11	100,00
	Total	63	100	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 3 Conocimiento de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y gráfico #3 se evidencia que en los 63 encuestados, 56 (88,89%) están totalmente de acuerdo y 7 (11,11%) están de acuerdo, los funcionarios expresaron que las capacitaciones son fundamental porque permiten mejorar de las habilidades, actitudes y conocimientos de esta manera cumplen con las actividades de forma excelente y de calidad

**Pregunta 4:** La capacitación que recibe va de acuerdo a su área de trabajo

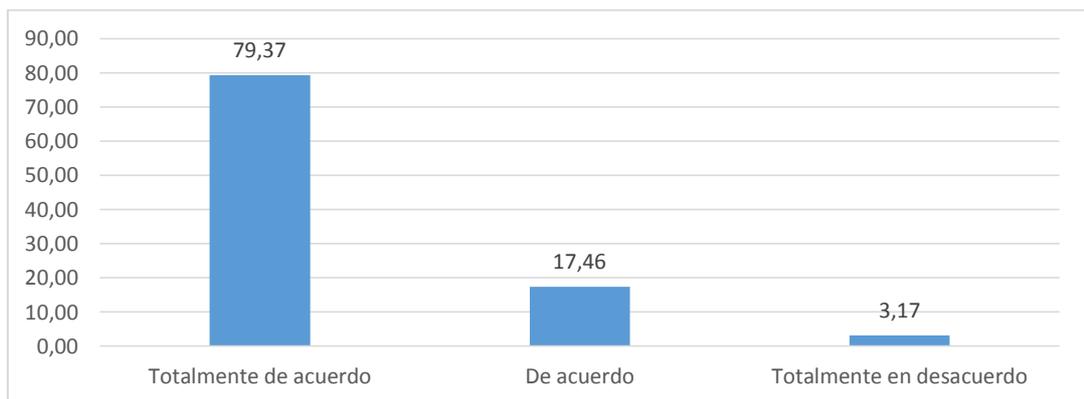
*Tabla 4 Conocimiento de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	50	79,37	79,37
	De acuerdo	11	17,46	96,83
	Totalmente en desacuerdo	2	3,17	100,00
	Total	63	100	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 4 Conocimiento de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y gráfica #4 se evidencia que en los 63 encuestados 50 (79,37%) están totalmente de acuerdo, 11 (17,46%) están de acuerdo y 2 (3,17%) están totalmente en desacuerdo, los funcionarios manifestaron que las capacitaciones que reciben si le favorecen en su área de trabajo porque les permiten cumplir con sus funciones estipuladas sin embargo ciertos funcionarios no les parece adecuada las capacitaciones porque no tiene que ver con su área de trabajo.

**Pregunta 5:** Tiene la capacidad de realizar sus tareas cuando no ha recibido instrucciones detalladas

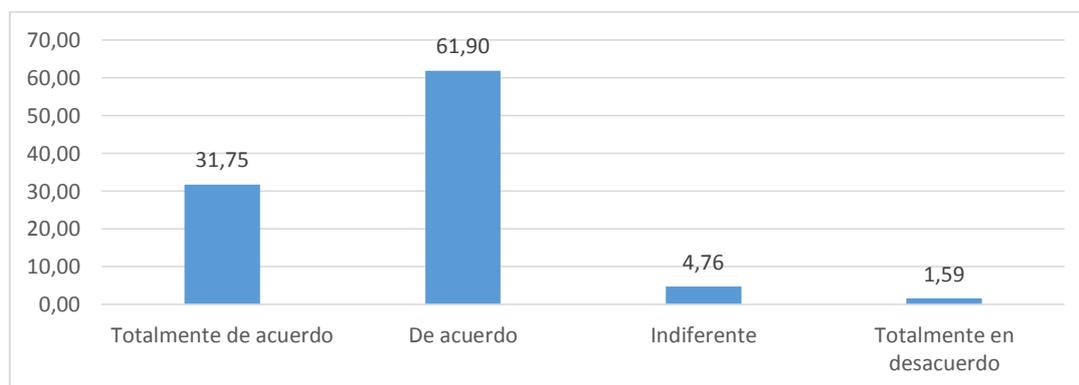
*Tabla 5 Conocimiento de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	31,75	31,75
	De acuerdo	39	61,90	93,65
	Indiferente	3	4,76	98,41
	Totalmente en desacuerdo	1	1,59	100,00
	Total	63	100	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 5 Conocimiento de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y gráfica #5 se evidencia que los 63 encuestados, 20 (31,75%) están totalmente de acuerdo, 39 (61,90%) están de acuerdo, 3 (4,76%) y 1 (1,59%) están totalmente en desacuerdo, los funcionarios manifestaron que son capaces de realizar sus actividades sin instrucciones porque saben perfectamente cómo realizarlas sin embargo la otra parte necesitan de la orientación respectiva debido a que no les quedó bien claro la forma de realizar su trabajo.

**Pregunta 6:** Tiene el nivel de experiencia adecuado en su área de trabajo

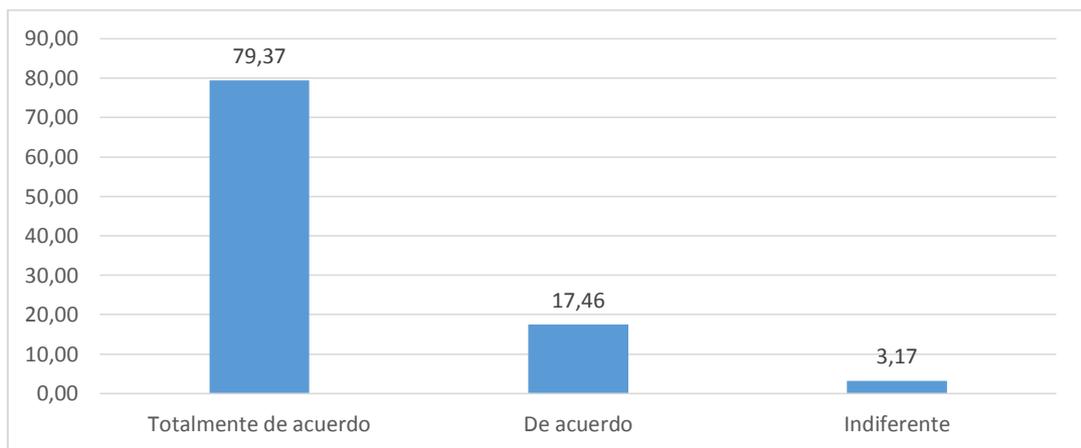
*Tabla 6 Conocimiento de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	50	79,37	79,37
De acuerdo	11	17,46	96,83
Indiferente	2	3,17	100,00
Total	63	100	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 6 Conocimiento de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y la gráfica #6 se evidencia que los 63 encuestados, 50 (79,37%) están totalmente de acuerdo, 11 (17,46%) están de acuerdo y 2 (3,17%) le es indiferente, los funcionarios manifestaron que si tienen el nivel de experiencia adecuado en su área de trabajo porque llevan años ejerciéndolo sin embargo la otra parte no cuenta con la experiencia necesaria porque son nuevos desempeñándose en esa área.

### 3.5.2 Verificar la existencia de calidad de trabajo del Gobierno Autónomo

#### Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi

##### Pregunta 7: Realiza su jornada laboral sin interrupciones

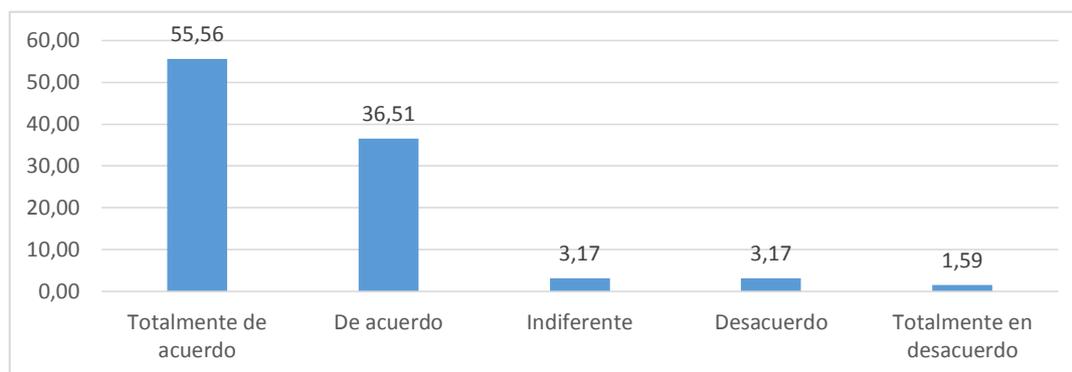
Tabla 7 Calidad de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	35	55,56	55,56
De acuerdo	23	36,51	92,06
Indiferente	2	3,17	95,24
Desacuerdo	2	3,17	98,41
Totalmente en desacuerdo	1	1,59	100,00
Total	63	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

Responsable: La investigadora

Gráfica 7 Calidad de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

Responsable: La investigadora

#### Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla y la gráfica #7 se evidencia que los 63 encuestados, 35 (55,56%) están totalmente de acuerdo, 23 (36,51%) están de acuerdo, 2 (3,17%) le es indiferente, 2 (3,17%) están en desacuerdo y 1 (1,59%) totalmente en desacuerdo, los funcionarios manifestaron que realizan sus tareas sin interrupciones de tal manera pueden terminar su labor a tiempo sin embargo la otra parte si tiene suspensión de trabajo debido a que la institución le imponen que realicen otras actividades fuera de la misma.

**Pregunta 8:** La institución le facilita los equipos de oficinas necesarios para realizar su trabajo

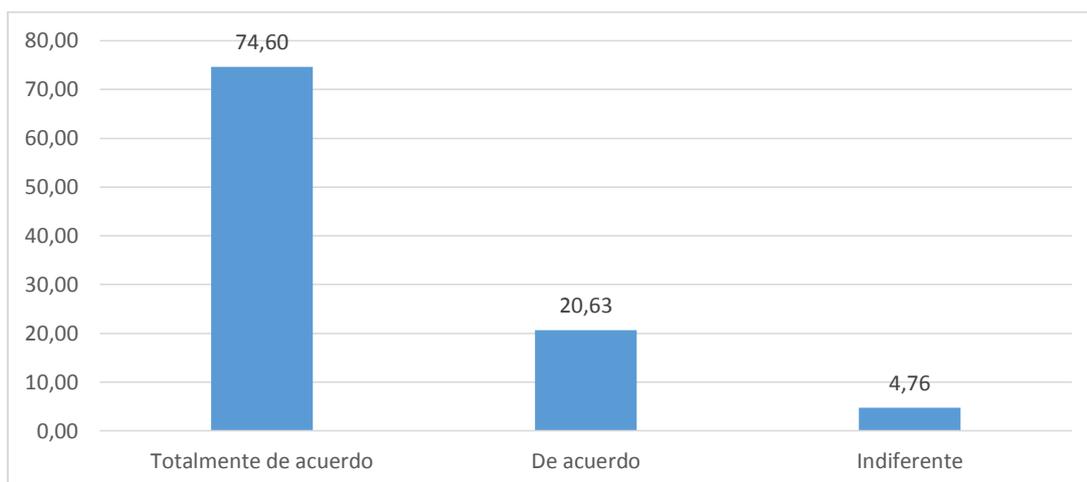
*Tabla 8 Calidad de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	47	74,60	74,60
De acuerdo	13	20,63	95,24
Indiferente	3	4,76	100,00
Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 8 Calidad de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

### **Interpretación**

De acuerdo a la tabla y la gráfica #8 se evidencia que los 63 encuestados, 47 (74,60%) están totalmente de acuerdo, 13 (20,63%) están de acuerdo y 3 (4,76%) le es indiferente, los funcionarios indicaron que la institución si les facilita los equipos necesarios para realizar su trabajo sin embargo la otra parte manifestó que no por fallas del mismo de manera que no le pueden conceder de forma inmediata los equipos indispensable para que siga cumpliendo con sus actividades.

**Pregunta 9:** Cumple con deberes asignados de acuerdo a plazos y metas pactados

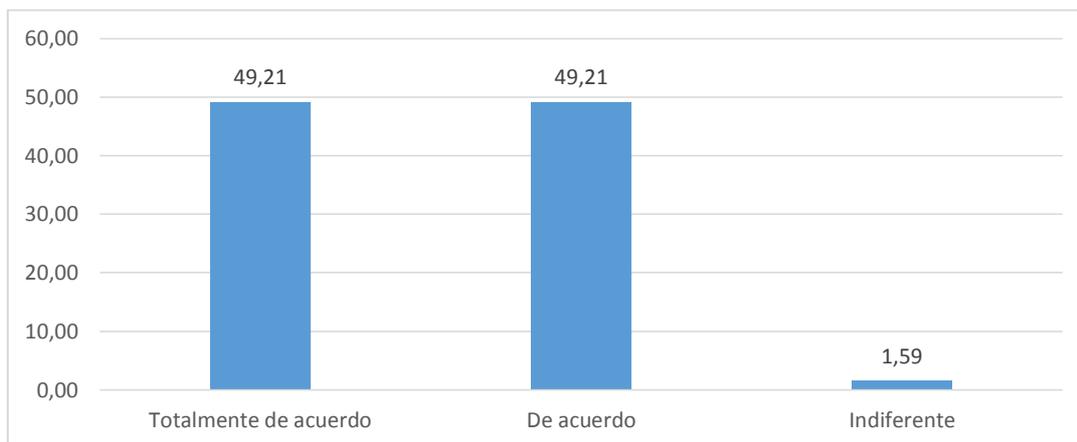
*Tabla 9 Calidad de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	31	49,21	49,21
	De acuerdo	31	49,21	98,41
	Indiferente	1	1,59	100,00
	Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 9 Calidad de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y la gráfica #9 se evidencia 63 encuestado, 31 (49,21%) totalmente de acuerdo, 31 (49,21%) están de acuerdo y 1 (1,59%) le es indiferente, los funcionarios expresaron que si cumplen con sus labores de acuerdo al tiempo planteado por la institución y sin embargo la otra parte no concluye con lo estipulado por acumulación de trabajo y falta de tiempo.

**Pregunta 10:** Cumple con el horario establecido en el trabajo

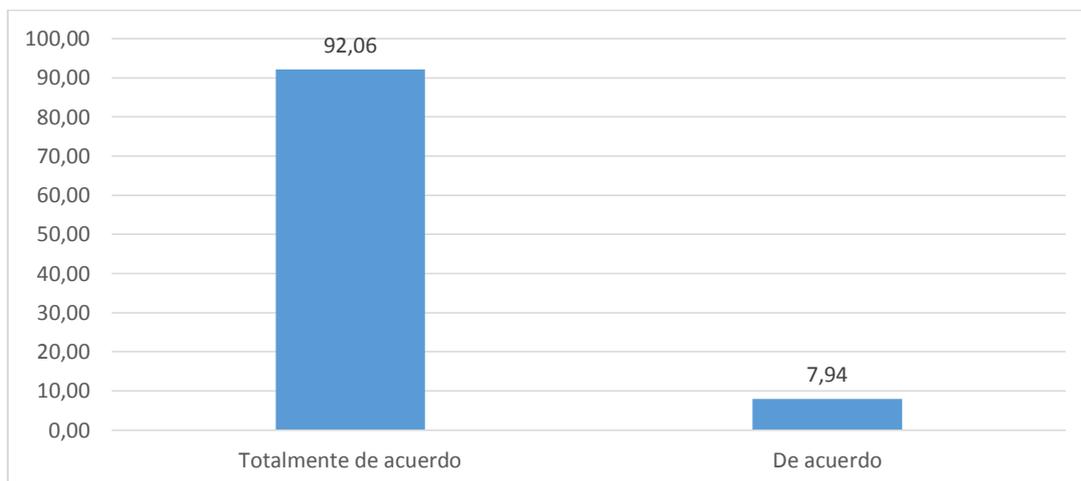
*Tabla 10 Calidad de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	58	92,06	92,06
	De acuerdo	5	7,94	100,00
Total		63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 10 Calidad de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y la gráfica # 10 se evidencia que los 63 encuestados, 58 (92,06%) están totalmente de acuerdo y 5 (7,94%) están de acuerdo, los funcionarios manifestaron que si cumplen con el horario establecido debido a que tienen que registrar su hora de llegada para poder cumplir con las políticas de la institución.

**Pregunta 11:** Realiza con rapidez y eficiencia sus actividades de trabajo

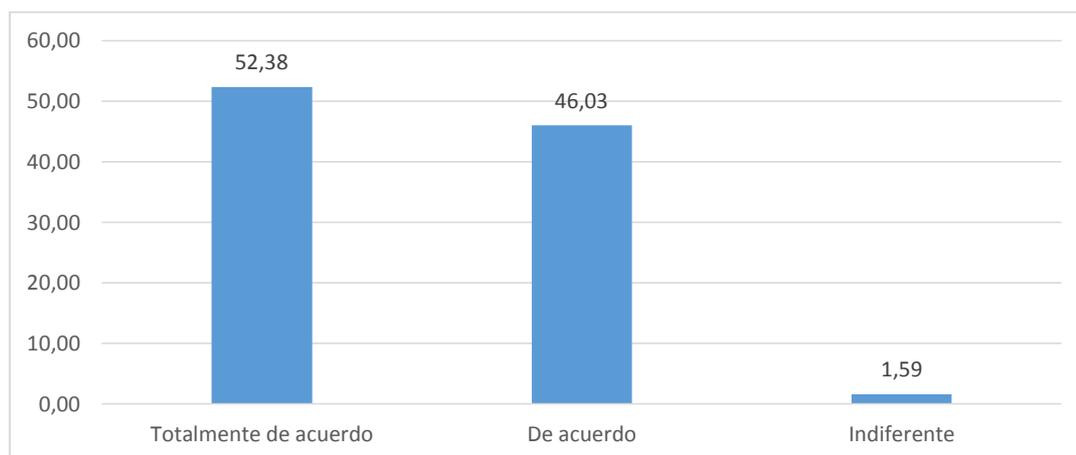
*Tabla 11 Calidad de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	33	52,38	52,38
De acuerdo	29	46,03	98,41
Indiferente	1	1,59	100,00
Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 11 Calidad de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y gráfica #11 se evidencia que los 63 encuestados, 33 (52,38%) están totalmente de acuerdo, 29 (46,03%) están de acuerdo y 1 (1,59%) le es indiferente, los funcionarios expresaron que si realizan sus actividades con rapidez y eficiencia, cumplen con las metas planteadas por no tienen interrupciones sin embargo la otra parte no es tan hábil al realizar las tareas estipuladas y le cuesta terminar su trabajo a tiempo .

**Pregunta 12:** Esta institución se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado

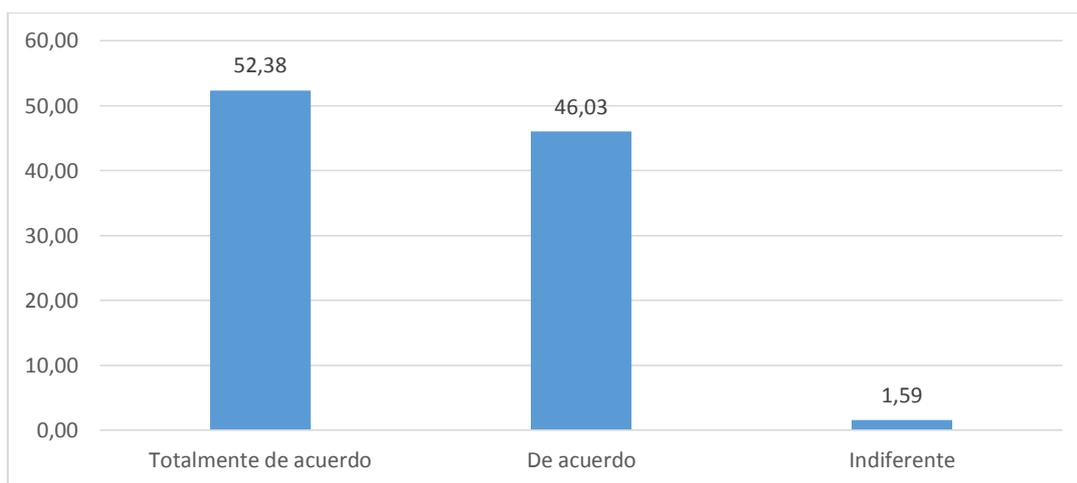
*Tabla 12 Calidad de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	33	52,38	52,38
De acuerdo	29	46,03	98,41
Indiferente	1	1,59	100,00
Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 12 Calidad de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y la gráfica #12 se evidencia que los 63 encuestados, 33 (52,38%) están totalmente de acuerdo, 29 (46,03%) están de acuerdo, 1 (1,59%) le es diferente, lo funcionarios manifestaron que en la institución si se refleja un ambiente cómodo y relajado para realizar sus actividades diarias sin embargo la otra parte indica molestia al momento de realizar sus funciones por ruidos y aglomeraciones de los usuarios.

**Pregunta 13:** En esta institución los errores son sancionados

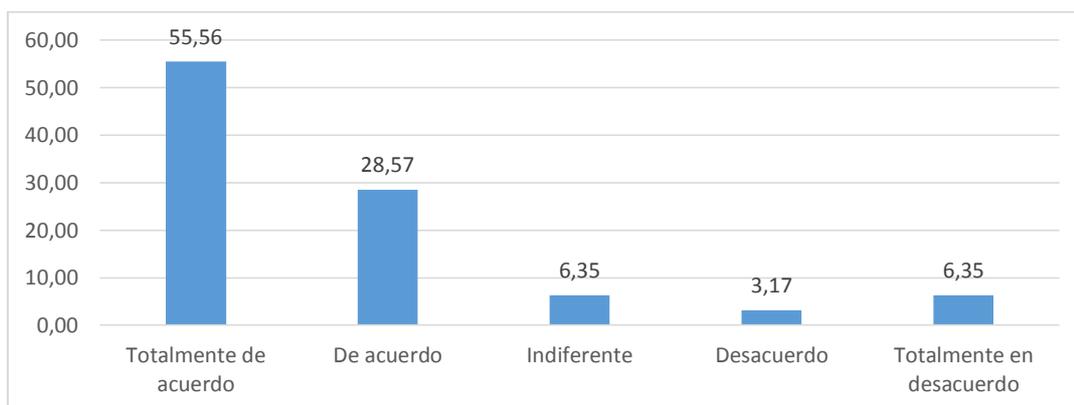
*Tabla 13 Calidad de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	35	55,56	55,56
	De acuerdo	18	28,57	84,13
	Indiferente	4	6,35	90,48
	Desacuerdo	2	3,17	93,65
	Totalmente en desacuerdo	4	6,35	100,00
	Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 13 Calidad de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #13 se evidencia que los 63 encuestados, 35 (55,56%) están totalmente de acuerdo, 18 (28,57%) están de acuerdo, 4 (6,35 %) le es diferente, 2 (3,17%) están en desacuerdo y 4 (6,35%) están totalmente en desacuerdo, los funcionarios expresaron que la institución si sanciona los errores y de esta manera el personal evita tener fallos en sus funciones sin embargo la otra parte dicen que no son sancionados debido a que son errores son mínimos.

**Pregunta 14:** Cumple con las políticas de la institución

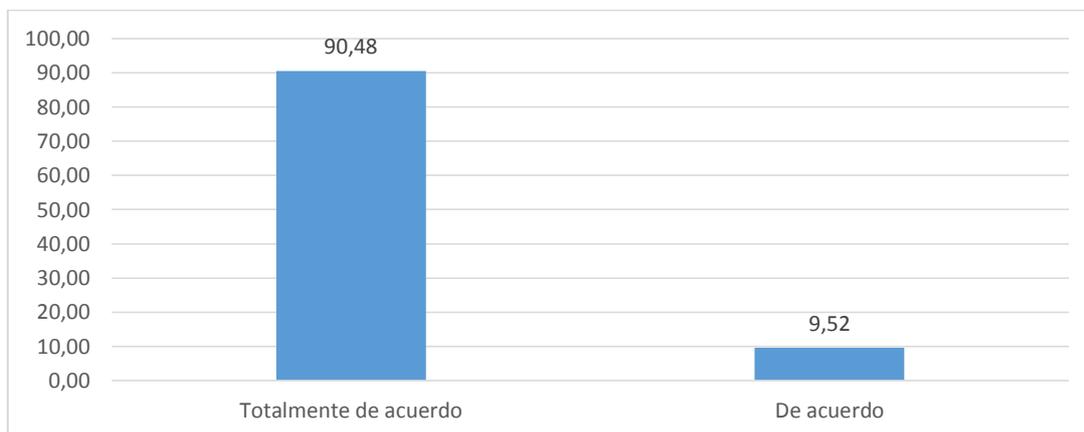
*Tabla 14 Calidad de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	57	90,48	90,48
	De acuerdo	6	9,52	100,00
Total		63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 14 Calidad de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y la gráfica #14 se evidencia que los 63 encuestados, 57 (90,48) están totalmente de acuerdo y 6 (9,52%) están de acuerdo, los funcionarios manifestaron si cumple con las políticas de la institución porque son comunicadas y comprendidas de manera que se siente satisfecho

**Pregunta 15:** La institución cumple sus reglamentos de contrato

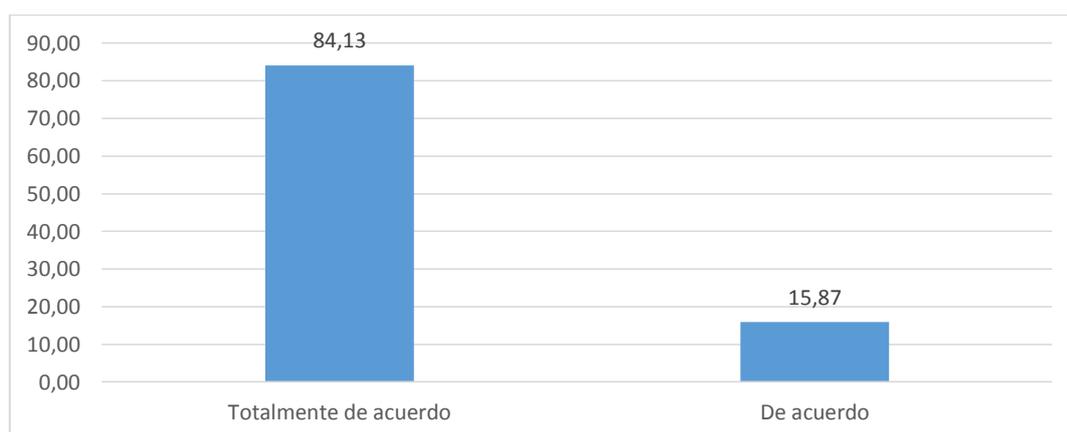
*Tabla 15 Calidad de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	53	84,13	84,13
	De acuerdo	10	15,87	100,00
Total		63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 15 Calidad de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e Interpretación**

De acuerdo a la tabla y la gráfica #15 se evidencia que los 63 encuestados, 53 (84,13%) están totalmente de acuerdo y 10 (15,87%) están de acuerdo, los funcionarios expresaron que la institución si cumple los reglamentos de contrato establecidos por que le dan a conocer cuáles son sus derechos y obligaciones

### Pregunta 16: Cuenta con el suministro de oficina necesario para trabajar

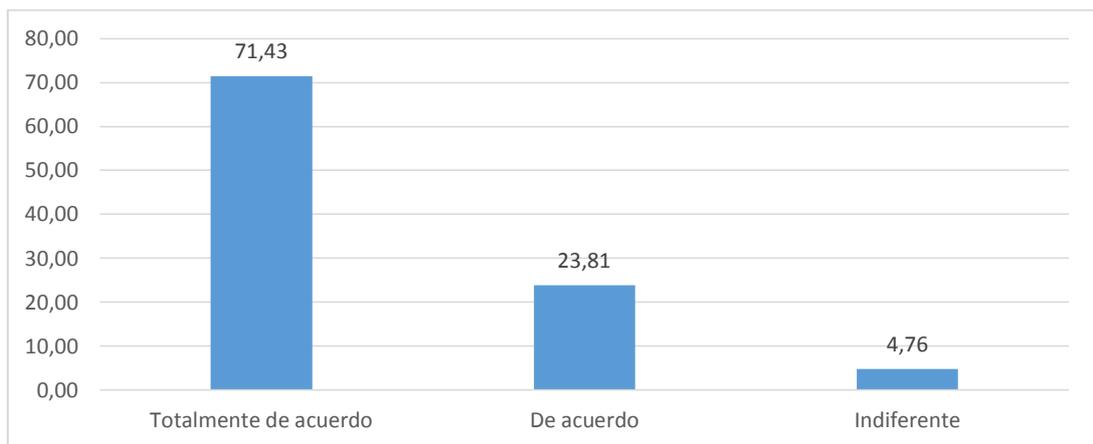
Tabla 16 Calidad de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	45	71,43	71,43
De acuerdo	15	23,81	95,24
Indiferente	3	4,76	100,00
Total	63	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

Responsable: La investigadora

Gráfica 16 Calidad de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

Responsable: La investigadora

### Análisis e Interpretación

De acuerdo a la tabla y la gráfica #16 se evidencia que los 63 encuestados, 45 (71,43%) están totalmente de acuerdo, 15 (23,81%) están de acuerdo y 3 (4,76%) le es indiferente, los funcionarios manifestaron que si cuentan con el suministro necesario para trabajar en su área sin embargo la otra parte dijo lo contrario debido a que no siempre cuentan con suministros de respaldo para sus actividades diarias

**Pregunta 17:** Las reuniones de trabajo son interesantes y satisfactorias para su área laboral

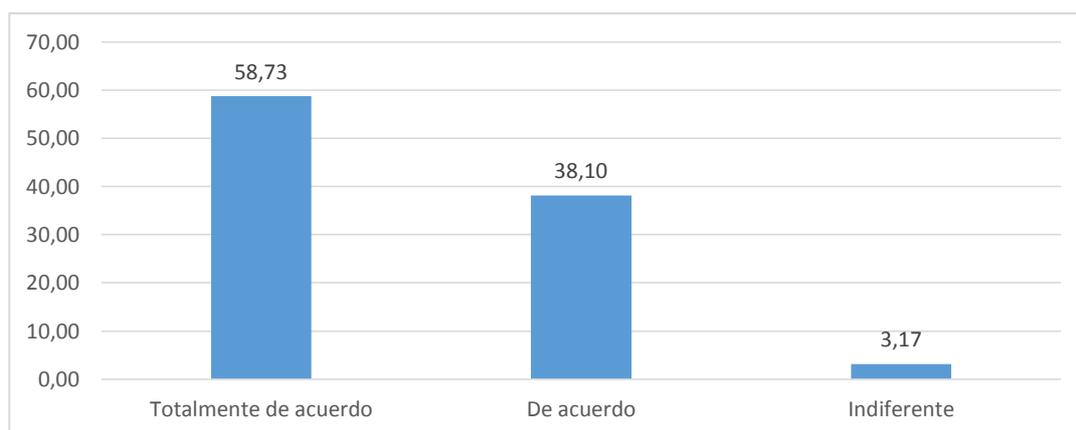
*Tabla 17 Calidad de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	37	58,73	58,73
	De acuerdo	24	38,10	96,83
	Indiferente	2	3,17	100,00
Total		63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 17 Calidad de trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y la gráfica #17 se evidencia que los 63 encuestados, 37 (58,73%) están totalmente de acuerdo, 24 (38,10%) están de acuerdo y 2 (3,17%) le es indiferente, los funcionarios manifestaron que las reuniones que realiza la institución son interesantes y satisfactorias porque la información que se da conocer es para mejorar el labor del personal sin embargo la otra parte no le parece adecuada ya que los temas a tratar no lo benefician.

### 3.5.3 Verificar la existencia de las relaciones con las personas del

#### Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi

#### Pregunta 18: Mantiene buena relación al trabajar en equipo

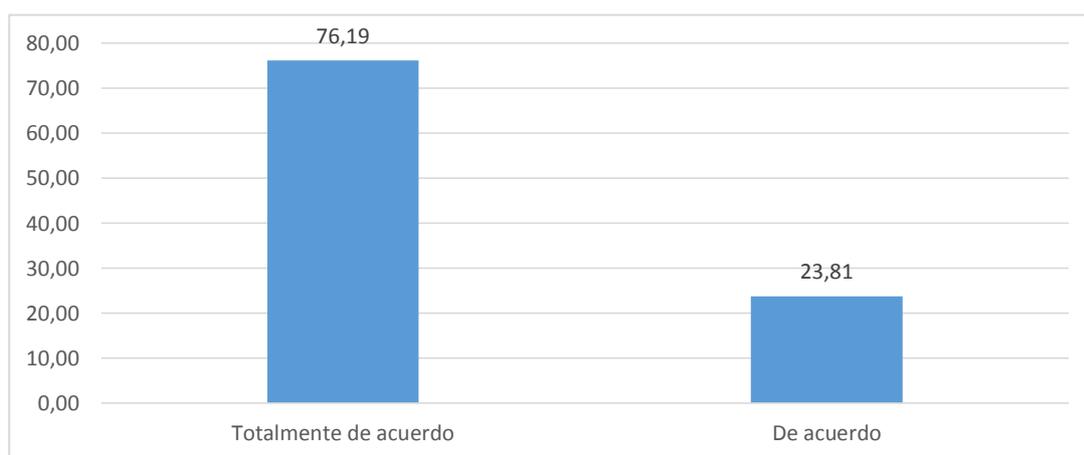
Tabla 18 Relaciones con las personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	48	76,19	76,19
	De acuerdo	15	23,81	100,00
Total		63	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

Responsable: La investigadora

Gráfica 18 Relaciones con las personas



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

Responsable: La investigadora

#### Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla y al gráfico #18 se evidencia que los 63 encuestados, 48 (76,19%) están totalmente de acuerdo y 15 (23,81%) están de acuerdo, los funcionarios expresaron que si tienen buena relación al trabajar en equipo de debido a que existe un buen ambiente de comunicación entre ellos.

**Pregunta 19:** Tiene buena relación con su jefe

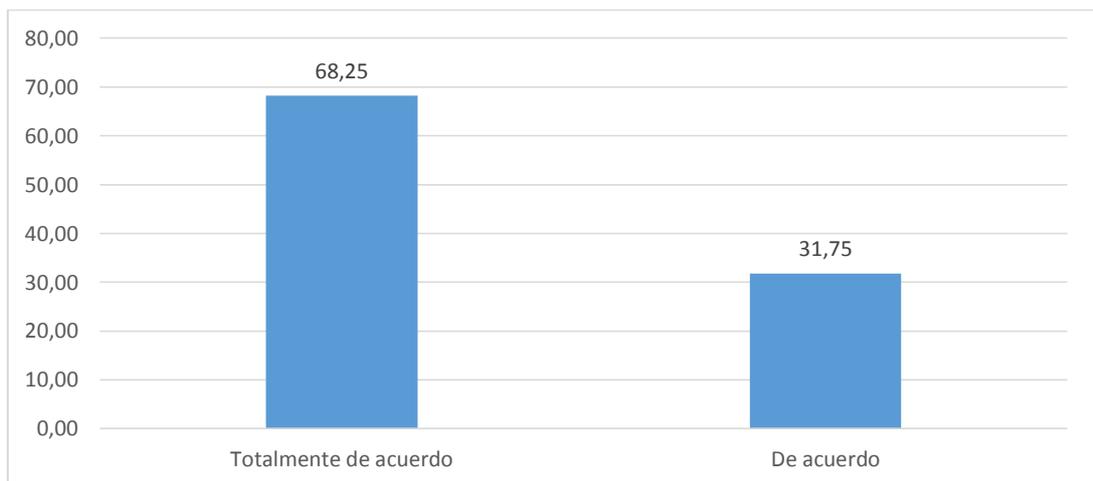
*Tabla 19 Relaciones con las personas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	43	68,25	68,25
	De acuerdo	20	31,75	100,00
	Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 19 Relaciones con las personas*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #19 se evidencia que los 63 encuestados, 43 (68,25%) están totalmente de acuerdo y 20 (31,75%) están de acuerdo, los funcionarios expresaron que si tienen buena relación con el jefe porque existe una buena comunicación lo cual les permite dialogar sobres temas importantes ya sean por motivos personales o actividades de la institución

**Pregunta 20:** Recibes ayuda de miembros de otros departamentos cuando lo necesita

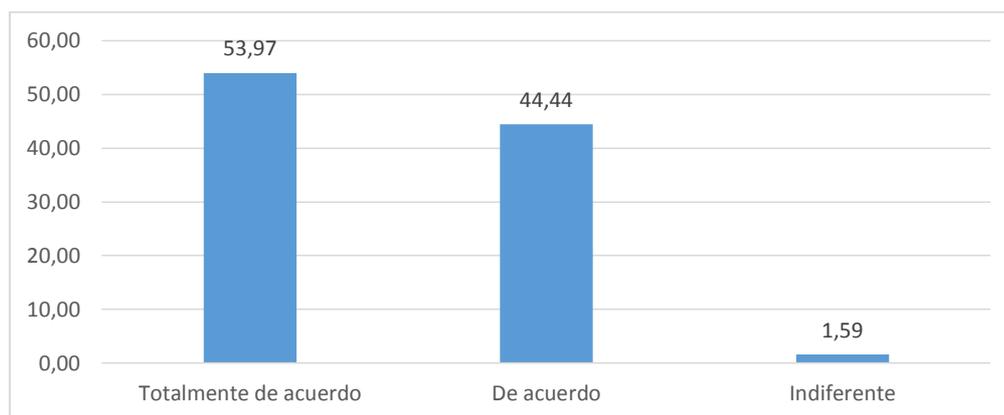
*Tabla 20 Relaciones con las personas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	34	53,97	53,97
	De acuerdo	28	44,44	98,41
	Indiferente	1	1,59	100,00
	Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 20 Relaciones con las personas*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #20 se evidencia que los 63 encuestado, 34 (53,97%) están totalmente de acuerdo, 28 (44,44%) están de acuerdo y 1 (1,59%) le es indiferente, los funcionarios expresaron que si reciben ayuda de los miembros de otros departamentos cuando lo necesita porque no saben o tienen dudas al momento de realizar tareas que se les asignan sin embargo ciertos funcionarios no necesitan ayudas de otros miembros porque no lo amerita.

**Pregunta 21:** Cuándo se requiere hacer un trabajo en equipo le gusta cooperar

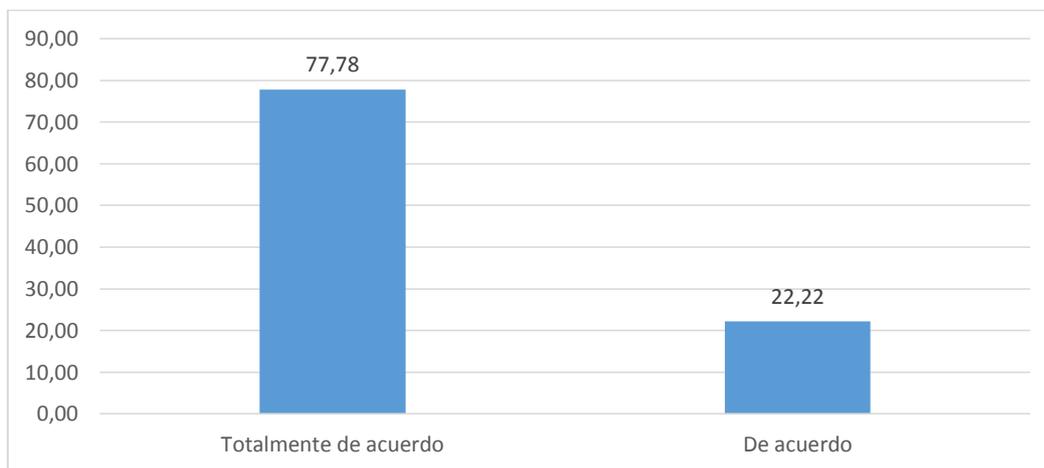
*Tabla 21 Relaciones con las personas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	49	77,78	77,78
	De acuerdo	14	22,22	100,00
Total		63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 21 Relaciones con las personas*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #21 se evidencia que los 63 encuestados, 49 (77,78%) están totalmente de acuerdo y 14 (22,22%) están de acuerdo, los funcionarios expresaron que si les gusta cooperar al momento de realizar trabajos en equipo porque se ayudan mutuamente, comparten e intercambian lo hacen y terminan mucho más rápidos sus labores

**Pregunta 22:** En su área de trabajo existe un ambiente de colaboración con sus compañeros

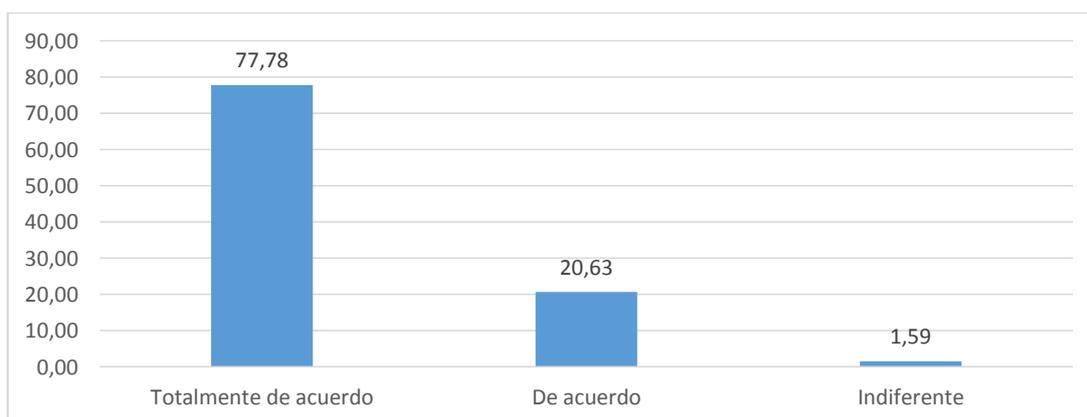
*Tabla 22 Relaciones con las personas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	49	77,78	77,78
	De acuerdo	13	20,63	98,41
	Indiferente	1	1,59	
Total		63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 22 Relaciones con las personas*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #22 se evidencia que los 63 encuestados, 49 (77,78%) están totalmente de acuerdo, 13 (20,63%) están de acuerdo y 1 (1,59%) le es indiferente, los funcionarios expresaron que si hay un ambiente de colaboración con sus compañeros porque todos se llevan bien y conviven en armonía sin embargo la otra parte manifestó no les parece que haya un ambiente de colaboración porque no cuentan con un espacio que les permitan realizar dinámicas grupales, intercambio de ideas y discusiones productivas entre los empleados

**Pregunta 23:** Ayuda a sus compañeros que tienen problemas al realizar su trabajo

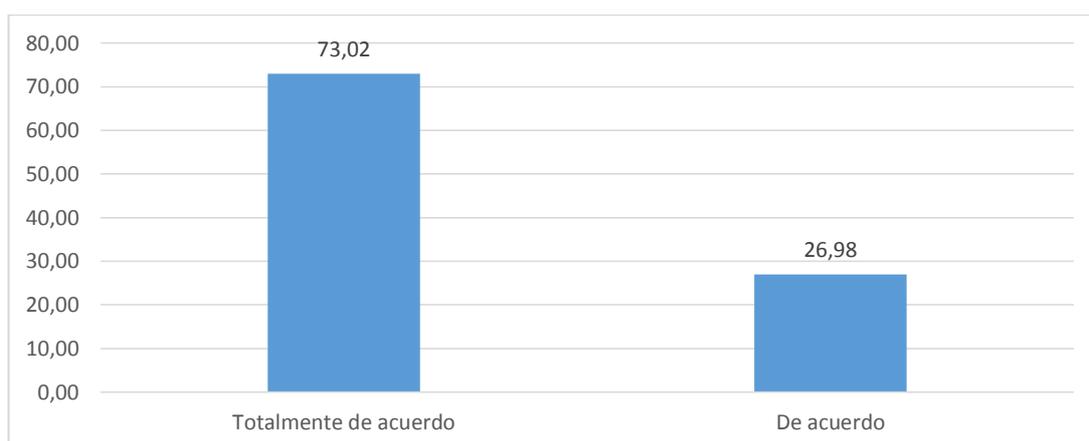
*Tabla 23 Relaciones con las personas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	46	73,02	73,02
	De acuerdo	17	26,98	100,00
	Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 23 Relaciones con las personas*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #23 se evidencia que los 63 encuestados, 46 (73,02%) están totalmente de acuerdo y 17 (26,98%) están de acuerdo, los funcionarios expresaron que si reciben ayuda de sus compañeros cuando tienen problemas al realizar su trabajo les explican cómo tienen que realizar las tareas y de esta manera cumplen con sus actividades .

### 3.5.4 Verificar la existencia la estabilidad emotiva del Gobierno Autónomo

#### Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi

**Pregunta 24:** Está satisfecho con su puesto de trabajo

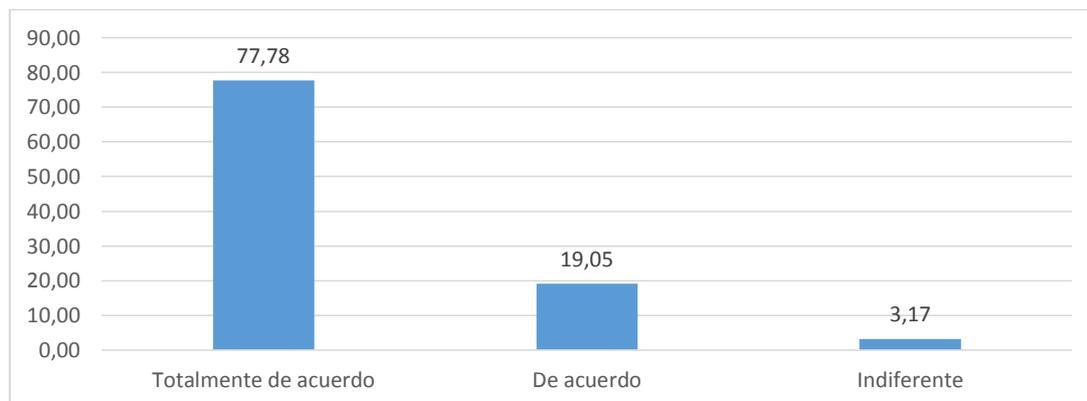
*Tabla 24 Estabilidad emotiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	49	77,78	77,78
	De acuerdo	12	19,05	96,83
	Indiferente	2	3,17	100,00
Total		63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 24 Estabilidad emotiva*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

#### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #24 se evidencia que en los 63 encuestados, 49 (77,78%) están totalmente de acuerdo, 12 (19,05%) están de acuerdo y 2 (3,17%) le es indiferente, los funcionarios expresaron que si están satisfechos en su puesto de trabajo porque tienen los conocimientos adecuado para desempeñarse en esa área sin embargo la otra parte manifestaron lo contrario debido a que no están en el puesto de trabajos que ellos quieren ejercer

**Pregunta 25:** Su trabajo es bien remunerado

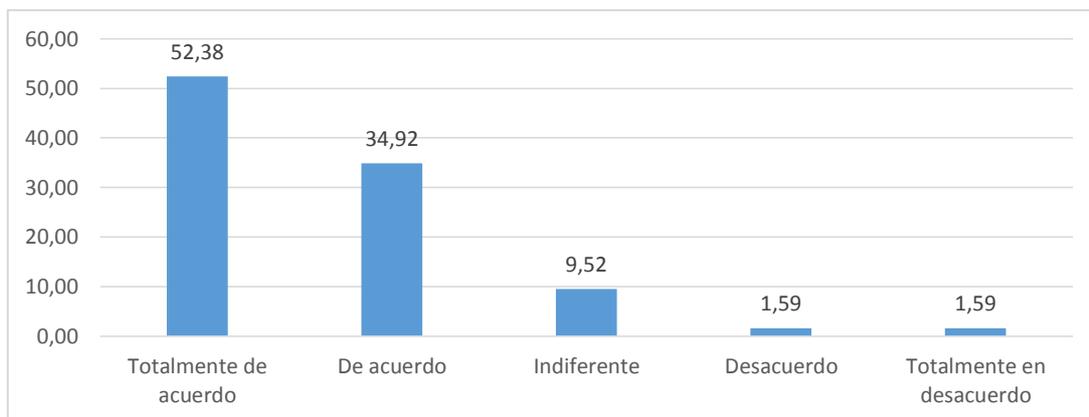
*Tabla 25 Estabilidad emotiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	33	52,38	52,38
	De acuerdo	22	34,92	87,30
	Indiferente	6	9,52	96,83
	Desacuerdo	1	1,59	98,41
	Totalmente en desacuerdo	1	1,59	100,00
	Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 25 Estabilidad emotiva*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #25 se evidencia que en los 63 encuestados, 33 (52,38%) están totalmente de acuerdo, 22 (34,92%) están de acuerdo, 6 (9,52%) le es indiferente, 1 (1,59%) están en desacuerdo y 1 (1,59%) están totalmente en desacuerdo, los funcionarios expresaron que su trabajo si es bien remunerado porque su sueldo si lo satisface sin embargo la otra parte no lo está debido a que no ganan el mismo valor monetario porque depende según el cargo .

**Pregunta 26:** Es motivado cuando hace bien su trabajo en la institución

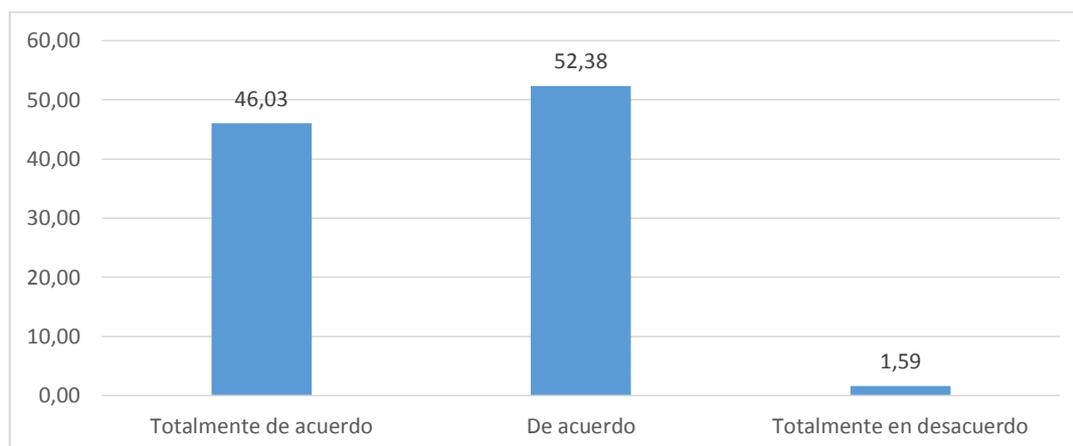
*Tabla 26 Estabilidad emotiva*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	29	46,03	46,03
De acuerdo	33	52,38	98,41
Totalmente en desacuerdo	1	1,59	100,00
Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 26 Estabilidad Emotiva*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #26 se evidencia que en los 63 encuestados, 29 (46,03%) están totalmente de acuerdo, 33 (52,38%) están de acuerdo y 1 (1,59%) están totalmente en desacuerdo, los funcionarios expresaron que la institución si los motivan cuando realizan un excelente trabajo sin embargo la otra parte manifestó lo contrario porque le falta esforzarse más para poder conseguir méritos

**Preguntas 27:** En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos

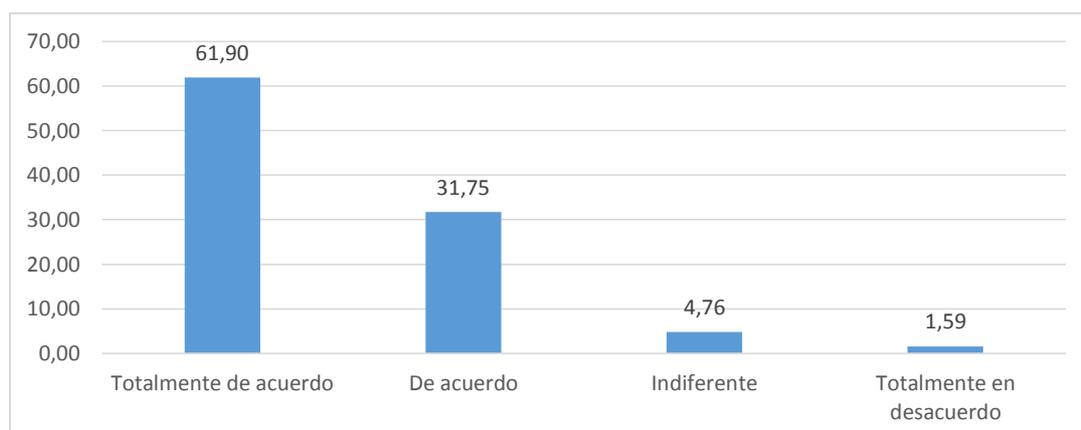
*Tabla 27 Estabilidad emotiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	39	61,90	61,90
	De acuerdo	20	31,75	93,65
	Indiferente	3	4,76	98,41
	Totalmente en desacuerdo	1	1,59	100,00
	Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 27 Estabilidad emotiva*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #27 se evidencia que en los 63 encuestados, 39 (61,90%) están totalmente de acuerdo, 20 (31,75%) están de acuerdo, 3 (4,76%) le es indiferente y 1 (1,59%) están totalmente en desacuerdo, los funcionarios manifestaron que si pueden llegar a ocupar los mejores puestos de trabajo si su rendimiento es excelente y se destaca al momento de realizar su trabajo sin embargo la otra parte dijo lo contrario porque quien asciende de puesto de trabajo son personal de preferencia .

**Pregunta 28:** Se siente discriminado en su lugar de trabajo

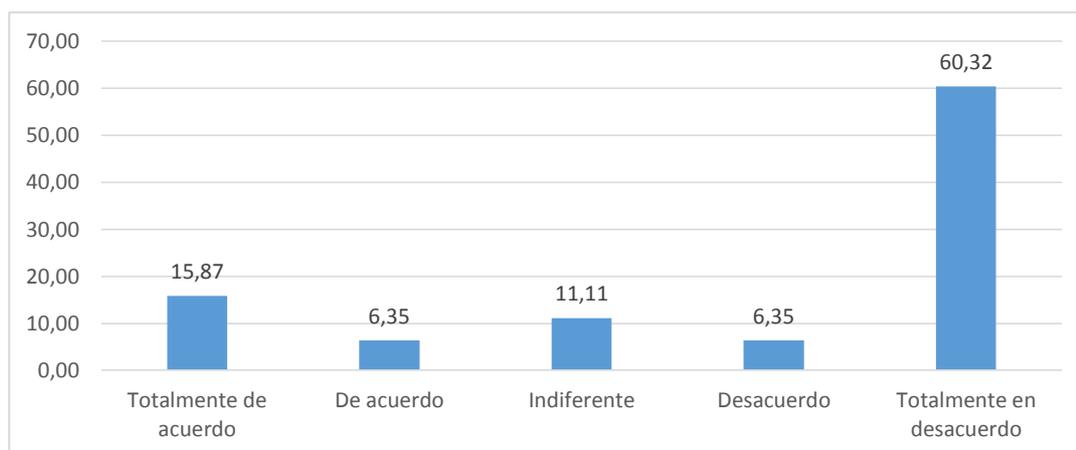
*Tabla 28 Estabilidad emotiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	15,87	15,87
	De acuerdo	4	6,35	22,22
	Indiferente	7	11,11	33,33
	Desacuerdo	4	6,35	39,68
	Totalmente en desacuerdo	38	60,32	100,00
Total		63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 28 Estabilidad emotiva*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #28 se evidencia que en los 63 encuestados, 10 (15,87%) están totalmente de acuerdo, 4 (6,35%) están de acuerdo, 7 (11,11%) le es indiferente, 4 (6,35%) están en desacuerdo y 38 (60,32%) están totalmente en desacuerdo, los funcionarios manifestaron que no sienten discriminación porque todos se tratan por igual y nadie se cree más que otro sin embargo la otra parte si se sienten discriminados porque no sienten integración con sus compañeros de trabajo .

**Pregunta 29:** Los beneficios laborales actuales lo satisfacen

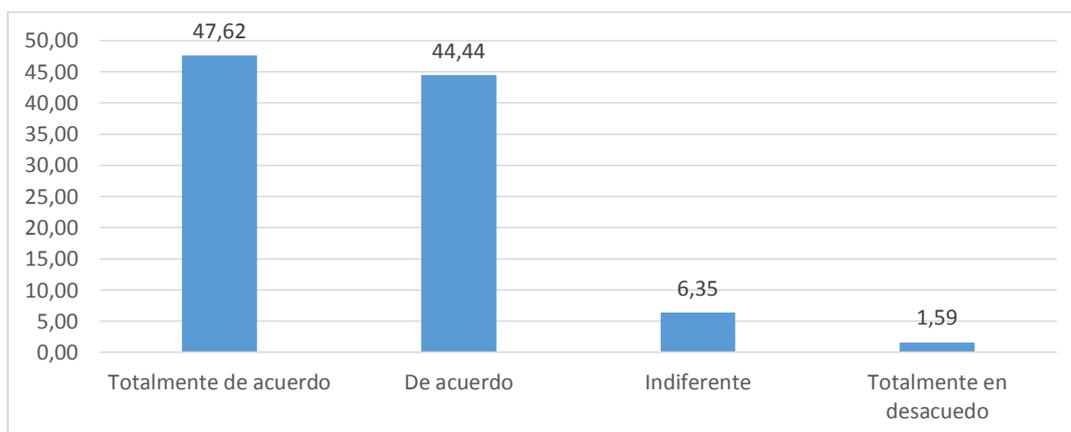
*Tabla 29 Estabilidad emotiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	30	47,62	47,62
	De acuerdo	28	44,44	92,06
	Indiferente	4	6,35	98,41
	Totalmente en desacuerdo	1	1,59	100,00
	Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 29 Estabilidad emotiva*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #29 se evidencia que en los 63 encuestados, 30 (47,62%) están totalmente de acuerdo, 28 (44,44%) están de acuerdo, 4 (6,35%) le es indiferente y 1 (1,59%) están totalmente en desacuerdo, los funcionarios expresaron que si le satisfacen los beneficios laborales porque hacen usos de ellos sin embargo las otra parte dijo que no lo satisfacen porque no siempre los beneficios cumple sus expectativa .

### 3.5.5 Verificar la existencia de la capacidad de síntesis del Gobierno

#### Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi

**Pregunta 30:** Considera que tiene la capacidad de liderazgo en la toma de decisiones en su área de trabajo

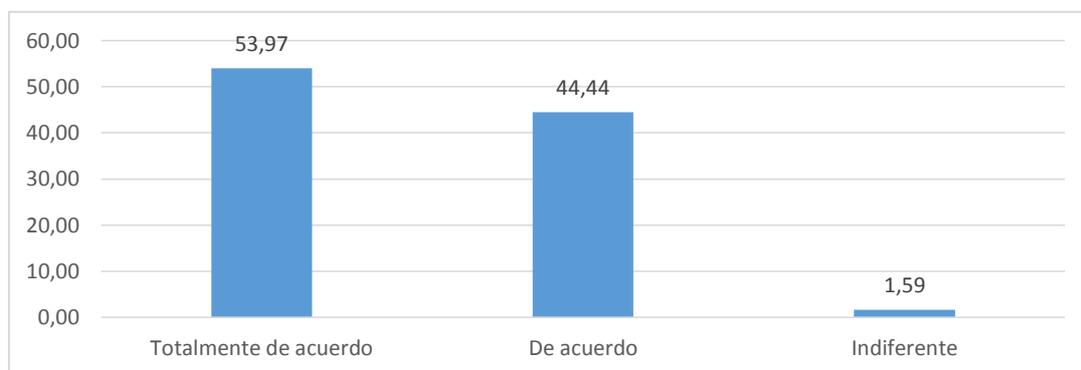
*Tabla 30 Capacidad de síntesis*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	34	53,97	53,97
De acuerdo	28	44,44	98,41
Indiferente	1	1,59	100,00
Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 30 Capacidad de síntesis*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

#### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #30 se evidencia que en los 63 encuestados, 34 (53,97%) están totalmente de acuerdo, 28 (44,44%) están de acuerdo y 1 (1,59%) le es indiferente, los funcionarios expresaron que si tienen la capacidad de liderazgo porque transmiten entusiasmos y apoya el potencial a sus compañeros para que cumplan con los objetivos sin embargo la otra parte no se siente capaz de liderar a su equipo de trabajo por no saber cómo expresarse por falta de confianza.

**Pregunta 31:** Realiza sus actividades sin ayuda de sus compañeros

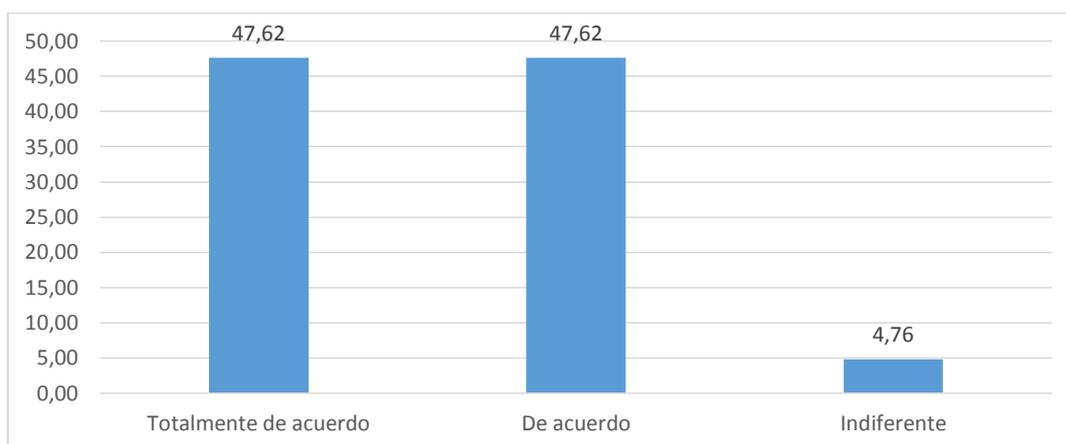
*Tabla 31 Capacidad de síntesis*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	30	47,62	47,62
	De acuerdo	30	47,62	95,24
	Indiferente	3	4,76	100,00
	Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 31 Capacidad de síntesis*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #31 se evidencia que en los 63 encuestados, 30 (47,63%) están totalmente de acuerdo, 30 (47,63%) están de acuerdo y 3 (4,76%) le es indiferente, los funcionarios expresaron que no necesitan ayuda de sus compañeros para realizar sus tareas por son capaces de hacerlas por si mismo sin embargo la otra parte si la necesita correspondiente porque se les dificultan hacerla bien

**Pregunta 32:** Considera que tiene capacidad de guiar y supervisar al personal de otras áreas

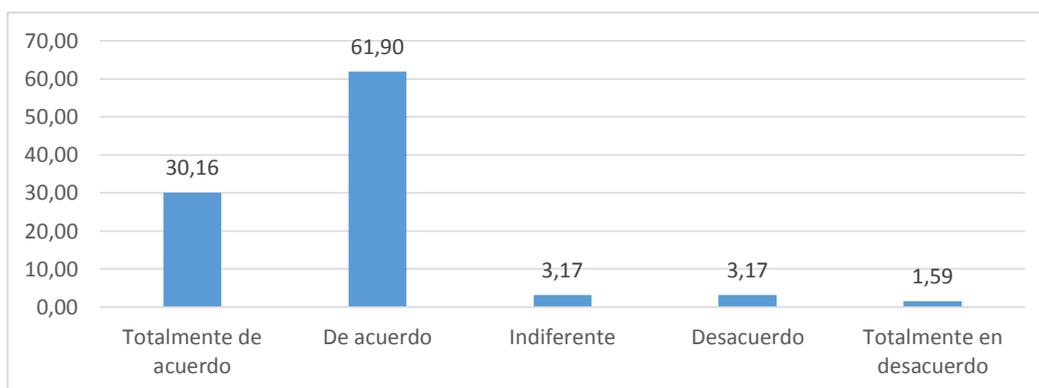
*Tabla 32 Capacidad de síntesis*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	19	30,16	30,16
De acuerdo	39	61,90	92,06
Indiferente	2	3,17	95,24
Desacuerdo	2	3,17	98,41
Totalmente en desacuerdo	1	1,59	100,00
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,00</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 32 Capacidad de síntesis*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #32 se evidencia que en los 63 encuestados, 19 (30,16%) están totalmente de acuerdo, 39 (61,90%) están de acuerdo, 2 (3,17%) le es indiferente, 2 (3,17%) están en desacuerdo y 1 (1,59) están totalmente en desacuerdo, los funcionarios expresaron que son capaces de guiar y supervisar al personal para que cumplan con sus tareas establecidas sin embargo la otra parte no se siente capaz de asumir esa responsabilidad.

**Pregunta 33:** Trabaja sin necesidad de supervisión

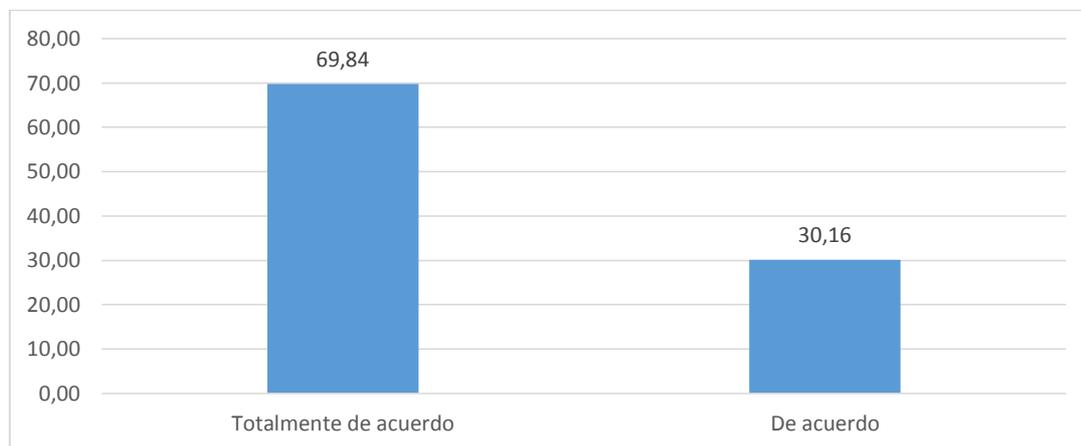
*Tabla 33 Capacidad de síntesis*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	44	69,84	69,84
	De acuerdo	19	30,16	100,00
Total		63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 33 Capacidad de síntesis*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #33 se evidencia que en los 63 encuestados, 44 (69,84%) están totalmente de acuerdo y 19 (30,16%) están de acuerdo, los funcionarios manifestaron que no necesitan trabajar bajo supervisión porque son capaces de realizar sus actividades sin que alguien les esté diciendo como se hace cada cosa.

**Preguntas 34:** En esta institución los trabajos están definidos y organizados

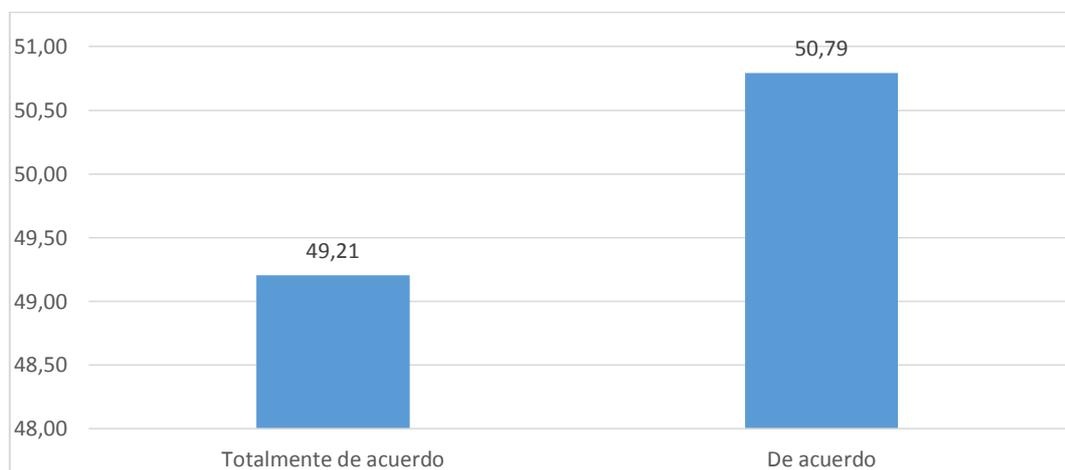
*Tabla 34 Capacidad de síntesis*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	31	49,21	49,21
	De acuerdo	32	50,79	100,00
	Total	63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 34 Capacidad de síntesis*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

**Interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #34 se evidencia que en los 63 encuestados, 31 (49,21%) están totalmente de acuerdo y 32 (50,79%) están de acuerdo, los funcionarios manifestaron que los trabajos si están definidos y organizado de tal manera que si pueden concluir con las actividades pertinentes.

### 3.5.6 Verificar la existencia de la capacidad analítica del Gobierno

#### **Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi**

**Pregunta 35:** Se limita al cumplir sus actividades de trabajo

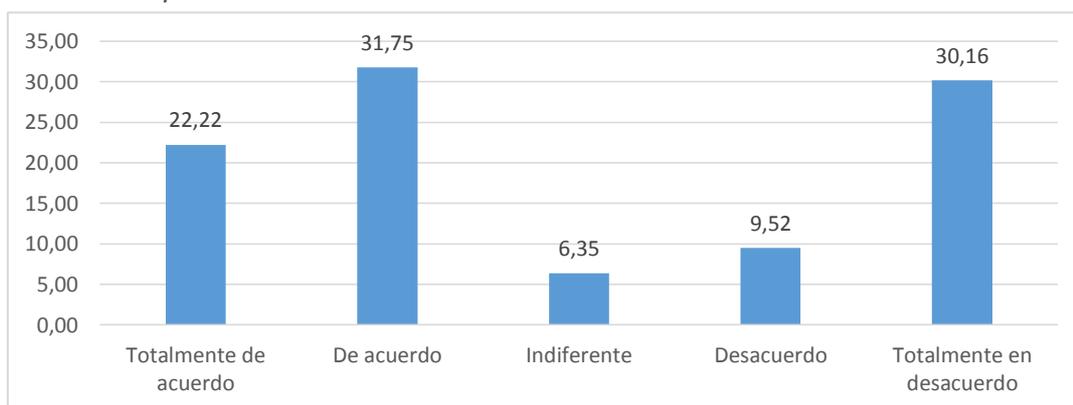
*Tabla 35 Capacidad analítica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	22,22	22,22
	De acuerdo	20	31,75	53,97
	Indiferente	4	6,35	60,32
	Desacuerdo	6	9,52	69,84
	Totalmente en desacuerdo	19	30,16	100,00
Total		63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Gráfica 35 Capacidad analítica*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

#### **Interpretación**

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #35 se evidencia que en los 63 encuestado, 14 (22,22%) están totalmente de acuerdo, 20 (31,75%) están de acuerdo, 4 (6,35%) le es indiferente, 6 (9,52%) están en desacuerdo y 19 (30,16%) están totalmente en desacuerdo, los funcionarios expresaron que no se limitan al momento de cumplir sus actividades establecidas por su jefes de área sin embargo la otra parte no cumple con todas sus labores y deja los trabajos inconclusos

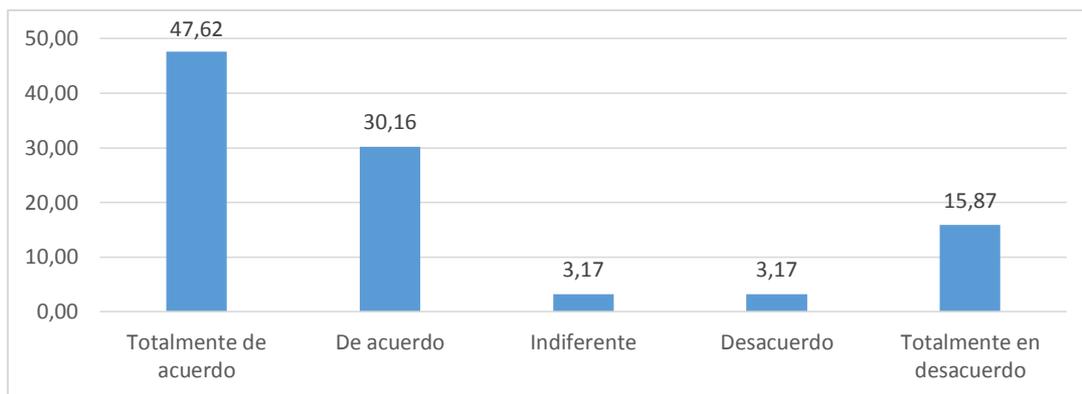
**Pregunta 36:** Cuando termina sus actividades de trabajo busca nuevas tareas para realizar

*Tabla 36 Capacidad analítica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	30	47,62	47,62
	De acuerdo	19	30,16	77,78
	Indiferente	2	3,17	80,95
	Desacuerdo	2	3,17	84,13
	Totalmente en desacuerdo	10	15,87	100,00
Total		63	100,00	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

*Gráfica 36 Capacidad analítica*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

### Interpretación

De acuerdo a la tabla y a la gráfica #36 se evidencia que en los 63 encuestados, 30 (47,62%) están totalmente de acuerdo, 19 (30,16%) están de acuerdo, 2 (3,17%) le es indiferente, 2 (3,17%) están en desacuerdo y 10 (15,87%) están totalmente en desacuerdo, los funcionarios manifestaron que si buscan nuevas tareas para realizar y que de esta manera no se les acumule los trabajos y cuenten con tiempo disponible para descansar sin embargo la otra parte no busca nuevas tareas debido a que su nivel de rendimiento es bajo no realizan su trabajo con rapidez o su actividades con muy complejas como para pedir mas.

### 3.6 Presentación de los resultados según las dimensiones del cuestionario LIBQUAL aplicado en la encuesta.

*Tabla 37: Dimensión de conocimiento de trabajo*

Dimensión	Indicadores	Valoración	Observación
Conocimiento de trabajo	P1	3,48	
	P2	4,57	
	P3	4,89	
	P4	4,70	
	P5	4,22	
	P6	4,17	
	<b>PROMEDIO</b>	4,338	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Tabla 38: Dimensión calidad de trabajo*

Dimensión	Indicadores	Valoración	Observación
Calidad de trabajo	P7	4,41	
	P8	4,70	
	P9	4,48	
	P10	4,92	
	P11	4,51	
	P12	4,51	
	P13	4,24	
	P14	4,9	
	P15	4,84	
	P16	4,67	
	P17	4,56	
<b>PROMEDIO</b>	4,61		

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

Tabla 39: Dimensión relaciones con las personas

Dimensión	Indicadores	Valoración	Observación
Relaciones con las personas	P18	4,76	
	P19	4,68	
	P20	4,52	
	P21	4,78	
	P22	4,76	
	P23	4,73	
	<b>PROMEDIO</b>	4,71	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

Tabla 40: Dimensión estabilidad emotiva

Dimensión	Indicadores	Valoración	Observación
Estabilidad Emotiva	P24	4,75	
	P25	4,35	
	P26	4,41	
	P27	4,52	
	P28	2,11	
	P29	4,37	
	<b>PROMEDIO</b>	4,09	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Tabla 41: Dimensión Capacidad de síntesis*

Dimensión	Indicadores	Valoración	Observación
Capacidad de síntesis	P30	4,52	
	P31	4,43	
	P32	4,16	
	P33	4,7	
	P34	4,49	
	<b>PROMEDIO</b>	4,46	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

*Tabla 42: Dimensión capacidad analítica*

Dimensión	Indicadores	Valoración	Observación
Capacidad analítica	P35	3,06	
	P36	3,9	
	<b>PROMEDIO</b>	3,48	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM-CM

**Responsable:** La investigadora

### **3.7 Presentación de los resultados**

Una vez analizados los datos obtenidos mediante la aplicación de encuesta al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi se destacan los siguientes resultados.

1) Los encuestados han manifestado en lo que se refiere a la existencia de conocimiento de trabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi con respecto al desempeño laboral el indicador mejor evaluado es p3 (4,89), mientras que el menos evaluado p1 (3,48) con un promedio general de 4,34 lo que implica que el personal administrativo con respecto al conocimiento de trabajo debe ser mejorado, puesto que existe debilidad al tener solamente 72,3% de eficiencia.

2) Con respecto a la calidad de trabajo los encuestados manifestaron que el mejor indicador evaluado p10 (4,92) y el menos evaluado es p13 (4,24) con un promedio general 4,61 en esta dimensión el personal comete errores en su jornada laboral no son sancionados, al solamente tener 76,9% de eficiencia de tal manera que se necesita fortalecer este aspecto

3) En cuanto a las relaciones con las personas, los encuestados manifestaron que el indicador mejor evaluado p21 (4,78) y el menos evaluado es p20 (4,52) con un promedio general 4,71 lo cual indica que el personal administrativo tiene un poco de dificultad al relacionarse al momento de trabajar en equipo, al solamente tener 78,4% de eficiencia

4) Con respecto a la estabilidad emotiva como dimensión del desempeño laboral, los encuestados manifestaron que el indicador mejor evaluado p24 (4,75) y el menos evaluado es p28 (2,11) con un promedio general 4,08 lo que demuestra que el personal no se encuentra satisfecho en el entorno laboral lo que implica que se debe mejorar, al tener solamente 68,1 de eficiencia

5) Con respecto a la capacidad de síntesis los encuestados manifestaron que el indicador mejor evaluado p33 (4,70) y el menos evaluado p32 (4,16) con un promedio general 4,46 lo cual demuestra que el personal no tiene la

capacidad para supervisar otras áreas, al solamente tener 74,3% de eficiencia de manera que se debe reforzar

6) En cuanto a la capacidad analítica los encuestados manifestaron que el indicador mejor evaluado p36 (3,90) y el menos evaluado p35 (3,06) con un promedio general 3,48 lo que demuestra esta dimensión es que el personal se limita a cumplir las actividades de trabajo, al solamente tener el 58,1% de eficiencia debe mejorar rápidamente este aspecto

### 3,8 Análisis de la encuesta aplicada al alcalde

Escala	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Valores</b>	5	4	3	2	1
<b>Cuestionario aplicado para el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi</b>					
Es ud personal administrativo del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Montecristi si o no si su respuesta es positiva continúe caso contrario entregue el cuestionario					
Si X No					
Edad: 54 Sexo: Masculino					
Tiempo laboral: 4 años					
Para las siguientes preguntas marque con una X para la respuesta que aplique.					
El personal administrativo que trabaja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi tiene conocimiento sobre el trabajo que realiza	5	X	3	2	1
El personal administrativo que trabaja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi su trabajo lo realiza con calidad	5	4	X	2	1
El personal administrativo que trabaja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi tiene buena relación con las personas de su entorno	5	X	3	2	1
El personal administrativo que trabaja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi tiene buena estabilidad emotiva	5	4	3	X	1
El personal administrativo que trabaja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi tiene capacidad de síntesis	5	4	3	X	1
El personal administrativo que trabaja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi tiene capacidad analítica	5	4	X	2	1

Una vez analizados los datos obtenidos mediante la aplicación de encuesta aplicada al alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi se destacan los siguientes resultados.

El alcalde manifestó mediante la encuesta en lo que se refiere a la existencia de conocimiento de trabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi con respecto al desempeño laboral, donde la respuesta seleccionada es 4 donde manifiesta que está de acuerdo que el personal tiene conocimiento sobre el trabajo que realiza

El alcalde manifestó mediante la encuesta en lo que se refiere a la existencia de calidad de trabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi con respecto al desempeño laboral, donde la respuesta seleccionada es 3 donde manifiesta que le es indiferente que el personal realiza el trabajo estipulado con calidad

El alcalde manifestó mediante la encuesta en lo que se refiere a la existencia de relaciones con las personas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi con respecto al desempeño laboral, donde la respuesta seleccionada es 4 donde manifiesta que está de acuerdo que el personal si tiene buenas relaciones en su entorno

El alcalde manifestó mediante la encuesta en lo que se refiere a la existencia de estabilidad emotiva del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi con respecto al desempeño laboral, donde la respuesta seleccionada es 2 donde manifiesta que está en desacuerdo que el personal no tiene buena estabilidad emotiva

El alcalde manifestó mediante la encuesta en lo que se refiere a la existencia de capacidad de síntesis del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi con respecto al desempeño laboral, donde la respuesta

seleccionada es 2 donde manifiesta que está en desacuerdo que el personal cuente con capacidad de síntesis al realizar sus labores

El alcalde manifestó mediante la encuesta en lo que se refiere a la existencia de capacidad analítica del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi con respecto al desempeño laboral, donde la respuesta seleccionaba es 3 donde manifiesta que le es indiferente que el personal no tiene capacidad analítica al realizar sus actividades establecidas

### **3.9 Relación entre dimensiones de la encuesta los funcionarios y del alcalde**

Con respecto a la dimensión de conocimiento de trabajo el resultado de las encuestas de los funcionarios dio como promedio general 4,43 que da un 72,3% de eficiencia esto indica que el personal manifiesta que su conocimiento de trabajo es adecuado para su área de trabajo sin embargo el resultado que dio a conocer el alcalde es de 4 al tener solamente 66.66% de eficiencia esto quiere decir que sus trabajadores necesitan capacitaciones para actualizar sus conocimientos y de esta manera mejorar rendimiento permitiendo realizar bien sus actividades diarias

Con respecto a la dimensión de calidad de trabajo el resultado de las encuestas de los funcionarios dio como promedio general 4,61 que da un 76,9% de eficiencia esto indica que el personal manifiesta que al momento de realizar sus trabajos lo hacen con calidad sin embargo el resultado que dio a conocer el alcalde es de 3 al tener solamente 50% de eficiencia esto quiere decir que sus trabajadores no realizan sus actividades con calidad de manera que tienen que ser sancionados para incrementar el nivel de calidad en las tareas asignadas

Con respecto a la dimensión de relaciones con las personas el resultado de las encuestas de los funcionarios dio como promedio general 4,78 que da un 78,4% de eficiencia esto indica que el personal manifiesta que existe ambiente de colaboración al trabajar en equipo sin embargo el resultado que dio a conocer el alcalde es de 4 al tener solamente 66,66% de eficiencia esto quiere decir que no

todo empleados cooperan al momento de ejecutar las actividades estipuladas en equipo para ello indispensable tener buena comunicación con todo el personal de la institución esto conlleva a tener un buen clima organizacional

Con respecto a la dimensión de estabilidad emotiva el resultado de las encuestas de los funcionarios dio como promedio general 4,08 que da un 68,1% de eficiencia esto indica que el personal manifiesta que existe un clima laboral positivo sin embargo el resultado que dio a conocer el alcalde es de 2 al tener solamente 33,33% de eficiencia esto quiere decir que al tener estabilidad emotiva baja les puede resultar difícil tener un comportamiento apropiado en la institución es por ello es conveniente realizar una evaluación ahondando en el problema para plantar las soluciones necesaria para mejorar la estabilidad emotiva de los funcionarios

Con respecto a la dimensión capacidad de síntesis el resultado de las encuestas de los funcionarios dio como promedio general 4,70 que da un 74,3% de eficiencia esto indica que el personal manifiesta que trabaja sin necesidad de supervisión sin embargo el resultado que dio a conocer el alcalde es de 2 al tener solamente 33,33% de eficiencia esto quiere decir que sus trabajadores no tienen la capacidad guiar y supervisar al personal de otras áreas debido a falta de conocimiento, falta de comunicación, falta de liderazgo, lo que conlleva a que se trabaje más en equipo aplicar más capacitaciones para actualizar y fortalecer su preparación

Con respecto a la dimensión capacidad analítica el resultado de las encuestas de los funcionarios dio como promedio general 3,48 que da un 58,1% de eficiencia esto indica que el personal manifiesta que se limita a realizar sus actividades sin embargo el resultado que dio a conocer el alcalde es de 3 al tener solamente 50% de eficiencia esto quiere decir que el personal debe cumplir con su trabajo estipulado de una manera eficaz a tiempo y de calidad de tal manera que pueda ayudar a otros miembros de su mismo departamentos así incrementando su nivel de desempeño

## **CAPÍTULO IV**

### **4 Propuesta**

#### **4.1 Propuesta para la solución de problemas**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi, para poder lograr un excelente nivel de desempeño en el personal administrativo debe contar con un control en las actividades que se les estipulan en su jornada laboral a los funcionarios, donde carecen de calidad de trabajo, estabilidad emotiva capacidad de síntesis y capacidad analítica, se evidencio que el personal se limita a cumplir con los objetivos y metas planteadas por la institución por ende no cuentan con un buen desenvolvimiento.

En base a los resultados que se obtuvieron, es necesario diseñar una propuesta, para corregir las falencias que se presentan en esta institución, y así mejorar los procesos en el área administrativa.

Con todo lo anteriormente mencionado, mediante a la fundamentación teórica investigada de manera bibliográfica – documental; así como las investigaciones antecedentes y el diagnóstico realizado por la investigación de campo (encuesta), se tiene la solución propuesta “estrategia para mejorar el nivel de desempeño del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi ”, cuya definición es el resultado científico, fundamentación y estructura que se presenta en la contribución.

#### **4.2 Conceptuación del término estrategia para el desarrollo del desempeño laboral**

Uno de los procesos estratégicos claves en la organización es la toma de decisiones (TD), donde la literatura clásica la establece como un fenómeno penetrante, a través de las actividades y funciones gerenciales (Miller, 1967); (Ebert, 1974); (Simon, Administrative behavior: A study of decision-making process in, 1976); (Simon, "The New Science of Management Decision", 1977), pero que no enfatiza en la gestión de conocimiento, pese a que la toma de decisiones que se fundamenta en la habilidad de manejar conocimiento, como lo señala (Holsapple, 1995): “Tomar una decisión significa crear una nueva pieza de conocimiento que no existía

previamente, a partir de la transformación o combinación de piezas de conocimiento previas”

(Aamodt, 2010), explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño. Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos, pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación, pero terrible para propósitos de capacitación.

(Newstrom, 2011), indica que hoy en día, muchas empresas que luchan por sobrevivir se enfocan en su atención a la administración del desempeño, esta idea parte de la premisa que el desempeño del colaborador puede administrarse y mejorarse ya sea mediante el establecimiento de metas, ya que una buena estructura organizacional actualiza, una mejor tecnología, nuevos horarios de actividades laborales, una alta participación de los empleados y una mejor motivación. Un componente de la administración del desempeño es el uso de varios sistemas de recompensa e incentivos para alentar una mayor productividad. Se puede aplicar un sistema de incentivos económicos de algún tipo a casi cualquier trabajador, el factor básico de estos sistemas es inducir un alto nivel de desempeño individual, grupal u organizacional y hacer que el salario de un empleado dependa de una o más dimensiones.

#### **4.3 Fundamentación de la propuesta**

El fundamento de la propuesta tiene naturaleza de resultado científico que pretende dar solución al problema, son los siguientes:

#### **4.4 Fundamentos legales**

La estrategia para medir el nivel de desempeño laboral, en el sector público se fundamenta desde el punto de vista legal los referentes que se representan a continuación:

Aplican leyes y reglamentos dictados por los organismos de control de nuestro país como:

- Ministerio de relaciones laborales
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Código de trabajo
- Constitución de la República del Ecuador
- Ley orgánica de servicios públicos
- Código civil
- Código orgánico integral penal

#### **4.5 Fundamentos del desempeño laboral**

Los referentes teóricos que aportan sobre el desempeño laboral, para sustentar la estrategia como resultado en la presente investigación son:

- Teoría de la motivación piramidal Abraham Maslow
- Teoría de los dos factores Frederick Herzberg
- Teoría X y Y Douglas Mc Gregor
- Teoría de Fijación de metas Locke Edwin
- Modelo del desempeño libqual

#### **4.6 Principios del que sustentan el desempeño laboral**

(Palaci, 2005)Plantea que: El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

El desempeño laboral según (Robbins, 2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación

de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

(Chiavenato I. , 2004), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

Por su parte (Faria, 1995), considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad.

#### **4.7 Misión**

Mejorar el nivel del desempeño, del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi, para que tengan un excelente rendimiento en las diferentes actividades establecidas por la institución.

#### **4.8 Objetivo**

Diseñar un plan estratégico, que les incentive al excelente rendimiento laboral en las diferentes actividades encomendadas, por parte de los superiores.

#### **4.9 Planeación estratégica**

La elaboración de la propuesta, tiene como finalidad diseñar un plan estratégico, que permita contribuir en la mejora de las actividades a realizar por parte de los funcionarios, y esto les permita brindar servicios de excelencia a la ciudadanía en general.

**Cuadro: Planeación estratégica**

ETAPAS	OBJETIVOS	ACCIONES	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES Y PARTICIPANTES	TIEMPO
DIAGNÓSTICO	Incentivar al operario a mantener relaciones personales creando vínculos amistosos para disminuir los conflictos laborales	Realizar integraciones con el equipo de trabajo para que exista un excelente clima laboral y así poder desempeñarse con eficacia cada una de las actividades.	Gestión para dar usos de complejos deportivos	Personal administrativo	2 veces al año
		Incentivar el buen desempeño laboral mediante motivaciones, reconocimientos, contratando recreadores donde les permita salir de su zona de confort de esta manera puedan disfrutar de un ambiente amónico	Tiempo libre, horario flexible	Jefe Personal administrativo Recreadores	Cada mes
PLANIFICACIÓN	Proponer la interacción directa, aplicando el trabajo en equipo para mejorar el desempeño laboral por medio de preparación	Realizar capacitaciones, reuniones, charlas para que adquieran nuevos conocimientos, así de esta manera incrementa el rendimiento del personal en las diferentes áreas estipuladas por la institución, los temas a tratar (Comunicación Social, Talento Humano, Planificación Administrativa y Financiera)	Gestionar capacitaciones online, Folletos, Trípticos, Materiales didácticos	Personal administrativo Capacitadores	2 veces al año realizar capacitaciones de acuerdo a sus áreas de trabajo
		Aumentar la confianza entre usuarios y funcionarios por medio de capacitación al personal para mejorar la atención de los beneficiarios del servicio mejorando las relaciones interpersonales. Brindando atención individualizada a la ciudadanía	Gestionar capacitaciones online, Folletos, Trípticos, Materiales didácticos	Personal administrativo Capacitadores	2 veces al año realizar capacitaciones de acuerdo a sus áreas de trabajo

ORGANIZACIÓN	Mantener una adecuada organización en cada una de las actividades dirigida hacia sus subordinados	Realizar supervisión por parte de los jefes de cada áreas para saber si los funcionarios cumplen con las actividades estipuladas y si no cumplen realizar las respectivas sanciones	Checklist	Jefes de áreas	Cada semana realizar supervisiones en las actividades para lograr un buen rendimiento en sus funciones
EJECUCIÓN	Supervisar y controlar las acciones planificadas y desarrolladas del presente plan, a fin de mejorar el nivel de desempeño del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi	Las unidades de apoyo deberán supervisar las actividades desarrolladas por los funcionarios para mejorar la calidad de los trabajos que realizan en cada departamento	Checklist	Unidades de apoyo	Cada 3 meses para verificar la calidad de los trabajos
		Auditar todos los controles establecidos del personal administrativo de la institución para mejorar el desempeño laboral	Archivos Documentación Balances Computador	Máxima autoridad "Alcalde" Auditores interno y externo Contraloría	2 veces al año auditoria interna 1 veces al año auditoria externa
DIRECCIÓN	Mantener una adecuada planificación y coordinación para desallorrrar cada uno de los procesos con eficiencia	Reuniones para dialogar sobre el seguimiento de las tareas establecidas de los funcionarios de cada unas de las áreas	Informes	Jefes de áreas	Cada 2 semana realizar las respectivas reuniones

CONTROL	Acatar reglas, políticas y normas de control a través de la comunicación y socialización de protocolos de trabajo para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales del personal administrativo	Controlar las actividades que realiza el personal administrativo en cada uno de los departamentos de esta manera se analizará el desenvolvimiento del mismo, aplicando las respectivas sanciones al cometer un error o por no cumplir lo estipulado	Sistema de control de horario biométrico, Implementación de cámaras	Personal administrativo Supervisor	Cada 3 meses el jefe de cada departamento presenta informes de cada una de las actividades realizadas por los colaboradores
		Otorgar incentivos al personal mediante bonos para mejorar su predisposición al cumplimiento de sus actividades.	Efectivo (recurso monetario)	Personal administrativo Supervisor	Cada 4 meses
		Plantear metas alcanzables con la finalidad de terminar a tiempo cada una de las actividades encomendadas así mejorar el desempeño	Indicadores de gestión	Personal administrativo	Diariamente el jefe de cada departamento presenta informes de cada una de las actividades realizadas por los colaboradores

#### 4.10 Costos de implementación de la propuesta.

Los costos que genera la implementación de la presente propuesta “Estrategia para incrementar el nivel del desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi se detallan a continuación en el presupuesto:

**Cuadro:** Presupuesto de la propuesta:

PRESUPUESTO	
DESCRIPCIÓN	VALOR
Auditoría y Sistema de Calidad	\$ 2500,00
Capacitación 2 veces al año	\$ 1505,07
Gestión de centros recreativos	\$ 1000,00
Recreadores cada mes	\$ 480,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 5.485,07</b>

**Responsable:** La investigadora

#### 4.11 Beneficios que aporta la propuesta

Gracias a la implementación de la presente propuesta, la estrategia para incrementar desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi; muchos serán los beneficiados, puesto que, al realizar las actividades estipuladas el objetivo se cumplirá y se obtendrán los beneficios deseados, que se detallan a continuación:

##### 4.11.1 Funcionarios Internos.

Mediante la implementación de capacitación acorde de los temas fundamentales para mejorar el desenvolvimiento del personal son (comunicación social, talento humano, planificación, administrativa y financiar entre otros) la institución pretende los funcionarios obtengan nuevos conocimientos actualizados y así puedan desempeñarse con excelencia en

cada uno de los objetivos propuesto por la institución. Es importante incentivar que exista un ambiente de colaboración entre compañeros al momento de realizar las actividades. La supervisión de actividades es esencial para controlar el desempeño del personal con la finalidad de mejorar el rendimiento así contribuir con las metas estipuladas.

#### **4.11.2 Usuarios.**

Los usuarios serán beneficiados porque percibirán una atención de calidad, por parte de los funcionarios brindado una adecuada información mediante un buen trato, atención oportuna, personalizada y/o individualizada atendiendo cada una de sus inquietudes.

#### **4.11.3 Institución.**

Con esta propuesta la institución será beneficiada porque permitirá mejorar el nivel del desempeño, perfeccionando cada uno de los procesos en las diferentes áreas y esto conlleva a que brinden y gestionen los servicios con calidad, eficiencia permitiendo que esta entidad sea reconocida por su buen funcionamiento hacia la ciudadanía

## **CONCLUSIÓN**

A través de las encuestas realizadas al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi se determinó que para tener un buen rendimiento del personal debe ser contaste las capacitaciones y actualizaciones de conocimiento de esta manera incrementara su nivel de desempeño

Como conclusión del análisis del desempeño de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi se evidencio que por la falta de equipos de oficinas y suministros necesarios los empleados no cumplen con las actividades a tiempo y de manera eficaz.

Es importante tener presente como estrategia para el rendimiento del desempeño laboral poder motivarlos y valorar su esfuerzo en su área de trabajo manteniendo un ambiente adecuado y en armonía con instalaciones en perfecto estado así mismo cumpliendo con el pago de su sueldo en su fecha correspondientes

## **RECOMENDACIÓN**

Una de las recomendaciones que debe tener la institución es mantener a su personal en constante capacitación y actualización para incrementar su nivel de conocimiento en su área de trabajo y de esta manera realizar sus actividades de forma eficiente y de calidad cumpliendo con los objetivos

Se recomienda que el departamento administrativo de la institución realice las gestiones necesarias para mantener el buen funcionamiento de los equipos de oficinas, suministros y de esta manera puedan desempeñar sus actividades a tiempo sin ningún inconveniente

Es recomendable implementar estrategias tanto recreativas como de convivencias, que permitan un ambiente adecuado y una buena relación con sus compañeros de trabajos, de manera que cuando estén realizando actividades dentro de la institución cumplan con sus funciones de manera excelente es esencial que reconozcan el esfuerzo del personal mediante incentivos.

## Bibliografía

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. . México.
- Biedma Ferrer, J. M. (2014). *Impacto de la conciliación laboral y familiar en el desempeño organizativo*. *redalyc*.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill. .
- Chiavenato, M. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá.
- Ching Maria, S. M. (2015). *Análisis de la situación y el desempeño laboral en los funcionamiento de la municipalidad de Talcahuano*. *redalyc*.
- Clelland, M. (1994). *Estudio de la motivación humana*. Madrid, España.
- Douglas, M. (1994). *Lado humano de las organizaciones*. Colombia .  
*dspace.biblioteca.um.edu.mx*. (s.f.). Obtenido de  
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/286/Tesis%20Ysa%C3%AD%20V%C3%A1zquez%20Estrada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ebert, R. &. (1974). *Organizational decision processes: Concepts & analysis*. .
- Emcali. (6 de 12 de 2018). *www.emcali.com.co*. Obtenido de  
<http://www.emcali.com.co/web/guest/misi%C3%B3n-y-visi%C3%B3n>
- es.wikipedia.org*. (2018). Obtenido de  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Montecristi\\_\(Ecuador\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Montecristi_(Ecuador))
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. . México: Noriega Editores.
- Guayaquil. (06 de 12 de 2018). *www.guayaquil.gob.ec*. Obtenido de  
<https://www.guayaquil.gob.ec/Paginas/Direcciones.aspx>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. I. (2002). El Legado. *REVISTA Universidad EAFIT*, 81-86.
- Holsapple, C. (1995). *Knowledge Management in Decision Making and Decision Support*.

- industrial, E. d. (11 de 03 de 2013). *www.eoi.es*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* . Mexico.
- Locke, E., & Latham, G. (1990). *A Theory of Goal Setting And Task Performance*. Editorial Prentice-Hall, pags. (355-358).
- Losep. (28 de 03 de 2016). *www.oas.org*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAAb.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf)
- Martinez Perez, H. F. (2015). Comunicacion, desempeño laboral y discapacidad auditiva. *redalyc*.
- Maslow, A. (1943). "A Theory of Human Motivation" y "Motivation and Personality". .
- Milkovich, M. y. (1994). Características del desempeño laboral.
- Miller, D. &. (1967). *The structure of human decisions*. Englewood, NJ: Prentice.
- Montecristi. (6 de 12 de 2018). *www.gadmontecristi.gob.ec*. Obtenido de <http://www.gadmontecristi.gob.ec/>
- Munlima. (6 de 12 de 2018). *www.munlima.gob.pe*. Obtenido de <http://www.munlima.gob.pe/gobierno>
- Nash, H. (1989). *El valor de la recompensa esperada*. . Madrid: Edición tercera.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Quero Romero, Y. M., Mendoza Monzan, F. M., & Torres Hernandez, Y. d. (2014). *comunicacion efectiva y desempeño laboral en Educacion Basico*. *redalyc*.
- Quito. (6 de 12 de 2018). *www.quito.gob.ec*. Obtenido de <http://www.quito.gob.ec/index.php/secretarias/secretaria-de-planificacion>
- Rios-Manriquez, m. :-S., & Lopez Mateo, C. (2015). *Ética y calidad laboral: impacto en el desempeño empresarial. un estudio empirico*. *redalyc*.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: 7ma. Edición .

Simon, H. (1976). Administrative behavior: A study of decision-making process in.

Simon, H. (1977). "The New Science of Management Decision". New Jersey.

Torres, B. R. (2018). Gestión del talento humano y desempeño laboral en la. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13847/Ramos\\_TR1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13847/Ramos_TR1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Triginé, F. G. (2013). *Evaluación del desempeño*. Diaz de Santos.

Vielma, R. G. (2013). Diseño del trabajo y desempeño laboral individual. *redalyc*.

Zarate, C. A. (2015). [repositorio.une.edu.pe](http://repositorio.une.edu.pe).

# Anexos

**Cuestionario para evaluar el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi**

Un cordial saludo Mi nombre es: Merly Elizabeth Parrales Avila, estudiante de la ULEAM de la carrera de Ingeniería Comercial y los datos que requiero es para mi Proyecto de Investigación con el objetivo de determinar el diagnóstico del desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi. La información que usted nos proporcione será manejada confidencialmente y en forma global únicamente indique un número que refleje su opinión, donde 5 representa la respuesta más favorable a la afirmación formulada y 1 la menos favorable.

Nota: agradecemos la mayor sinceridad al llenar el siguiente cuestionario, por favor lea detenidamente cada una de las siguientes preguntas antes de responder

Escala	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	In diferente	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Valores</b>	5	4	3	2	1

**Cuestionario aplicado para el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi**

Es ud personal administrativo del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Montecristi si o no si su respuesta es positiva continúe caso contrario entregue el cuestionario Si No

Edad: Sexo:

Tiempo laboral:

Para las siguientes preguntas marque con una X para la respuesta que aplique.

<b>Verificar la existencia de conocimiento de trabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi</b>		5	4	3	2	1
CONOCIMIENTO DE TRABAJO	P-1 Realiza actividades que no le corresponde en su área de trabajo	5	4	3	2	1
	P-2 La evaluación es esencial para saber el conocimiento del empleado	5	4	3	2	1
	P-3 La capacitación que recibe permite hacer mejor su trabajo	5	4	3	2	1
	P-4 La capacitación que recibe va de acuerdo a su área de trabajo	5	4	3	2	1
	P-5 Tiene la capacidad de realizar sus tareas cuando no ha recibido instrucciones detalladas	5	4	3	2	1
	P-6 Tiene el nivel de experiencia adecuado en su área de trabajo	5	4	3	2	1
<b>Verificar la existencia de calidad de trabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi</b>		5	4	3	2	1
CALIDAD DE TRABAJO	P-7 Realiza su jornada laboral sin interrupciones	5	4	3	2	1
	P-8 La institución le facilita los equipos de oficina necesarios para realizar su trabajo	5	4	3	2	1
	P-9 Cumple con deberes asignados de acuerdo a plazos y metas pactados	5	4	3	2	1
	P-10 Cumple con el horario establecido en el trabajo	5	4	3	2	1
	P-11 Realiza con rapidez y eficiencia sus actividades de trabajo	5	4	3	2	1
	P-12 Esta institución se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado	5	4	3	2	1
	P-13 En esta institución los errores son sancionados	5	4	3	2	1
	P-14 Cumple con las políticas de su institución	5	4	3	2	1
	P-15 La institución cumple sus reglamentos de contrato	5	4	3	2	1
	P-16 Cuenta con el suministro de oficina necesario para trabajar	5	4	3	2	1
	P-17 Las reuniones de trabajo son interesantes y satisfactorias para su área laboral	5	4	3	2	1

RELACIONES CON LAS PERSONAS	<b>Verificar la existencia de las relaciones con las personas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi</b>					
	P-18 Mantiene buena relación al trabajar en equipo	5	4	3	2	1
	P-19 Tiene buena relación con su jefe	5	4	3	2	1
	P-20 Recibes ayuda de miembros de otros departamentos cuando lo necesita	5	4	3	2	1
	P-21 Cuándo se requiere hacer un trabajo en equipo le gusta cooperar	5	4	3	2	1
	P-22 En su área de trabajo existe un ambiente de colaboración con sus compañeros de trabajo	5	4	3	2	1
	P-23 Ayuda a sus compañeros que tienen problemas al realizar su trabajo	5	4	3	2	1
ESTABILIDAD EMOTIVA	<b>Verificar la existencia de la estabilidad emotiva del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi</b>					
	P-24 Esta satisfecho con su puesto de trabajo	5	4	3	2	1
	P-25 Su trabajo es bien remunerado	5	4	3	2	1
	P-26 Es motivado cuando hace bien su trabajo en la empresa	5	4	3	2	1
	P-27 En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos	5	4	3	2	1
	P-28 Se siente discriminado en su lugar de trabajo	5	4	3	2	1
	P-29 Los beneficios laborales actuales lo satisfacen	5	4	3	2	1
CAPACIDAD DE SÍNTESIS	<b>Verificar la existencia de la capacidad de síntesis del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi</b>					
	P-30 Considera que tiene la capacidad de liderazgo en la toma de decisiones en su área de trabajo	5	4	3	2	1
	P-31 Realiza sus actividades sin ayuda de sus compañeros	5	4	3	2	1
	P-32 Considera que tiene capacidad de guiar y supervisar al personal de otras áreas	5	4	3	2	1
	P-33 Trabaja sin necesidad de supervisión	5	4	3	2	1
	P-34 En esta institución los trabajos están definidos y organizados	5	4	3	2	1
CAPACIDAD ANALÍTICA	<b>Verificar la existencia de la capacidad de síntesis del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi</b>					
	P-35 Se limita al cumplir sus actividades de trabajo	5	4	3	2	1
	P-36 Cuando termina sus actividades de trabajo busca nuevas tareas para realizar	5	4	3	2	1



**UNIVERSIDAD LAYCA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA INGENIERIA COMERCIAL**



**Cuestionario para evaluar el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi**

Un cordial saludo Mi nombre es: Merly Elizabeth Parrales Avila, estudiante de la ULEAM de la carrera de Ingeniería Comercial y los datos que requiero es para mi Proyecto de Investigación con el objetivo de determinar el diagnóstico del desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi. La información que usted nos proporcione será manejada confidencialmente y en forma global únicamente indique un número que refleje su opinión, donde 5 representa la respuesta más favorable a la afirmación formulada y 1 la menos favorable.

Nota: agradecemos la mayor sinceridad al llenar el siguiente cuestionario, por favor lea detenidamente cada una de las siguientes preguntas antes de responder

Escala	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Valores</b>	5	4	3	2	1

**Cuestionario aplicado para el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi**

Es ud personal administrativo del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Montecristi si o no si su respuesta es positiva continúe caso contrario entregue el cuestionario Si  No

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Tiempo laboral: \_\_\_\_\_

Para las siguientes preguntas marque con una X para la respuesta que aplique.

El personal administrativo que trabaja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi tiene conocimiento sobre el trabajo que realiza	5	4	3	2	1
El personal administrativo que trabaja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi su trabajo lo realiza con calidad	5	4	3	2	1
El personal administrativo que trabaja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi tiene buena relación con las personas de su entorno	5	4	3	2	1
El personal administrativo que trabaja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi tiene buena estabilidad emotiva	5	4	3	2	1
El personal administrativo que trabaja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi tiene capacidad de síntesis	5	4	3	2	1
El personal administrativo que trabaja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi tiene capacidad analítica	5	4	3	2	1