



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciado en Administración de Empresas**

**TEMA: “Desempeño laboral y calidad de servicio del
personal administrativo en el Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro.”**

AUTOR: Bryan Fernando Solis Villagomez

TUTOR: Dr. Jiménez Silva Walter Ramiro, MBA.

AMBATO – ECUADOR

Febrero 2024



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Pillaro.**” presentado por el señor **Bryan Fernando Solis Villagomez**, para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 2 de febrero del 2024



Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.
C.I. 0501797351

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Bryan Fernando Solis Villagomez**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Bryan Fernando Solis Villagomez

C.I.1805532734

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Julio Mauricio Vizuete Muñoz, PhD.
C.I 1704039286



Ing. César Andrés Guerrero Velastegui, PhD.
C.I. 1803101243

Ambato, 2 de febrero del 2024

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Bryan Fernando Solis Villagomez', written in a cursive style.

Bryan Fernando Solis Villagomez

C.I. 1805532734

DEDICATORIA

Con profunda gratitud, dedico este trabajo de investigación a mi amada familia, cuyos lazos de amor y apoyo han sido el fundamento de mi crecimiento personal y académico. A mis queridos padres y hermanos, quienes, con su inquebrantable respaldo, han guiado mis pasos hacia el florecimiento de habilidades y la cultivación de principios éticos que enriquecen mi trayectoria educativa.

AGRADECIMIENTO

Con profundo agradecimiento, elevo mi reconocimiento a Dios, fuente inagotable de fortaleza que ha guiado mis pasos en medio de las adversidades. Expreso mi gratitud a mis amados padres y hermanos por su confianza inquebrantable en mi desarrollo personal y profesional. Asimismo, rindo homenaje a mis respetados profesores, cuya sabiduría innata ha sido el faro que, con maestría, ha iluminado el camino de conocimiento para nosotros, los estudiantes.

ÍNDICE DE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes Investigativos.....	1
1.2 Objetivos	3
1.2.1. Objetivo General.....	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	4
1.3 Problema de Investigación	4
1.4 Justificación.....	6
1.5 Marco Teórico	9
CAPÍTULO II	32
METODOLOGÍA	32
2.1 Métodos.....	32
2.2 Enfoque	32
2.3 Alcance o tipo	32
2.4 Modalidad	33
2.5 Población y muestra	34
2.6 Técnica	37
2.7 Instrumento	37
2.8 Planteamiento de Hipótesis.....	38

CAPÍTULO III	42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
3.1 Análisis y discusión de los resultados.....	42
3.1.1 Análisis de los resultados “Desempeño Laboral” encuesta aplicada al personal administrativo del Gad municipal	42
3.1.2 Análisis de resultados “Calidad de Servicio” instrumento aplicado a los usuarios	54
3.2. Verificación de hipótesis.....	66
CAPÍTULO IV	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
4.1. Conclusiones	72
4.2. Recomendaciones.....	73
CAPÍTULO V	75
PROPUESTA	75
Objetivos	75
Objetivo General	75
Objetivos Especifico	75
Justificación.....	76
Antecedentes	76
Metodología	77
Referencias.....	79
Anexos	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra del Gad Municipal de Santiago de Píllaro.....	35
Tabla 2. Población de usuarios en el Gad Municipal de Santiago de Píllaro.....	35
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos en el Desempeño Laboral.	40
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad en el Desempeño Laboral.....	40
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos en la Calidad de servicio.....	41
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad en la Calidad de servicio.	42
Tabla 7. Edad en el personal administrativo.	43
Tabla 8. Género en el personal administrativo.....	43
Tabla 9. Nivel de educación en el personal administrativo.	44
Tabla 10. Evaluación de desempeño laboral.....	45
Tabla 11. Conocimientos para el desarrollo de tareas.....	47
Tabla 12. Destrezas adecuadas.....	48
Tabla 13. Responsabilidad de actividades.	49
Tabla 14. Asignación de recursos.	50
Tabla 15. Respuesta ante las metas departamentales.	51
Tabla 16. Espacio físico.	52
Tabla 17. Capacitación regular.	53
Tabla 18. Edad usuarios.	54
Tabla 19. Género usuarios.....	55
Tabla 20. Nivel de educación en los usuarios.	56
Tabla 21. Satisfacción de necesidades.	57
Tabla 22. Expectativas cumplidas.....	58
Tabla 23. Accesibilidad de información.	60
Tabla 24. Tiempo de servicio.....	61
Tabla 25. Confiabilidad en la entrega de información personal.	62
Tabla 26. Implementación de un chat bot.	63
Tabla 27. Personal capacitado.....	64
Tabla 28. Atención al usuario.	65
Tabla 29. Evaluación de desempeño laboral.....	67
Tabla 30. Implementación de un chat bot.	68
Tabla 31. Prueba de Chi-Cuadrado.	68

Tabla 32. Distribución Chi Cuadrado.	69
Tabla 33. Plan de acción.	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad en el personal administrativo.....	43
Figura 2. Género en el personal administrativo.	44
Figura 3. Nivel de educación en el personal administrativo.	45
Figura 4. Evaluación de desempeño laboral.	46
Figura 5. Conocimientos para el desarrollo de tareas.	47
Figura 6. Destrezas adecuadas.	48
Figura 7. Responsabilidad de actividades.	49
Figura 8. Asignación de recursos.	50
Figura 9. Respuesta ante las metas departamentales.....	51
Figura 10. Espacio físico.....	52
Figura 11. Capacitación regular.	53
Figura 12. Edad usuarios.....	54
Figura 13. Género usuarios.	55
Figura 14. Nivel de educación en los usuarios.....	57
Figura 15. Satisfacción de necesidades.	58
Figura 16. Expectativas cumplidas.	59
Figura 17. Accesibilidad de información.	60
Figura 18. Tiempo de servicio.....	61
Figura 19. Confiabilidad en la entrega de información personal.	62
Figura 20. Implementación de un chat bot.....	63
Figura 21. Personal capacitado.	65
Figura 22. Atención al usuario.	66
Figura 23. Zona de Rechazo o Aceptación de Hipótesis.....	69
Figura 24. Evaluación de 360 grados.	77
Figura 25. Red de evaluadores.	78

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Carta de compromiso.....	87
Anexo B. Super ordenación.....	88
Anexo C. Supra ordenación.....	89
Anexo D. Matrices de operacionalización de variables.....	92
Anexo E. Cuestionario del personal administrativo y usuarios.....	95
Anexo F. Validación por expertos.....	99
Anexo G. Cantidad de usuarios en el Gad municipal Santiago de Píllaro.....	102
Anexo H. Cantidad de personal administrativo en el Gad municipal .de Santiago de Píllaro.....	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN EJECUTIVO

En referencia al estudio realizado y enfocado en el desempeño laboral y calidad de servicio que ofrece la institución pública “Municipio de Santiago de Pillaro”, se toma en consideración los cambios constantes que se generan en la actualidad, como la alta competitividad en la institución.

Se induce una metodología aplicada, utilizando un enfoque cuantitativo, direccionado al alcance exploratorio y descriptivo, además, la modalidad del presente estudio es de campo, apoyado de diversas referencias bibliográficas, considerando que se realiza un estudio de dos poblaciones diferentes “personal administrativo” representado con la cantidad de 118 individuos y “usuarios” conformado por la cantidad de 365 personas, para la recolección de los datos respectivos se utilizó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta.

Se utiliza programas (Microsoft Excel, IBM® SPSS 22) que fomentan la obtención de cálculos y gráficas más precisas, reflejando resultados concisos con el propósito de generar respuestas claras y de fácil deducción, es decir, tras la aplicación de métodos estadísticos favorecen a conocer la relación existente entre las dos variables de estudio, el método estadístico aplicado es Chi- Cuadrado, cuya manera plasma la aceptación de la hipótesis alternativa y consolidando el rechazo de la hipótesis nula.

En conclusión, para el buen desempeño laboral se debe realizar evaluaciones constantes en los puestos de trabajo con el fin de capacitar, retroalimentar los posibles puntos débiles existentes en la organización y de los colaboradores elevando los estándares de calidad de servicio que se ofrece al usuario.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, RETROALIMENTACIÓN, DESEMPEÑO, CAPACITACIÓN, PROPÓSITOS, CALIDAD.

ABSTRACT

In reference to the conducted study focusing on the job performance and service quality provided by the public institution "Municipio de Santiago de Píllaro," consideration is given to the constant changes occurring in today's environment, such as the high competitiveness within the institution.

An applied methodology is introduced, utilizing a quantitative approach with an exploratory and descriptive scope. The study adopts a field research modality supported by various bibliographic references. Two different populations are studied: "administrative personnel," consisting of 118 individuals, and "users," comprising 365 people. The data collection employed a questionnaire as the instrument and a survey as the technique.

Software programs (Microsoft Excel, IBM® SPSS 22) are used to facilitate precise calculations and graphics, reflecting concise results with the purpose of generating clear and easily deducible answers. In other words, after applying statistical methods, they contribute to understanding the relationship between the two study variables. The applied statistical method is Chi-Square, which signifies the acceptance of the alternative hypothesis and the rejection of the null hypothesis.

In conclusion, for optimal job performance, continuous evaluations must be conducted in the workplace to train and provide feedback on potential weaknesses within the organization and among the collaborators, thus elevating the standards of service quality offered to the user.

KEY WORDS: INVESTIGATION, PERFORMANCE, TRAINING, GOALS, QUALITY

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

Los antecedentes investigativos, hacen referencia a los diversos trabajos realizados y posteriormente la ubicación en los diferentes repositorios como sitios webs de las universidades, tras su debida sustentación, de igual manera se toma en consideración artículos científicos de revistas de alta relevancia, se procede a la búsqueda de información bibliográfica documental que favorecerá a una mayor indagación sobre el desempeño laboral y calidad de servicio.

Es de importancia mencionar que estas investigaciones fueron creadas con una antelación de 5 años, tomando en cuenta los aportes clásicos de diversos autores que han favorecido al desarrollo de las organizaciones como la buena administración de empresas, tanto en el ámbito público como privado, apoyado y fundamentado en la búsqueda de información en el sitio web Google académico, como las distintas bibliotecas que otorgan acceso a la universidad, entre ellas tenemos, E-book Central, eLibro, etc.

Según Choi et al. (2019) las organizaciones toman como prioridad la alta eficiencia como eficacia al momento de tomar decisiones que favorezcan al crecimiento empresarial, por lo cual es de importancia conocer el buen desempeño de los colaboradores en las diferentes áreas que cumplen las funciones, de igual manera el autor menciona que, el estudio constante de las organizaciones favorecen ha obtener una mayor descripción del correcto funcionamiento de la misma, ayudando ha obtener soluciones de una manera rápida y eficiente.

El desempeño laboral en las instituciones privadas como públicas son de suma importancia tomando el cuenta el buen funcionamiento organizacional, cuyo fin es dar soporte a las herramientas que utilizan los generentes para el cumplimiento de los diferentes planes estratégicos planteados ha corto, mediano, largo plazo. La correcta

observación del funcionamiento de las diferentes áreas favorecen al incremento de productividad como eficiencia al momento de laborar.

Según Khan, Lima y Mahmud (2021) la calidad de servicio se genera en la percepción del cliente o consumidor, basado en la expectativa que se genera en los usuarios con el fin de satisfacer las necesidades según el servicio solicitado, la relación existente entre la calidad de servicio como la satisfacción del consumidor es sumamente estrecha, con el buen desempeño laboral se verá reflejado en la atención hacia el cliente interno como externo, cumpliendo con las expectativas como objetivos planteados en la organización.

La calidad de servicio es fundamental para las organizaciones, esto fomenta el cumplimiento de expectativas que tiene el consumidor y a la vez se direcciona hacia el prestigio institucional, genera una mayor competencia ante las demás entidades, un usuario que esta expuesto a un servicio de alta calidad tiene la tendencia ha una mayor satisfacción, garantizando el éxito en el cumplimiento de las actividades solicitadas, el alto desempeño laboral influye de una forma directa en la calidad de servicios, esto implica el correcto funcionamiento en los diferentes departamentos en que se trabaja, se coliga al buen ambiente laboral.

Según Mori y Bardales (2020) la alta capacitación que se otorgue a los colaboradores ayudara y comprometera a la organización a un mejor desempeño hacia las actividades que se realice, implantando el conocimiento necesario en los colaboradores para el correcto funcionamiento de las diferentes áreas que existan en la organización, el desarrollo de planes de capacitación es de alto beneficio hacia el correcto ambiente laboral dando una mayor seguridad y confianza al momento de ejercer las diferentes funciones, esto fomenta a la alta productividad, misma que se relaciona con la eficiencia y eficacia.

El correcto desarrollo en las organizaciones dependera del buen funcionamiento en los diferentes departamentos, los colaboradores deben estar sumamente capacitados para la correcta distribución de áreas como tareas ha realizar dentro la organización, un buen ambiente laboral influye de una manera directa en la motivación, el desempeño en las funciones institucionales tiene como objetivo cumplir lo planteado durante el

período de gobierno, otorgando una mayor capacidad al momento de ejecutar las acciones de trabajo, favoreciendo al cumplimiento de tareas, metas, inducción y fortalecimiento ante los cambios constantes con el fin de mejorar las distintas habilidades, favoreciendo y contribuyendo a la mejora continua.

El estudio ejecutado de cuyas variables son la satisfacción laboral y la gestión del área de recursos humanos, tiene una relación estrecha, utilizando un factor importante el cual es el capital humano, contribuyendo a la fundamentación que se enfoca en la satisfacción del usuario, este mismo se ve reflejado en el cumplimiento de los objetivos planteados, la competitividad de la organización se refiere a la optimización de recursos como el eficiente desempeño que se realice para alcanzar la meta, por ende, la satisfacción laboral hace referencia a la solución de problemas que surjan en los colaboradores, la elaboración de los diferentes procesos comparativos ayudan a conocer las diferentes falencias que existan dentro la organización, el análisis respectivo favorecera a la eliminación de posibles focos rojos que puedan alterar el correcto funcionamiento productivo laboral (Romero y Rosado, 2019).

Es necesario que el ambiente de trabajo sea positivo para que los colaboradores tengan un mayor rendimiento en las actividades, esto fortalece el vínculo como el compromiso hacia la organización, fomentando una mayor productividad y a la vez creando un círculo de satisfacción ó éxito laboral, una buena correlación existente entre empleado y empleador es muy necesario, esto se debe ha una buena comunicación efectiva, se debe tomar en consideración la misión, visión que se haya planteado en la institución, la cultura laboral también es de suma importancia, influye de una manera directa el respeto entre colaboradores,desarrollando un mayor índice de confort y eficiencia.

1.2 Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar de qué manera el desempeño laboral incide en la calidad del servicio del personal administrativo en el Gobierno Autónomo descentralizado municipal de Santiago de Píllaro.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de desempeño laboral que presentan los funcionarios del Municipio Santiago de Píllaro.
- Analizar los componentes principales que influyen en la calidad del servicio que prestan los clientes internos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro.
- Proponer herramientas de evaluación de desempeño laboral que permita mejorar la calidad en el servicio que ofrece a los usuarios del Municipio Santiago de Píllaro.

1.3 Problema de Investigación

El problema existente en la organización como en la investigación, se halla, en el bajo desempeño laboral, afectando de una manera directa la calidad de servicio que otorga el gobierno autónomo descentralizado de Santiago de Píllaro, siendo un factor esencial que altera el progreso de la institución o el bienestar organizacional.

Conforme ha Mazurek (2018) relaciona de una manera directa el desempeño laboral con la gestión del talento humano, en la actualidad se ve comprometido el entorno empresarial como la contribución ciudadana o sectorial, las organizaciones deben ejecutar procesos de selección como reclutamiento de personal, a la vez otorgarles una correcta inducción para una eficiente destreza laboral, la capacitación constante es favorable, teniendo como objeto principal desarrollar talentos inherentes y propios del personal administrativo y operativo.

Según Solano (2023) la motivación laboral tiene una gran influencia en la calidad de servicio como en los diferentes procesos administrativos, en el ámbito público como privado, tiene como objeto direccionar al personal hacia una mayor eficiencia al momento de cumplir las diferentes tareas asignadas en el departamento o área, por lo cual es recomendable tener motivado al personal a través de charlas, actividades organizacionales que insentiven a una mayor pro-actividad al momento de ejercer las diferentes funciones.

Para que exista un mayor desempeño laboral el gerente debe tener en cuenta un correcto liderazgo, esto transmitirá una mayor confianza hacia los colaboradores, de esa manera se podrá denotar un mayor compromiso hacia los logros de la institución, otorgando reconocimientos por el nivel de eficiencia y eficacia al momento de ejecutar las diferentes tareas asignadas, un ambiente laboral amigable es fundamental para el trabajo en equipo y desarrollo organizacional, ha traves de capacitaciones constantes al momento de ejecutar las diferentes funciones.

La economía es un punto muy importante en el desempeño de funciones en las instituciones públicas Ecuatorianas, este factor engloba el nivel de desempeño de los colaboradores, esto garantiza un trabajo estable y notablemente remunerado, otorgando una mayor seguridad laboral. Para Reyes, Carbajal y Zambrano (2022) la calidad de servicio y el nivel de satisfacción se ve enfatizado por el interes que establezca la institución hacia el cliente interno como externo, esto obliga ha generar alianzas estratégicas entre empresas u organizaciones, conllevando al cumplimiento de los objetivos planteados, siempre direccionado a la alta productividad en las distintas áreas.

La influencia laboral tiene una percepción amplia, denotando el correcto uso de las diferentes politicas organizacionales que fomenten a la cooperación entre departamentos, logrando fortalecer una comunicación sencilla y precisa, esto fundamenta a la adecuada distribución de asignaciones intitucionales, facilitando los diferentes procesos administrativos (Vera, 2023).

Tomando en consideración lo expuesto por los diferentes autores, el desempeño laboral como calidad de servicio se direcciona hacia la ventaja competitiva ante las demás instituciones ,en el sector público como privado, es decir, la organización debe cumplir políticas como reglamentos que la diferencien de las demás, generando una mayor oportunidad para los colaboradores al momento de expresar las diferentes habilidades blandas o técnicas, siendo una caracteriztica importante y adecuada para la organización, tiene el propósito de generar un correcto desarrollo laboral productivo. Por lo tanto, las instituciones deben tomar como prioridad el correcto desempeño laboral de los colaboradores, en el área administrativa como opertativa, esto conlleva

a una mayor productividad en las diversas actividades que puedan ejercer dentro la organización, analizando el comportamiento de los trabajadores, con la finalidad que corregir posibles focos rojos que puedan causar daños directos e indirectos dentro la institución.

El desempeño laboral en las instituciones públicas favorece ha implantar y cumplir con las metas que se haya establecido en el periodo de mandato, por ende, se toma en consideración la correcta gestión de Talento humano, fomentando el desarrollo de habilidades ha través de capacitaciones, charlas motivacionales, atribuyendo una mayor experiencia hacia el personal, las diferentes cualidades favorecen ha una mayor productividad y además se vera reflejado en la calidad de servicio.

1.4 Justificación

La siguiente investigación se realiza con el fin de conocer el nivel de desempeño laboral que influye en la institución pública, de esta manera, se verifica la productividad a través de la eficiencia y eficacia de los colaboradores, por ende, la constatación del comportamiento como rendimiento de los miembros de la organización se reflejara en el entorno laboral, tomando en consideración las metas u objetivos establecidos por la organización.

la importancia al momento de ofrecer un servicio de calidad ante un mundo cambiante, fomentando nuevas técnicas como métodos, de esta manera se plantea un desarrollo colectivo para todos los colaboradores del Municipio de Santiago de Píllaro, favoreciendo a una mayor percepción que está dirigida hacia los clientes internos como externos, tomando en consideración un gran aporte para el sector público y el servicio deseado por los usuarios, esto se realiza con el fin de tener una mayor atracción hacia la institución, que genera una mayor competitividad ante las demás entidades gubernamentales o gobiernos autónomos descentralizado.

La implantación de posibles métodos como herramientas, ayudarán y fortalecerán a la organización, disminuyendo los posibles puntos débiles existentes, incrementado las plazas de empleo en los diferentes departamentos o áreas, con la meta de que la

institución sea más funcional y eficiente, tiene como fin centrar los beneficios empresariales como organizacionales, esto solventa una mayor satisfacción en los clientes internos como externos.

Al realizar estos estudios basados en la funcionalidad de las organizaciones son referenciales para la correcta adecuación como ubicación del personal en la institución, la denotación y eliminación de posibles factores que alteren la productividad empresarial es de importancia, para lo cual se debe obtener una mayor descripción del entorno de trabajo, esto se realiza con el fin de obtener resultados más sólidos y concretos, aquella acción beneficia al gerente al momento de tomar diferentes decisiones, siempre direccionadas a la eficiencia y eficacia organizacional.

El gobierno autónomo descentralizado de Santiago de Píllaro desde su fundación en el año 1.570 ha brindado su servicio a la ciudadanía con el fin de contribuir al desarrollo socio- económico como cultural, creando y fomentando modelos administrativos que han favorecido al fácil uso de registros, además fortaleciendo a la organización, planteándose objetivos claros y precisos, la construcción de planes estratégicos fomentan a la actuación pronta ante posibles situaciones de riesgos, esto ayuda a preveer dichas acciones de una manera oportuna.

La investigación esta coligada al desempeño laboral, la cual está fundamentada en el desarrollo de habilidades, actitudes y aptitudes guiándose exactamente en las metas establecidas por la organización, generando un gran impacto positivo, favoreciendo a la calidad de los servicios que la institución otorgue a la sociedad, esto favorece a la correcta distribución de tareas asignadas.

De igual manera, el estudio esta direccionado a la evaluación como determinación de las variables calidad de servicio y desempeño laboral, que otorga la institución, esto fomenta a la creación de planes estratégicos como lineamientos que ayudarán a la resolución de problemas a mediano, largo plazo. La formación de diferentes equipos de trabajo es fundamental, esto ayuda al desarrollo de habilidades entre colaboradores, creando un desenvolvimiento más factible hacia las tareas que se les asigne.

Se debe tomar en consideración la cultura que se haya implantado en los colaboradores, esto fomenta la responsabilidad laboral, influyendo de una manera directa las acciones a realizar en el área de trabajo, cultivando un ambiente laboral favorable al momento de contribuir hacia la institución, el talento humano es apremiado con las habilidades desarrolladas en los puestos que se designan, esto se afianza a través de la correcta inducción, capacitación de las personas en el área administrativa como operativa.

La correcta comunicación entre los colaboradores y gerente es fundamental y proporcional siendo indispensable para una exacta coordinación como colaboración entre los departamentos administrativos u operacionales, de igual manera, esto fomenta la creación de proyectos como programas institucionales que tiene la finalidad de accionar de una manera más eficiente, fomenta al cumplimiento de directrices como procedimientos organizacionales.

La transmisión de información es una clave importante para dar a conocer las diferentes políticas que se instauren en la organización, se debe tomar en consideración que esta debe ser clara y concisa para que los colaboradores las acaten y entiendan con facilidad, la correcta comunicación ayuda a la resolución de los posibles problemas que existan dentro la organización.

La alta capacidad de resolución de conflictos favorece a la conservación de un ambiente laboral armonioso, incrementando la productividad, es decir, un empleado que tenga menores niveles de tensión o estrés por el trabajo, tendrá un mayor rendimiento y a la vez se entregará por completo a las tareas que se le haya designado, incrementando el compromiso hacia la institución, esto se verá reflejado siempre y cuando el jefe de la organización sienta empatía hacia los demás.

La motivación que se influya en los colaboradores creará un mayor compromiso, el personal se sentirá valorado por el empleador, la retroalimentación es fundamental para el correcto desempeño laboral, esto implanta el crecimiento en base de conocimientos sobre el área que se va a desempeñar o ejecutar, esta es una causa esencial para el correcto desenvolvimiento en las instituciones públicas.

Al momento de una correcta funcionalidad de la institución fomentara al crecimiento corporativo como en la imagen, atrayendo nuevos inversionistas como elevando el estatus a nivel de otras organizaciones, ganando una mayor confianza entre los clientes internos como externos, afianzando el éxito en las actividades como objetivos que la institución se haya planteado, contribuyendo a un legado legítimo e institucional.

1.5 Marco Teórico

Desempeño Laboral

Conceptualizaciones de desempeño laboral

Desde el punto de vista de Chiavenato (2011) medir el desempeño de los trabajadores es fundamental para las organizaciones con el fin de conocer la productividad que aportan hacia la institución a través de la eficiencia y eficacia que apliquen en el área o departamento designado, tomando en consideración el rendimiento que se refleja con el cumplimiento de las actividades, es decir, estos procesos ayudan a la funcionalidad empresarial como competitividad por parte de los miembros que conforman la organización.

Según Paredes (2023) el desempeño laboral es el resultado de la productividad como eficiencia y eficacia que se otorgue en las organizaciones, esto genera un mayor valor en las acciones como conocimientos que ayuden a eliminar comportamientos negativos en la organización, a la vez se puede generar beneficios hacia los colaboradores. Al medir el desempeño grupal como individual ayuda a la correcta evaluación de las soluciones, ante las variaciones existentes en el ambiente laboral.

De la misma manera Perez (2022) pone en consideración que las empresas más exitosas, centran el punto de vista en el correcto desempeño laboral, apoyando de recursos económicos, además, se toma en consideración la valoración del tiempo, para el correcto análisis y desenvolvimiento ocupacional dentro la organización, generando como respuesta una mayor productividad como eficiencia, siempre direccionado hacia la correcta gestión de recursos existentes en la empresa.

Por otro lado Olivera et al. (2021) deduce que las organizaciones en la actualidad se han visto obligadas a ser más competitivas, teniendo como punto referencial el desempeño laboral, obligadas a generar planes estratégicos, guiadas por el comportamiento de los colaboradores en la organización, esto se realiza con el fin de conocer las necesidades existentes en la institución, de esta manera se puede suplir los diferentes campos que puedan alterar la productividad de la empresa.

Los procesos que se realicen en la institución influirán de una manera directa, plasmando el éxito o fracaso empresarial, por lo cual, el gerente debe tomar las decisiones de una forma acertada, cuya visión no afecte los resultados positivos que se haya obtenido a través del tiempo trabajado, las decisiones que se tomarán serán ejecutadas tras un correcto y minucioso análisis de los factores causantes que alteren la eficiencia institucional.

Factores que predominan en el desempeño laboral

Según Rojas, Martínez y Niebles (2020) un factor primordial para las instituciones es tener una mayor competitividad ante los distintos procesos que ayuden al cumplimiento de metas como objetivos planteados por la organización, la empresa tiene como finalidad establecer la misión, visión. Estos deben estar acoplados a los valores empresariales, debe existir una mayor interacción entre los colaboradores de trabajo, de esta manera se logra el alcance ante lo planificado, fortaleciendo el correcto liderazgo ante el direccionamiento organizacional.

Desde la perspectiva de Coronel y Llor (2022) los factores psicosociales se los considera como elementos de riesgo, esto puede repercutir en el desempeño laboral, la generación de planes de prevención fomenta a reducir los posibles riesgos que puedan causar daño a la institución, fomentando el trabajo en equipo, direccionado a desarrollar las habilidades en los colaboradores, esto provoca que la organización obtenga un mayor desempeño y una alta productividad, siempre y cuando exista un correcto ambiente laboral en la institución, el efecto resultante es la alta competitividad ante los diferentes mercados.

El desempeño laboral se ve asociado con el factor psicosocial, una correcta motivación influye en la producción, tanto en el área administrativa como operacional, se debe tomar en consideración las diferentes habilidades como competencias que los colaboradores puedan aportar hacia la organización, aprovechando las habilidades con el fin de mantener e incrementar las capacidades especiales en el proceso administrativo, fomentando un ambiente laboral positivo, para que los trabajadores generen una mayor colaboración entre áreas o departamentos, obteniendo una gran efectividad al momento de cumplir las metas como objetivos, esto se lo realiza con el fin de que los colaboradores sientan un mayor compromiso hacia el crecimiento institucional, esto se logra tras la correcta demarcación de valores empresariales apoyado de reglamentos y políticas.

Evaluación del desempeño laboral

Para Guartán, Torres y Valarezo (2019) la evaluación del desempeño laboral se puede medir mediante las capacidades intelectuales que se hayan adquirido durante la vida profesional como individual, por esa razón, se lo considera como un proceso fundamental para el logro de las metas, para una adecuada evaluación se puede aplicar diferentes métodos sistematizados mediante un software o basado en la experiencia adquirida en el transcurso de los años, esto se enmarca en los objetivos que se haya instaurado en cada organización, de igual manera, se debe tomar como un punto referencial los lineamientos, procesos, planes estratégicos que se vean direccionados hacia la capacitación y desempeño laboral dentro la organización.

La utilización de herramientas que ayuden a conocer las habilidades como técnicas de los colaboradores es fundamental para la correcta distribución, ubicación, posteriormente la eficiente funcionalidad de la organización, fortaleciendo los puntos débiles que puedan alterar el proceso productivo, administrativo institucional, fomentando la creación de planes que ayuden al progreso funcional.

Importancia del desempeño laboral

La importancia de instaurar políticas nuevas favorecen al mejoramiento continuo institucional como organizacional, según Quito y Zurita (2021) la correcta

implantación de manuales fomentan la adecuada distribución del personal administrativo en las adecuadas áreas y departamentos, teniendo como partida el rendimiento ó desempeño laboral de los trabajadores, las diferentes relaciones que establezcan las organizaciones al igual que convenios que benefician al desarrollo institucional, esto se da a través del intercambio de información que facilitara al mejoramiento continuo de los diferentes procesos administrativos, mismos que serán ejecutados por el área de talento humano, fortaleciendo los sistemas acoplados a la funcionalidad y productividad empresarial, cristalizando y ejecutando los ejes de planificación según se haya instaurado en los tiempos acordados por la organización.

Propósitos en el desempeño Laboral

Tomando en consideración los propósitos de las organizaciones, influyen de una manera directa en la competitividad laboral, se realiza un análisis de los posibles perfiles que puedan aportar en la institución, ha través de conocimientos, deducción de comportamiento en el ambiente laboral, el personal debe ser elegido de una manera minuciosa para que puedan suplir las necesidades de la organización, por ende, los investigadores Gómez y Valdés (2019) deduce los siguientes propósitos para el correcto desempeño laboral:

- Evaluar de una manera objetiva el desempeño de los colaboradores, basado en análisis crítico establecido dentro de la organización.
- Identificar fortalezas en los trabajadores con el propósito de promover responsabilidades de una forma mas efectiva y funcional en los diferentes procesos administrativos.
- Identificar espacios adecuados para una correcta capacitación, inducción, desarrollo de habilidades que puedan aportar una mayor productividad en la organización.
- Establecer metas y objetivos específicos para el crecimiento profesional y personal de los colaboradores, contribuyendo al fortalecimiento institucional.
- Ejercer una comunicación abierta y sencilla entre empleados, supervisores, empleador, con el objeto de incrementar la colaboración al momento de resolver focos rojos que puedan alterar el funcionamiento dentro la empresa.

- Reconocer la eficiencia como eficacia de los trabajadores al momento de desarrollar las actividades asignadas en la organización, de esta manera, se fomenta de una manera directa el desempeño institucional como el ambiente laboral positivo.
- Identificar falencias en el campo profesional de los colaboradores al momento de desarrollar las actividades en la institución, con el fin de suplir y desarrollar las habilidades del personal administrativo como operacional, favoreciendo ha una alta competitividad organizacional.
- Valorar ha empleados que generen una mayor productividad y produzcan un alto liderazgo al momento de dirigir el área o departamento establecido.
- Recopilar información que ayude ha la retroalimentación sobre el desempeño de los trabajadores, es decir, se debe recolectar datos sobre los subordinados, clientes internos y externos que ayuden ha corregir errores en la institución.
- Identificar puntos débiles dentro la organización como procesos administrativos que ralenticen las actividades normales empresariales, identificando posibles cuellos de botella que puedan afectar el desempeño laboral institucional.
- Elevar los niveles de satisfacción laboral generando una mayor oportunidad a los colaboradores de expresar opiniones para el correcto desarrolllo y funcionalidad dentro los procesos productivos organizacionales.
- Cumplir con los reglamentos o normativas que esten relacionados con la valoración sobre el desempeño, de esa manera se asegura el cumplimiento de las políticas institucionales.
- Fomentar el desarrollo profesional a largo plazo de los colaboradores ha través de capacitaciones, como la creación de espacios, con el fin de promover una mayor formación profesional.
- Analizar de una manera más efectiva el desempeño laboral, con el fin de retener los mejores talentos que favorezcan al desarrollo productivo como los diferentes procesos administrativos que fomenten el alto rendimiento organizacional, de esta manera, se logra reducir la alta rotación del personal.

Es fundamental mencionar la responsabilidad que los colaboradores adquieren al momento de ingresar ha una institución, esto provoca que de una forma directa se compromentan ha trabajar para alcanzar la misión, visión, objetivos organizacionales, tomando en consideración el tiempo establecido, los altos mandos designaran

evaluaciones de desempeño, con la finalidad de saber el nivel de cumplimiento departamental, fomentando un alto índice de rendimiento productivo que se vera reflejado en los subordinados, por lo cual se debe establecer indicadores de evaluación.

Dimensiones en el desempeño laboral

Según Parra et al. (2020) fomenta el rendimiento en las diversas actividades asignadas, es decir, la competitividad de la organización crece con relación a la optimización de recursos como el talento humano, constituido y fundamentado en los conocimientos empresariales, fomentando el desarrollo cultural como bienestar en los trabajadores, esto genera una ventaja competitiva empresarial, tomando como punto referencial las siguientes dimensiones:

- Productividad, es un factor de suma vitalidad para el correcto funcionamiento en la organización, ha través de la eficiencia y eficacia que se aplique en un determinado tiempo, cumpliendo proyectos organizacionales, promoviendo la eficacia en los diversos procesos administrativos, por ende, debe ser eficaz en el cumplimiento de objetivos.
- Competencias, la aplicación de conocimientos como el desarrollo de destrezas es fundamental para la correcta funcionalidad administrativa, fortalece la relación entre colaboradores y superiores a nivel jerárquico institucional, desarrollando una mayor relación laboral acoplado la disminución de problemas en la organización, indicando los diferentes procesos administrativos que la organización conlleva las acciones como el cumplimiento de tareas o actividades que se haya planificado dentro del cronograma establecido.
- Rendimiento, atribuye al cumplimiento de actividades asignadas en el área administrativa, apoyado en el desempeño laboral que aporten los colaboradores, planificando y desarrollando programas que fortalezcan el mejoramiento continuo de sistmemas productivos como administrativos, la motivación como el compromiso fomenta a la pertencia direccionada a la responsabilidad institucional como organizacional, trabajando en un entorno laboral saludable y eficiente para la sociedad.
- Medir: la importancia de medir el desempeño de un miembro organizacional es importante, es decir, ayuda a conocer el aporte que da a la organización como la funcionalidad en el entorno.

- Competitividad, las organizaciones se han centrado en la optimización de recursos existentes en las instalaciones de las instituciones, esto fomenta la correcta distribución y utilización de espacios físicos, de igual manera, se toma en consideración el talento humano que ayuda al correcto desarrollo de funciones dentro la organización.

El acatamiento de los reglamentos establecidos fortalecen los procesos administrativos en el sector público como privado, guiado hacia la satisfacción de los clientes internos como externos, es fundamental para el desarrollo continuo, tomando en consideración los posibles riesgos que puedan existir al momento de gestionar o valorar la institución, el alto rendimiento al momento de brindar los diferentes servicios favorecera ha disminuir posibles errores al transcurso de las acciones brindadas como actividades culminadas dando una mayor relevancia a la eficiencia como eficacia institucional.

El departamento de talento humano distribuye de una manera equilibrada el personal, cuyas acciones son de una manera centralista, es decir buscan las diferentes necesidades que existan en las áreas para poderlas suplir, generando informes como programas que ayuden al gerente ha tomar decisiones acertadas como eficientes para el bienestar empresarial, además, tendrá la obligación de dar cumplimiento y seguimiento el desempeño laboral que apliquen los colaboradores en la organización, se debe orientar a los trabajadores para que tengan con claridad las labores que deban ejecutar en beneficio institucional, creando manuales de los diversos puestos que puedan existir en los distintos departamentos.

Elementos del desempeño laboral.

De acuerdo con Zavala, Peña y López (2022) las organizaciones con metas deben saber que tan productiva son al momento de ejecutar los procesos administrativos como operativos, esto garantizara la calidad de servicios que se otorgue a los clientes, los elementos que existan en el entorno interno como externo influirán de una manera directa la productividad organizacional, al existir un ambiente laboral positivo será de gran importancia, estrechando lazos sentimentales como profesionales hacia la institución.

Desde el punto de vista de Uchubanda (2021) pone en consideracion los siguientes elementos en el desempeño laboral:

Ambiente Laboral

El entorno físico donde desempeñan las labores diarias los colaboradores es fundamental, incluye la infraestructura, materiales, compañeros de área o departamento, es decir, todos estos elementos influyen de una manera directa al comportamiento productivo.

Las instalaciones en óptimas condiciones fomentan el correcto desarrollo de actividades en las funciones administrativas como operativas, brindando una mayor seguridad como confort, evitando posibles riesgos que puedan afectar la productividad institucional o los servicios que se otorguen hacia los clientes. García y Bardales (2020) comenta los siguientes elementos para un correcto funcionamiento organizacional.

- Equipamiento de materiales adecuados para las diferentes funciones (administrativas, operativas).
- Tener una estructura idónea fomenta una mayor seguridad y confort (mobiliario, edificio).
- Equipos tecnológicos adecuados para el correcto desarrollo de funciones.
- Aislamiento del ruido
- Factores que son peligrosos a la exposición (insumos de limpieza, químicos, electricidad)
- Puntos seguros en caso de emergencia (desastres naturales).

Elemento psicologico

Este factor es fundamental para las organizaciones, facilita los procesos como la solución de focos rojos que se presenten en la institución, con la función de plantear estrategias internas para el establecimiento, la psicología que se fomenten en las empresas es prioritario para el desarrollo de la organización, se realiza estudios para

ver el entorno social y especialmente se direcciona hacia el entorno laboral, este elemento se le conoce como contrato psicológico, es un ámbito más formal que existe entre empleado y empleador, se plasma ha través de términos jurídicos, dando como respuesta una alta relación entre las variables desempeño y satisfacción.

El estrés laboral se le considera un punto que puede ser contraproducente para el beneficio organizacional, los colaboradores reducen la productividad por diferentes circunstancias que suceda dentro la institución, por lo cual el gerente debe estar constantemente realizando pruebas donde se plasme la situación actual del personal, es decir, con la ayuda de los diferentes test se recabara información fundamental para poder suplir y dar apoyo ha través del departamento de talento humano.

Riesgos psicológicos

- Al no proteger la salud mental de los trabajadores se exponen de una forma abrupta al agotamiento y estrés laboral, disminuyendo de una manera directa el rendimiento y cumplimiento de las funciones.
- El estar expuesto ha recortes presupuestarios causa gran preocupación como ansiedad ante posibles cambios en la organización.
- La falta de equidad en oportunidades, acoso, discriminación fomentan a la decadencia organizacional alterando la productividad.
- La falta de cooperación como comunicación entre departamentos puede causar discusiones entre colaboradores, es un factor que afecta el rendimiento institucional.
- El designar el exceso de responsabilidades como la sobrecarga de información que este relacionado con el manejo o procesos que tenga relación con la empresa.
- Al no brindar oportunidades de desarrollo profesional al personal, provoca poca fidelidad institucional, es un principal causante de insatisfacción y desmotivación, produce un efecto de estancamiento hacia el progreso personal como profesional.

La determinación para un ambiente laboral sostenible favorece a la organización y a los colaboradores, esto se puede alcanzar ha través de la implantacion de políticas como reglas que fomenten el progreso de la calidad de servicios que se otorgue hacia

el público, la empatía que exista entre el empleador y empleado es fundamental para la alta productividad en los procesos, planes, lineamientos establecidos por la empresa.

Beneficios del Desempeño Laboral.

Para Montero (2021) la gestión de las organizaciones están ligadas a políticas, normas, reglamentos que faciliten el estudio y entendimiento sobre el funcionamiento del colaborador, es decir, se conociera la energía o rendimiento que ejecute en el área, tomando en consideración la conducta que haya desarrollado a través del tiempo de servicio, apoyado y fundamentado de las habilidades cognoscitivas, psicológicas, roles diarias que cumple en la institución.

- Fomentan la retroalimentación de labores diarias, hallando puntos fuertes como débiles, de esta manera, fortalece los lazos productivos o cadena de valor que se dediquen a brindar a los usuarios.
- La evaluación del desempeño laboral constante fomenta el establecimiento de metas como objetivos a mediano y largo plazo, direccionado al conocimiento constante de las necesidades de la organización.
- Fortalece la moral del colaborador, por ende, tendrá compromiso sobre el aporte que brinde hacia la institución, de igual manera, esto crea beneficio, un trabajador que se siente valorado genera un mayor rendimiento laboral.
- La implementación de herramientas administrativas ayuda a controlar las posibles alteraciones que puedan afectar el rendimiento institucional, como procedimientos que puedan estar estancados, mal manejo de información, mala distribución del personal.
- La calidad de trabajo fomenta a medir con exactitud la cantidad de procesos que se haya realizado durante un período, evaluando la calidad, errores, niveles de satisfacción de los clientes internos como externos, esto se realiza con el fin de saber la culminación de tareas como responsabilidades, gracias a este indicador se puede conocer la calidad, estándares, informes que faciliten a tener un mayor conocimiento sobre el funcionamiento de la organización, con la finalidad de implantar planes estratégicos que ayuden a corregir errores en

los diferentes procesos administrativos que afecten el correcto funcionamiento en los departamentos.

Tras un debido análisis sobre las posibles fallas existentes en las organizaciones públicas como privadas son fundamentales, ayuda a resolver el bajo rendimiento laboral, es decir, fomentan la alta productividad en el desarrollo de proyectos como la resolución de procesos administrativos, esto se da gracias a la actualización constante de manuales como el acatamiento de los reglamentos establecidos.

Apoyado de métodos, herramientas fundamentadas en la administración que ayuden a detectar errores como aciertos, de esta manera se otorga una mayor facilidad en la toma de decisiones en los proyectos, procedimientos, asignación de personal, rotación de personal, etc. La constatación de la evolución administrativa en las instituciones públicas es vital, crear áreas que transmitan seguridad es importante para la productividad de los trabajadores, el cumplimiento de directrices que se establezcan guíe a la organización a la competitividad ante los demás establecimientos gubernamentales.

Administración de Talento Humano

La gestión del talento humano que se da en las instituciones es de alta relevancia, promoviendo el alto funcionamiento como cooperación entre departamentos, esto beneficia el alcance de metas como objetivos que se haya implantado en la organización. Para Alba (2020) la administración del capital humano está identificada con el desarrollo de planificación, elección de personal, capacitación, valoración de los colaboradores, todo esto condicionado hacia el avance e incremento económico organizacional, de igual manera, estos procesos fomentan la colectividad como cooperación para que la gerencia pueda dirigir, incentivar, gestionar los talentos existentes en la institución.

Según Mendoza et al. (2021) las empresas ayudan de una forma eficaz a la administración de recursos, actualizando los procesos productivos con el fin de alcanzar una mayor productividad, la optimización como el desempeño que se fomente hacia los colaboradores fomentan la fuerza laboral, se necesita capacitación y

motivación constante para que los empleados gocen de una relación beneficiosa hacia la institución, el correcto direccionamiento estratégico ayuda a la evolución de los procesos administrativos, la potencialización de las capacidades, competencias en los miembros del personal es vital para evitar posibles desafíos que puedan alterar el direccionamiento y cumplimiento de metas como objetivos.

Relevancia al momento de gestionar el talento humano en las instituciones

Las instituciones públicas se guían en los siguientes aspectos :

- Correcta distribución del personal, adecuado para las funciones que se designen dentro la organización.
- Mejora continua en la calidad de servicio, correlacionado con el talento, fuerza laboral.
- Identificación de personal con altas capacidades para el desarrollo organizacional.
- Promover el desarrollo laboral productivo.
- Bajos niveles de rotación
- Valoración de talentos y habilidades para el desarrollo de actividades institucionales.
- Construcción de un Ambiente laboral perfecto ha través de charlas motivacionales, capacitaciones.
- Disminución de tiempos en el cumplimiento de metas, objetivos, procesos administrativos para el sector público, privado, público-privado.

Ventajas en la administración del talento humano

En base y sustentación de varios autores deducen que, la administración del talento humano conlleva ha varios procesos, desde, la selección, contratación, valoración del desempeño laboral, desarrollo de funciones administrativas, métodos para impulsar, incrementar, fomentar al crecimiento personal y profesional del personal. Desde el punto de vista, para Sánchez (2019) toma en consideración las siguientes cualidades:

- Sostenibilidad de la institución gracias a la correcta distribución del personal.
- Fortalecimiento en el área de trabajo con altos estándares culturales organizacionales involucrando la productividad, motivación, fidelidad.

- Fomentar el desarrollo de habilidades, capacidades, siempre direccionado hacia una mayor educación para generar un alto rendimiento en competencia ante las demás entidades gubernamentales.
- Minimizar gastos innecesarios en áreas y departamentos tras una debida recopilación, análisis de información.
- Crear un valor psicológico relacionado al afecto institucional en vista de los clientes.
- Mantener la imagen institucional como incremento en competencias ante lineamientos y planes estratégicos.
- Verificar presupuestos para cumplimiento de objetivos a mediano y largo plazo.
- Mantener al personal eficiente y eficaz, con el fin de incrementar la productividad institucional.

La administración del talento humano es vital para el sector público como privado, el personal cubrirán los espacios necesarios, aplicando las diferentes habilidades y capacidades para el correcto funcionamiento institucional, es decir, el incremento de productividad dado la sumatoria de la eficiencia y eficacia al momento de cumplir las actividades que den una mayor solvencia a los procesos administrativos como operativos, contribuyendo a alcanzar las metas como objetivos en un menor tiempo establecido.

Otro factor importante que deduce Barreras (2020) el cumplimiento de lineamientos fortalece a la institución a ser más competitiva en los procesos de selección, cubriendo de una manera acertiva los puestos de trabajo, por lo cual, para una correcta transformación se debe acatar los debidos esquemas instaurados por la organización. Mayon, Burgos y Sánchez (2019) el capital humano es el punto más primordial para el correcto funcionamiento institucional, esto definirá el correcto funcionamiento organizacional, evitando el posible estrés laboral o problemas que puedan surgir al transcurso del tiempo en las áreas o departamentos, controlando e impulsando la productividad, ética profesional, siempre direccionado hacia el éxito empresarial.

Calidad de servicio

La calidad de servicio se basa en la interpretación de necesidades como expectativas de los usuarios, es decir, el servicio siempre se direcciona a ser accesible, adecuado, confiable, seguro, evitando focos rojos que puedan alterar el desarrollo en la calidad de servicio que se otorgue, tomando en consideración que el usuario debe ser atendido y comprendido de una forma idónea y responsable (Müller, 1999).

Para Fernández (2019) las organizaciones han tenido que evolucionar para generar mayores beneficios a los usuarios ofreciendo una mayor atención y comprensión, las necesidades como expectativas latentes en los clientes internos como externos deben ser interpretadas de una manera correcta, la fijación del servicio debe ser adecuado y accesible para los beneficiarios, favoreciendo a la calidad que se ofrezca por parte de la institución.

Se puede deducir que los servicios que otorguen las diferentes instituciones ayudaran a la satisfacción del cliente, es decir, con una mejor atención se facilita los diferentes procesos institucionales apoyado de los recursos tecnológicos, reduciendo tiempos y siendo de un mayor agrado para los clientes internos como externos, fomentando la confiabilidad en la organización por la eficiencia al momento de ejercer la actividad.

Las instituciones públicas como privadas centran la visión hacia la calidad de servicio, tras este punto importante se fundamenta una imagen corporativa, que deducirá si es competitiva ante un mercado cambiante, todos estos aspectos se direccionan hacia el bienestar organizacional en donde los clientes son el bien más preciado para la empresa, por lo cual se tiene que crear planes estratégicos que beneficien y se centren en una mayor acogida hacia el público.

El punto de vista de los consumidores es de mucha vitalidad, existe una interacción entre el usuario y el proveedor, se debe manejar de una manera exacta y precisa el tema de marketing, este punto estimulara los sentidos de percepción de una forma directa a los clientes internos como externos que conforme la población u organización, fomentando a la reducción de problemas que puedan afectar a la institución.

La sumatoria de las diferentes variables dan como respuesta la calidad de servicio que brinden las instituciones, conforme la aplicación de métodos que fortalezcan el servicio al cliente, basado en la gestión y administración de los recursos existentes (Díaz y Zapata, 2021). El trabajo en conjunto de actividades fomentan a la responsabilidad y al cumplimiento de funciones, fortaleciendo el desarrollo de procesos que direccionan a una mayor competitividad, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes (Cervantes, Muñoz y Inda, 2020).

Dimensiones en la calidad de servicio

Desde el punto de vista de Pinchi y Bardales (2020) las principales dimensiones de la calidad de servicio se enfoca en la interpretación de expectativas como necesidades que surjan dentro la organización y usuarios, también se toma en consideración el servicio que se ofrezca en los procesos administrativos que conlleve la mejora continua organizacional, es decir, debe ser accesible, seguro, confiable, adecuado, esto genera y supera los niveles de satisfacción que se relaciona con el cliente, atendiendo y comprendiendo las necesidades de los usuarios, por lo cual se toma en consideración las siguientes dimensiones:

- Interpretar, es fundamental conocer el punto de perspectiva del usuario ante un servicio prestado por la organización, otorgando un juicio sobre la satisfacción y funcionalidad institucional, la perspectiva, expectativa, confianza, reputación que este direccionado hacia el cliente, es de vitalidad para la mejora continua tanto de áreas como departamentos, por ende, la recolección de información sobre la calidad de servicio ayuda a realizar futuros estudios que fomenten el conocimiento de necesidades y expectativas de los usuarios.
- Servicio, se toma en consideración el desarrollo de acciones como operaciones organizacionales, el cumplimiento de normas como de estándares fomentan la uniformidad al momento de otorgar los servicios, es decir, debe ser adecuado, confiable, seguro, accesible, por parte de los usuarios hacia la institución, se debe monitorear el desempeño de los servidores con el fin de

tener el conocimiento exacto en el que se encuentran los miembros organizacionales.

- Usuario, la experiencia del beneficiario ante un servicio prestado es fundamental para alcanzar el agrado y compromiso organizacional, es decir, construye una mayor comunicación efectiva empresarial, por ende están direccionado hacia la comprensión y atención al usuario, fomentando el desarrollo e innovación territorial como organizacional, induciendo el progreso continuo de nuevas tecnologías, como a la vez la implementación de inteligencias artificiales que fortalezcan la satisfacción y productividad organizacional..

Metas para el servicio al cliente

El objetivo que se enfoca en el servicio al cliente se denota por la producción de bienes y servicios como el bien que se puede otorgar a los usuarios, supliendo las necesidades de los consumidores, favoreciendo a los distintos sectores productivos en industrias, comerciales, servicios, fomentando el desarrollo económico a través de la fidelidad de los consumidores (Morales y Ferié, 2020). Desde la perspectiva empresarial el brindar un correcto servicio hacia los clientes internos como externos fomenta el crecimiento social, generando una mayor pro-actividad a nivel de la eficiencia y eficacia dando como respuesta una alta productividad, obteniendo como resultado productos y bienes de alta calidad (Espinoza J. , 2021). Entre las metas más resaltantes son:

- Cumplir expectativas de los clientes con el fin de perfeccionar técnicas o métodos, incrementando los niveles de satisfacción del usuario.
- Minimizar los errores al momento de brindar los servicios a los clientes internos como externos.
- Accionar de una manera rápida y directa a las necesidades de los consumidores.

Mediante lo propuesto, se determina que el servicio al cliente es fundamental para el crecimiento organizacional, gracias a lo ofertado la empresa tiene un mayor equilibrio económico con la entrega de bienes o servicios, creando una mayor retención de

usuarios, fomenta el desarrollo institucional como imagen corporativa, es decir, la organización incrementa la competitividad ante los posibles cambios existentes en el mercado.

Conceptualización de la calidad de servicio

Según Ubilla et al. (2019) la satisfacción del cliente se ve relacionado con la calidad de servicio donde cubre las necesidades, expectativas, sentimientos de saciedad, creado por un estímulo psicológico de recompensa según el punto de perspectiva que tenga el cliente hacia el producto otorgado por la organización, se deduce que la calidad se define como la sumatoria de características que reúne un bien o servicio con el fin de suplir las necesidades como expectativas del usuario.

Para Moreno y Cirilo (2018) la atención y comprensión de los usuarios es de vitalidad para las instituciones, gracias a ello tienen posibilidad de crecer de una forma económica y social, la interpretación y actualización de los diferentes servicios ayudan a cubrir las nuevas necesidades que se presentan en los consumidores, añadiendo nuevos servicios catalogados por el público, el direccionamiento se basa en satisfacer las necesidades creadas por el usuario por lo cual el servicio debe ser seguro y confiable. En perspectiva del servicio de calidad se enfoca en el desarrollo de habilidades como métodos para fomentar el desarrollo corporativo e industrial, fortaleciendo una marca que es significativa para el mercado, al plasmar un servicio de calidad quiere decir que el personal fue instruido de una manera correcta para desempeñar las funciones laborales, la capacitación y motivación que se dirige en los colaboradores se reflejarán en las funciones que se realice en la organización.

El uso de tecnologías fortalece el correcto manejo de información de los usuarios, facilitando y mejorando los procesos que se otorgue al consumidor, la tecnología ha sido considerada como una herramienta fundamental para el desarrollo y control de recursos, con la construcción de bases de datos que generen información actualizada ayuda a encontrar errores que puedan afectar el desempeño laboral en los colaboradores y por ende altera la calidad de servicio que se entregue al cliente.

La correcta formación del personal como la constante capacitación, direcciona el alto rendimiento productivo, fomentando la eficiencia como eficacia al momento de ejecutar acciones como funciones en el área o departamento administrativo, especialmente se define por la aplicación de marketing para una mayor distribución de colaboradores especializados como aspectos de una mayor interacción entre el miembro organizacional y el consumidor.

Las instalaciones adecuadas crean un mayor orden o distribución de recursos, el capital humano se verá con una mayor motivación por el espacio personal que ocupa dentro la organización, influyendo de una manera directa la productividad como eficiencia al momento de desempeñar las labores cotidianas frente a los consumidores, los correctos procesos tienen el objeto de alcanzar la fidelidad de los usuarios.

Para Palma, Parejo y Sierra (2018) La gestión de la calidad es esencial desde la perspectiva institucional, es decir, se emite un criterio de los usuarios para la correcta catalogación de las organizaciones y el servicio que se haya adquirido, por lo cual, las empresas tienden a la creación de planes estratégicos direccionados especialmente en la calidad de productos, bienes, servicios que vaya a otorgar al público.

Según Ayay et al. (2021) la calidad de servicio es un tema muy investigado por las organizaciones, por temas de incremento socio-económico, de esta manera han tenido la obligación de innovar los servicios que se ofrecen a la sociedad, esto determinará la fidelidad de los usuarios, creando una relación entre calidad y satisfacción, sin embargo, el estudio constante se enfoca en el bienestar organizacional sin afectar los costos de ejecución.

El correcto desempeño de las instituciones es de importancia para el crecimiento y fortalecimiento en los diferentes procesos que ayuden al desarrollo continuo, cumpliendo un factor importante para la vida cotidiana de los usuarios, esto se ve reflejado en la prestación de servicios como educación, médica, financiera, seguridad, justicia, etc. Influyendo de una manera directa los esfuerzos que promuevan la confianza ciudadana como gubernamental.

La seguridad que se plasme ante los usuarios deducirá la experiencia que se ha creado durante el transcurso de los años, es decir, demuestra las capacidades como habilidades que se haya desarrollado desde la fundación de las distintas instituciones, creando alianzas entre distintas entidades con el fin de superar problemas o apoyar el crecimiento organizacional, construyendo mayores competencias empresariales productivas.

Los miembros que laboran en el departamento de atención al cliente deben estar capacitados, tienen constante contacto con la ciudadanía, aquellas acciones darán como respuesta si la organización tiene un correcto lineamiento como esquemas de distribución de personal, el fomentar los valores institucionales direccionan al personal a ejecutar sus funciones de una manera ética y moral.

Los usuarios esperan una atención pronta y oportuna en los diferentes procesos que se presenten en las instituciones, esto implica minimizar tiempos en las distintas funciones que ejecuten los funcionarios en la organización, sin que exista alguna alteración en el desarrollo de las actividades, el cliente realiza una comparación entre el servicio con el valor monetario, es ende, es un intercambio con beneficio mutuo que tiene dirección a la satisfacción.

Los fondos recaudados por las instituciones públicas darán como respuesta el accionar de una forma efectiva el desarrollo social, cultural, económico, de este modo el capital existente ayudará a la ciudadanía a cumplir las actividades con normalidad, influyendo de una manera directa en la calidad de vida en los usuarios, dando relevancia al flujo de efectivo para una correcta distribución de beneficios según las necesidades sectoriales.

La protección de base de datos de los clientes es de vitalidad con el objeto de no violentar los derechos personales, por lo que las empresas tienen la obligación de brindar seguridad a los usuarios de posibles ataques cibernéticos que puedan afectar de una manera directa al consumidor del bien o servicio, dicha información puede ser usada de una forma malisiosa por grupos delictivos, causando gran malestar al usuario y desconfiando de una manera directa en la institución, generando un bajo rendimiento económico empresarial.

Tácticas que fomentan la calidad de servicio

Para Mucha, Torobeo y Núñez (2018) las organizaciones han evolucionado por distintos factores de necesidad existentes en la sociedad, la naturaleza de las empresas son el servir o lucrar, han tenido que enfocarse en el área de marketing para el estudio del comportamiento del ser humano ante los productos, bienes o servicio que ofertan las empresas, la creación de planes estratégicos como tácticas objetivas en el desarrollo del área fomentan el correcto análisis como deducción de soluciones ante las necesidades de la organización.

La creación de tácticas como estrategias determinarán una eficiente calidad de servicio, se deba recabar información a través de la utilización de encuestas, por lo tanto, se le considera una herramienta importante para una mayor certeza en la deducción de datos que se haya recolectado, la filtración de características que fomenten a la adecuada toma de decisiones por parte del gerente ayudaran al crecimiento institucional (Aguilongo, 2020).

Se deduce que las distintas tácticas que se aplique en la organización es fundamental para el correcto desarrollo de los distintos procesos que ofrezca el área de servicio al cliente, donde se evalúa de una manera cuantitativa la satisfacción de los usuarios, se utiliza herramientas de análisis para una correcta deducción de posibles falencias en la institución, tomando en consideración los siguientes objetivos:

- Ejecutar acciones a través de bases de datos que proporcionen el conocimiento necesario para valorar el desempeño de los miembros que trabajen en el área de servicio al cliente con el objeto de suplir las necesidades existentes.
- Identificar el personal adecuado para el buen desempeño ante los usuarios, las habilidades que contribuyan a la organización contribuirá a la correcta evaluación del personal.
- Recolección de información sobre la calidad de servicio brindada a los usuarios, posteriormente la evaluación mediante las diferentes herramientas

administrativas que fomenten la corrección de errores existentes en los procesos institucionales.

- Obtención de conclusiones ha través de diversas dimensiones como: elevado, medio, baja.

Satisfacción del usuario

Las instituciones se han visto obligadas ha estudiar frecuentemente los mercados con el objeto de cubrir las necesidades que se generen por el cambio constante en el entorno. Según Rojas et al. (2019) la atención de calidad se verá reflejada en la satisfacción de los usuarios o atención individual, es decir, la aplicación de métodos como herramientas que faciliten el correcto manejo de las organizaciones públicas como es en el caso de los municipios, dando respuesta ha una mayor eficiencia en los procesos administrativos.

la atención que se ofrece en las instituciones públicas se direccionan hacia la satisfacción del usuario, siendo un indicador enfocado en la calidad, de esta manera, se determina ha fortalecer los puntos débiles existentes en la organización, por ende, el correcto manejo e implantación de lineamientos, esquemas, planes estrategicos y la eficiente gestión de procesos, ayudarán a una mayor satisfacción por parte del cliente (Coico, Astonitas y Carrero, 2022).

Las instituciones públicas como privadas tienen como un punto importante el usuario, por lo que gracias ha los clientes pueden fortalecer la organización, minimizando los errores y enfocándose en los procesos productivos, administrativos institucionales, maximizando los recursos disponibles en la organización, agilizando el servicio personalizado en los usuarios con el fin de conocer las distintas necesidades y el como suplirlas.

Gerencia de la calidad según el enfoque administrativo

Benzaquen (2018) pone en consideración que la administración de la calidad corresponde a una herramienta vital para el desempeño institucional, relacionando la

variable con los bienes, productos, servicios que se ofrezca al público, por lo cual varias empresas se han visto la necesidad de ampararse ante la norma ISO 9001, por los grandes resultados obtenidos en distintos países de latinoamérica incrementando la productividad y eficiencia organizacional.

La efectividad al momento de solucionar problemas como gestionar demandas existentes en el entorno dará como respuesta la administración de la calidad, enfocándose en ejecutar planes como tácticas que beneficien a la sociedad, orientadas en los objetivos planteados al transcurso del tiempo establecido o de gobernanza (Scharager y Rodríguez, 2019).

La calidad se basa en el desarrollo adecuado de las funciones, esto se ve reflejado en la actitud y aptitud de los miembros organizacionales, los mismos plasmarán todas las habilidades adquiridas, para lo cual se debe conocer las necesidades e interrogantes que surjan en los miembros de la institución, realizando análisis constantes para tener conocimiento sobre la salud psicológica de los colaboradores, con la finalidad de incrementar el desempeño laboral.

Desde un punto de perspectiva, la calidad de vida laboral es un punto importante para el cumplimiento de actividades, tomando en consideración el ambiente físico y psicológico en el que se encuentren los colaboradores, esto influye de una manera directa en la productividad, por lo cual se debe gestionar los elementos existentes en la organización como la adecuación de espacios recreacionales, dando importancia a los siguientes aspectos:

- Entorno de trabajo.
- Cultura organizacional.
- Seguridad laboral.
- Reconocimiento por excelencia laboral.
- Adecuación de instalaciones.
- Capacitación por área o departamento.
- Administración de recursos institucionales (inmuebles, equipos de oficina, etc.)

Se toma en consideración el éxito laboral, dando como respuesta directa el buen desempeño del líder al momento de tomar decisiones que ayuden al bienestar empresarial, incrementando destrezas en los miembros de la organización ha través de charlas que insentiven la propuesta de metas como objetivos claros, creando relaciones entre procesos y gestión administrativa, acoplando estrategias que ayuden alcanzar de una manera exitosa el desarrollo colectivo institucional.

Al dar una opinión sobre un servicio o producto que haya tenido altos estándares de calidad, da como respuesta la satisfacción, generando una mayor percepción por el cliente y preferencia por dicha variable, convirtiendose competitiva ante las demás marcas existentes, por lo cual obtiene reconocimiento por la calidad y atención ofrecida al usuario, mejorando y optimizando procesos en la cadena de valor que den como respuesta un alto valor agregado y además se diferencien de las demás entidades.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Métodos

2.2 Enfoque

Desde el punto de vista de Ortiz et al. (2020) el enfoque cuantitativo fomenta a obtener un análisis estadístico a través de datos obtenidos por medio de técnicas con el fin de recopilar, estudiar resultados, el método busca hallar patrones con el fin de medir con cierta precisión los factores existentes en la organización, basado en focos rojos que se haya resuelto en la institución.

Según Ruíz (2021) la aplicación sistematizada de técnicas ayuda a determinar de una manera más rápida y exacta los diferentes fenómenos que puedan alterar el funcionamiento institucional, el estudio de patrones cuantificables contribuye a la toma de decisiones a través de evidencias, por ende, la aplicación de encuestas es fundamental para la correcta sustentación de la investigación.

En conclusión, el método cuantitativo es una herramienta fundamental para el correcto funcionamiento de las empresas, es decir, fomenta la toma de decisiones a través de datos probabilísticos, de esta manera ayuda al análisis de los fenómenos existentes en la organización, contribuye a detectar las áreas de optimización de una forma más precisa y exacta, al aplicar el método cuantitativo favorece a una mayor transparencia en las instituciones gubernamentales incrementando los niveles de eficiencia.

2.3 Alcance o tipo

El estudio de la investigación se direcciona hacia el alcance descriptivo, tomando en consideración los elementos que contienen el desempeño laboral y la calidad de servicio que otorga la institución, fundamentado en el enfoque cualitativo cuyo factor es proporcionar información teórica para la correcta redacción del texto investigativo.

El estudio cuantitativo está direccionado hacia el alcance exploratorio, es decir, la falta de investigación con referencia a las variables planteadas hacia el entorno institucional, por ende, se procede a la indagación sobre los factores mencionados, con el fin de impulsar el desarrollo investigativo organizacional.

La correlación existente en los procesos estadísticos son inferenciales que favorece a la comprobación de hipótesis,

2.4 Modalidad

La fundamentación y modalidad de investigación es de campo, tomando en consideración la acción y recopilación de datos de una manera directa y fehaciente, obteniendo información reciente del campo a estudiar, de esta manera, se conocerá si en verdad se está cumpliendo las metas u objetivos planteados, el contacto directo con los miembros de la organización fomenta el desarrollo de la investigación, obteniendo resultados que fomenten a la toma de decisiones para el gerente.

La utilización de investigaciones bibliográficas, libros, informes, revistas que estén fundamentadas en el estudio del área como el campo indicado, la acción realizada se ejecuta a través de la lectura de temas que estén relacionados y aprobados por las diferentes organizaciones, por ende, se dedican al análisis, indagación, deducciones que fomenten la corrección de posibles focos rojos que puedan atentar el bienestar de la institución.

En deducción, la utilización de estrategias como la evaluación de las variables ayudan a deducir los efectos que puedan alterar el funcionamiento institucional, fomentando el análisis de causa- efecto en los procesos organizacionales, es decir, se utiliza la modalidad experimental cuyo factor es indicar los puntos resaltantes de las variables a estudiar, las alteraciones que surjan en la variable dependiente deducirán que existen cambios en la variable independiente ya que las dos están relacionadas de una forma directa.

2.5 Población y muestra

El estudio de técnicas como el análisis de datos que se obtengan de la población y muestra ayudan al desarrollo de investigaciones, constituida por archivos administrativos que fomenten la simplificación y aplicación de herramientas administrativas con el fin de mejorar la calidad de vida institucional u organizacional (Bardales y Huamantumba, 2020).

Desde el punto de perspectiva de Pastor (2019) la población es el conjunto de individuos que comparten las mismas características en común, mientras que la muestra es un pequeño conjunto tomando de la población, es decir, la investigación se basa en el comportamiento del grupo que se haya elegido para el debido análisis, es decir, la relación existente ayuda a construir deducciones que favorezcan al conocimiento organizacional como al mejoramiento continuo institucional.

El estudio de la población como de la muestra es fundamental para el correcto desarrollo empresarial, tomando en consideración los cambios constantes y el comportamiento que influye en el mismo, el conocimiento de las diversas necesidades que puedan existir ayuda a desarrollar nuevas herramientas con el fin de suplir y otorgar beneficios a los usuarios, por ende, siempre esta direccionado hacia la satisfacción del cliente interno como externo.

2.5.1 Población

El objeto de la investigación se basa en torno a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro, enfocándose directamente en el área administrativa (118 colaboradores), constituida por el personal administrativo directivo (15 colaboradores) y personal administrativo (103 colaboradores), tomando en consideración que existe una cantidad de 7.375 usuarios perciben los servicios por parte de la institución pública.

Tabla 1. Población y muestra del Gad Municipal de Santiago de Píllaro.

Población objeto de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Personal directivo	15	13 %
Personal administrativo (LOSEP)	103	87%
Total	118	100%

Nota. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Al considerar que la población existente es pequeña se toma en cuenta a los 118 participantes del área administrativa, con el fin de aplicar el instrumento y por ende obtener resultados más fiables para la investigación establecida, fomentando a incrementar las fortalezas institucionales como dar a conocer las posibles falencias que puedan existir en el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 2. Población de usuarios en el Gad Municipal de Santiago de Píllaro.

Población objeto de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Residencial	6.948	94%
Comercial	393	5%
Industrial	32	1%
Total	7.373	100%

Nota: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Al ser una población grande se debe obtener una muestra para el estudio de la variable “calidad de servicio” conformada por la cantidad de los usuarios, información obtenida del departamento de servicio de agua potable, se debe encuestar a los usuarios con el propósito de conocer el estado institucional en referencia a los servicios ofrecidos por la institución pública.

2.5.1 Muestra

Tomando en consideración que es una población pequeña, se realiza el estudio de la totalidad del personal (administrativo, directivo), es decir, se aplicara la encuesta al 100% de los miembros del área, en conclusión, esto fomentara al análisis exacto de los datos generados por la investigación, fomentando de una manera directa la productividad empresarial como organizacional.

En cuanto a la variable dependiente se debe realizar el cálculo de la muestra con la finalidad de conocer y comprender el comportamiento de usuarios ante la percepción de los servicios que ofrece el gobierno autónomo descentralizado Santiago de Píllaro, con el fin de dar a conocer la situación actual de la institución ante los diversos clientes, corrigiendo factores que puedan afectar el correcto funcionamiento institucional.

Cálculo de la muestra, usuarios:

n: Tamaño de la muestra.

Z: Nivel de confianza (95%;1,96).

P: Probabilidad de concurrencia del fenómeno.

Q: Probabilidad en contra de concurrencia del fenómeno.

N: Población /Mercado Meta.

e: Margen de error

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

Cálculo:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 7373}{(1,96^2 \times 0,50 \times 0,50) + (7373 \times 0,05^2)}$$
$$n = \frac{7081,03}{19,39}$$

$$n = 365$$

La muestra a encuestar es de 365 usuarios del Gad municipal Santiago de Píllaro.

2.6 Técnica

Según Avila et al. (2020) una técnica metodológica es la encuesta, tiene como fin obtener datos por los colaboradores que integren la empresa, tras una correcta aplicación, la información obtenida será más confiable para el desarrollo del proceso investigativo, por lo cual, se debe tomar con suma importancia la técnica a utilizar, es decir, fomenta la recopilación de elementos que ayudan a la obtención de respuestas que son generadas por los problemas existentes en la organización.

Desde el punto de perspectiva de Cisneros et al. (2022) la encuesta favorece al estudio cuantitativo como cualitativo, tomando en consideración que es de vitalidad para una eficiente deducción del análisis o tema investigativo, obteniendo datos en un tiempo real en razón al entorno empresarial, el apoyo de herramientas tecnológicas fomentan a una mayor apreciación del problema existente, siendo más exacta al momento de obtener resultados en referencia al tema y a la resolución del punto analítico.

En referencia a la técnica que se utiliza en la investigación es la encuesta, es decir, facilita el estudio en la recolección de información, tomando en consideración que se aplica dos cuestionarios cuyo contenido se direcciona hacia el desempeño laboral y calidad de servicio, está destinado para los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado municipal de Santiago de Píllaro, especialmente en el área administrativa.

2.7 Instrumento

Para Espinoza y Gómez (2020) la investigación y obtención de datos fomentan la creación de preguntas sistemáticas para la generación de respuestas específicas, es decir, el cuestionario consta de diversos temas que encajan en la organización y los diferentes problemas que afectan el desempeño organizacional, este instrumento se utiliza en el análisis cuantitativo como cualitativo para tener una mayor percepción y estandarización de la investigación.

Por otro lado, para Flores (2020) el cuestionario fomenta a la rápida deducción de las posibles alteraciones que sufren las organizaciones, se aplica a través de diversas preguntas que estén enfocadas hacia las variables definidas, es decir, deben ser claras y precisas para el fácil razonamiento de las personas que vayan a ser encuestadas, por ende, los resultados obtenidos ayudaran a un correcto desarrollo en la investigación, generando respuestas más precisas y concisas para la eficiente toma de decisiones.

La aplicación del cuestionario fomenta a la recolección de datos en la variable independiente con un total de 11 preguntas que se direcciona al “desempeño laboral” siendo representada por el personal administrativo, la variable dependiente “calidad de servicio” está conformada por 11 preguntas que está enfocado en los usuarios (clientes externos e internos).

2.8 Planteamiento de Hipótesis

El desempeño laboral incide en la calidad de servicio del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro.

2.8.1 Hipótesis Nula

H₀: El desempeño laboral NO incide en la calidad de servicio del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro.

2.8.2 Hipótesis Alternativa

H₁: El desempeño laboral SI incide en la calidad de servicio del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro.

2.8.3 Confiabilidad y validez del instrumento

La confiabilidad ayuda a medir la consistencia interna por lo cual indica el grado de los instrumentos lo cual favorece la obtención de resultados coherentes y consistentes, influye de una manera directa en las tendencias como sesgos que se puedan presentar ante los investigadores por lo cual se emite un criterio formulado de una forma externa, la validez tiene una tendencia de predicción en los diferentes elementos, fenómenos que se presenten en las organizaciones.

Al investigar la validez y confiabilidad favorece a obtener resultados concisos en donde refleja la naturaleza del estudio, garantizando el análisis correcto tras la aplicación de una prueba piloto que ayude a una mayor retroalimentación sobre el instrumento que se aplique en el campo, por ende, los resultados que se generan en los cuestionarios ayudan a medir los errores y contrarrestarlos.

El instrumento para la presente investigación tiene una validez por el juicio de 3 especialistas dando una mayor certeza en la aplicación en la muestra a estudiar, por ende, el instrumento que se utiliza para la recolección de datos de las dos variables, en donde los sujetos a prueba emitieron la opinión de una forma voluntaria con el fin de dar a conocer el estado en el cual se encuentra la organización, puntos débiles que pueden mejorar continuamente.

Según Diofante (2021) el realizar una prueba piloto es importante, favorece a la fundamentación y confiabilidad del instrumento a través de métodos de validación como es el alfa de Cronbach cual se relaciona de una forma directa con la calidad de información que se extrae de la base de datos, es decir, genera una mayor estabilidad en los resultados que se plasme mediante el instrumento, en conclusión, se recomienda realizar una prueba piloto con el 10% de la muestra establecida.

Para la prueba piloto se utilizó el 10% de la muestra tanto de la variable independiente “desempeño laboral”, se aplicó el instrumento a 12 personas del personal administrativo de 118, en la variable dependiente “calidad de servicio” se aplicó el instrumento a 37 personas de 365 usuarios, por ende, facilita a minimizar la cantidad de errores que puedan existir en la investigación como en el instrumento a aplicar.

Posteriormente se utilizó programas que facilitan el análisis de datos como es Microsoft Excel, software estadístico SPSS versión 22, fundamentado en el alfa de Cronbach cual ayudara a la deducción sobre la aplicación de la encuesta a la muestra a estudiar, dando como respuesta, la variable independiente obtuvo un valor de 0,925 expresando que el nivel es excelente, mientras la variable dependiente obtuvo un valor de 0,814 expresando que el nivel es muy bueno.

Variable Independiente “Desempeño Laboral”

Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos en el Desempeño Laboral

		N	%
Casos	Válido	12	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	12	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota. Plataforma de software IBM® SPSS

La aplicación del instrumento a los trabajadores del área administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santiago de Píllaro se toma en consideración el 100% de los casos, es decir, la muestra para la prueba piloto está conformada por 12 individuos, por ende, es el 10% de la muestra total de 118 colaboradores los cuales participaron en la aplicación del instrumento, adicionalmente, no se excluye ningún caso.

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad en el Desempeño Laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,814	8

Nota. Plataforma de software IBM® SPSS

Las preguntas que se genera en el instrumento se ingresan en la Plataforma software IBM® SPSS con el fin de conocer la relación existente en cada Ítem, el total de preguntas son 11 las cuales se dividen en información general “3” e información específica “8”, tras el correcto procesamiento de datos se obtiene un alfa de Cronbach de 0,814, es decir, la consistencia interna del instrumento es alto, superando el 0,80 de lo establecido en el rango de la medida.

Al momento de ingresar los datos en la base, da a conocer el valor de cada ítem, como las posibles correcciones que puedan surgir en el caso, afianzando la validez y fiabilidad del instrumento, esto ayuda a crear una mayor percepción del investigador como la muestra a investigar, al conocer los posibles sesgos en los instrumentos favorece a la corrección y anulación de factores que puedan afectar los resultados del proyecto.

Variable dependiente “Calidad de servicio”

Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos en la Calidad de servicio.

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos	Válido	37
	Excluido ^a	0
	Total	37

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota. Plataforma de software IBM® SPSS.

La aplicación del instrumento en los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santiago de Píllaro se toma en consideración el 100% de los casos, es decir, la muestra para la prueba piloto está conformada por 37 individuos, siendo el 10% de la

muestra total de 365 clientes los cuales participaron en la aplicación del instrumento, adicionalmente, no se excluye ningún caso.

Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad en la Calidad de servicio.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,925	8

Nota. Plataforma de software IBM® SPSS.

Las preguntas que se genera en el instrumento se ingresan en la Plataforma software IBM® SPSS versión 22, con el fin de conocer la relación existente en cada Ítem, el total de preguntas son 11 las cuales se dividen en información general “3” e información específica “8”, tras el correcto procesamiento de datos se obtiene un alfa de Cronbach de 0,925, es decir, la consistencia interna del instrumento es excelente, superando el 0,90 de lo establecido en el rango de la medida.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

3.1.1 Análisis de los resultados “Desempeño Laboral” encuesta aplicada al personal administrativo del Gad municipal

Información General:

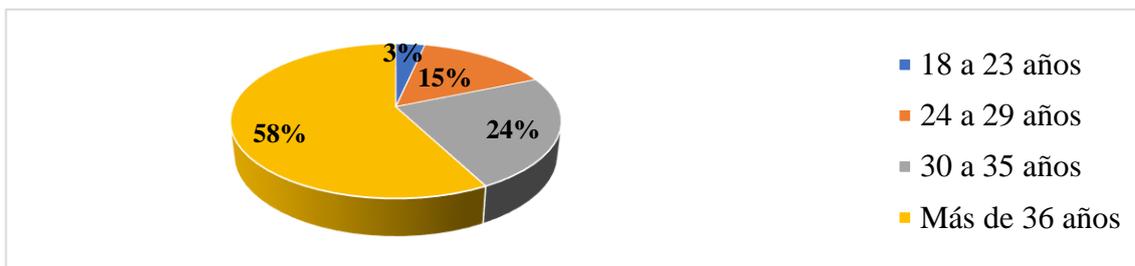
1.- Edad (en años)

Tabla 7. Edad en el personal administrativo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18 a 23 años	4	3%
24 a 29 años	18	15%
30 a 35 años	28	24%
Más de 36 años	68	58%
Total	118	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 1. Edad en el personal administrativo.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

Al tomar en consideración la muestra encuestada, es decir 118 personas que conforman el área administrativa, se deduce que en la mayoría del personal administrativo tienen la edad de “más de 36 años” obteniendo un 58% conformado por 68 personas, mientras que la opción “30 a 35 años” generó un 24%, elegida por 28 individuos, proseguida de la alternativa “24 a 29 años” marcada por el 15% establecida por 18 colaboradores por último la opción “18 a 23 años” está compuesta por el 3%, respuesta generada por 4 trabajadores.

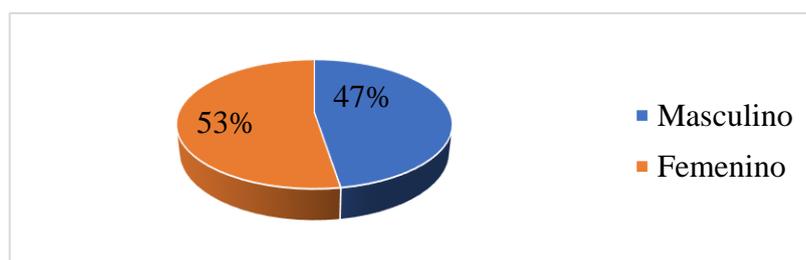
2.- Género

Tabla 8. Género en el personal administrativo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	56	47%
Femenino	62	53%
Total	118	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 2. Género en el personal administrativo.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

Del 100% de la muestra encuestada, es decir 118 personas que conforman el área administrativa, indica que en la mayoría del personal administrativo es de “Género Femenino” obteniendo un 53% conformada por 62 personas, mientras que la opción “Masculino” generó un 47%, elegida por 56 individuos, en conclusión, la institución cuenta con más personal femenino que masculino.

3.- Nivel de educación

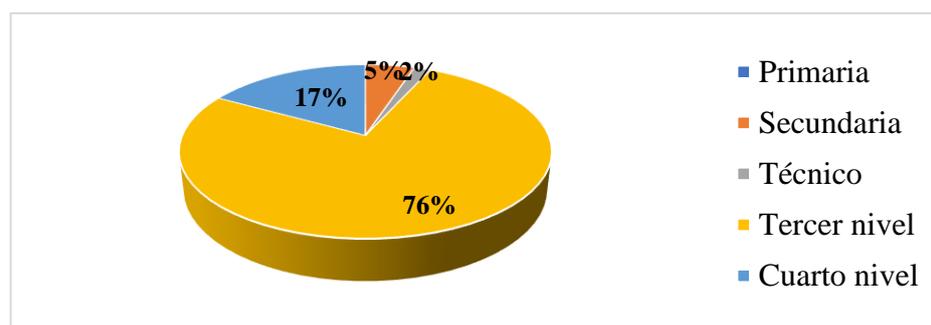
Tabla 9. Nivel de educación en el personal administrativo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	6	5%
Técnico	2	2%

Tercer nivel	90	76%
Cuarto nivel	20	17%
Total	118	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 3. Nivel de educación en el personal administrativo.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

En consecuencia de la correcta aplicación del instrumento hacia los individuos los resultados del 100% de la muestra encuestada, es decir 118 personas que conforman el área administrativa, deduce que en la mayoría del personal administrativo tiene un nivel de educación de “tercer nivel” obteniendo el 76% conformado por 90 personas, mientras que la opción “cuarto nivel” generó un 17%, elegida por 20 individuos, proseguida de la alternativa “Secundaria” marcada por el 5% establecida por 6 colaboradores por último la opción “técnico” está compuesta por el 2%, respuesta generada por 2 trabajadores.

Información específica

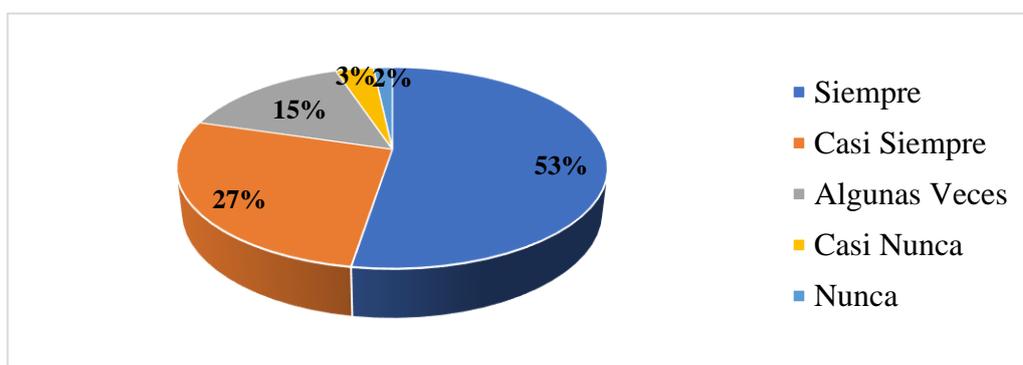
1.- ¿La institución, realiza evaluaciones de su desempeño laboral?

Tabla 10. Evaluación de desempeño laboral.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	62	53%
Casi Siempre	32	27%
Algunas Veces	18	15%
Casi Nunca	4	3%
Nunca	2	2%
Total	118	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 4. *Evaluación de desempeño laboral.*



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

Con la aplicación del instrumento, es decir, el 100% de la muestra encuestada, por ende, 118 personas que conforman el área administrativa, marco la opción “Siempre”, es decir el 53% conformado por 62 personas, mientras que la opción “Casi Siempre” generó un resultado de 27%, elegida por 32 individuos, proseguida de la alternativa “Algunas veces” marcada por el 15% establecida por 18 colaboradores, la opción “Casi Nunca” está compuesta por el 3%, respuesta generada por 4 trabajadores, por último la alternativa “Nunca” fue elegida por el 2%, está conformada por 2 personas, en conclusión, la institución evalúa a la mayoría del personal administrativo de una forma constante.

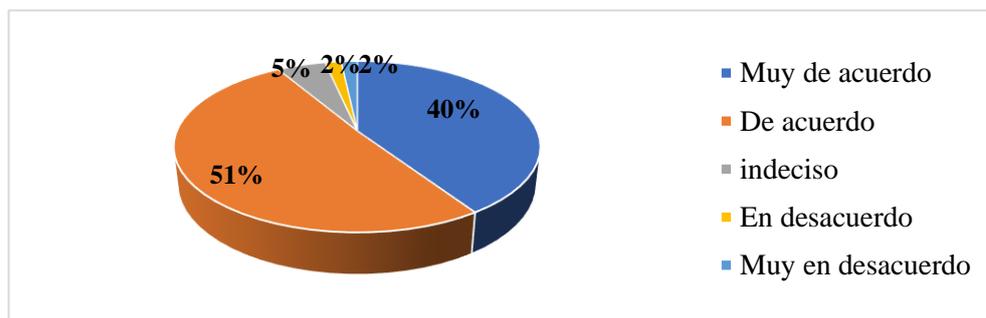
2.- ¿Considera que sus conocimientos son suficientes para el desarrollo de tareas en su puesto de trabajo?

Tabla 11. Conocimientos para el desarrollo de tareas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	48	40%
De acuerdo	60	51%
Indeciso	6	5%
En desacuerdo	2	2%
Muy en desacuerdo	2	2%
Total	118	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 5. Conocimientos para el desarrollo de tareas.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

Tras la correcta aplicación del instrumento, es decir, el 100% de la muestra encuestada, por ende, 118 personas que conforman el área administrativa, marco la opción “Muy de acuerdo”, es decir el 40% conformado por 48 personas, mientras que la opción “De acuerdo” generó un resultado de 51%, elegida por 60 individuos, proseguida de la alternativa “indeciso” marcada por el 5% establecida por 6 colaboradores, la opción “En desacuerdo” está compuesta por el 2%, respuesta generada por 2 trabajadores, por último la alternativa “Muy en desacuerdo” fue elegida por el 2%, está conformada por

2 personas, en conclusión, las opciones “Muy de acuerdo” y “De acuerdo” son las opciones más elegidas, por ende, el personal administrativo si considera que tienen los conocimientos necesarios para el desarrollo de tareas en la institución.

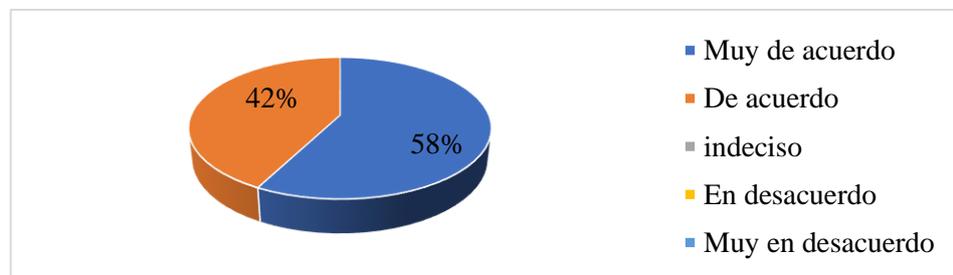
3.- ¿Usted considera que tiene destrezas adecuadas para su puesto de trabajo?

Tabla 12. Destrezas adecuadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	68	58%
De acuerdo	50	42%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	118	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 6. Destrezas adecuadas.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

Del 100% de los individuos encuestados, 118 personas que conforman el área administrativa, marco la opción “Muy de acuerdo”, es decir, el 58% conformado por 68 personas, mientras que la opción “De acuerdo” generó un resultado de 42%, elegida por 50 individuos, en conclusión, las opciones “Muy de acuerdo” y “De acuerdo” son las opciones más elegidas, por ende, el personal administrativo considera que si tienen

las destrezas adecuadas para el desempeño del puesto de trabajo.

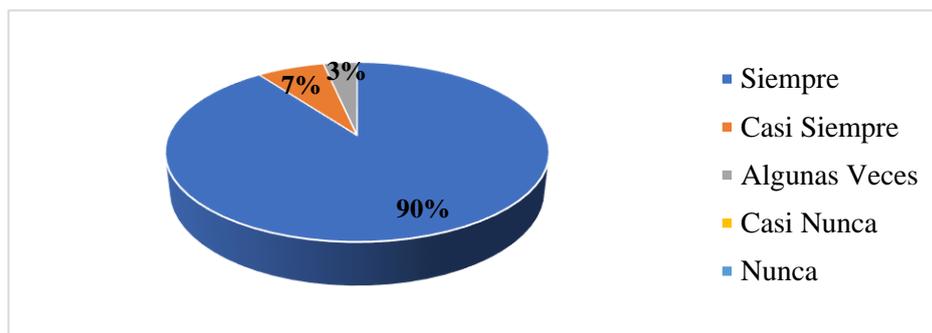
4.- ¿Se considera responsable en las actividades asignadas por su superior?

Tabla 13. Responsabilidad de actividades.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	106	90%
Casi Siempre	8	7%
Algunas Veces	4	3%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	118	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 7. Responsabilidad de actividades.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

La implantación y ejecución del cuestionario a las 118 individuos que conforman el área administrativa, marco la opción “Siempre”, es decir el 90% conformado por 106 personas, mientras que la opción “Casi Siempre” generó un resultado de 7%, elegida por 8 individuos, proseguida de la alternativa “Algunas veces” marcada por el 3% establecida por 4 colaboradores, en conclusión, la opción “Siempre” es la más

elegidas, por ende, el personal administrativo si considera que es responsable en el cumplimiento de actividades asignadas por el superior.

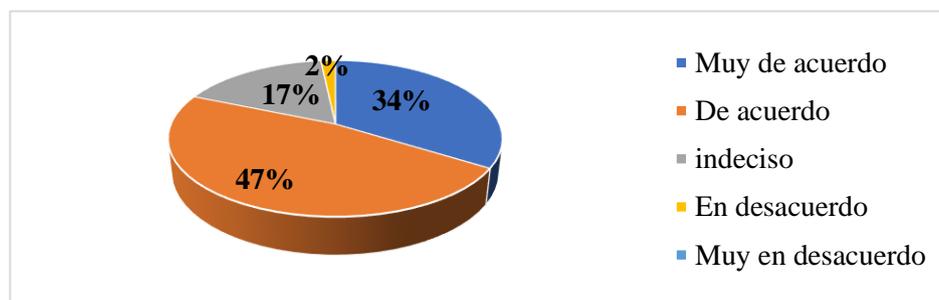
5.- ¿Usted considera que los recursos que le asignan en la institución son utilizados de una manera eficiente?

Tabla 14. Asignación de recursos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	40	34%
De acuerdo	56	47%
Indeciso	20	17%
En desacuerdo	2	2%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	118	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 8. Asignación de recursos.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación

El personal que conforma el área administrativa en el gobierno autónomo descentralizado de Santiago de Píllaro, marco la opción “Muy de acuerdo”, es decir el 34% conformado por 40 personas, mientras que la opción “De acuerdo” generó un

resultado de 47%, marcada por 56 individuos, proseguida de la alternativa “indeciso” marcada por el 17% establecida por 20 colaboradores, la opción “En desacuerdo” está compuesta por el 2%, respuesta generada por 2 trabajadores, en conclusión, las opciones “Muy de acuerdo” y “De acuerdo” son las opciones más elegidas, por ende, el personal administrativo considera que si utilizan de una manera eficiente todos los recursos asignados por la institución.

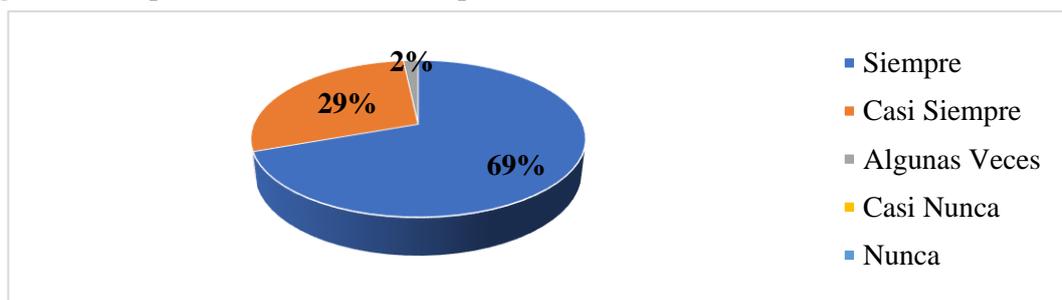
6.- ¿Usted responde a las metas que se establezcan en su departamento?

Tabla 15. Respuesta ante las metas departamentales.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	82	69%
Casi Siempre	34	29%
Algunas Veces	2	2%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	118	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 9. Respuesta ante las metas departamentales.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

Del 100% de la muestra encuestada, por ende, 118 personas que conforman el área administrativa, marco la opción “Siempre”, es decir el 69% conformado por 82 personas, mientras que la opción “Casi Siempre” generó un resultado de 29%, elegida

por 34 individuos, proseguida de la alternativa “Algunas veces” marcada por el 2% establecida por 2 colaboradores, en conclusión, la opción “Siempre” es la más elegidas, por ende, el personal administrativo si considera que responde ante las metas departamentales.

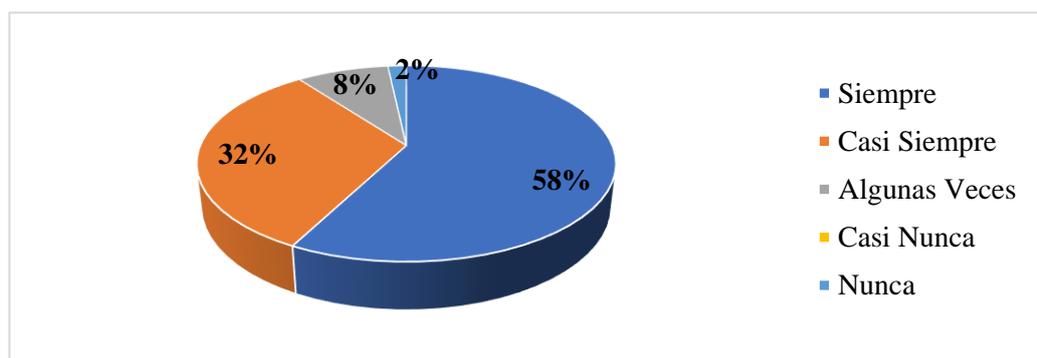
7.- ¿Considera usted que el espacio físico donde ejecuta sus actividades laborales diarias influye de una manera directa en el desempeño laboral?

Tabla 16. Espacio físico.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	68	58%
Casi Siempre	38	32%
Algunas Veces	10	8%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	2	2%
Total	118	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 10. Espacio físico.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

El personal del área administrativa, marco la opción “Siempre”, es decir el 58% conformado por 68 personas, mientras que la opción “Casi Siempre” generó un resultado de 32%, elegida por 38 individuos, proseguida de la alternativa “Algunas veces” marcada por el 8% establecida por 10 colaboradores, por último, la alternativa “Nunca” fue elegida por el 2%, está conformada por 2 personas, en conclusión, el personal administrativo considera que el espacio físico si influye en el desempeño laboral.

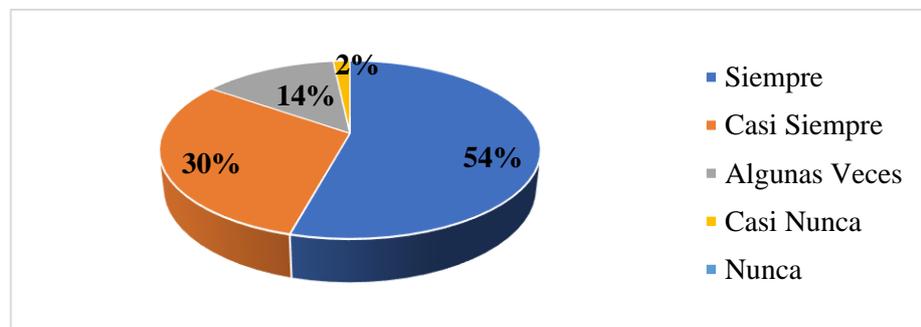
8.- ¿Usted busca capacitarse de manera regular con el fin de asumir nuevas responsabilidades dentro la institución?

Tabla 17. Capacitación regular.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	64	54%
Casi Siempre	36	30%
Algunas Veces	16	14%
Casi Nunca	2	2%
Nunca	0	0%
Total	118	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 11. Capacitación regular.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

64 personas marcaron la opción “Siempre”, es decir el 54%, mientras que la opción “Casi Siempre” generó un resultado de 30%, elegida por 36 individuos, proseguida de la alternativa “Algunas veces” marcada por el 14% establecida por 16 colaboradores, la opción “Casi Nunca” está compuesta por el 2%, respuesta generada por 2 trabajadores, en conclusión, la mayoría de los trabajadores buscan capacitarse con el fin de asumir nuevas responsabilidades dentro la organización.

3.1.2 Análisis de resultados “Calidad de Servicio” instrumento aplicado a los usuarios

Información General:

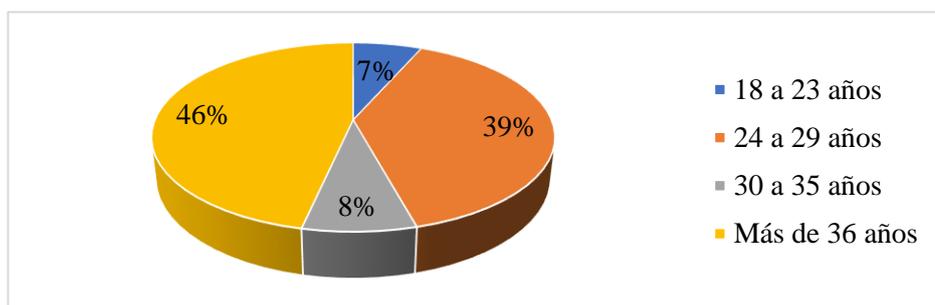
1.- Edad (en años)

Tabla 18. Edad usuarios.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18 a 23 años	24	7%
24 a 29 años	143	39%
30 a 35 años	28	8%
Más de 36 años	170	47%
Total	365	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 12. Edad usuarios.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

En respuesta del 100% de la muestra encuestada, es decir 365 personas que perciben el servicio que ofrece la institución pública, deduce que la edad de los usuarios está compuesta por “18 a 23 años” obteniendo un 7% conformado por 24 personas, mientras que la opción “24 a 29 años” generó un 39%, elegida por 143 individuos, proseguida de la alternativa “30 a 35 años” marcada por el 8% establecida por 28 usuarios por último la opción “Más de 36 años” está compuesta por el 47%, respuesta generada por 170 usuarios.

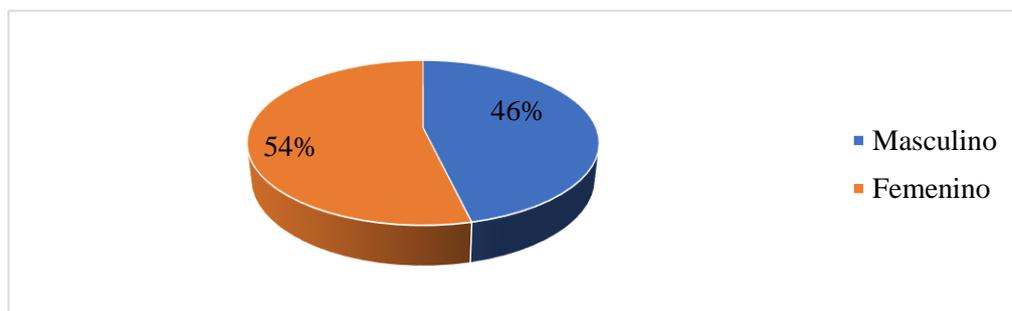
2.- Género

Tabla 19. Género usuarios.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	169	46%
Femenino	196	54%
Total	365	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 13. Género usuarios.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

Del 100% de la muestra encuestada, es decir 365 personas que perciben el servicio que ofrece la institución es de Género “Femenino” obteniendo un 54% conformada por 196 personas, mientras que la opción “Masculino” generó un 46%, elegida por 169 individuos, en conclusión, la mayoría de personas encuestadas es de género “Femenino”.

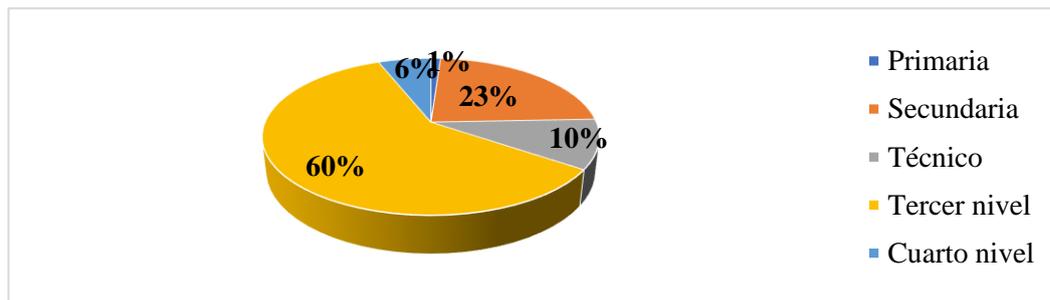
3.- Nivel de educación

Tabla 20. Nivel de educación en los usuarios.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	4	1%
Secundaria	85	23%
Técnico	37	10%
Tercer nivel	217	60%
Cuarto nivel	22	6%
Total	365	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 14. Nivel de educación en los usuarios.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

Los usuarios que perciben los servicio que ofrece el Gad municipal Santiago de Píllaro, se deduce que en la mayoría de los clientes tiene un nivel de educación de “tercer nivel” obteniendo el 60% conformado por 217 personas, mientras que la opción “Secundaria” generó un 23%, elegida por 85 individuos, proseguida de la alternativa “técnico” marcada por el 10% establecida por 37 usuarios por último la opción “Primaria” está compuesta por el 1%, respuesta generada por 4 trabajadores, en conclusión la mayoría de las personas encuestadas cuentan con un nivel de tercer nivel.

Información específica

1.- ¿Usted considera que el servicio que ofrece la institución logra satisfacer sus necesidades?

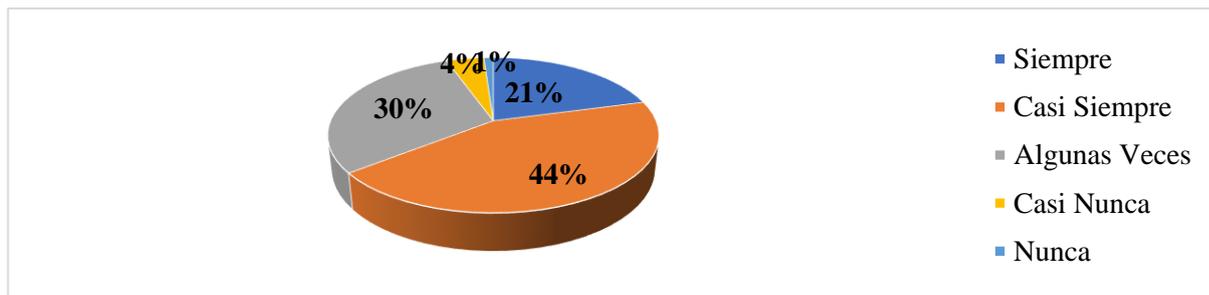
Tabla 21. Satisfacción de necesidades.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76	21%
Casi Siempre	159	44%
Algunas Veces	110	30%
Casi Nunca	16	4%

Nunca	4	1%
Total	365	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 15. Satisfacción de necesidades.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

Con la aplicación del instrumento, es decir, el 100% de la muestra encuestada, por ende, 365 usuarios que perciben los servicios, marcaron la opción “Siempre”, es decir el 21% conformado por 76 personas, mientras que la opción “Casi Siempre” generó un resultado de 44%, elegida por 159 individuos, proseguida de la alternativa “Algunas veces” marcada por el 30% establecida por 110 personas, la opción “Casi Nunca” está compuesta por el 4%, respuesta generada por 16 usuarios, por último la alternativa “Nunca” fue elegida por el 1%, está conformada por 4 personas, en conclusión, las opciones Casi Siempre y Algunas veces son las más elegidas, es decir, la institución no siempre logra satisfacer las necesidades de los usuarios.

2.- ¿La institución ha cumplido sus expectativas al momento de receptor sus solicitudes?

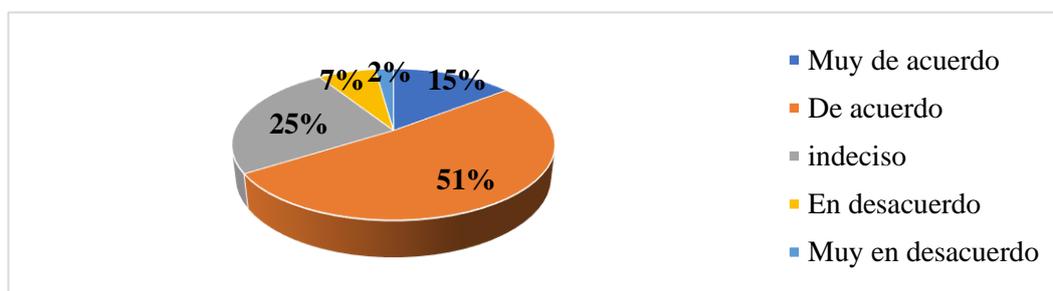
Tabla 22. Expectativas cumplidas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
-------------	------------	------------

Muy de acuerdo	53	15%
De acuerdo	188	51%
-Indeciso	91	25%
En desacuerdo	25	7%
Muy en desacuerdo	8	2%
Total	365	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 16. Expectativas cumplidas.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

Los 365 clientes externos, marcaron la opción “Muy de acuerdo”, es decir el 15% conformado por 53 personas, mientras que la opción “De acuerdo” generó un resultado de 51%, elegida por 188 individuos, proseguida de la alternativa “indeciso” marcada por el 25% establecida por 91 usuarios, la opción “En desacuerdo” está compuesta por el 7%, respuesta generada por 25 personas, por último la alternativa “Muy en desacuerdo” fue elegida por el 2%, está conformada por 8 personas, en conclusión, las opciones “De acuerdo” e “indeciso” son las opciones más elegidas, por ende, la institución no cumple con las expectativas en tanto de solicitudes emitidas por los usuarios

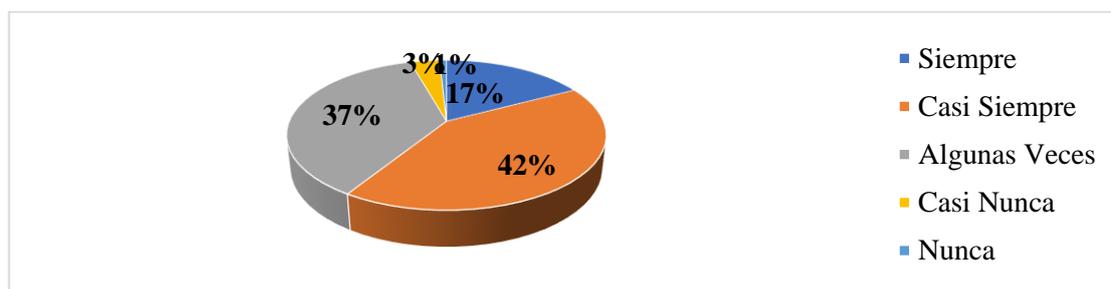
3.- ¿Considera usted que la información de los servicios que ofrece la institución es accesible?

Tabla 23. Accesibilidad de información.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	63	17%
Casi Siempre	152	42%
Algunas Veces	134	37%
Casi Nunca	13	3%
Nunca	3	1%
Total	365	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 17. Accesibilidad de información.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

63 personas marcaron la opción “Siempre”, es decir el 17%, mientras que la opción “Casi Siempre” generó un resultado de 42%, elegida por 152 individuos, proseguida de la alternativa “Algunas veces” marcada por el 37% establecida por 134 personas, la opción “Casi Nunca” está compuesta por el 3%, respuesta generada por 13 usuarios, por último la alternativa “Nunca” fue elegida por el 1%, está conformada por 3 personas, en conclusión, las opciones “Casi Siempre” y “Algunas veces” son las más elegidas, es decir, los usuarios no siempre pueden acceder a la información de los servicios que ofrece la organización.

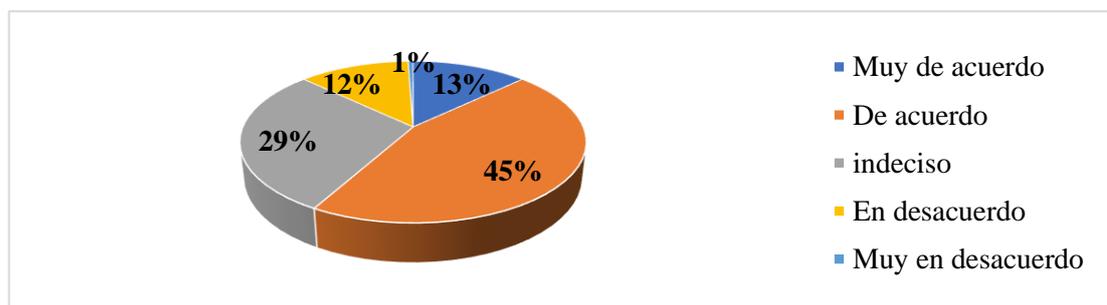
4.- ¿Cree usted que el tiempo de servicio que se ofrece en ventanilla es el adecuado?

Tabla 24. Tiempo de servicio.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	47	13%
De acuerdo	165	45%
Indeciso	106	29%
En desacuerdo	45	12%
Muy en desacuerdo	2	1%
Total	365	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 18. Tiempo de servicio.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

Los clientes externos conformada por 365 individuos, marcaron la opción “Muy de acuerdo”, es decir el 13% conformado por 47 personas, mientras que la opción “De acuerdo” generó un resultado de 45%, elegida por 165 individuos, proseguida de la alternativa “indeciso” marcada por el 29% establecida por 106 usuarios, la opción “En desacuerdo” está compuesta por el 12%, respuesta generada por 45 personas, por último la alternativa “Muy en desacuerdo” fue elegida por el 1%, está conformada por 2 personas, en conclusión, las opciones “De acuerdo” e “indeciso” son las opciones

más elegidas, por ende, la institución no siempre ofrece el tiempo adecuado en las ventanillas hacia los usuarios

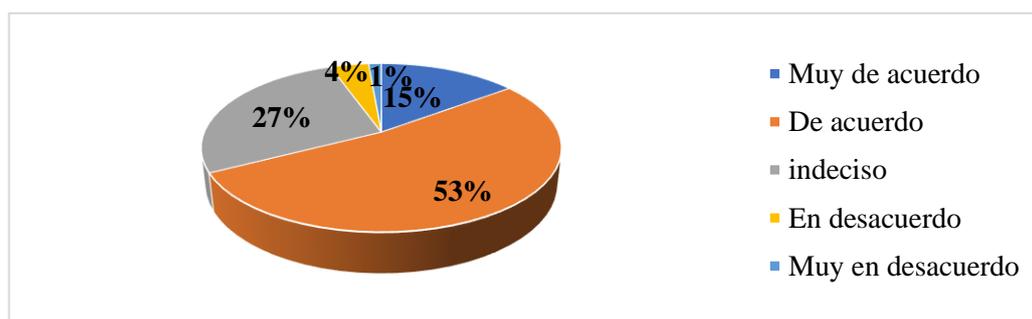
5.- ¿Cree que la institución ofrece confiabilidad en la entrega de información personal?

Tabla 25. Confiabilidad en la entrega de información personal.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	54	15%
De acuerdo	192	53%
Indeciso	99	27%
En desacuerdo	15	4%
Muy en desacuerdo	5	1%
Total	365	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 19. Confiabilidad en la entrega de información personal.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

Tras la aplicación del instrumento, es decir, el 100% de la muestra encuestada es de 365 clientes externos, marco la opción “Muy de acuerdo”, es decir el 15% conformado por 54 personas, mientras que la opción “De acuerdo” generó un resultado de 53%, elegida por 192 individuos, proseguida de la alternativa “indeciso” marcada por el 27% establecida por 99 usuarios, la opción “En desacuerdo” está compuesta por el 4%, respuesta generada por 15 personas, por último la alternativa “Muy en desacuerdo” fue elegida por el 1%, está conformada por 5 personas, en conclusión, las opciones “De acuerdo” e “indeciso” son las opciones más elegidas, por ende, los usuarios no se sienten muy seguros al momento de entregar la información personal a los colaboradores de la institución.

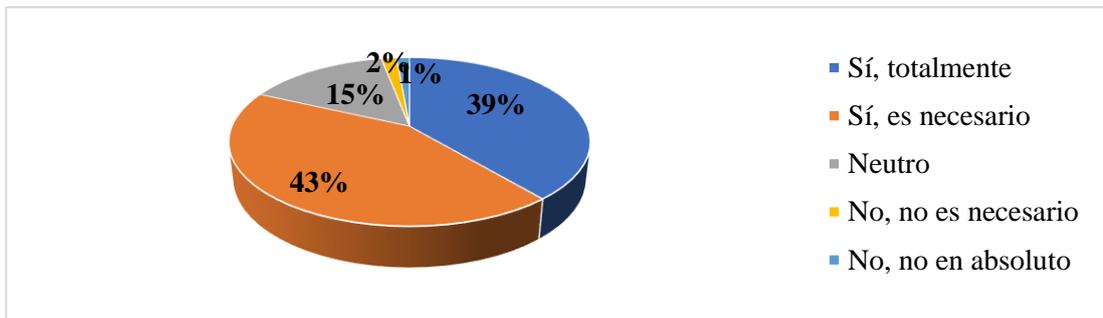
6.- ¿Usted considera que es necesario implementar un chat bot en la página institucional para la obtención de mayor información sobre sus procesos?

Tabla 26. Implementación de un chat bot

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí, totalmente	142	39%
Sí, es necesario	157	43%
Neutro	55	15%
No, no es necesario	6	2%
No, no en absoluto	5	1%
Total	365	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 20. Implementación de un chat bot.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

365 clientes externos indicaron que, la opción “Sí, totalmente”, es decir el 39% conformado por 142 personas, mientras que la opción “Sí, es necesario” generó un resultado de 43%, elegida por 157 individuos, proseguida de la alternativa “Neutro” marcada por el 15% establecida por 55 usuarios, la opción “No, no es necesario” está compuesta por el 2%, respuesta generada por 6 personas, por último la alternativa “No, no en absoluto” fue elegida por el 1%, está conformada por 5 personas, en conclusión, las opciones “Sí, es necesario” y “Sí, totalmente” son las opciones más elegidas, por ende, los usuarios deducen que sería de gran ayuda el obtener información a través de un chat bot institucional.

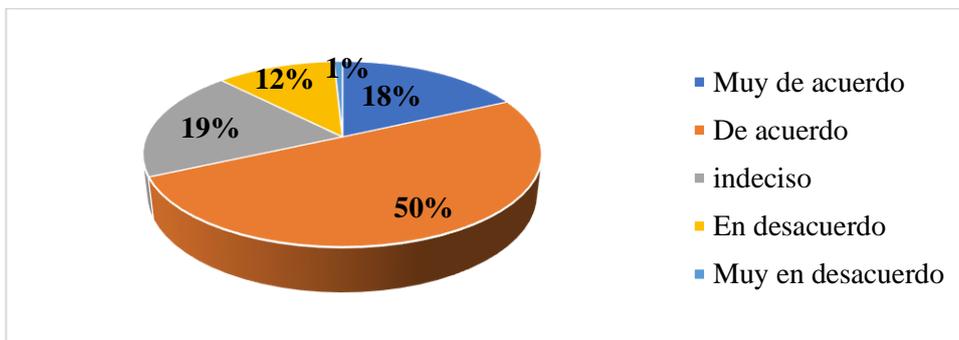
7.- ¿Cree usted que el personal está capacitado para ayudarle con sus inquietudes?

Tabla 27. Personal capacitado.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	66	18%
De acuerdo	183	50%
Indeciso	71	19%
En desacuerdo	42	12%
Muy en desacuerdo	3	1%
Total	365	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 21. Personal capacitado.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

66 personas marcaron la opción “Muy de acuerdo”, es decir el 18%, mientras que la opción “De acuerdo” generó un resultado de 50%, elegida por 183 individuos, proseguida de la alternativa “indeciso” marcada por el 19% establecida por 71 usuarios, la opción “En desacuerdo” está compuesta por el 12%, respuesta generada por 42 personas, por último la alternativa “Muy en desacuerdo” fue elegida por el 1%, está conformada por 3 personas, en conclusión, las opciones “De acuerdo” e “indeciso” son las opciones más elegidas, por ende, los usuarios manifiestan que el personal no está muy capacitado para satisfacer las inquietudes.

8.- ¿Usted como percibe la atención de la institución?

Tabla 28. Atención al usuario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	64	17%
Buena	164	45%
Regular	116	32%
Mala	15	4%
Muy mala	6	2%

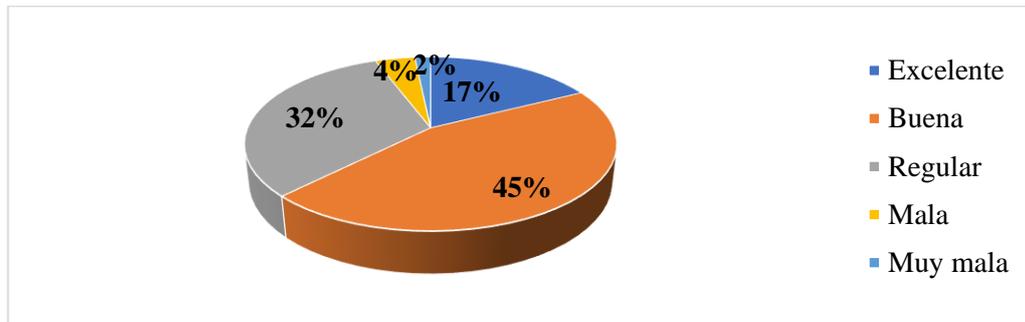
Total

365

100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Figura 22. Atención al usuario.



Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Análisis e interpretación:

Del 100% de la muestra encuestada es de 365 clientes externos, marcó la opción “Excelente”, es decir el 17% conformado por 64 personas, mientras que la opción “Buena” generó un resultado de 45%, elegida por 164 individuos, proseguida de la alternativa “Regular” marcada por el 32% establecida por 116 usuarios, la opción “Mala” está compuesta por el 4%, respuesta generada por 15 personas, por último la alternativa “Muy mala” fue elegida por el 2%, está conformada por 6 personas, en conclusión, las opciones “Buena” y “Regular” son las opciones más elegidas, por ende, la percepción de los usuarios supera el rango de lo regular, es decir, la institución maneja de una forma correcta los diferentes procesos que están enfocados hacia los usuarios.

3.2. Verificación de hipótesis

Planteamiento de Hipótesis

El desempeño laboral incide en la calidad de servicio del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro.

3.2.1 Modelo Lógico

Hipótesis Nula

H₀: El desempeño laboral NO incide en la calidad de servicio del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro.

Hipótesis Alternativa

H₁: El desempeño laboral SI incide en la calidad de servicio del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro.

Elección de Preguntas de las variables

Se toma en consideración los dos instrumentos para la elección de la pregunta más relevante que ayude al fortalecimiento organizacional ante la percepción de los usuarios, favoreciendo a la asociación de la variable independiente con la variable dependiente, en conclusión, la pregunta a elegir es la siguiente:

Variable independiente:

1.- ¿La institución, realiza evaluaciones de su desempeño laboral?

Tabla 29. *Evaluación de desempeño laboral.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	62	53%
Casi Siempre	32	27%
Algunas Veces	18	15%
Casi Nunca	4	3%
Nunca	2	2%
Total	118	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Variable dependiente:

6.- ¿Usted considera que es necesario implementar un chat bot en la página institucional para la obtención de mayor información sobre sus procesos?

Tabla 30. Implementación de un chat bot.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí, totalmente	142	39%
Sí, es necesario	157	43%
Neutro	55	15%
No, no es necesario	6	2%
No, no en absoluto	5	1%
Total	365	100%

Nota. Encuesta, personal administrativo, Gad municipal de Santiago de Píllaro (2023).

Al utilizar una herramienta estadística fomenta a la obtención de resultados más concisos y exactos para la toma de decisiones como la deducción de diversos planteamientos en el área administrativa, en conclusión, en el caso respectivo se utilizó el software estadístico SPSS versión 22, eligiendo la opción estadísticos descriptivos y tablas cruzadas con referente a Chi-cuadrado, por ende, se obtiene los siguientes resultados.

Tabla 31. Prueba de Chi-Cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	71,207 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	22,844	16	,118
Asociación lineal por lineal	1,146	1	,284
N de casos válidos	118		

Nota: Plataforma de software IBM® SPSS 22.

Tabla 32. Distribución Chi Cuadrado.

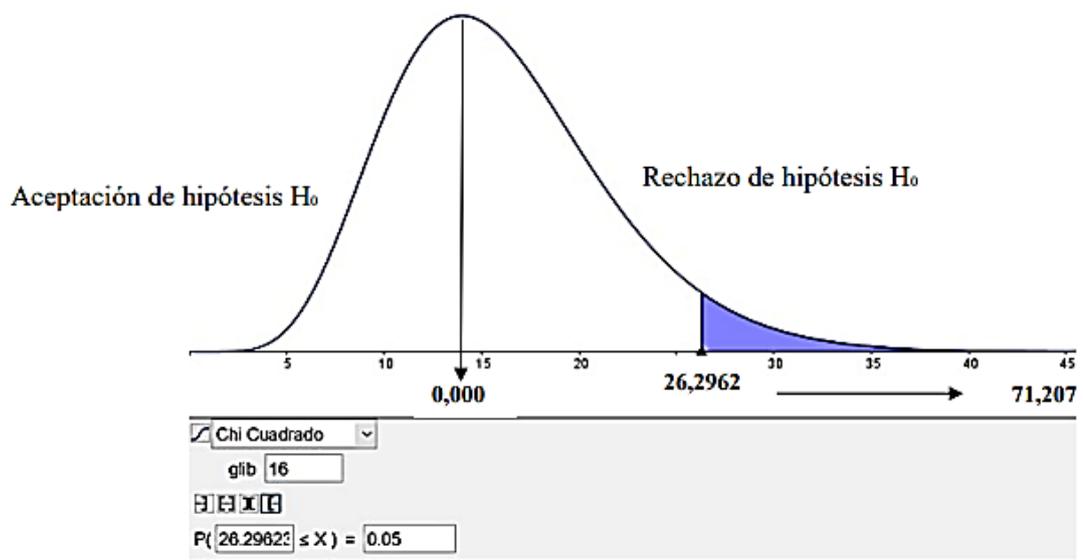
Distribución Chi Cuadrado X^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,317	4,6416	4,1083
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017	10,7479	9,8032	9,0371
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837	13,288	12,2421	11,3887
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,9872	14,5339	13,442	12,5489
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,725	21,92	19,6752	17,275	15,7671	14,6314	13,7007
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,217	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,812	14,8454
13	34,5274	31,883	29,8193	27,6882	24,7356	22,362	19,8119	18,202	16,9848	15,9839
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,578	27,4884	24,9958	22,3071	20,603	19,3107	18,2451
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,191	27,5871	24,769	22,977	21,6146	20,4887
18	42,3119	39,422	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,412	26,4976	25,0375	23,8277
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,662	26,1711	24,9348

Nota: Instituto de Física Facultad de Ciencias.

Figura 23. Zona de Rechazo o Aceptación de Hipótesis.



Nota: Plataforma software Geogebra classic 5.0

Decisión Estadística

En la investigación el valor de significancia es de 0,05; mientras la confiabilidad tiene un valor del 95%; con el cálculo estadístico de 16 grados de libertad, es decir el Chi cuadrado tabulado es de 26,2962. Por ende, el Chi-cuadrado de Pearson, es calculado por el software estadístico SPSS versión 22, se obtiene un resultante de 71,207, es decir:

Chi cuadrado calculado de Pearson: $71,207 \geq$ Chi cuadrado tabulado 26,2962

En referencia a lo establecido se deduce que si el chi Cuadrado calculado es mayor que el Chi cuadrado tabulado se rechaza la hipótesis nula “H₀” y se acepta la hipótesis alternativa “H₁”, en conclusión, en la investigación presente se obtiene que el chi Cuadrado calculado es mayor que el Chi cuadrado tabulado dando como respuesta que:

Se rechaza la hipótesis nula “H₀”:

El desempeño laboral NO incide en la calidad de servicio del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro.

Y se acepta la Hipótesis alternativa “H₁”:

El desempeño laboral **SI** incide en la calidad de servicio del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En la indagación pertinente se denota que el desempeño laboral si incide de una manera directa en la calidad de servicio, es decir, las adecuadas capacitaciones como retroalimentaciones si influyen de una manera directa en la calidad que se brinda a los usuarios, obteniendo conocimientos sobre las necesidades de los clientes, en este caso se representa con la implementación de nuevas tecnologías que ayuden y fomenten las fortalezas de la institución.

Tras la debida investigación se diagnostica que el desempeño laboral en los funcionarios del Municipio Santiago de Píllaro necesitan ser evaluados “siempre”, gracias a la información recolectada por los trabajadores de la institución, es decir, el 27% marco la opción “casi siempre”, la organización debe medir los conocimientos con el fin de saber el nivel de desenvolvimiento en las tareas asignadas por los superiores, como las competencias adecuadas para la asignación de funciones dentro la institución, por ende, esto genera una mayor certeza en las actividades esenciales del puesto de trabajo, las acciones a tomar fomentan la capacitación continua de los departamentos como áreas, dando como respuesta a un mayor soporte a la innovación tecnológica para un mejor desarrollo productivo ante los clientes, dando como resultado el incremento en la capacidad del desempeño laboral del 53% al 80%.

Con el pertinente desarrollo de la investigación se define implementar la evaluación de 360 grados ya que contiene los componentes principales que influyen en la calidad del servicio que prestan los clientes internos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro, las respuestas plasmadas a través del instrumento son; el 27% ,”Indeciso” tiene una percepción de confiabilidad en la entrega de información personal, es decir, es un elemento fundamental donde la seguridad y privacidad ayudan a preservar el estatus organizacional por el buen desempeño de las funciones de los colaboradores instaladas por la organización, por otro lado, la satisfacción de

necesidades es un punto esencial para el correcto funcionamiento de la organización, obteniendo un 44%, eligiendo la opción “casi siempre”, por ende, la institución debe evaluar los factores de satisfacción y corregir los diferentes focos rojos, direccionado a elevar este índice al 65%, el personal capacitado es de vitalidad para el buen direccionamiento del servicio que ofrece la institución, por lo cual la respuesta de los usuarios fue del 18%, marcando la opción “De acuerdo “,es decir, la organización debe capacitar constantemente al personal para cubrir las diversas necesidades de los usuarios, elevando el porcentaje del 18% al 58%

4.2. Recomendaciones

En referencia a las conclusiones redactadas se toma en consideración las siguientes recomendaciones:

La implementación de innovación tecnológica es de vitalidad para el buen funcionamiento organizacional, el desarrollo de aplicaciones que ayuden al usuario a responder las inquietudes existentes por parte de los diferentes procesos administrativos , la búsqueda de satisfacer las necesidades de los clientes internos fomenta a una mayor certeza en la evolución institucional, otorgando una mayor productividad, la sugerencia de implementar un chat bot tuvo una gran acogida por parte de los usuarios, ya que tras el avance tecnológico la gente precisa obtener resultados rápidos y sin tendencia al estrés al esperar en filas para la obtención de documentación o información para diferentes procesos o requerimientos que necesite la institución.

La oferta de capacitaciones continuas dentro la organización ayuda al fortalecimiento y actualización de conocimientos como técnicas, mejorando las competencias en el área de trabajo y a la vez favoreciendo a la solución de focos rojos que puedan afectar el funcionamiento institucional, es decir, apoya al correcto desenvolvimiento en el desempeño laboral de los colaboradores.

La aplicación de nuevas herramientas de evaluación promete la recolección de información más concisa para el ambiente en el que se encuentran los trabajadores, a

la vez influyen de una manera directa en el desempeño laboral, obteniendo datos sobre las necesidades de los clientes internos como clientes externos, fomentando al monitoreo continuo como retroalimentación necesaria con el fin de alcanzar las metas establecidas en la organización.

CAPITULO V

Propuesta

Título: Evaluación de 360 grados en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santiago de Píllaro.

Objetivos

Objetivo General

Proponer la evaluación de 360 grados en el Gobierno Autónomo descentralizado de Santiago de Píllaro.

Objetivos Especifico

- Identificar Factores que Influyen en el Desempeño Laboral.
- Evaluar la Percepción del Personal sobre su Propio Desempeño:
- Medir la Satisfacción del Usuario o Ciudadano

Alcance

El estudio tiene un alcance descriptivo, exploratorio. La dirección del estudio se fundamenta en la recopilación de información e investigación de campo, es decir, la revisión de estadísticas con datos es de vitalidad para la fundamentación de los diferentes puntos de vista de los autores.

Metas

La retroalimentación sobre el desempeño de trabajo como competencias de cada colaborador en la institución, cuyo fin es establecer las fortalezas como oportunidades existentes en el entorno, es decir, se toma en consideración todos los aspectos en las áreas como departamentos, implantando y mejorando estándares de transparencia y eficiencia al momento de ofrecer el servicio a la sociedad, la participación de todo el personal que conforme la organización (superiores, subordinados, clientes, colaboradores) es de vitalidad como la opinión de los usuarios que perciben los beneficios de la institución. Los aspectos principales de evaluación son:

- Liderazgo.
- Valores personales e institucionales.
- Comunicación.
- Participación.

Justificación

El definir el objetivo que se desea alcanzar ayuda a tener un mayor conocimiento sobre los requerimientos como necesidades que surjan en la organización, centrado en un sondeo general de competencias, fluctuaciones que abarquen el desempeño de los trabajadores al momento de ejecutar las diversas actividades designadas en la institución.

La selección del personal es de importancia, dando referencia a la evaluación general, dividida en etapas, secciones, grupos. Se recomienda implementar esta herramienta a los colaboradores que tengan trabajando más de 3 meses en la institución, fundamentando a la obtención de información más precisa y concisa que ayudara a tomar decisiones con certeza.

Implementar la confidencialidad en la aplicación del instrumento ayuda a que los colaboradores marquen de una forma responsable y abierta las respuestas, sugerencias, recomendaciones. Direccinando a la creación de planes que sean necesarios implementar en el desempeño laboral.

Antecedentes

la herramienta de evaluación de 360 grados, fomenta y favorece la comprensión de técnicas como competencias de los superiores como subordinados, direccionado en la productividad organizacional a través de la evaluación del desempeño laboral, fundamentado en medir la capacidad y potencial del trabajador al momento de ejercer sus funciones o el modo de accionar en la organización.

La aplicación de la técnica ayuda a la mejora continua de procesos, dando continuidad a la eficiencia, productividad organizacional, generando mayores fortalezas y

oportunidades a la institución a través de la capacitación del personal, proyectando resultados físicos como morales, éticos. Se debe llevar el registro debido de los avances que se haya plasmado en los resultados obtenidos.

Metodología

Evaluación 360

La evaluación se direcciona al conocimiento total sobre en el talento humano que poseen los individuos de la institución, se toma en consideración todos los niveles jerárquicos tanto superiores e inferiores, la consistencia en evaluar a todo el personal es fundamental y vital para el desarrollo empresarial, enfocado en la centralización de diversas opiniones de los colaboradores, dando como respuesta una circunferencia cuyo punto central es el individuo (Alajo y Yáñez, 2017). sobre La metodología a aplicar es cuantitativa, debido al procesamiento de datos como procesamiento de información es fundamental para la obtención de resultados más precisos, la inspección de la información debe ser aplicados en diversos programas con el fin de conocer la correlación existente entre las variables de estudio.

Figura 24. Evaluación de 360 grados.



Nota. obtenido
(2021)

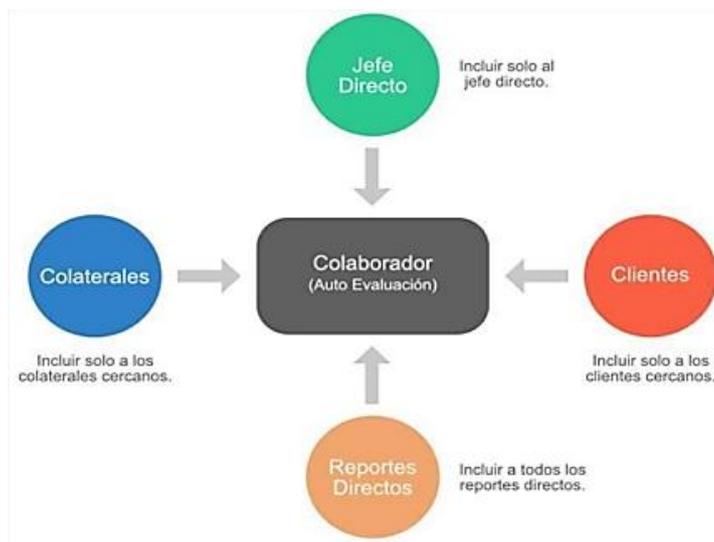
Fuente. (Pérez, 2015)

de Acosta M.

Red de evaluadores.

La recopilación como retroalimentación del desempeño de los colaboradores que conforman la institución proviene de diversas fuentes de información, por lo cual la selección de evaluadores es primordial para la evaluación y autoevaluación de los individuos, con la verificación de competencias de los trabajadores con la finalidad de alcanzar la competitividad ante las demás organizaciones.

Figura 25. Red de evaluadores.



Nota: obtenido de Acosta M. (2021)

Fuente: (Coindreau, 2021)

Plan de acción.

Según Parra y Lara (2019), el plan de acción en las instituciones públicas son documentos que fomentan a establecer de una forma coherente y organizada las acciones, objetivos institucionales, implantando la sensibilización y transparencia en el sector público, direccionado a las acciones tomadas para el cumplimiento de metas como objetivos tomando en cuenta el bienestar ciudadano en los procesos de gestión que ofrece la organización.

Tabla 33. Plan de acción.

Etapa	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Tiempo
-------	-------------	-------------	---------------------	--------

1. Definición de Objetivos	Identificar objetivos específicos para el municipio.	Equipo de Gestión Municipal	instalaciones de la institución.	1 semana
2. Selección de Participantes	Identificar participantes (Colaboradores)	Departamento de Recursos Humanos	Lista de participantes	1 semana
3. Diseño del Cuestionario	Crear cuestionario adaptado a las funciones municipales.	Equipo de Planificación Evaluación Municipal	Cuestionario personalizado	2 semanas
4. Comunicación y Capacitación	Informar a los participantes y brindar capacitación.	Comunicaciones y RRHH Municipales	Materiales de capacitación	1 semana
5. Proceso de Evaluación	etapa de recopilación de datos.	Coordinador Municipal de Evaluación	Calendario de evaluación	3 semanas
6. Análisis de Resultados	análisis de datos recolectados y resultados	Departamento de Análisis	Herramientas de análisis	1 semana
7. Retroalimentación Individual	informes individuales y de retroalimentación.	Gestor de Desarrollo Municipal	Informes personalizados	3 semanas
8. Plan de Desarrollo Personal	Creación de planes de desarrollo para el municipio.	Equipo de Desarrollo y RRHH	Recursos de desarrollo	3 semanas
9. Integración en la Cultura Organizativa	Promover la evaluación continua en el municipio.	Alcalde y Líderes Municipales	Estrategias de integración	4 semanas

Referencias

Agualongo, P. S., y Poaquiza Azogue, L. G. (2020). Estrategias de marketing digital como factor clave para la calidad del servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda (Bachelor's thesis). *Universidad Técnica de Ambato. Facultad de*

Ciencias Administrativas. Carrera de Marketing y Gestión de Negocios.). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31120/1/766%20MKT.pdf>

Aguiar Uchubanda, J. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona cinco (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32905/1/123%20GTH.pdf>

ALBA, M. (2020). Modelo para la administración del talento humano con enfoque en el buen vivir en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de Ecuador. *Revista ESPACIOS*, , 41(24). Obtenido de <http://www.localharvest.tuobra.revistaespacios.com/a20v41n24/a20v41n24p12.pdf>

Armijos Mayon, F., Bermúdez Burgos, A., y Mora Sánchez, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202019000400163&script=sci_arttext

Avila, H., Gonzales, M., y Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿ métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@ lia: didáctica y educación*, 11(3), 62-79. Obtenido de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didasgalia/article/view/992/997>

Ayay, N., Vásquez, J., Ramirez-López, R., y Alvarado, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>

Bardales, J., y Huamantumba, E. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1839-1856. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/197/258>

Barreras, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14), 21-42. Obtenido de <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208/412>

Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista universidad y empresa*, 20(35), 281-312. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-46392018000200281&script=sci_arttext

Carvajal-Zavala, E., Reyes-Peña, A., y Zambrano-López, L. (2022). Estrategias de motivación para mejorar el rendimiento laboral de la Microempresa Hermanos S del cantón Pedro Carbo. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 92-110. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2559/5744>

Cervantes, G., Muñoz, G., y Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41 (14), 27-37. Obtenido de <https://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (novena ed.). (S. D. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) ISBN: 978-85-352-3318-6. Obtenido de file:///C:/Users/Hp/Downloads/LIBRO-Administracion_de_recursos_humanos_-_Chiavenato-2012.pdf

Choi, J. Y., Miao, C. I., Berry, C. M., y Kim, K. (2019). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 36(3), 377–389. Obtenido de https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/cjas.1495?casa_token=UDRJUK7r5t0AAAAA%3ARqCvkbi8EZ-jbQ0XJnZvZe3zbEjn9q6Qbq0zopiW0V1Rtwd1F0Ma6jKzpl1NXVE4DncRFZwux5b9tfttqw

Cisneros-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J., y Garcés-Bravo, J. E. (2022). écnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Domino de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546/5714>

Coico, G., Astonitas, N., y Carrero, J. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Revista Ñeque*, 5(11), 60-68. Obtenido de <https://www.revistaneque.org/index.php/revistaneque/article/view/69/198>

Coronel, T., y Loor, K. (2022). Factores de riesgo psicosocial que afectan al desempeño laboral en el área administrativa del Instituto Tecnológico Bolivariano de Guayaquil. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 22(36), 22(36). Obtenido de <https://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/544/666>

Díaz, S., y Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. Obtenido de <file:///C:/Users/prueba/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLaGestionAdministrativaYLaCalidadDelServ-7878909.pdf>

Diofante, A. G. (2021). *Cómo Acordar Indicadores de Entorno, Resultados y Gestión* (4 ed.). Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/C%C3%B3mo_Acordar_Indicadores_de_Entorno_Res/ypRDEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=10%25+de+la+muestra,+prueba+piloto&pg=PA376&printsec=frontcover

Espinoza Fernández, O. (2019). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino periodo 2018 (Bachelor's thesis. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 2019). Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf>

Espinoza, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>

Espinoza, M., y Gómez-Peresmitré, G. (2020). Cuestionario de Riesgo de Autolesión (CRA): propiedades psicométricas y resultados en una muestra de adolescentes. *Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social*, 6(1), 123-141. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/86167906/562-libre.pdf?1652980073=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPsychometric_Properties_of_the_Self_repo.pdf&Expires=1700368930&Signature=Lyu-ji50o3hvF2MzhoxKxEqkoqlkxVgpRUVseD7LkyWv6fFOowt3gegfqC

Flores, H. (2020). Construcción y validación de cuestionarios sobre la práctica reflexiva y el desarrollo profesional docente. *Desafíos*, 11(1), 48-61. Obtenido de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/141e/77>

García, G., y Bardales, J. (2020). Gestión motivacional laboral en los colaboradores de las instituciones públicas. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 7(2), 7(2), 199-212. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1485/2069>

Gómez, L., y Valdés, M. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Propósitos y representaciones*, 7(2), 7(2), 479-515. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n2/a19v7n2.pdf>

González Sánchez, J. (2019). La gestión del capital humano como una ventaja competitiva a nivel empresarial. *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/31814>

Guartán, A., Torres, K., y Valarezo, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 4(6), 13-26. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>

Hidalgo-Parra, Y., Hernández-Hechavarría, Y., y Leyva-Reyes, N. (2020). Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo. *Ciencias Holguín*, 6(1), 26(1), 74-88. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407006/181562407006.pdf>

Khan, A., Lima, R., y Mahmud, S. (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review.*, 22(1). Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0972150918795551>

Martínez, J., Noguera, L., Andrade, W., & Aguilar, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *COMMERCIUM PLUS*, 5(1). Obtenido de <https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpius/article/view/638/893>

Mazurek, S. (2018). Smart management systems (triple helix model) in waterloo. *Journal of Global Business Insights*, 9(1). Obtenido de <https://digitalcommons.usf.edu/globe/vol3/iss2/2/>

Mendoza, E., González, C., Cobeña, Á., y Pérez, P. (2021). La Administración del Talento Humano en las Pymes en el Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 5(2), 2309-2318. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/436/546>

Moreno, N., y Cirilo, M. (2018). satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. *Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia*. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_No_barioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1

Mori, K., y Bardales, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>

Mucha, E., Torobeo, L., y Torre Núñez, M. (2018). Gestión del Marketing Mix de servicios en un museo de memoria: Estudio de caso sobre el Lugar de la Memoria, la Tolerancia y la Inclusión Social. *InnovaG*, 4(especial), 10-23. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/20195/20156>

Müller, E. (1999). *cultura de calidad de servicio*. México: Editorial Trillas.

Olivera-Garay, Y., Leyva-Cubillas, L., y Napán-Yactayo, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci_arttext

Ortiz, L., Sánchez, L., Ferrer, N., y Cartay, R. (2020). Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(1), 233-253. Obtenido de <file:///C:/Users/prueba/Downloads/Dialnet-DesarrolloYCreCIMIENTOeconomico-7384417.pdf>

Palma, H., Parejo, I., y Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *.. Criterio libre*, 16(28), 169-185. Obtenido de <file:///C:/Users/prueba/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidad-6676025.pdf>

Paredes Amasifuen, M. (2023). Capacitación laboral y calidad de información en los servidores públicos del INEI. *San Martín-2023*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120024/Paredes_AMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., y Palomino Alvarado, G. D. P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@ cción*, 12(3), 163-174.

Pastor, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247. Obtenido de <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269/1099>

Perez Monterola, B. (2022). Habilidades gerenciales y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad distrital de Velille, provincia de Chumbivilcas–Cusco, 2021. *Universidad César Vallejo*.

- Pincay-Morales, Y., y Parra-Ferié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Domino de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. Obtenido de <https://dominodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341/2340>
- Pinchi, R., y Bardales, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>
- Pizzo, M. (2013). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio* (Vol. primera edición). España: Ideas propias Editorial. Obtenido de <https://es.slideshare.net/LICMURO/libro-la-importancia-de-la-calidad-en-el-serviciopdf>
- Quito, M., y Zurita, I. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 6(12), 213-241. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8011435>
- Rivera Reyes, S. J. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. *Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rojas, C., Martínez, P., y Niebles, W. (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia). *Revista ESPACIOS. ISSN, 798, 1015., 41(32)*. Obtenido de <https://w.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p03.pdf>
- Rojas, J., Carvajal, S., Guzmán, C., y Alujas, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista estudios de políticas públicas*, 5(1), 33-49. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390662>
- Romero, J. L. M., y Rosado, Z. M. M. . (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 5-20.

Romero, J., y Rosado, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 4(2), 4-11. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>

Ruíz Díaz, M. (2021). Clima laboral en empresas públicas y privadas de Asunción. *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*, 17(2), 245-256. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2226-40002021000200245&script=sci_arttext

Scharager, J., y Rodríguez, P. (2019). Identidad profesional de los administradores de la calidad en universidades chilenas: entre la invisibilización y la burocratización. *Calidad en la Educación,, especial(50)*, 254-283. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-45652019000100254&script=sci_arttext&tlng=en

Solano, G. (2023). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara-Lima. *universidad Señor de Sipàn*, 13-20. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11562/Solano%20Alburqueque%20Gladys%20Denisse.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Strzałka, D. D. (2018). Modified stretched exponential model of computer system resources management limitations—The case of cache memory. *Physica A: Statistical Mechanics and Its Applications,,* 491, 490-497.

Ubilla, M., Barreno, E., Freire, F., y Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial,,* 13(2), 1-15. Obtenido de <file:///C:/Users/prueba/Downloads/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf>

Véliz-Montero, A. (2021). Reflexión Crítica sobre la Administración del Desempeño laboral. *Polo del Conocimiento*, 6(6), 1329-1342. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2823/6043>

Vera Sólorzano, J. (2023). Desempeño laboral y calidad de servicio en la Empresa Comercial Kywi SA, de la ciudad de Ambato (Bachelor's thesis,. *Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Empresas*), 19-94. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37698/1/029%20AE.pdf>

Anexos

Anexo A. Carta de compromiso

Píllaro, 18/10/2023

Ing. Mba.
Jose Herrera H.
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Chicaiza Toapanta Abrahan Israel en mi calidad de Alcalde del GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE PÍLLARO, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación bajo el Tema "DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE PÍLLARO" propuesto por el estudiante Solis Villagomez Bryan Fernando, portador de la Cédula de ciudadanía 180553273-4, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



Chicaiza Toapanta Abrahan Israel

1804923777

(03)3700470

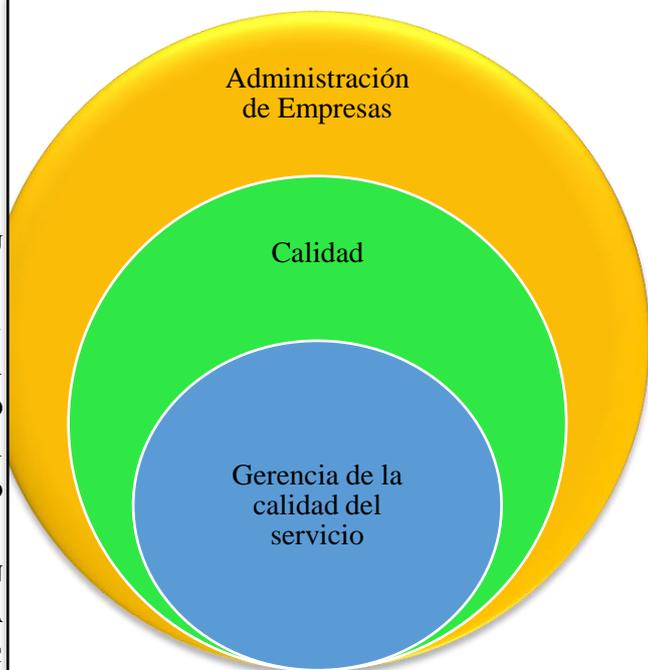
mpillaro@hotmail.com



Anexo B. Super ordinación.

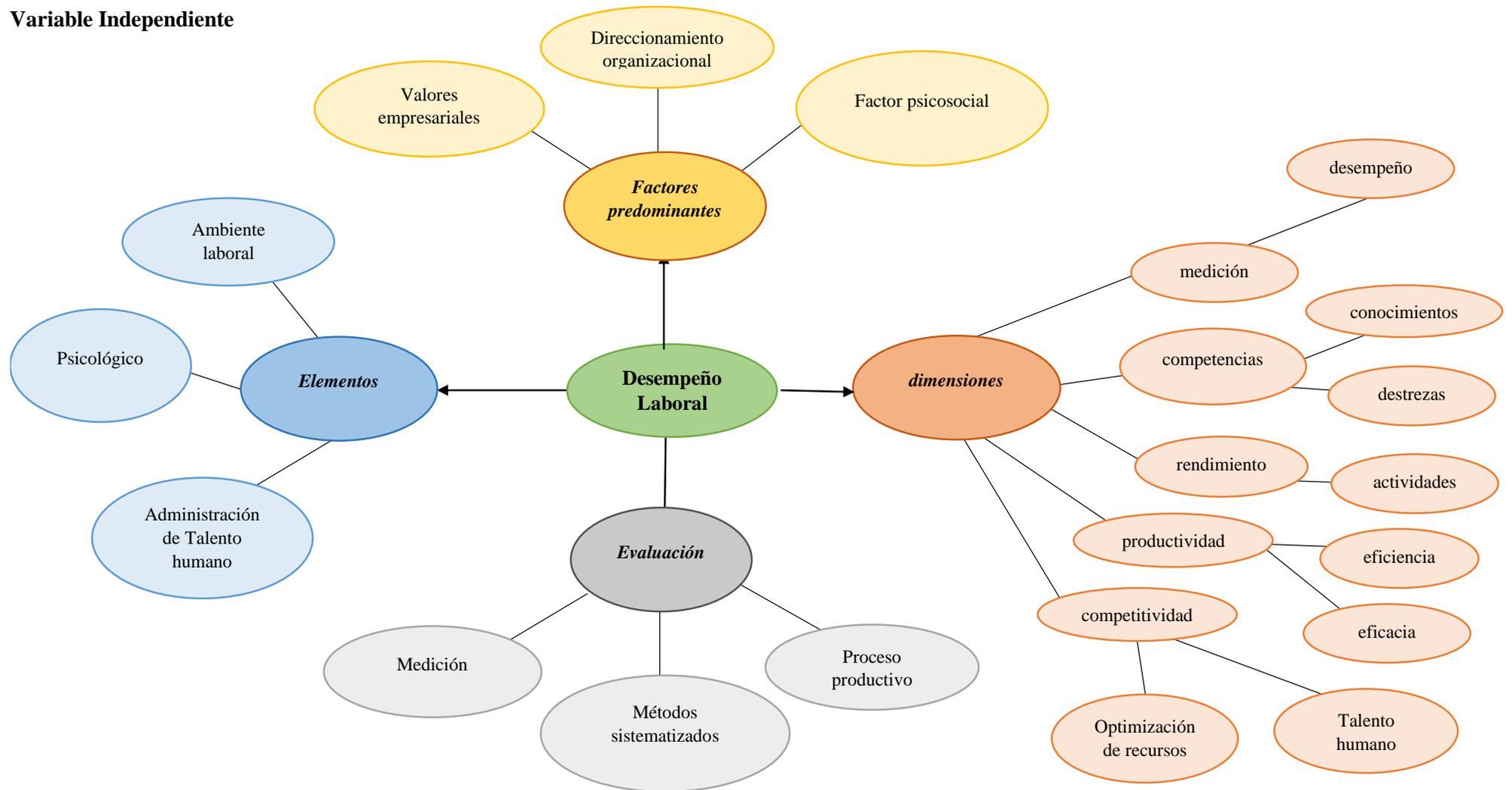


Desempeño laboral



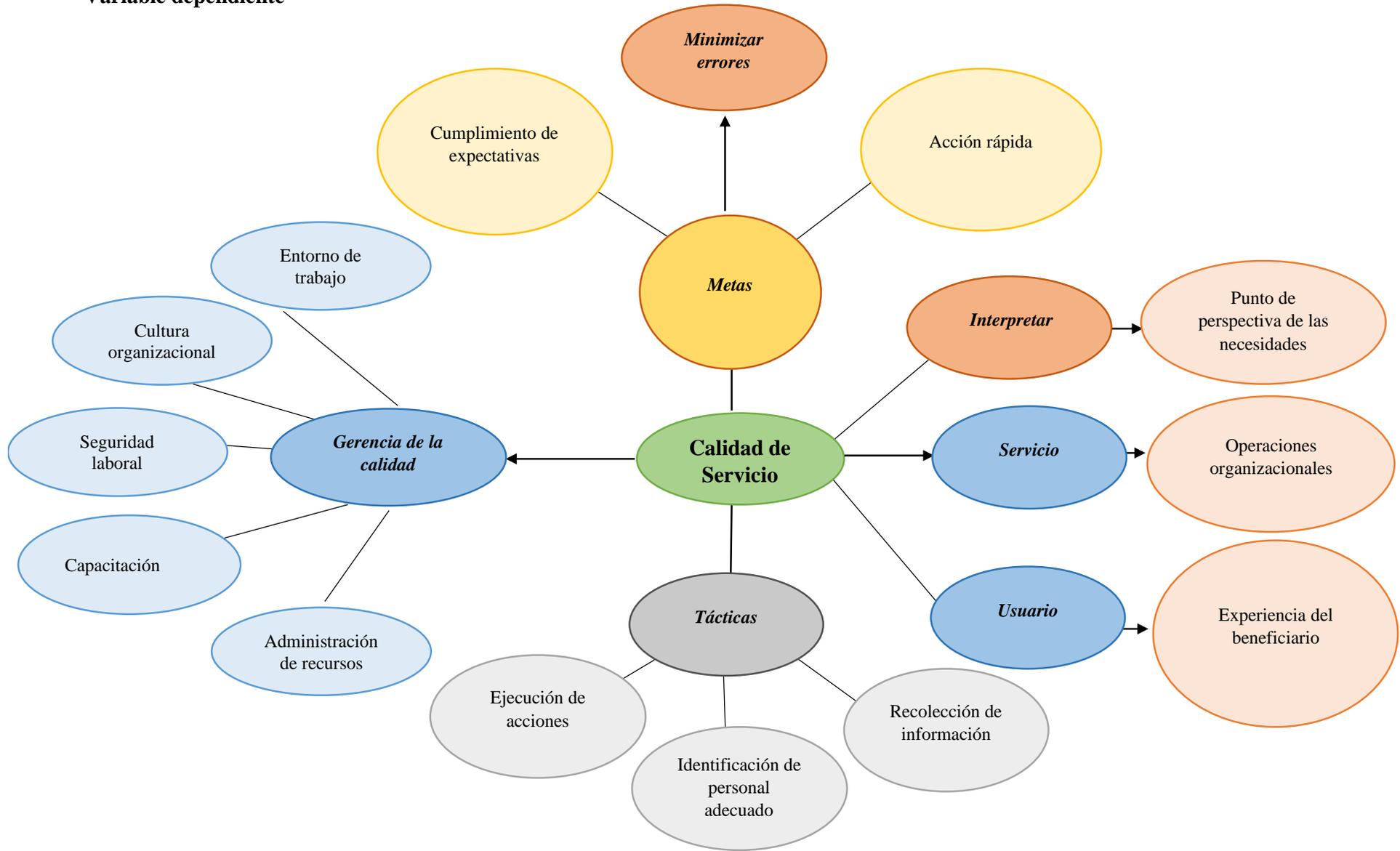
Calidad del servicio

Variable Independiente



Elaborado por: Bryan Solís (2023)

Variable dependiente



Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas	Instrumentos
<p>El desempeño laboral se rige de la siguiente manera:</p> <p>Desde el punto de vista de Martínez et al. (2023), el desempeño laboral se fija en medir el desempeño de los miembros organizacionales a través de competencias individuales, de esta manera se conoce el rendimiento que aporta hacia la institución, teniendo en consideración la productividad empresarial, fomentando la competitividad ante las demás instituciones públicas como privadas.</p>	<p>1.- Medición</p> <p>2.-Competencias</p> <p>3.- Rendimiento</p> <p>4.- Productividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Conocimientos • Destrezas • Actividades asignadas • Eficiencia • eficacia 	<p>1.- ¿La institución realiza evaluaciones de su desempeño laboral? -Siempre -Casi siempre -Rara vez -A veces -Nunca</p> <p>2. ¿Considera que sus conocimientos son suficientes para el desarrollo de tareas en su puesto de trabajo? -Siempre -Casi siempre -Rara vez -A veces -Nunca</p> <p>3. ¿Usted considera que tiene destrezas adecuadas para su puesto de trabajo? -Siempre -Casi siempre -Rara vez -A veces -Nunca</p> <p>4.-¿ Se considera responsable en las actividades asignadas por sus superior? -Siempre -Frecuentemente -Ocasionalmente - Raramente -Nunca</p> <p>5.- ¿Usted considera que los recursos que le asignan son utilizados de una manera eficiente? -Muy importante -Importante -Neutral -Poco importante -No importante</p> <p>6.- ¿Usted responde a las metas que se establezcan en su departamento? -Siempre -Frecuentemente -Ocasionalmente -Raramente - Nunca</p>	<p>La encuesta esta direccionada hacia él personas administrativo como personal directivo administrativo de la institución pública.</p>	<p>Cuestionario direccionado para el personal administrativo organizacional.</p>

Anexo D. Matrices de operacionalización de variables.

Variable independiente: Desempeño Laboral

	<p>5.- Competitividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • optimización de recursos (instalaciones) • talento humano 	<p>7.- ¿Considera usted que el espacio físico donde ejecuta sus actividades laborales diarias influye de una manera directa en el desempeño laboral ?</p> <p>-Siempre -Casi siempre -Rara vez -A veces -Nunca</p> <p>8.- ¿Usted busca capacitarse de manera regular con el fin de asumir nuevas responsabilidades dentro la institución?</p> <p>-Sí, de manera activa -Sí, ocasionalmente -Neutro -No, en su mayoría no contribuyo -No, no contribuyo en absoluto</p>		
--	---------------------------	--	---	--	--

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas	Instrumentos
<p>La calidad de servicio se conceptúa de la siguiente manera:</p> <p>Según Pizzo (2013) las organizaciones deben interpretar los resultados generados por la ciudadanía, es decir, fomenta el servicio adecuado institucional, por ende, el usuario debe ser tratado de una forma idónea para el correcto desarrollo de la calidad de servicio que otorgan a los beneficiarios.</p>	<p>1.- Interpretación</p> <p>2.-Servicio</p> <p>3.-Usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Expectativas • Accesible • Adecuado • Confiable • innovador • Comprendido • Atendido 	<p>1.- ¿Usted considera que el servicio que ofrece la institución logra satisfacer sus necesidades?</p> <p>-Siempre -Casi siempre -Rara vez -A veces -Nunca</p> <p>2. ¿La institución ha cumplido sus expectativas al momento de receptar sus solicitudes?</p> <p>-Muy de acuerdo -De acuerdo -indeciso -En desacuerdo -Muy en desacuerdo</p> <p>3. ¿Considera usted que la información de los servicios que ofrece la institución es accesible?</p> <p>-Siempre -Casi siempre -Rara vez -A veces -Nunca</p> <p>4. ¿Cree usted que el tiempo de servicio que se ofrece en ventanilla es el adecuado?</p> <p>-Sí, totalmente adecuado -Sí, en su mayoría adecuado -Neutro -No, en su mayoría no adecuado -No, no es adecuado en absoluto</p> <p>5. ¿Cree que la institución ofrece confiabilidad en la entrega de información personal?</p> <p>-Siempre -Casi siempre -Rara vez -A veces -Nunca</p> <p>6.- ¿Usted considera que es necesario implementar un chat bot en la página institucional para la obtención de mayor información sobre sus procesos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta a los clientes externos para determinar el nivel de servicio de calidad que otorga la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario direccionado hacia los clientes externos de la institución con el fin de conocer la calidad de servicio.

			<p>-Sí, totalmente seguras -Sí, en su mayoría seguras -Neutro -No, en su mayoría no seguras -No, no son seguras en absoluto</p> <p>7. ¿Cree usted que el personal está capacitado para ayudarle con sus inquietudes?</p> <p>-Sí, totalmente capacitado -Sí, en su mayoría capacitado-Neutro- No, en su mayoría no capacitado-No, no está capacitado en absoluto</p> <p>8. ¿Usted como percibe la atención de la institución?</p> <p>-Excelente -Buena -Regular -Mala -Muy mala</p>		
--	--	--	--	--	--

Anexo E. Cuestionario del personal administrativo y usuarios.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN

Encuesta dirigida al personal administrativo.

Tema: “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro.”

Objetivo: Determinar el desempeño laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Píllaro.”

Instructivo:

- Marque la respuesta que esté más próxima a su realidad.
- Sus respuestas serán tratadas de forma anónima

Información General:

1. Edad (en años)

18 a 23 años	
24 a 29 años	
30 a 35 años	
Más de 36 años	

2. Género

Masculino	
Femenino	
Otro	

3. Nivel de educación

Primaria	
Secundaria	
Técnico	
Tercer nivel	
Cuarto nivel	

Indicaciones:

Seleccione la respuesta correcta marcando con una X en la alternativa de su preferencia; siendo 1 el criterio más bajo y 5 el criterio más alto. Tome como referencia las siguientes escalas para aportar su respuesta:

-Nunca -Muy mala -No, no en absoluto -Muy en desacuerdo	-Casi Nunca - Mala - No, no es necesario - En desacuerdo	-Algunas Veces -Regular -Neutro - indeciso	-Casi Siempre -Buena - Sí, es necesario - De acuerdo	-Siempre - Excelente - Sí, totalmente -Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítem	Alternativas de respuesta				
		1	2	3	4	5
Desempeño laboral						
1	¿La institución realiza evaluaciones de su desempeño laboral?					
2	¿Considera que sus conocimientos son suficientes para el desarrollo de tareas en su puesto de trabajo?					
3	¿Usted considera que tiene destrezas adecuadas para su puesto de trabajo?					
4	¿Se considera responsable en las actividades asignadas por su superior?					
5	¿Usted considera que los recursos que le asignan son utilizados de una manera eficiente?					
6	¿Usted responde a las metas que se establezcan en su departamento?					
7	¿Considera usted que el espacio físico donde ejecuta sus actividades laborales diarias influye de una manera directa en el desempeño laboral?					
8	¿Usted busca capacitarse de manera regular con el fin de asumir nuevas responsabilidades dentro la institución?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN

Encuesta dirigida a los usuarios.

Tema: “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Pillaro.”

Objetivo: Determinar la calidad de servicio del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santiago de Pillaro.”

Instructivo:

- Marque la respuesta que esté más próxima a su realidad.
- Sus respuestas serán tratadas de forma anónima

Información General:

1. Edad (en años)

18 a 23 años	
24 a 29 años	
30 a 35 años	
Más de 36 años	

2. Género

Masculino	
Femenino	
Otro	

3. Nivel de educación

Primaria	
Secundaria	
Técnico	
Tercer nivel	
Cuarto nivel	

Indicaciones:

Seleccione la respuesta correcta marcando con una X en la alternativa de su preferencia; siendo 1 el criterio más bajo y 5 el criterio más alto. Tome en consideración las siguientes escalas para aportar su respuesta.

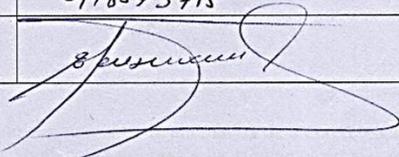
-Nunca -Muy mala -No, no en absoluto -Muy en desacuerdo	-Casi Nunca - Mala - No, no es necesario - En desacuerdo	-Algunas Veces -Regular -Neutro - indeciso	-Casi Siempre -Buena - Sí, es necesario - De acuerdo	-Siempre - Excelente - Sí, totalmente -Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Calidad de servicio					
1	¿Usted considera que el servicio que ofrece la institución logra satisfacer sus necesidades?				
2	¿La institución ha cumplido sus expectativas al momento de receptor sus solicitudes?				
3	¿Considera usted que la información de los servicios que ofrece la institución es accesible?				
4	¿Cree usted que el tiempo de servicio que se ofrece en ventanilla es el adecuado?				
5	¿Cree que la institución ofrece confiabilidad en la entrega de información personal?				
6	¿Usted considera que es necesario implementar un chat bot en la página institucional para la obtención de mayor información sobre sus procesos?				
7	¿Cree usted que el personal está capacitado para ayudarle con sus inquietudes?				
8	¿Usted como percibe la atención de la institución?				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

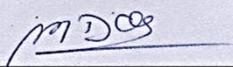
Anexo F. Validación por expertos.

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Mauricio Vizúete Muñoz
Profesión:	DOCTOR EN CIENCIAS ORGANIZACIONALES
Lugar de Trabajo:	UTA - FCADM.
Cargo que desempeña:	DOCENTE
Lugar y fecha de validación:	04 - DICIEMBRE - 2023
E-mail:	jm.vizúete@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0998543715
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	M Dolores Guaman
Profesión:	Ing. Administrador Negocios
Lugar de Trabajo:	U.T.A.
Cargo que desempeña:	Docente.
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 21 Dic / 2023
E-mail:	md.guaman@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0983362455
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Inj. Celso Guerrero
Profesión:	Docente - Ing. Empresas - Abogado
Lugar de Trabajo:	VTA
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	A. León, 5-12-2023
E-mail:	celguerra@do.edu.ec
Teléfono o celular:	0984569625
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

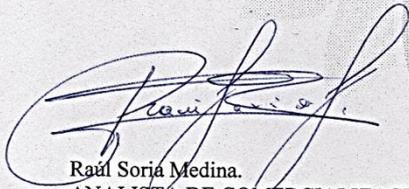


FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO

Con el fin de dar continuación al trabajo de titulación bajo el tema “DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO” del estudiante Solís Villagómez Bryan Fernando, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato, pongo a su disposición la información solicitada.

Usuarios del servicio de agua potable en el Cantón Santiago de Pillaro.

CATEGORIA	USUARIOS
RESIDENCIAL	6948
COMERCIAL	393
INDUSTRIAL	32
T.E.	1060
TOTAL:	7373



Raúl Sorja Medina.
ANALISTA DE COMERCIALIZACION





**FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO**

Con el fin de dar continuación al trabajo de titulación bajo el tema "DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE PÍLLARO" del estudiante Solís Villagómez Bryan Fernando, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato, pongo a su disposición la información solicitada.

RÉGIMEN LABORAL	CANTIDAD
Personal Directivo	15
Personal Administrativo (LOSEP)	103
Código de Trabajo	153
TOTAL	271


Ing. Verónica Escobar Almeida Mg.
JEFE DE TALENTO HUMANO

