



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

**TÍTULO**

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL GAD  
MUNICIPAL DE RIOBAMBA”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERA COMERCIAL**

**AUTORA:**

Mariuxi Lisette Jaramillo Pesántez

**TUTOR:**

Ing. René Abdón Basantes Avalos Phd

**Riobamba, Ecuador. 2022**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Mariuxi Lisette Jaramillo Pesántez, con cédula de identidad N° 060418396-2, por medio del presente documento de investigación titulado **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL GAD MUNICIPAL DE RIOBAMBA”**, soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados y propuestas expuestas y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo,

En Riobamba, 06 de junio de 2022.

A handwritten signature in blue ink, reading "Mariuxi Jaramillo". The signature is stylized and written over a horizontal line.

Mariuxi Lisette Jaramillo Pesántez

**C.I. 060418396-2**



## DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

**Facultad:** Ciencias Políticas y Administrativas  
**Carrera:** Carrera de Ingeniería Comercial

### 1. DATOS INFORMATIVOS DOCENTE TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

**Tutor:** Basantes Avalos René Abdón **Cédula:** 060173767-9  
**Miembro tribunal:** Romero Flores Martha Lucía **Cédula:** 0301022505  
**Miembro tribunal:** Pérez Salas Francisco Paúl **Cédula:** 060302637-8

### 2. DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

**Apellidos:** Jaramillo Pesantez  
**Nombres:** Mariuxi Lisette  
**C.I / Pasaporte:** 060418396-2  
**Título del Proyecto de Investigación:** "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL GAD MUNICIPAL DE RIOBAMBA"  
**Dominio Científico:** Administración  
**Línea de Investigación:** Ciencias sociales y del comportamiento

### 3. CONFORMIDAD PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Aspectos	Conformidad Si/No	Observaciones
Título	Si	
Resumen	Si	
Introducción	Si	
Objetivos: general y específicos	Si	
Estado del arte relacionado a la temática de investigación	Si	
Metodología	Si	
Resultados y discusión	Si	
Conclusiones y recomendaciones	Si	
Referencias bibliográficas	Si	
Apéndice y anexos	Si	

Fundamentado en las observaciones realizadas y el contenido presentado, SI (X) / NO ( ) es favorable el dictamen del Proyecto escrito de Investigación, obteniendo una calificación de: **9,23** sobre 10 puntos.



Firmado digitalmente por:  
**RENE ABDON  
BASANTES  
AVALOS**

Ing. René Basantes A. PhD.  
**TUTOR**



Firmado digitalmente por:  
**MARTHA LUCIA  
ROMERO FLORES**

Mgs. Martha Lucía Romero Flores  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



Firmado digitalmente por:  
**FRANCISCO  
PAUL PEREZ  
SALAS**

Mgs. Ing. Francisco Pérez Salas.  
**PhD.**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a Dios, a mis padres Bertha Pesántez y Washington Jaramillo, quiénes con su esfuerzo, amor y paciencia me han permitido llegar a cumplir un sueño más, los cuáles siempre fueron una luz guiándome hacia el éxito.

A mi familia por haber creído en mí y acompañarme en cada espacio de mi vida, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente, a mis amigos, por apoyarme y por extender su mano en momentos difíciles.

Mariuxi Lisette Jaramillo Pesántez

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas y permitirme preparar adecuadamente en cada una de mis etapas aportándome un conocimiento integral para lograr mi objetivo.

A mis docentes quiénes me han visto crecer como persona, con los que he tenido la oportunidad de cursar en cada semestre para la fomentación de mi futuro por lo que me siento muy dichosa y satisfecha.

A mi tutor Ing. René Basantes. A. PhD. y quiénes conforman el miembro de tribunal de tesis, los cuáles me guiaron con su experiencia y conocimiento a culminar una de mis metas y aportando positivamente a mi proyecto.

De igual forma a mi familia por ser parte fundamental en mi vida, por su apoyo incondicional y por llenarme de fuerza y motivación para cumplir cada una de mis metas.

Al GAD de Riobamba por permitirme realizar el trabajo de investigación en la dirección de movilidad y transporte.

Mariuxi Lisette Jaramillo Pesántez

## ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	
DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	12
INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	13
1.3. OBJETIVOS.....	14
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. ESTADO DEL ARTE.....	15
1.4.1. Antecedentes.....	15
2.1. Fundamentación Teórica.....	17
UNIDAD I.....	19
2.1.1. Historia.....	17
2.1.2. Localización.....	17
2.1.3. Misión.....	18
2.1.4. Visión.....	18
2.1.5. Principios y valores.....	19
2.1.6. Servicios.....	19
UNIDAD II.....	20
2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	20
2.2.2. Clima Organizacional.....	21
2.2.3. La motivación laboral.....	21
2.2.4. Importancia de la gestión administrativa.....	22
2.2.5. Tipología de administraciones.....	22
2.3.5. Proceso administrativo.....	24

2.3.6. Principios fundamentales de la gestión administrativa.....	28
2.3.7. Gestión administrativa.....	29
UNIDAD III.....	33
2.3.1. PRODUCTIVIDAD LABORAL.....	33
2.3.2. Fundamento Legal.....	34
2.3.3. Indicadores de productividad laboral.....	36
CAPÍTULO III.....	37
3. METODOLOGÍA.....	37
3.1. Método.....	37
3.2. Fases del método hipotético-deductivo.....	38
3.2.1. Tipos de investigaciones.....	39
3.3. Diseño.....	39
3. 4. HIPÓTESIS.....	41
3.5. Población y muestra.....	42
3.5.1. Población.....	42
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.7. Técnicas y procesamiento de la información.....	43
CAPÍTULO IV.....	43
4. Análisis y discusión de resultados.....	43
4.1. RESULTADOS Y DISCUSION.....	44
4.3. Discusión de los resultados.....	55
CAPÍTULO V.....	56
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1. CONCLUSIONES.....	56
5.2. RECOMENDACIONES.....	58
5.3. PROPUESTA.....	58
5.3.1. Objetivos de la propuesta.....	58
5.4. Desarrollo de la propuesta.....	59
5.5. Beneficios de la Propuesta.....	60
BIBLIOGRAFÍA.....	61
ANEXOS.....	66
Matriz de Consistencia.....	66

Matriz de operacionalización de la variable independiente.....	67
Matriz de operacionalización de la variable dependiente.....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diferencias en los tipos de administración.....	23
Tabla 2. Métodos de evaluación del desempeño.....	33
Tabla 3. Correlaciones entre variables.....	54
Tabla 4- Estadísticos variable independiente.....	44
Tabla 5. Estadísticos ítems variable independiente.....	45
Tabla 6. Estadísticos variables dependiente.....	49
Tabla 7. Estadísticos ítems variable dependiente.....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte .....	18
Figura 2. Servicios que ofrece la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte .	19
Figura 3. Etapas del proceso administrativo.....	24
Figura 4. Elementos del proceso administrativo .....	25
Figura 5. Tipos de planes.....	26
Figura 6. Principios de la administración .....	28
Figura 7. Características que desarrolla el personal .....	31
Figura 8. Problemas comunes en la evaluación.....	32
Figura 9. Factores de la productividad .....	37
Figura 9.1. Algoritmo propuesta metodológica proceso investigativo.....	40
Figura 12. Histograma variable independiente.....	44
Figura 12. Ítem existencia Planificación .....	45
Figura 13. Ítem Relación entre planes .....	46
Figura 14. Ítem Objetivos.....	47
Figura 15. Ítem Descripción de puestos .....	47
Figura 16. Ítem Funciones perfil laboral .....	48
Figura 17. Ítem Pertinencia evaluativa desempeño laboral.....	48
Figura 18. Histograma variable dependiente .....	49
Figura 19. Ítem empleo efectivo del tiempo.....	50
Figura 20. Ítem nivel de eficacia .....	51
Figura 21. Ítem nivel de eficiencia .....	51
Figura 22. Ítem Actitud ante tareas .....	52
Figura 23. Ítem calidad trabajo.....	52
Figura 24. Ítem Satisfacción trabajador.....	53
Figura 25. Ítem comunicación departamental .....	53
Figura 10. Diagrama de dispersión correlación variables .....	55

## **RESUMEN**

La presente investigación está orientada a determinar la relación e influencia de la gestión administrativa en la productividad laboral de trabajadores y empleados de la Dirección General de Movilidad, tránsito y Transporte del GAD de ciudad Riobamba. Para este fin, es diagnosticada la variable independiente de la gestión administrativa según sus ítems, y su impacto en la variable dependiente, la Productividad Laboral. Además, se calcula el grado de relación estadística entre ambas variables, su intensidad y dirección. Por último, son sugeridas estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa en función de elevar la productividad laboral. Se valida la hipótesis estadística que, existe relación entre la gestión administrativa y productividad laboral

**Palabras clave:** Gestión administrativa, productividad laboral, comunicación, liderazgo, satisfacción laboral

## **ABSTRACT**

This research determines the relationship and influence of administrative management on the productivity labor of workers and employees of the General Directorate of Mobility, transit and Transportation of the GAD of Riobamba city. For this purpose, the independent variable of administrative management is diagnosed according to its items, and its impact on the dependent variable, Labor Productivity. In addition, the degree of statistical relationship between both variables, their intensity and direction is calculated. Finally, strategies are suggested to improve administrative management in order to increase labor productivity. The statistical hypothesis that there is a relationship between administrative management and labor productivity is validated.

**Keywords:** Administrative management, labor productivity, communication, leadership, job satisfaction



Firmado electrónicamente por:  
**JHON JAIRO  
INCA**

Reviewed by:

Lcdo. Jhon Inca Guerrero.

**ENGLISH PROFESSOR**

C.C. 0604136572

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

El tema de la productividad laboral de trabajadores en empresas públicas ecuatorianas, es tema de debate entre investigadores, desde perspectivas multidimensionales. Entre estas, resulta clave la gestión administrativa, sus enfoques de dirección y liderazgo, aunque es necesario un enfoque sistémico de las diferentes dimensiones o perspectivas.

La gestión administrativa eficiente, implica, entre otras variables, el manejo adecuado de los recursos, y entre estos el recurso del talento humano, y de esta manera, alcanzar los objetivos planteados. La ejecución del proceso administrativo contempla la planeación, la organización, la dirección y el control, como premisas del avance, crecimiento y desarrollo. Se adicionan los principios básicos de la gestión administrativa, como son el orden, la disciplina, unidad de mando y la iniciativa en pos del cumplimiento de las actividades y objetivos declarados.

Es indiscutible que, la motivación e iniciativa entre los trabajadores, impactan el rendimiento laboral, pues cada función desempeñada lleva alto grado de responsabilidad, sea externa o interna, cuyos resultados se verán reflejados en el continuo crecimiento económico y en el desarrollo empresarial. Por ello, la adecuada gestión administrativa donde el desempeño laboral goce de la eficiencia, en cada una de las áreas y de los procesos en la organización (en este caso Dirección de Transporte), potenciando aptitudes y actitudes positivas.

La presente investigación, se realiza en la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del Gobierno Autónomo Municipal de la ciudad de Riobamba, y orientada a conocer, reflejar cuál es la incidencia del proceso de gestión administrativa en la citada dirección general de transporte, y como se refleja ésta en la productividad laboral de sus trabajadores. Tal propósito, permitirá a los decisores y actores administrativos de la Dirección de Transporte y del propio Gobierno Municipal, reorientar estrategias, políticas y pautas en busca de la estabilidad laboral, mayor solidez en la interacción organizacional y de las relaciones humana.

Tal premisa de conocer y evaluar, en cuanto a gestión administrativa se refiere, permite determinar nuevas políticas orientadas a la gestión del talento humano, la optimización de

los recursos económicos presupuestados, y la mejora del desempeño laboral y aumento de la productividad. La meta es reclutar, preparar, evaluar y mantener el equipo de trabajadores que efectivamente se empoderan y responden a los objetivos institucionales.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El problema a investigar, resulta al detectarse baja productividad y motivación por parte de los trabajadores de la Dirección de Transporte y Movilidad del GAD Riobamba. Se parte del presupuesto que, la gestión administrativa actual influye en el estado productivo de los trabajadores. De tal manera, se enuncia la pregunta científica:

### **1.1.1. Formulación del problema**

¿Cómo la gestión administrativa influye en la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de la ciudad de Riobamba?

#### **Problemas específicos**

¿Cómo la productividad incide en los procesos laborales de la dirección general de Movilidad y transporte del GAD municipal de Riobamba?

¿Cómo la productividad laboral influye en la prestación del servicio en la dirección general de movilidad y transporte del GAD municipal de Riobamba?

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del GAD municipal de Riobamba?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación, se justifica desde los presupuestos de Hernández, Fernández y Baptista (2006) en cuanto a:

Conveniencia: De la mejora de los servicios ofertados por la dirección de movilidad y transportes del GAD Riobamba, a partir de la mejora de la productividad laboral de sus integrantes al reconocerse y reorientarse la gestión administrativa

Relevancia social: La mejora en los servicios públicos a partir de la mejora de productividad, favorece el criterio de la sociedad riobambeña en el desempeño del GAD Riobamba, además de agilizar y satisfacer necesidades disímiles de servicios. Se benefician los directivos públicos, los usuarios que acuden por servicios y la sociedad en general. Se afirma que, goza de un alcance social cantonal.

Implicaciones prácticas: Se ayuda a resolver el problema de la eficiencia en el servicio público, mediando aumento de la productividad laboral. Ello impacta en acelerar soluciones a problemas, alcanzar los objetivos trazados optimizando recursos y tiempo, favorecer la dimensión financiera.

Valor Teórico: Se logra llenar un vacío de conocimiento asociado a la relación entre la gestión administrativa y la productividad en institución pública específica, donde esta propuesta metodológica puede extrapolarse en otros GADs en direcciones de movilidad y transportes, siempre adecuándose al contexto local. Así es posible predecir el comportamiento de la variable dependiente, la productividad, en función de los estilos y abordajes de la gestión administrativa. Los resultados, permiten sugerir recomendaciones e hipótesis para futuros estudios.

Utilidad metodológica: La propuesta, aporta instrumento para la recolección y análisis de datos que favorezca el desempeño de instituciones públicas, refuerza la definición de la interrelación entre la gestión administrativa y la productividad.

### **1.3. OBJETIVOS**

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

Determinar cuál es la influencia de la gestión administrativa en la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del GAD de la ciudad de Riobamba

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Diagnosticar los procesos del sistema de la gestión administrativa en la productividad laboral de la dirección de transportes del GAD municipal de Riobamba.

Caracterizar la tipología de la productividad laboral desde el punto de vista teórico de la Dirección de tránsito y Movilidad del GADM de Riobamba.

Diseñar estrategias que permitan optimizar la gestión administrativa y la productividad en la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del GAD municipal de Riobamba.

## **1.4. ESTADO DEL ARTE**

### **1.4.1. Antecedentes**

En calidad de aporte al desarrollo del presente trabajo investigativo referente al tema de la gestión administrativa y la productividad laboral, y asumidos como referencias investigativas, han sido identificados trabajos de titulación, cuyo enfoque se basa en las variables del tema de investigación inherentes a la presente investigación, y, entre los más relevantes se mencionan los siguientes:

La investigación de Coque (2016), de la Universidad Técnica de Ambato titulado “La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa MEGAMICRO s.a. de la ciudad de Ambato.” La cual se traza el objetivo de analizar el impacto de la gestión administrativa en la empresa con la finalidad de que se incremente su productividad y rentabilidad, mediando estrategias que direccionen a la mejora de la empresa y la eficiente gestión administrativa. Explica la autora que, existen empresas habilitadas con excelentes instalaciones, talento humano calificado, calidad en los productos y muchos otros aspectos, más, el crecimiento y mejoramiento corporativo no se hace palpable, descuidando la gestión administrativa, manejo inadecuado de los recursos, de las estructuras organizacionales, las cuáles no se ajustan a las necesidades de la empresa, toma de decisiones poco acertadas u otros aspectos.

Se adiciona, la investigación según León (2020), de la Universidad César Vallejo cuyo objetivo principal, fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores administrativos en la región Lambayeque.

La población de estudio estuvo constituida por 28 empleados públicos, donde los resultados fueron que un 67% de los empleados públicos afirman que es regular la gestión administrativa, y en la variable productividad laboral el 46% de los encuestados respondieron

que es regular. Existe la razonable evidencia estadística, que existe una relación positiva fuerte, debido a que el nivel de significancia resultó inferior al error muestral, aceptando la hipótesis alternativa o de investigación, que existe relación significativa entre la gestión administrativa y productividad laboral, además se encuentra en un nivel de relación altamente positiva ( $r=0,687$ ).

Además, es de citar el trabajo de tesis de Facho (2017), titulado como “Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016”, tuvo como objetivo, determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la productividad laboral, enfatizando en las variables de organización, control, motivación, comunicación y liderazgo.

Desde los presupuestos de Jiménez (2021), de la Universidad Técnica de Ambato, investiga la incidencia que existe en la productividad comercial de la gestión administrativa en el sector textil de la provincia Tungurahua, propiamente de los procesos administrativos que se los maneja de manera externa, cuyo giro de negocio se ve afectado por ello. Se encontró incidencia que tiene la gestión administrativa en la productividad comercial, basado en cómo se manejan sus procesos tanto internos, pero sobre todo los externos.

Por último, de Pérez y Andrade (2017), en la propuesta de modelo de gestión administrativa basado en procesos a empresa de fabricación piezas para el transporte, en respuesta a la administración empírica que se ha llevado en la empresa desde su tiempo de creación, lo que ha ocasionado varias dificultades entre sus miembros, impidiéndose que ésta pueda mejorar y obtener resultados satisfactorios.

Destacan que, la mala organización y la falta de delimitación de procesos y funciones han hecho que la producción no se pueda realizar a tiempo y con éxito, provocándose así, demoras al momento de entregar el producto final y como resultado costos elevados e insatisfacción del cliente.

Se concluye desde el análisis crítico a los antecedentes analizados que, es la gestión administrativa el factor clave en la motivación, empoderamiento y productividad de cada trabajador, donde se han de revisar y reciclar los modelos de gestión. No obstante, estos

estudios no aportan de manera coherente y replicable un instrumento capaz de aplicarse en otras organizaciones afines.

La propuesta en esta investigación, es configurar la propuesta metodológica, validada en este caso de estudio, Dirección de Transporte y Movilidad GAD Riobamba, cuya flexibilidad permita aplicarse en otras direcciones análogas de GADs ecuatorianos.

## **CAPÍTULO II**

### **2.1. Fundamentación Teórica**

#### **UNIDAD I. Generalidades de la Dirección de Gestión de Movilidad Tránsito y Transporte**

##### **2.1.1. Historia.**

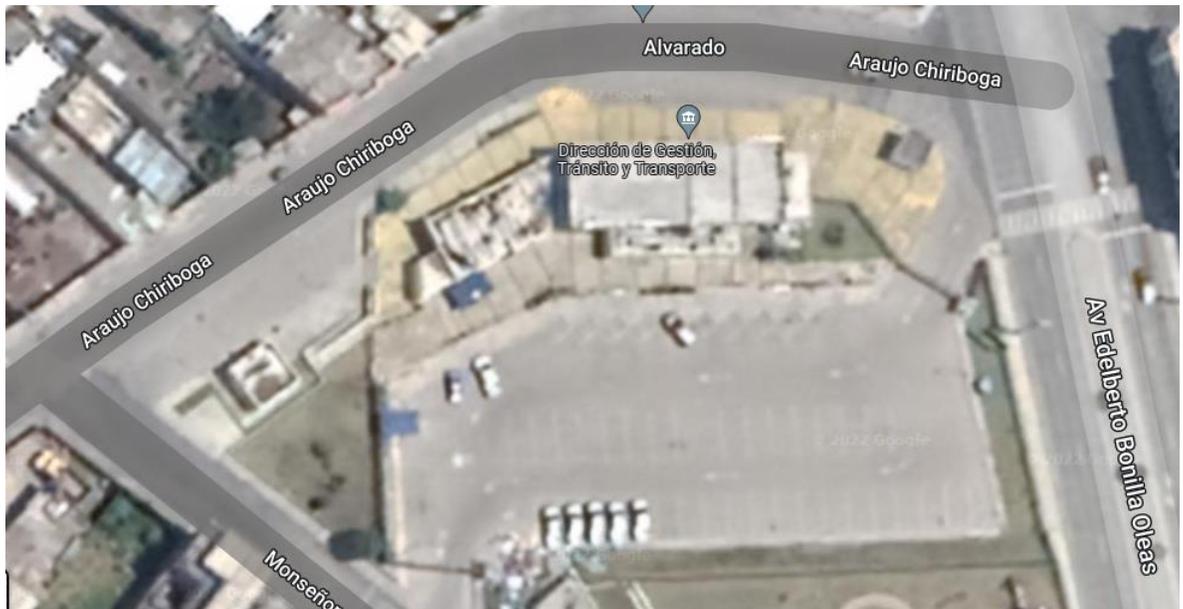
La dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte tiene como director al Ing. Jhonathan Carrera, quien manifestó que para el adecuado funcionamiento de la mencionada institución contó con los debidos requerimientos y se les fueron transferidas las competencias de tránsito para una adecuada atención a los usuarios, dichas instalaciones municipales cuenta con la infraestructura necesaria y apegada a las necesidades para los requerimientos y así brindar los servicios pertinentes, en la obra consta la contratación del mobiliario, equipos informáticos y tecnológicos para un adecuado funcionamiento, un total de USD 100 mil mensuales el presupuesto asignado para la dirección de tránsito municipal por parte del gobierno central.

Inicio sus actividades en el 2014, a más de ello el funcionario especificó que el 01 de noviembre de mismo año a través de la dirección asumió la emisión de títulos habilitantes como constitución jurídica, permisos de operación, incremento de cupos, cambio de socio y todas las resoluciones administrativas. (GAD Riobamba, 2021)

##### **2.1.2. Localización**

Se encuentra localizada en la provincia de Chimborazo en el cantón Riobamba en av. Circunvalación (sector parque del diablo) como se muestra a continuación:

**Figura 1. Ubicación de la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte**



Elaborado por: Mariuxi Jaramillo

### **2.1.3. Misión**

El GAD Municipal de Riobamba es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que ejecuta los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya finalidad es promover el desarrollo económico y sustentable del territorio; aplicando políticas ambientales, fortaleciendo los consejos de seguridad y protección integral, patrocinando la cultura, artes, actividades deportivas y recreativas a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo. (GAD Municipal de Riobamba, 2021)

### **2.1.4. Visión**

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, fortalecido, líder, eficiente y eficaz que promueve el ordenamiento territorial y la seguridad ciudadana, desarrollo económico, ambiental y social, mejorando la calidad de vida de la población a través de la dotación de servicios básicos, infraestructura, vialidad, generación de empleo, respetando la

cultura y el ambiente, con un sistema democrático de participación ciudadana que propicie la integración de la comunidad con su gobierno municipal. (GAD Municipal de Riobamba, 2021)

### 2.1.5. Principios y valores

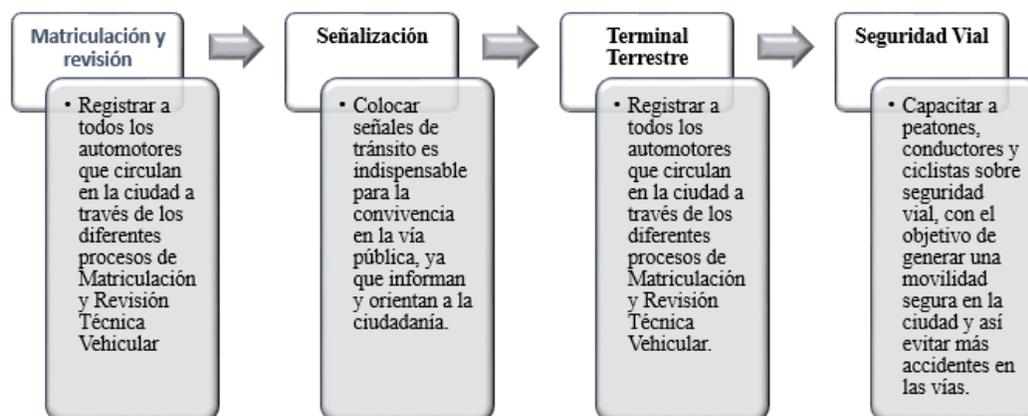
Los valores y principios definidos por la dirección son los siguientes:

- Responsabilidad
- Iniciativa
- Puntualidad
- Eficiencia
- Eficacia
- Creatividad
- Transparencia
- Perseverancia
- Objetividad
- Trabajo en equipo
- Honradez
- Tolerancia (GAD Municipal de Riobamba, 2021)

### 2.1.6. Servicios

La dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte brinda los siguientes servicios a la ciudadanía:

**Figura 2.** Servicios que ofrece la dirección de gestión de movilidad, tránsito y transporte



Elaborado por: Mariuxi Jaramillo

## **UNIDAD II.**

### **2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La gestión administrativa, argumenta Chiavenato (2006), es la realización de acciones, para lograr ciertos resultados, de la manera más eficiente y económica posible. Resulta seleccionar las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios disponibles, asegurando el uso óptimo de los recursos. Se adiciona que, la gestión administrativa es el "conjunto de etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, que comprende una serie de fases, funciones cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente". (Münch, 2009, p.31)

Esta gestión administrativa, no resulta solo un proceso estratégico, sino que comprende las acciones de planear, organizar, dirigir y controlar, y de tal manera, integrar a la organización. Por tanto, la gestión administrativa es un elemento clave para la organización, al intervenir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, a través del manejo de recursos de forma eficiente y efectiva. La evolución de la gestión administrativa en el tiempo, demuestra la adaptabilidad de las organizaciones a las nuevas técnicas administrativas al encaminar a la empresa de manera oportuna. Ello permite que, las organizaciones logren los resultados esperados para su desarrollo en el mercado, así como una adecuada toma de decisiones por parte de la dirección.

Según Anzola (2009) afirma que la gestión administrativa:

consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se trata de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas, mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (p. 70).

Desde la visión del investigador Acebrón (2015), la gestión administrativa, es la unión de los elementos humanos, bienes, materiales y capacidades técnicas, financieras para la

producción de bienes y prestación de servicios con calidad que satisfaga las necesidades humanas, con el fin de obtener el máximo beneficio por parte del consumidor

### **2.2.2. Clima Organizacional**

Clima organizacional, comprende el estudio de comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional, afirma el investigador Ivancevich (2006), en el que implica basarse en teorías, métodos y principios para aprender sobre las percepciones, valores, capacidades, acciones individuales y de grupo en la organización. Abordar el clima organizacional, es referido al ambiente que rodea a la organización que influye en el comportamiento, conductas y las relaciones laborales que se desarrollan en el lugar de trabajo. Este factor es importante para la mejora continua en los procesos productivos además de crear un vínculo entre los empleados y la organización generando un ambiente laboral positivo.

Un adecuado clima organizacional, a partir de la propia gestión administrativa, logra la integración de esfuerzos del colectivo, y mejora de resultados en el crecimiento económico; mayor rendimiento del personal; mejora el trabajo en equipo; mayor integración del personal; aumenta la imagen de la empresa; ayudan a la adopción a nuevos procesos y mejora niveles de producción.

### **2.2.3. La motivación laboral**

La motivación, en el ámbito laboral, es definida según López, (2014), como:

un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. Es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que mediante el manejo de la motivación entre otros aspectos los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan satisfechos (p.26).

Así, la motivación laboral, permite que los administradores de una organización tengan la capacidad de aumentar su productividad al desarrollar o mantener estímulos hacia su personal

en las actividades o labores que realicen; tener implicados a sus empleados a dar el máximo potencial o rendimiento y lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Acerca de los factores que influyen en la motivación, el propio investigador López (2014), argumenta que la empresa debe mejorar en ciertos aspectos como lo son el puesto de trabajo, ya que, la organización, debe ubicar al trabajador en su área o puesto de trabajo, que sea cómodo y con las posibilidades de acrecentar sus conocimientos y ascender; la autonomía y participación, es decir, permitir que los trabajadores participen en los diversos aspectos de la empresa, con sus ideas y aportes al crecimiento; el ambiente de trabajo, o sea, crear un clima laboral positivo entre los integrantes de la organización, lo que permitirá que estos mejoren su rendimiento, y por último, las condiciones laborales al ofrecer salarios de acuerdo a sus capacidades, habilidades y potencialidades hará que el trabajador se sienta satisfecho en la empresa y lo reflejara en su trabajo.

#### **2.2.4. Importancia de la gestión administrativa**

Señala el investigador Mendoza (2017), que la importancia de ésta radica en el carácter sistémico al portar, implementar acciones coherentes y orientadas al logro de los objetivos, además de ser un papel significativo, al considerarse mejora en el modelo de negocio. Por su parte, (Hurtado, 2017), detalla la importancia del recurso humano en la gestión administrativa al devenirse como el componente principal, por cuanto de las capacidades y características que posee el personal, dependerá del logro de las metas y objetivos tanto individuales como grupales. Así, la importancia estriba en el compromiso de cada colaborador en la organización al cumplir los objetivos que se ha planteado ésta. Por ello, objetivos de la gestión administrativa, recaen en el cumplimiento de las metas a alcanzar en cada área o proceso, al optimizar el manejo de los recursos, sean humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

#### **2.2.5. Tipología de administraciones.**

Estas tipologías se adecuan al tipo de organización, sea ámbito privado, público o mixto. El enfoque en el que se desenvuelven, está en función de la actividad económica o en el campo que ejerzan. Así tenemos que la administración pública, a tenor de los postulados de

(Guerrero, 2002, p.33), es el “gobierno en acción, donde el ejecutivo, es el que actúa la dimensión más visible del gobierno, es decir es la acción gubernamental que busca alcanzar los fines y objetivos del estado”. (p.33).

La administración pública, contempla el dominio gubernamental que ejecuta el poder estatal en encargarse de manejar instituciones de carácter público, que han sido asignadas con antelación ya sean locales, nacionales o regionales, manejando de forma eficaz los recursos pertenecientes al estado. de las características de estas administraciones tenemos la complejidad de estructura, la vocación o finalidad pública, subordinada al régimen estatal, no goza de estímulos pecuniarios

Por su parte, la administración privada, y atendiendo los postulados de Gómez (2013), se refiere a la dirección y constituye el interior de la empresa, donde este tipo de administración privada es igual a dirección. Empleada en los negocios de producción o servicios, que poseen recursos privados. De sus características, se citan los fines de lucro, la competencia en el mercado y no depende del estado.

Ya, la administración mixta, o administración cuasi-pública, intervienen tanto instituciones de poder público como autónomas o privadas "mantienen un vínculo en común con el fin de ganar ambas partes, existe una fuerte dependencia del estado en ciertos lineamientos, puede ser nacional o internacional". (Ramiro, 2003, p.28). Las empresas han de conocer que administración deben manejar según las actividades que ejerzan, pues dependen de ella para conocer qué proceso seguir y como desarrollarse según sea el caso.

**Tabla 1. Diferencias en los tipos de administración.**

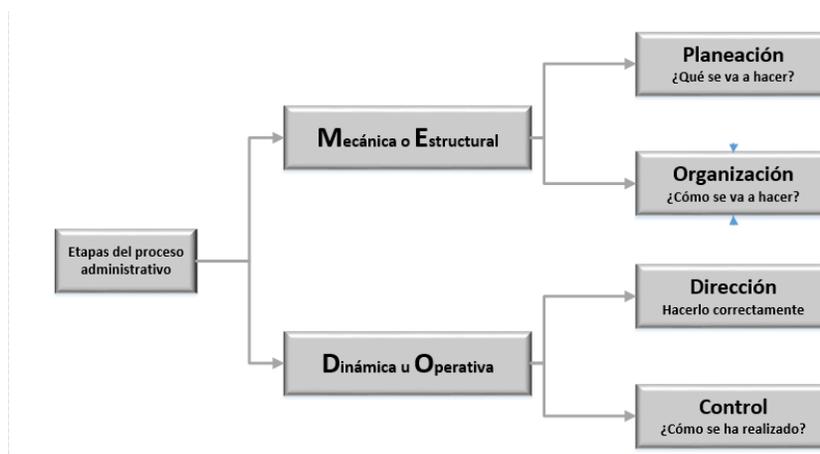
<b>Tipos de administración</b>	<b>Por su ámbito</b>	<b>Por su estructura</b>	<b>Por su aplicación</b>
<b>Pública</b>	Internacional	Ejecutiva	Personal
	Federal	Legislativa	Presupuesto
	Central	Judicial	Financiera
	Estatal	Militar	Otras
	Municipal	Otras	
	Otras		
<b>Privada</b>	Consorcios	Bancaria	Personal
	Sociedades	Industrial	Presupuesto
	Monopolios	Comercial	Financiera
	Otras	Agrícola	Otras

Fuente: Montaña (2015). Administración pública y privada  
Elaborado por: Mariuxi Jaramillo

### 2.3.5. Proceso administrativo

Es válido aceptar el concepto que, “el proceso administrativo, se refiere a las acciones de planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades”. (Amador, 2003, p.17). Ello, permite a la organización guía de las actividades a cumplir como son la planeación, organización, dirección y control, y de tal manera, utilizar los recursos de la empresa de forma correcta, al pretender cumplir las metas y objetivos ya sea por áreas o grupos. Atendiendo los enfoques de Reyes (2007), el proceso de administrar es un conjunto de etapas o fases consecutivas en una empresa u organización, orientándola a desarrollar una correcta administración.

**Figura 3. Etapas del proceso administrativo.**

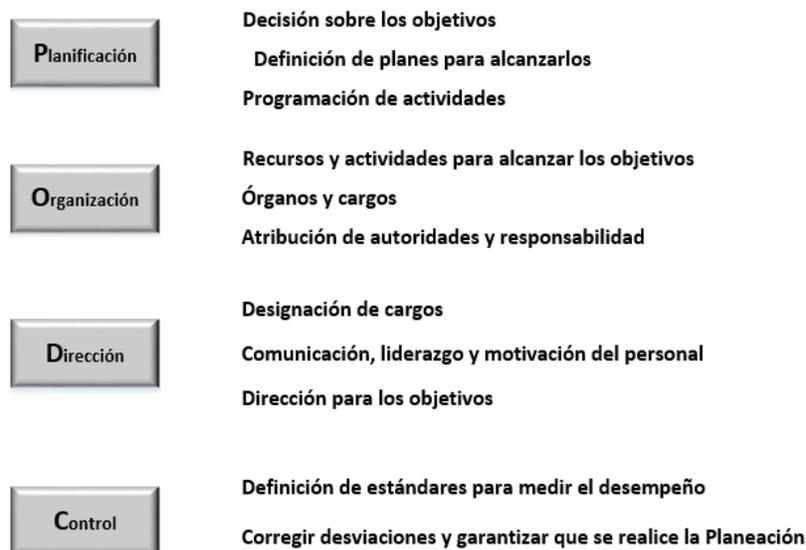


Fuente: Reyes (2007). Administración moderna  
Elaborado por: Mariuxi Jaramillo

La etapa mecánica, comprende la parte teórica de la administración donde se encuentra la planeación que delimita la manera en que va a realizar ciertos planes, programas, que se va hacer. Por otro lado, tenemos a la organización la cual establece como se va hacer ciertos planes, es aquí donde se involucra la determinación de funciones. Mientras que, la etapa dinámica, refiere al manejo, la práctica donde se comprende a la dirección y observar cómo

se ejecutan las tareas, de manera correcta y apropiada. El control refleja cómo se ha realizado estas tareas, y permite comparar entre las mismas.

**Figura 4. Elementos del proceso administrativo**



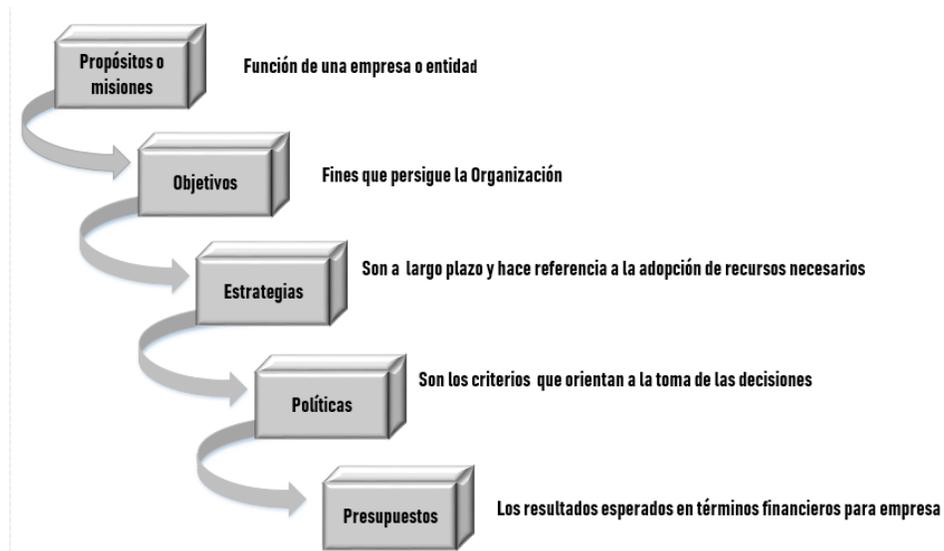
Fuente: Chiavenato (2010). Introducción a la teoría general de la administración  
Elaborado por: Mariuxi Jaramillo

La planeación o planificación, consiste en la "determinación de la posición futura de la empresa, en específico en sus productos y mercados, su rentabilidad, tamaño, su grado de innovación y las relaciones que mantienen con los empleados, es la función de índole administrativa que anticipa los objetivos y cómo lograrlos". (Chiavenato, 2010, p.135). Es la partida de todas las funciones de la empresa, al determinar que parámetros, estrategias, tareas y actividades propicias se va a ejecutar para lograr alcanzar los objetivos y metas que han sido establecidos con anterioridad.

Referido a criterios de Toro (2012), la planeación tiene varias características a ser cumplidas en el proceso administrativo como son ser un proceso permanente y continuo, orientada hacia el futuro se relaciona con la previsión, es un curso de acción de donde se eligen alternativas de caminos potenciales, busca la lógica en la toma de decisiones al prever el futuro de las mismas, abarca la totalidad de la organización, relacionada con las demás

funciones de organización, dirección y control, y, por último, es una técnica de asignación de recursos.

**Figura 5. Tipos de planes.**



Fuente: Molina, D. (2016). Planeación.

Elaborado por: Mariuxi Jaramillo

El proceso de la organización se refiere a la "estructuración técnica que debe darse entre funciones, jerarquías y obligaciones de cada individuo que son indispensables en un organismo social". (Reyes, 2007, p.28). Afirma esta autora que, dentro del proceso de la organización, existen tres etapas indispensables, como son las funciones que han de definirse de forma concisa las divisiones de trabajo en cada área o departamento; la jerarquía, establecida al nivel de superioridad o autoridad existente en cada nivel de la organización; los puestos con la persona adecuada en el puesto o cargo adecuado, bajo las debidas obligaciones y responsabilidades.

La organización, es el efecto de ordenar, disponer, coordinar los recursos que posee una organización con las funciones o actividades a ejecutar, con el fin de encaminarse hacia el logro de los objetivos propuestos, y delimita cada una de las áreas de la empresa, los coordinadores o autoridades de la misma, las funciones o labores a desempeñar.

Para Fayol (citado por Gómez, 2013), el individuo encargado de la organización en la empresa debe tener ciertas características para que se logre resultados eficientes y entre estas se citan el vigilar que las actividades o funciones de la empresa se relacionen con los objetivos organizacionales; el impulsar el valor de la responsabilidad y la iniciativa; relacionar los intereses individuales con el valor beneficio de la empresa; aportar una buena distribución de cargos, jerarquización.

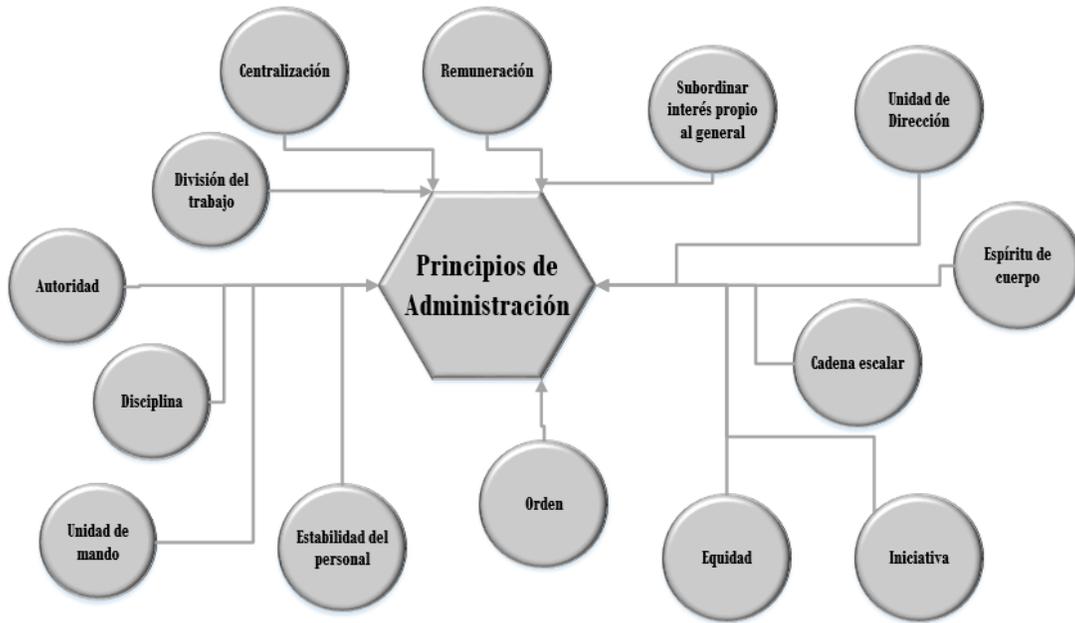
De la función Dirección, afirma Chiavenato (2010), que la dirección del área administrativa orienta el proceder de los sujetos hacia el logro de objetivos. La misma que requiere de una óptima comunicación, motivación y liderazgo, pues es el acto de dirigir al personal, se ha de conocer al detalle al personal, descartar el personal que no se involucre en la eficacia organizacional, ser ejemplo de buen trabajo, capacitar al personal para la comunicación interpersonal e intergrupala.

De las etapas que compone esta función, es la toma de decisiones, asumida como la elección de una acción entre varias alternativas, la motivación al incentivar al personal a mejorar cada día en sus actividades o funciones en la empresa. la comunicación vista como el dialogo estable y confiable entre los individuos de la organización, y la supervisión donde el encargado debe chequear que se cumplan las tareas acordes a los objetivos.

En cuanto a función control, pretende que lo planificado, organizado y dirigido este encaminado al cumplimiento de los objetivos que se ha trazado la organización. (Chiavenato (2010, p.135). Entonces, el control es la función que permite supervisar de lo que se va logrando, lograr rectificarlo y así asegurar que las actividades empresariales, estén regidas a las normas y objetivos preestablecidos. Es una función abarcadora, puesto que debe tener la vigilancia de toda la organización y de esta dependerá que los errores, defectos, conflictos se resuelvan y no acarree dificultades en la misma. de sus etapas, se citan el establecimiento de estándares al formular los criterios positivos y negativos dados según lo planeado, bajo indicadores específicos, la medición de resultados asumidos como el porcentaje de cumplimiento o no de los objetivos y metas de la entidad, y, por último, la retroalimentación para lograr las medidas correctivas que se aplicaran.

### 2.3.6. Principios fundamentales de la gestión administrativa

Figura 6. Principios de la administración



Fuente: Gómez, O. (2013). Principios de Administración.

Elaborado por: Mariuxi Jaramillo

Es el autor Fayol (citado por Gómez, 2013), quien plantea los principios que toda empresa debe aplicar para lograr llegar a una administración exitosa, como son la división del trabajo entre los individuos y los departamentos, la especialización mejora la productividad y rentabilidad de la empresa; la autoridad, donde ha de existir un equilibrio entre el poder y las funciones, el derecho de dictar órdenes debe ir ligado a la responsabilidad de las funciones; la disciplina a ser respetada en las normas, lineamientos, reglamentos de la organización; la unidad de mando y el empleado debe tener un solo superior o jefe, evitando conflictos en la empresa y afectación de la eficiencia y productividad; la unidad de dirección al perseguir el mismo fin de una unidad o dirección, básico para la coordinación y comunicación de la empresa.

Se adicionan la subordinación del interés individual al interés general, y considerar que los intereses de la empresa son supremos ya que se direcciona a la misma por el éxito no solo económico sino institucional, si la empresa está bien todos están bien. El principio de la

remuneración, el adecuado pago por la labor realizada es un factor de rendimiento máximo, la buena política de remuneración satisface tanto al empleador como empleado, se incluyen los incentivos tanto en términos económicos como de reconocimiento; principio de la centralización, donde la autoridad debe ser ejercida por los gerentes, pero para que la empresa sea más eficiente, necesitan dar autoridad a sus subalternos en las actividades organizacionales, encontrando un grado de centralización en la empresa.

Además, los principios de la cadena escalar, y la jerarquía que debe existir en la organización, saber quién está en el mayor nivel y en el más bajo, donde cada miembro, directivos, empleados deben conocer quién es su superior, permitiendo que se establezca una buena comunicación para la dirección de la empresa. Principio del orden, donde debe existir ese orden material, cada cosa en su lugar, así como ese orden social en el personal, cada trabajador o empleado en el lugar adecuado, conociendo esa disposición que se tiene de los recursos humanos, materiales, etc. El principio de equidad, esa relación entre la amabilidad y justicia para todos los miembros, creando un entorno equitativo en todos los niveles de la organización.

Ya, los principios de la estabilidad del personal, donde un empleado necesita tiempo para adaptarse y ser eficiente además de tener la seguridad de un trabajo estable que se reflejara en el rendimiento del mismo; principio de la iniciativa, es decir, la gerencia ha de fomentar esa iniciativa que tienen los empleados en ciertos planes o cualquier función que necesite la empresa, de tal manera que se fortalezcan los lazos entre los empleados; y por último, el principio de espíritu de cuerpo, fomentar ese trabajo en equipo, la unión de capacidades, esfuerzos por un objetivo común y recompensar cada uno de sus logros sin alentar a la división del personal por los celos o conflictos que se pueden generar.

### **2.3.7. Gestión administrativa.**

Con justeza, argumenta (Chiavenato, 2011, p.364)., que el desempeño laboral dentro de las organizaciones "ha sido la clave fundamental para el mejoramiento de la productividad, la eficiencia y la eficacia del personal que labora en las distintas organizaciones, permite que las mismas aumenten su nivel de capacidad, de producir, en su trabajo generando un mejor rendimiento, con menor esfuerzo" (p.364). Adiciona (Palaci, 2005, p.155), el desempeño

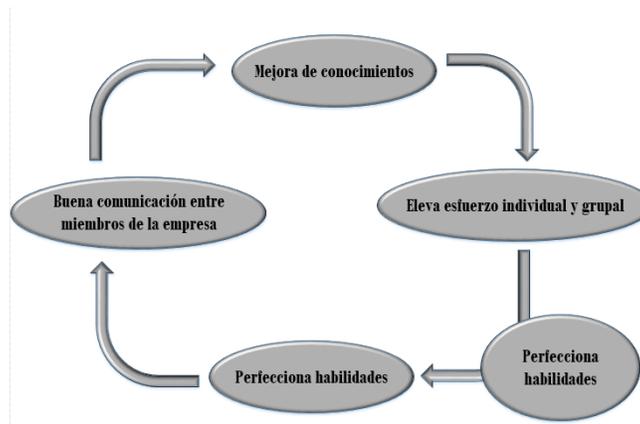
laboral "es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas de un mismo individuo o de varias contribuyen a la eficiencia organizacional". (p.155).

Las organizaciones han de contar con un personal capacitado, motivado que aporte con sus conductas, habilidades, capacidades, conocimientos, competencias, al desarrollo de la organización. Cada individuo, al participar activamente en una empresa, tiene la responsabilidad de ejercer bien sus funciones, no solo buscando su interés personal, sino, además, el bienestar organizacional, además de mejorar su desempeño laboral.

A tenor de los investigadores Quintero, Africano y Faría (2008), la importancia radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que tenga él de estos factores. estriba la importancia entonces, en evaluar el trabajo de forma periódica, dando a conocer a la organización como es el desarrollo de los trabajadores, su comunicación, su rendimiento, entorno laboral. Ello permite desarrollar e implementar estrategias inherentes a objetivos y metas que se desean a futuro para la empresa, así como también lograr la integración de todos los individuos inmiscuidos en la entidad.

De las características del desempeño laboral, al sumir lo enfoques de García (2011), se enfocan en los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que un trabajador u empleado desarrolle en el transcurso de su trabajo, por lo que dentro de la organización se tiene expectativas de que estas características se enfoquen en desarrollar resultados tanto individuales como organizacionales; relevancia en las metas y objetivos; comportamientos y esfuerzo; trabajo en equipo.

**Figura 7. Características que desarrolla el personal**



Fuente: García, R. (2011). Evaluación del desempeño.

Elaborado por: Mariuxi Jaramillo

De la evaluación del desempeño, y retomando los enfoques de Chiavenato (2011), afirma que:

el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que estas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo individual está dirigido, por las capacidades y habilidades del individuo y por otra las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar (p.34).

Esta evaluación del desempeño, argumenta el propio Chiavenato (2011), resulta apreciación sistemática del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Significa esto que, la evaluación resulta proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. Y es que, la evaluación del desempeño, dentro de una empresa, es una herramienta sistémica la cual permite conocer del rendimiento, capacidad, conocimientos, habilidades, de un individuo en su área de trabajo. Así, se pueden detectar anomalías para implementar políticas y estrategias que eleven su rendimiento, permitiendo una toma de decisiones más eficiente.

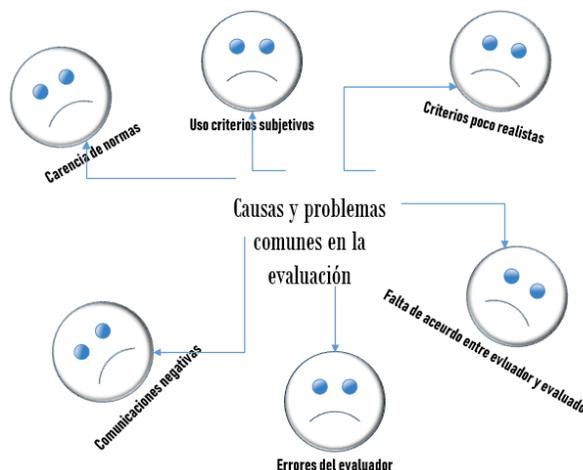
Asociado a los objetivos e la evaluación de desempeño, esta mejora por igual los resultados de la empresa y cómo será su participación futura, afirma Alles (2005), por lo que intenta alcanzar la mejora del rendimiento del empleado, detectar necesidades de capacitación; encontrar la persona para el puesto; tomar decisiones sobre incentivos

salariales; mejorar las relaciones humanas entre supervisor y subordinado; estimular la mayor productividad; mejorar los resultados de la organización; involucrar al personal con los objetivos organizacionales; dar oportunidades de crecimiento a todos los miembros de la organización.

De los beneficios de la evaluación de desempeño, afirma (Alles, 2005, p.56), que la evaluación del desempeño laboral, "inmiscuye a todos los miembros de la organización, por lo que tienen beneficios fundamentales para lograr mejores resultados tanto para el individuo como para la empresa (p.56).

Para los directivos el beneficio resulta poder evaluar el comportamiento y desempeño de sus subordinados; ejecutar medidas para la mejora de los problemas encontrados; mejorar la comunicación. En el caso de los subordinados empleados, es conocer que aspectos principales que valora la empresa; informarse de las expectativas que tienen sus superiores con su desempeño; adquirir capacitaciones para su auto realización; beneficios para la organización; definir los niveles de productividad de cada empleado; tener el poder de identificar y seleccionar al personal que más aporte; mejorar los resultados económicos como empresariales.

**Figura 8.** Problemas comunes en la evaluación.



Fuente: Alles, M. (2005). Desempeño por competencias.

Elaborado por: Mariuxi Jaramillo

Relativo a los métodos de evaluación, son variados estos, los cuáles pueden variar de una empresa a otra, o hasta en los niveles o áreas de la organización. Atendiendo a los aportes del citado Chiavenato (2011) existen los siguientes métodos tradicionales para la evaluación:

**Tabla 2. Métodos de evaluación del desempeño**

<b>Métodos</b>	<b>Descripción</b>
<b>De escalas gráficas</b>	Considera los rasgos más importantes del individuo por el evaluador, y se debe de calificar en cuadros sucesivos o en escala continua
<b>De elección forzada</b>	Consiste en evaluar a los individuos mediante frases descriptivas entre varias alternativas. Puede escoger solo una o las dos, sea positiva o negativa para el desempeño del evaluado
<b>Investigación de campo</b>	Debe desarrollarse con base a entrevistas de un especialista en evaluación, determinando las causas y motivos de tal desempeño.
<b>Comparación por pares</b>	Permite comparar a los empleados en turnos de a dos, donde se va considerando quien tiene el mejor desempeño, permitiendo clasificarlos.
<b>De frases descriptivas</b>	Es similar al de elección forzada, solo que en este caso el evaluador es el que señala la frase descriptiva del evaluado sin necesidad de alternativas, tanto positiva como negativa.
<b>Autoevaluación</b>	Se pide al empleado que realice un análisis sumamente sincero de sus características en el desempeño.

Fuente: Chiavenato (2011). Administración de los Recursos Humanos.

Elaborado por: Mariuxi Jaramillo

## **UNIDAD III.**

### **2.3.1. PRODUCTIVIDAD LABORAL.**

La productividad es la relación existente entre bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos que se utilizaron, argumentan Koontz y Weihrich (2008). Más, para Van Der (2005), la productividad laboral es el acto más valioso de la empresa con respecto al recurso humano, en los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios conllevan a un

incremento de la productividad de la organización. La administración debe conocer la capacidad del recurso humano que atesora, reconocer su entorno, sus funciones, su desempeño o rendimiento a lo largo del tiempo hará que los trabajadores se sientan motivados por sus superiores.

### **2.3.2. Fundamento Legal**

La fundamentación legal parte de la Constitución de la república del Ecuador en sus artículos 227, 234 del Código del trabajo, estado vigente donde el Art. 9, establece el concepto de trabajador, como la persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero. Referente al concepto de empleador, según Art. 10, es la persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador. participación de beneficios o cualquier forma semejante de retribución siempre que tales servicios no sean ocasionales.

Además, el Código Orgánico Administrativo (2017), establece la administración pública constituye un servicio a la colectividad y se rige por los principios proclamados expresamente en el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador. El ejercicio de la función administrativa, exige coordinar acciones para el cumplimiento de los fines de las instituciones del Estado sus organismos y dependencias para hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución de la República de acuerdo con el artículo 226.

Que, la profesionalización del servicio público, garantizada en el artículo 234 de la Constitución, a través de la formación y capacitación continua, requiere instrumentos simplificados y de fácil aplicación. Entre sus principios generales se citan:

Art. 2.- Aplicación de los principios generales. En esta materia se aplicarán los principios previstos en la Constitución, en los instrumentos internacionales y en este Código.

Art. 3.- Principio de eficacia. Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias.

Art. 4.- Principio de eficiencia. Las actuaciones administrativas aplicarán las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas. Se prohíben las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales.

Art. 5.- Principio de calidad. Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos.

Art. 6.- Principio de jerarquía. Los organismos que conforman el Estado se estructuran y organizan de manera escalonada. Los órganos superiores dirigen y controlan la labor de sus subordinados y resuelven los conflictos entre los mismos.

Art. 7.- Principio de desconcentración. La función administrativa se desarrolla bajo el criterio de distribución objetiva de funciones, privilegia la delegación de la repartición de funciones entre los órganos de una misma administración pública, para descongestionar y acercar las administraciones a las personas.

Art. 8.- Principio de descentralización. Los organismos del Estado propenden a la instauración de la división objetiva de funciones y la división subjetiva de órganos, entre las diferentes administraciones públicas.

Art. 9.- Principio de coordinación. Las administraciones públicas desarrollan sus competencias de forma racional y ordenada, evitan las duplicidades y las omisiones.

Art. 10.- Principio de participación. Las personas deben estar presentes e influir en las cuestiones de interés general a través de los mecanismos previstos en el ordenamiento jurídico.

Art. 11.- Principio de planificación. Las actuaciones administrativas se llevan a cabo sobre la base de la definición de objetivos, ordenación de recursos, determinación de métodos y mecanismos de organización.

Art. 12.- Principio de transparencia. Las personas accederán a la información pública y de interés general, a los registros, expedientes y archivos administrativos, en la forma prevista en este Código y la ley.

Art. 13.- Principio de evaluación. Las administraciones públicas deben crear y propiciar canales permanentes de evaluación de la satisfacción de las personas frente al servicio público recibido.

Art. 14.- Principio de juridicidad. La actuación administrativa se somete a la Constitución, a los instrumentos internacionales, a la ley, a los principios, a la jurisprudencia aplicable y al presente Código

Art. 15.- Principio de responsabilidad. El Estado responderá por los daños como consecuencia de la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos o las acciones u omisiones de sus servidores públicos o los sujetos de derecho privado que actúan en ejercicio de una potestad pública por delegación del Estado y sus dependientes, controlados o contratistas.

El Estado hará efectiva la responsabilidad de la o el servidor público por actos u omisiones dolosos o culposos. No hay servidor público exento de responsabilidad.

Art. 16.- Principio de proporcionalidad. Las decisiones administrativas se adecúan al fin previsto en el ordenamiento jurídico y se adoptan en un marco del justo equilibrio entre los diferentes intereses.

No se limitará el ejercicio de los derechos de las personas a través de la imposición de cargas o gravámenes que resulten desmedidos, en relación con el objetivo previsto en el ordenamiento jurídico.

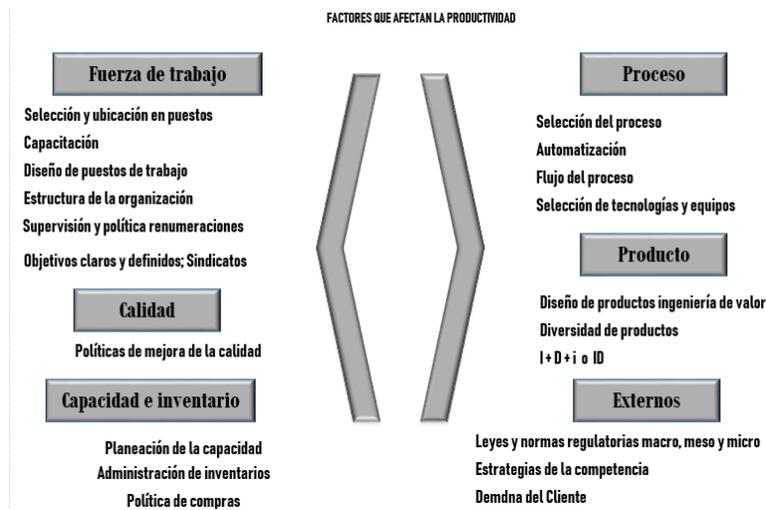
Art. 17.- Principio de buena fe. Se presume que los servidores públicos y las personas mantienen un comportamiento legal y adecuado en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes

### **2.3.3. Indicadores de productividad laboral**

A criterio de los citados autores Koontz y Weihrich (2008 ), existen tres criterios utilizados en la productividad, como son la eficiencia, asumida como la manera óptima de utilización de los recursos para la obtención de un bien, producto o servicio con el menor costo posible; la eficacia, donde se valora el impacto del producto o servicio, al satisfacer las necesidades de los clientes, y la efectividad como el grado de cumplimiento de los objetivos

planteados, la relación de los resultados logrados con los resultados esperados o planificados, es el cumplimiento tanto de la eficiencia y eficacia.

**Figura 9.** Factores de la productividad



Fuente: Peralta. (2015). Administración de la producción

Elaborado por: Mariuxi Jaramillo

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método

Esta investigación adoptó el método hipotético deductivo, pues desde gestión administrativa, se pretendió influir en la productividad del trabajo entre los trabajadores de la dirección de transporte. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. (Ander, 2017).

Poseyó esta investigación, un marcado carácter cualitativo, al explorar actitudes, comportamientos, enfoques y visiones de la dirección de la dirección de transportes GAD Riobamba, encuestas a grupos focales. Se ejecutó el estudio, considerando la población de estudio a trabajadores de esta dirección de transportes.

### **3.2. Fases del método hipotético-deductivo**

#### 1. Observación del fenómeno a estudiar.

El fenómeno, descrito en la problematización y enunciado del problema, se asoció con las variables categóricas de la gestión administrativa y la productividad laboral en la dirección tránsito GAD Riobamba. Entonces reconoció la existencia del grado de asociación, su intensidad y sentido. Se enfatizó que, ambas dimensiones, asumidas como variables dependientes e independientes, contienen los indicadores capaces de relacionar ambas, a partir de un análisis estadístico bivariado y garantizando la aleatoriedad a la hora de ejecutar el experimento.

#### 2. Planteamiento de la hipótesis.

La hipótesis del investigador se enunció como: existe asociación entre la gestión administrativa y la productividad en la dirección de tránsito GAD Riobamba.

#### 3. Deducciones de conclusiones a partir de conocimientos previos.

De esta hipótesis del investigador, partieron las hipótesis estadísticas, donde la nula o de trabajo  $H_0$  plantea No existe asociación alguna, mientras que la alternativa o de investigación,  $H_1$ , afirma que sí existe asociación entre ambas variables categóricas. De existir asociación efectiva entre variables de gestión administrativa y productividad laboral, se precisa calcular la intensidad y sentido.

#### 4. Experimentación.

Se apeló a la prueba del Chi Cuadrado, al asociar medir dos variables categóricas, y lo primero es comprobar el supuesto o requisito, que, relación existe entre frecuencia observada y esperada, si es que las variables gozan de independencia.

Al resultar significativo el resultado, y rechazar la hipótesis nula, se identificaron las variables asociadas, que, en el caso de la presente investigación, son variables del tipo ordinales, donde fue posible medir la intensidad (o fuerza la asociación), y sentido (directa o inversa).

Es preciso aclarar que, la prueba de Chi Cuadrado, especificó la existencia de asociación, más no las características o la forma de esa asociación. El tipo de relación seleccionada en esta investigación fue de tipo simétrico, intentando medir cual es la fuerza y sentido entre la gestión administrativa y la productividad laboral.

## 5. Verificación.

La verificación de la fiabilidad y validez residió en el valor de la significancia, que al ser menos del pi-valor (en este caso NCA 95%, pi-valor o error de 5%), Además, al trabajar con variables ordinales, los intervalos de intensidad y sentido, estarán en el rango de (-1, 1), verificando los rangos e interpretando estos.

### **3.2.1. Tipos de investigaciones**

Se declaró estudio explicativo-descriptivo, pues el objetivo o tema a investigar de la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral, es poco estudiado y no ha sido abordado con la profundidad requerida con anterioridad en el GAD de Riobamba. Se evidencian fuentes referenciales sobre este campo investigativo, más de la ausencia de estudios y propuestas factibles en esta organización pública, que permita gestar este proyecto y resolver la problemática de la productividad laboral.

La investigación del tipo descriptivo, permitió identificar conceptos y variables al establecer relaciones para investigaciones posteriores, o sugerir afirmaciones en cuanto a la adecuación de instrumentos para la determinación de la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral.

Referido al estudio explicativo, se logró desbordar la mera descripción de conceptos y fenómenos asociados a la gestión administrativa, y su complementó con enfoque multidisciplinar y sistémico propuesto como herramienta replicable en otras organizaciones de esta naturaleza, atendiendo a los contextos específicos.

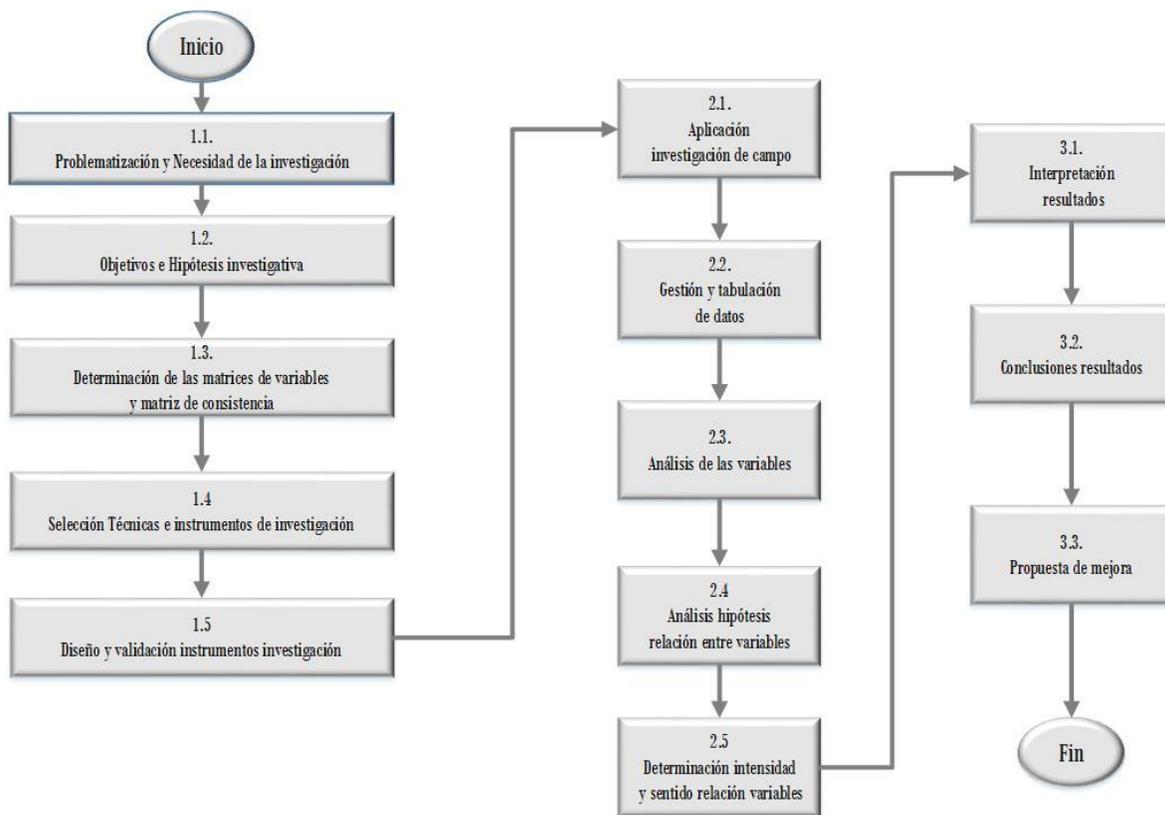
### **3.3. Diseño**

Partió de los enfoques del investigador (Ayala,2020; Vallejo, 2002), que establece la estructura, como son los tipos de investigación, objetivos, técnicas, población y muestra, al

conjunto de métodos y procedimientos usados en la recolección y análisis de medidas de variables en un problema de investigación.

El estudio declaró investigación en su diseño, de corte no experimental, pues se seleccionó la organización pública, asignando las variables a estudiar, como son la gestión administrativa y la productividad laboral. Se analizaron los resultados y se extrajeron las conclusiones. Este diseño en la investigación, parte de la propuesta metodológica, la cual se refleja en la figura 9.1, y describe todo el proceso en cuestión:

**Figura 9.1. Algoritmo propuesta metodológica proceso investigativo**



**Fuente: Autora**

De tal manera, la arquitectura metodológica investigativa, estructurada en tres etapas, parte de reconocer la existencia del problema y la necesidad de resolverlos desde la visión del método científico (1.1.). Entonces, se trazan los objetivos a lograr, además de plantear la hipótesis de investigación (1.2.). Pero, desde la propia problematización, se identifican las variables independiente y dependiente, operacionalizando ambas, además de diseñar la matriz de consistencia final (1.3).

Las matrices, contienen a su vez, la declaración de las técnicas e instrumentos de investigación, donde a partir del método científico empírico (en el caso de la presente investigación), se adopta la técnica de la encuesta, y como instrumento la variante de encuesta tipo Likert, seleccionando los ítems inherentes a cada variable (1.4); (1.5).

Ya, en la etapa 2, el abordaje de campo exige, la determinación o no de tamaño muestral, que, en este caso de estudio, se asume toda la población de trabajadores de la Dirección de Transporte y Movilidad (2.1.). Se aplican los instrumentos minimizando los sesgos subjetivos, mediando el investigador y las explicaciones a cada trabajador ante dudas. De tal manera, son gestionados los datos iniciales, procediendo a tabularlos (2.2.) en hoja EXCEL. Ya, ordenados los datos y convertidos en información coherente y válida, se llevan al análisis de cada variable, mediando el paquete SPSS-25. De forma que, cada ítem inherente a cada variable es analizado a partir de la estadística descriptiva (2.3.), pero, además, se contrastan ítems de ambas variables que se presumen estén relacionados.

A continuación, se procede a validar la relación entre variables, apelando al estadígrafo del Chi Cuadrado, donde, en el caso de esta investigación, se demuestra el grado de correlación existente. Es calculada la fórmula de regresión, además del sentido y la intensidad o fuerza de la relación (2.5.).

Solo entonces, es posible interpretar los resultados de cada ítem de la variable independiente sobre los ítems de la dependiente, que, desde los estadístico y gráfico, se extraen las interpretaciones (3.1.). Ello permite arribar a conclusiones del estado del problema en tiempo real, y, además, diseñar una propuesta de mejora del problema (3.3.). Es decir, sobre la base de los hallazgos investigativos, obviando empirismos, se recrea la propuesta a ser discutida, expuesta y socializada entre los actores responsables para su implementación.

### **3. 4. HIPÓTESIS**

#### Hipótesis del investigador:

La Gestión Administrativa influye en la productividad laboral de los trabajadores y empleados del GAD municipal de Riobamba.

## Hipótesis estadísticas a verificar

Hipótesis nula:

**H<sub>0</sub>** La Gestión administrativa no influye en la productividad laboral de los trabajadores y empleados del GAD municipal de Riobamba.

Hipótesis de investigación:

**H<sub>1</sub>** La Gestión administrativa influye en la productividad laboral de los trabajadores y empleados del GAD municipal de Riobamba

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

La población que determinó en la presente investigación, está conformada por los trabajadores de la Dirección De tránsito, Movilidad y Transporte, se tomó en cuenta la población interna del departamento la cual está conformada por lo 48 colaboradores.

Al tener 48 colaboradores se trabajará con el universo a través del censo.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para esta investigación, se asumieron los preceptos de (Otzen y Manterola, 2017) y referidos a la técnica de muestreo en calidad de método utilizado al elegir un subgrupo de una población para participar en un estudio. Se adoptan técnicas de carácter cuantitativo y cualitativo en encuesta.

Referido a la recolección de los datos, y atendiendo a los presupuestos de (Torres, Paz y Salazar, 2019), resultó el proceso de recopilar y medir información sobre variables específicas en un sistema establecido, que luego permite responder preguntas relevantes y evaluar los resultados.

### **3.7. Técnicas y procesamiento de la información**

Atendiendo los postulados de (Rivera, 2015, p.70), el procesamiento de datos “es un proceso que tradujo los datos recopilados sin procesar en información utilizable” (p.70). Los cuestionarios completados se analizaron en busca de omisiones y errores durante el proceso de limpieza y verificación de datos.

Este proceso, incluyó la búsqueda e interpretación de las respuestas al problema, y la detección de valores especiales influyentes en los datos. Los datos se analizaron utilizando el paquete estadístico para las ciencias sociales, (SPSS) versión 25.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. Análisis y discusión de resultados**

El análisis se realizó en base a los datos obtenidos con la utilización de la herramienta SPSS 25, que permitirá la adecuación de tablas y gráficos para su interpretación y comparación con los resultados alcanzados por otros investigadores en investigaciones asociadas al tema.

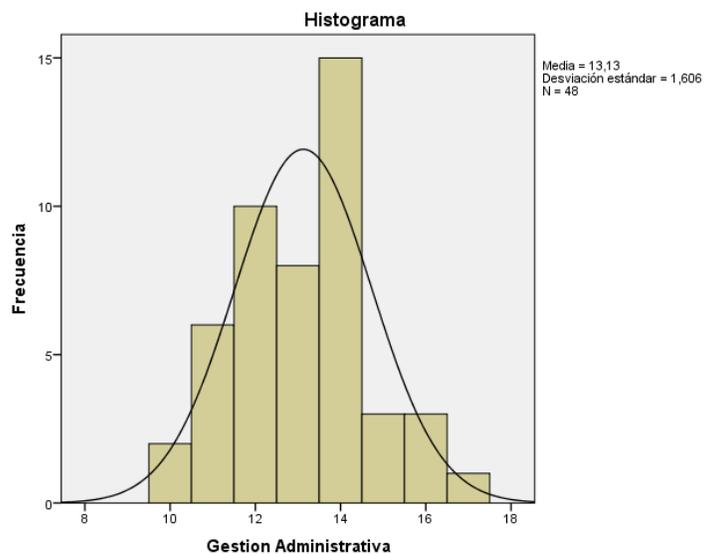
## 4.1. RESULTADOS Y DISCUSION

### 4.1.2. Caracterización variable independiente

Tabla 4- Estadísticos variable independiente

Estadísticos		
Gestión Administrativa		
N	Válido	48
	Perdidos	15
Media		13,13
Varianza		2,580

Figura 12. Histograma variable independiente



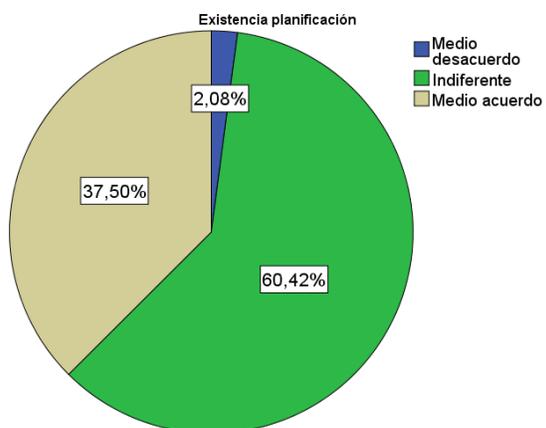
Elaborado por: Mariuxi Jaramillo

Se aprecia que la variable no posee una distribución normal, y ello indica la disparidad de criterios emitidos en los indicadores que la componen, así:

**Tabla 5. Estadísticos ítems variable independiente**

		Estadísticos				
		Existencia	Relación Planes	Objetivos	Descripción	Sugerencias
		planificación	GAD y	claros y	de puestos	Capacitación
		Dir_Transporte	medibles	medibles		
N	Válido	48	48	48	48	48
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3,35	1,85	2,48	3,42	2,02
Mediana		3,00	2,00	2,00	3,00	2,00
Moda		3	2	2	4	2

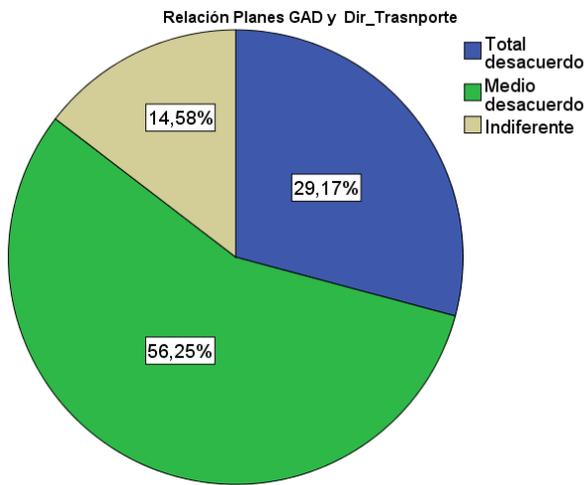
**Figura 12. Ítem existencia Planificación**



**Desarrollo mi labor a partir de la planificación de tareas y objetivos a alcanzar**

Se aprecia en el indicador inexistencia de planificación, alta abstención en materia de conocimiento de la planificación, **60,42%**, no obstante, a que una tercera parte, **37,5 %**, afirma trabajar bajo plan de trabajo. Un fenómeno en esta dirección es la rutina de tareas, donde la creatividad e innovación son bien escasas

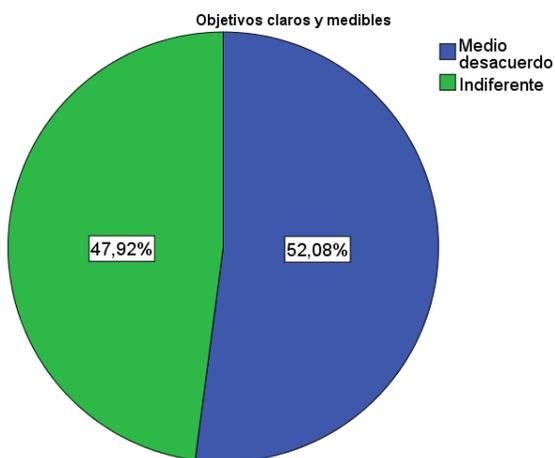
**Figura 13. Ítem Relación entre planes**



**Conozco la relación entre el plan estratégico general GAD y la planificación de esta Dirección**

No se aprecia la conexión por los trabajadores entre las estrategias GAD y departamental, puesto que **56,25%**, en medio desacuerdo y **29,17%** total desacuerdo, suman **85,42%** del total de los 48 trabajadores

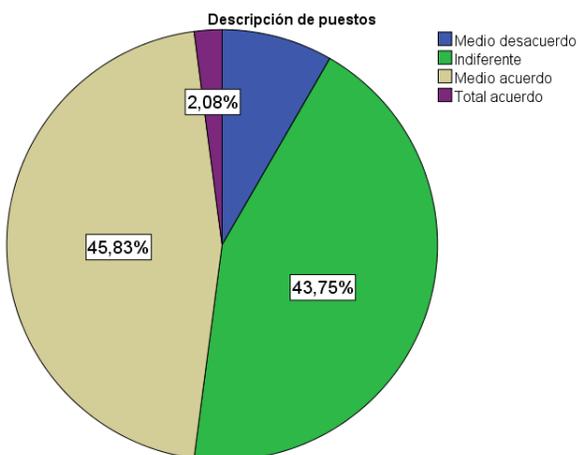
Figura 14. Ítem Objetivos



**Considero son claros y medibles los objetivos y metas propuestas por esta Dirección de Transportes**

Al no existir cotidianidad en la evaluación del desempeño de cada trabajador y su impacto en lograr los objetivos declarados, está claro de la actitud y respuestas brindadas, donde **la mitad, 52,08%** está en desacuerdo, y existe una indiferencia a este aspecto del **47,92%**

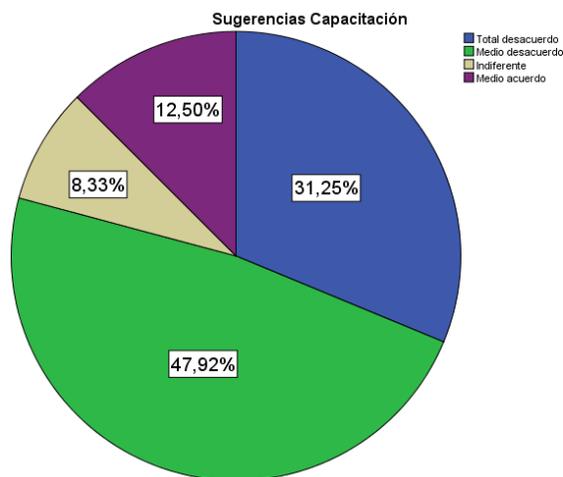
Figura 15. Ítem Descripción de puestos



**Me siento seguro y cómodo en mi puesto de trabajo por las facilidades otorgadas**

Las respuestas brindadas se interpretan como la necesidad de mejora en puestos de trabajo, donde se incluye lo físico y normativo, funciones y evaluaciones, castigos y recompensas. Así **45,83%** solo está medio acuerdo, mientras un **43,75%** muestra indiferencia a este aspecto.

**Figura 16. Ítem Funciones perfil laboral**

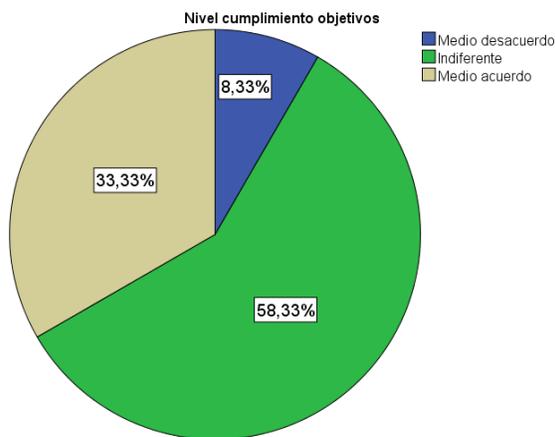


**Las funciones que realizo responden a mis habilidades y conocimientos profesionales**

Existe disparidad de criterios, por cuanto las funciones implícitas en los perfiles de cargo, exigen el título respectivo, más se aprecian diferentes trabajos, tareas y funciones no descritas en puestos específicos. Es decir, tareas no relacionadas con la especialización del cargo o puesto. Así el **31,35%**, es decir, la tercera parte de los trabajadores, están en total desacuerdo con esta afirmación y **47,92** medio desacuerdo, es decir total de **79,27%**.

No existe evidencia alguna de planes de capacitaciones orientados a la mejora del desempeño

**Figura 17. Ítem Pertinencia evaluativa desempeño laboral**



**Considero adecuada y pertinente la evaluación acerca de mis resultados**

Es la indiferencia **58,33%** el enfoque de la satisfacción evaluativa, donde no existe la cotidianidad, así como tampoco la dirección por resultados según los objetivos y metas declarados.

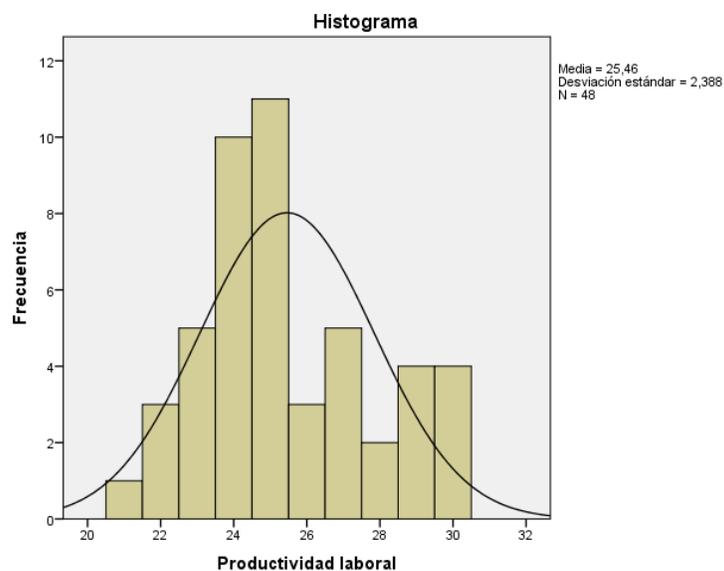
Entonces, no es posible afirmar de cultura en la gestión del talento humano de la Dirección de Transportes GAD

## 8.2. Caracterización variable dependiente

Tabla 6. Estadísticos variables dependiente

Estadísticos		
Productividad laboral		
N	Válido	48
	Perdidos	15
	Media	25,46
	Mediana	25,00
	Moda	25
	Varianza	5,700

Figura 18. Histograma variable dependiente

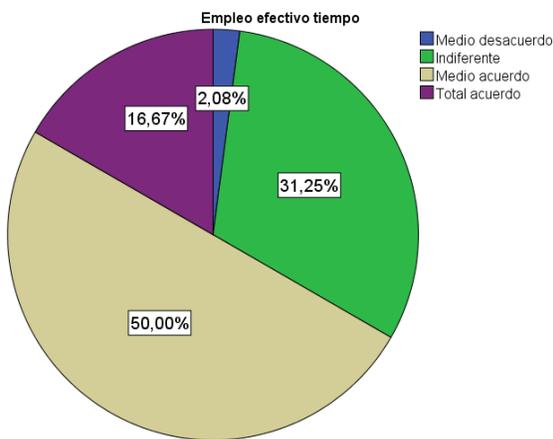


Se aprecia que la variable no posee una distribución normal, y ello indica la disparidad de criterios emitidos en los indicadores que la componen, así:

**Tabla 7. Estadísticos ítems variable dependiente**

		<b>Estadísticos</b>								
		Nivel cumplimiento objetivos	Empleo efectivo tiempo	Nivel de eficacia	Nivel de eficiencia	Actitud ante tareas	Calidad trabajo	Satisfacción trabajador	Comunicación departamental	
N	Válido	48	48	48	48	48	48	48	48	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		3,25	3,81	3,58	3,98	2,04	3,42	2,71	2,67	
Mediana		3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
Moda		3	4	4	4	2	3	3	2	

**Figura 19. Ítem empleo efectivo del tiempo**

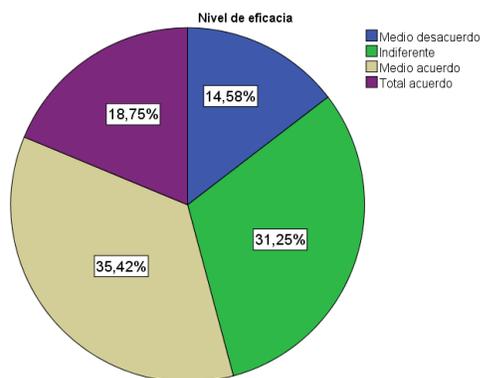


**Utilizo de manera racional y efectiva mis horas laborales**

Existe dedicación a las labores por la mitad de los trabajadores, **50%**, mientras de una tercera parte **31,25%**, le es indiferente su productividad laboral. No obstante, es de destacar el **16,67%** de trabajadores que reconocen su celo en aprovechar la jornada laboral.

No existe programa de control alguno que evidencie el monitoreo del buen uso en horas laborales

**Figura 20. Ítem nivel de eficacia**

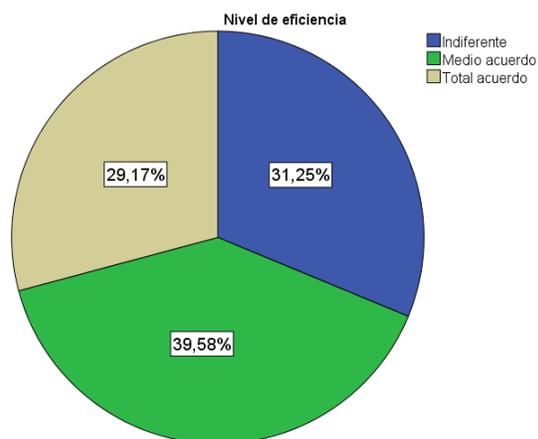


**Todos en esta dirección son cumplidores y eficaces**

Los resultados son coherentes con anteriores interpretaciones, destacando la siempre tercera parte de trabajadores indiferentes **31,25%**, más los de acuerdo total y parcial, suman **54,7%**, es decir la mitad.

No se evidencia trabajo en equipo interdepartamental, énfasis en el individualismo

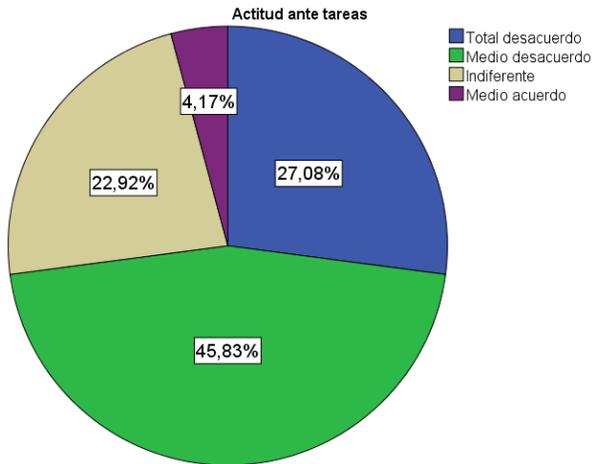
**Figura 21. Ítem nivel de eficiencia**



**Logramos objetivos y cumplimos tareas sin exceder en gastos de materiales ni tiempo**

Se destaca que, efectivamente, existe una fuerte política de ahorro de recursos en esta Dirección, donde la suma de acuerdos es de **69,28%**, y esto afirma la voluntad de ahorro y reciclaje de materiales

**Figura 22. Ítem Actitud ante tareas**

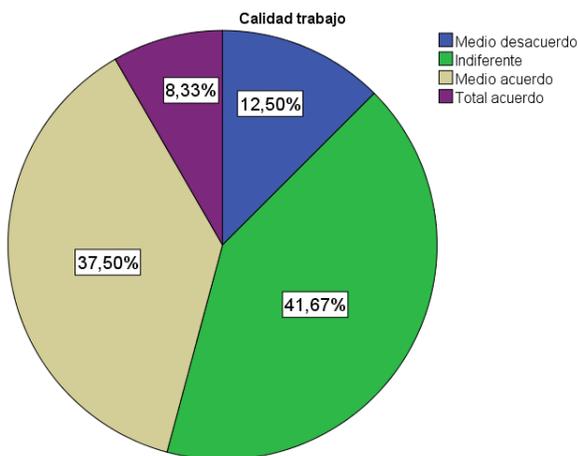


**Enfrentamos en equipo y con resolución nuevas tareas.**

Las respuestas evidencian el bajo sentido de equipo de trabajo, donde los de total desacuerdo, **27,08%**, y medio desacuerdo, **45,83 %**, suman el **72,91%**.

Si a ello añadimos la indiferencia, **22,92%**, se describe por si solo este fenómeno no deseado

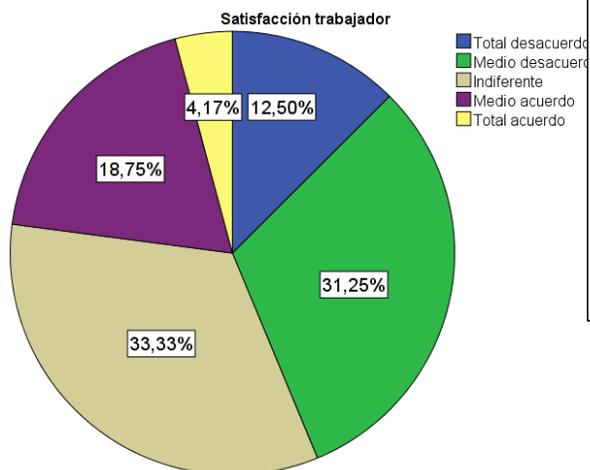
**Figura 23. Ítem calidad trabajo**



**Existe fuerte cultura de calidad en esta Dirección de Movilidad**

No se puede afirmar de cultura de calidad, sino de cumplimiento de funciones según lo normado. No se evidencian planes de mejora ni declarados problemas que atenten en contra de la calidad del servicio a la población. Un ejemplo de ello es el **41,67%** de indiferencia a la calidad

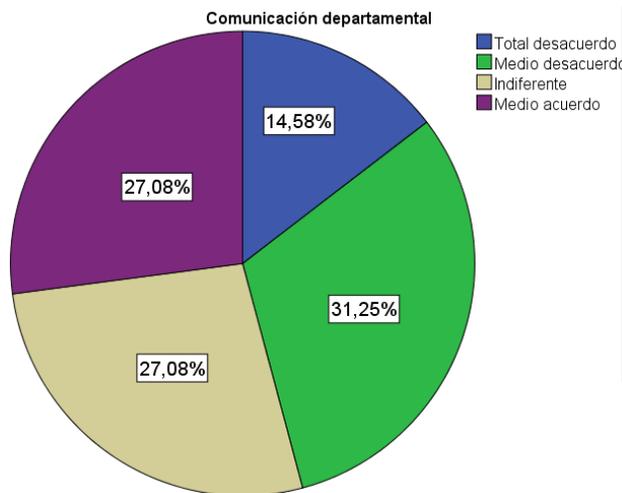
**Figura 24. Ítem Satisfacción trabajador**



**Como cliente interno en esta Dirección, me siento satisfecho por el trato recibido**

Un **43 %** no comparte esta sentencia, ello es, estilos directivos caducos, donde un **33,33%** declara su indiferencia. La ausencia en los directivos de habilidades para liderar y elementos de clima organizacional, conspira en contra de la productividad de los trabajadores

**Figura 25. Ítem comunicación departamental**



**Existe muy buena comunicación entre los departamentos de esta dirección**

Es destacable que las sumas de los no acuerdos suman cerca del **45%**, mientras la indiferencia está a niveles de **27,08**. Está bien claro el no uso de los espacios y canales comunicacionales por parte de los directivos. Entonces, ¿de qué gestión administrativa se trata esto?

## 4.2. Determinación de la existencia de correlación entre variables.

Hipótesis de investigación: existe relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral

Hipótesis estadística

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral

Nivel de significancia                      NCA: 95%                      error: 5%

Determinación del tipo de prueba estadística

Tamaño muestral: 48, entonces < 50; se aplica Shapiro Wilk

Pero, la variable es categórica ordinal politómica y no aleatoria en ambos casos, entonces No tiene distribución normal, por lo que se aplica estadística No Paramétrica estadígrafo Rho-Spearman

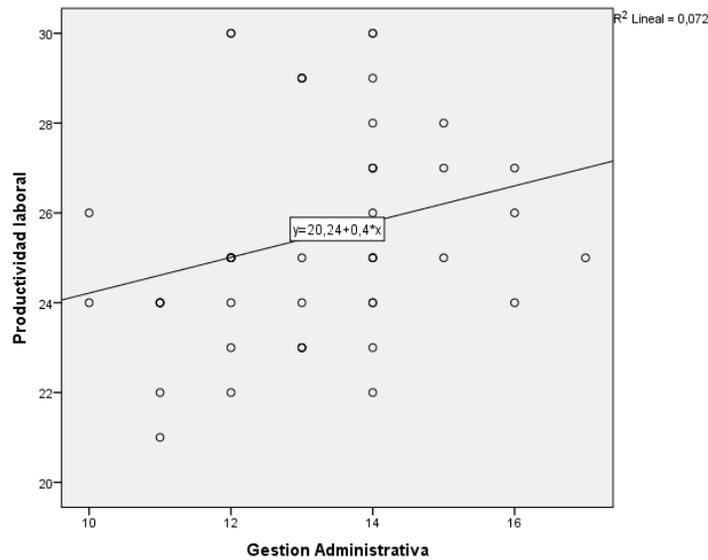
**Tabla 3. Correlaciones entre variables**

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión Administrativa	Productividad laboral
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,338*
	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	,002
		N		48
Productividad laboral	Productividad	Coefficiente de correlación	,338*	1,000
	laboral	Sig. (bilateral)	,002	.
		N		48

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Significación es menor que el P-Valor, entonces rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis de investigación, y, efectivamente, existe relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral Respecto al grado de intensidad o de asociación entre las variables, tenemos que existe una CORRELACIÓN POSITIVA MUY FUERTE

**Figura 10. Diagrama de dispersión correlación variables**



Elaborado por: Mariuxi Jaramillo

### 4.3. Discusión de los resultados

- El valor estadístico de la significancia respecto al p-valor indica que existe relación e influencia de la Gestión Administrativa con respecto a la productividad laboral.
- El diagrama de dispersión y tabla de estadísticos de la correlación indican fuerte relación o intensidad con dirección positiva. Es decir, a mejor gestión administrativa, mayor productividad laboral.
- Las medias de ítems variable independiente, arrojan desacuerdos con la manera de gestionar lo administrativo, e indiferencias ante cuestiones que afectan al colectivo laboral.
- Se aprecia el desconocimiento por trabajadores de la estrategia GAD y estrategia de la propia Dirección, indicador de insuficiente comunicación y enfoque integrador
- Se aprecia que los trabajadores necesitan de mejoras en los puestos de trabajo relacionados con las funciones y métodos evaluativos.
- Se ha de revisar los perfiles laborales, competencias y funciones, además de establecer programas de capacitación para la mejora dl desempeño laboral.

Ya, la variable dependiente de la productividad, es diagnosticada en estrecha relación con las insuficientes prácticas administrativas y, de tal manera:

- Las medias y moda indican bajo desempeño, insatisfacción e indiferencia entre los trabajadores
- El empleo efectivo del tiempo no resulta de interés, además de no evidenciarse programa de control y monitoreo del uso del tiempo laboral e impacto en los objetivos declarados a lograr.
- Los conceptos de eficacia y eficiencia no poseen claridad en el colectivo de trabajadores, donde la rutina de las tareas y poca motivación, influyen en la baja productividad laboral.
- No se puede afirmar de trabajo en equipo, ni tampoco de la existencia de cultura de calidad entre los trabajadores a nivel organizacional.
- Se expresa de manera tácita la insatisfacción laboral, detectando falencias en los estilos directivos centralistas.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Basado en los objetivos propuestos en la presente investigación, se concluye que:

- Se logró determinar el grado de influencia de la gestión administrativa en la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del GAD de la ciudad de Riobamba. Se destacó en el tratamiento estadístico, es demostrada la estrecha relación entre ambas variables, su intensidad y dirección.

Los estadísticos analizados, demuestran un bajo desempeño laboral, donde predomina la insatisfacción e indiferencia entre los trabajadores. El uso efectivo de la jornada laboral no constituye interés marcado, así como tampoco existen mecanismos de motivación y control eficaces. Se evidencia que, los estilos directivos, influyen en la gestión administrativa actual.

- Se investigó y diagnosticó, según las variables o ítems seleccionados, cómo la gestión administrativa influye en la productividad laboral de la dirección de transportes del GAD municipal de Riobamba. Y resultó que, dada la errática gestión administrativa existente, es baja la productividad laboral, así como la satisfacción del colectivo laboral.

La ausencia de una planificación socializada, además de baja atención a los planes de trabajo, conspiran en contra del trabajo planificado para lograr los objetivos propuestos. Tampoco se observa la conexión en el conocimiento e interpretación de la estrategia general GAD y de la Dirección de Transporte, y esto impacta en la motivación general del colectivo.

El tema de la evaluación del desempeño asociados al cumplimiento de los objetivos declarados, no resulta cotidiana, y más de la mitad del colectivo laboral está en desacuerdo con el enfoque evaluativo. Se aprecia la necesidad de mejora en los puestos de trabajo, sea desde lo ergonómico o funcional /normativo, generando indiferencia en el colectivo laboral.

Se adiciona, el limitar, fijar y establecer las funciones en cada cargo, donde dos terceras partes de los trabajadores reconocen la disparidad de funciones. Así la satisfacción por la evaluación antes mencionada, permite afirmar de la ausencia de cultura en la gestión del talento humano. Se demostró que, al aplicar los instrumentos de investigación, como la gestión administrativa incide de manera negativa en el desempeño laboral y la productividad en general. Los estadísticos muestran una correlación negativa, pues a menor gestión administrativa, menor productividad laboral

- Se diseñaron estrategias para la mejora que permitan optimizar la gestión administrativa y la productividad en la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del GAD municipal de Riobamba.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

A partir de las conclusiones y análisis realizado, se recomienda que:

- Ampliar el espectro de variables e indicadores que enriquezcan la relación entre la gestión administrativa actual realizada por la Dirección de Transporte y Movilidad del GAD Riobamba, y su impacto en la productividad. Ello permitirá interpretar e implementar las reorientaciones estratégicas en función de la satisfacción laboral y aumento de la productividad.
- Se precisa incorporar talleres, inducciones y capacitaciones a los directivos en función de la mejora de los estilos directivos, la comunicación organizacional y el liderazgo. Todo ello orientado a la mejora de la gestión administrativa.
- Asumir por la Dirección de esta unidad de transportes, la coherencia y organicidad entre las estrategias macro GAD y la adecuación a las metas y objetivos de la Dirección de Transportes y Movilidad.
- Ejecutar evaluaciones que promuevan mejor desempeño desde lo motivacional en cada cargo, así como definir las funciones, y, de tal manera, elevar la productividad laboral.
- Asumir la presente investigación como instrumento de monitoreo, y replicarla enriqueciendo variables de gestión administrativa para discernir las falencias y limitaciones existentes.

## **5.3. PROPUESTA**

PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
ORIENTADA A ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA DIRECCIÓN DE  
MOVILIDAD Y TRANSPORTE GAD RIOBAMBA

### **5.3.1. Objetivos de la propuesta**

#### **5.3.1.2. Objetivo general**

Sugerir acciones y cambios en el ámbito de la gestión administrativa, orientada a elevar la productividad laboral.

#### 5.3.1.3. Objetivos específicos

- Demostrar la necesidad de intervenir en los procesos y subprocesos de gestión administrativa, atendiendo a las variables e indicadores investigados.
- Proponer las acciones que mejoren la satisfacción, motivación, y, por ende, la productividad laboral.

#### **5.4. Desarrollo de la propuesta**

Compuesto por las acciones sugeridas de intervención en la mejora de la gestión administrativa, orientada a la elevación de la productividad laboral. Tal propuesta no resulta la solución final a la problemática, puesto que los directivos han de enfocar las acciones dentro de un plan estratégico a corto y mediano plazo, monitoreando su cumplimiento y estado de la productividad en el colectivo laboral.

Así, desde lo estratégico tenemos que:

- Socializar los resultados de esta investigación entre directivos de la Dirección de Transportes y Movilidad, dirección talento humano GAD y otras direcciones que se consideren, interpretando la realidad actual. No es la búsqueda de culpables, sino el enfoque de trabajo en equipo directivo para la reorientación de la gestión administrativa.
- Propiciar, sobre los resultados obtenidos e interpretados en la presente investigación, los contenidos necesarios para un reciclaje a los directivos en materia de enfoques y estilos administrativos, de dirección. Se precisa de lograr ambiente motivador y justo en aras de elevar la productividad laboral. Para ello, se capacita en los estilos directivos, las estrategias comunicacionales, la revisión de cargos y funciones, el cambio de enfoque evaluativo del desempeño laboral.
- Reactivar los canales formales e informales comunicacionales que permitan el flujo de información horizontal y vertical, dando espacio a opiniones para la mejora y

minimizando el estilo de orden y mando que acaba con la espontaneidad e ideas innovadoras.

- Promover políticas de liderazgo administrativo entre los directivos, a partir de compatibilizar las estrategias y planificación GAD con los de la Dirección de Transporte y Movilidad, donde se evalúa el alcance de las metas propuestas. Cada dirección dentro de esta institución ha de adecuar su trabajo en función de lo ya planeado.
- Incorporar a los trabajadores a la discusión del cómo mejorar el desempeño, eliminar obstáculos y trabas, solucionar en equipo los cuellos de botella. Todo ello, en función de incentivar el trabajo en equipo, así como el liderazgo administrativo.
- Valorar la productividad laboral, en la medida que se alcancen las metas y objetivos propuestos, donde bien puede existir un Dash Board o Tablero de Comando, capaz de cuantificar, graficar y visibilizar el avance de la gestión laboral y de la productividad.

### **5.5. Beneficios de la Propuesta**

- Alinear los enfoques estratégicos GAD y de la Dirección de Transportes y Movilidad, incorporando a los planes de trabajo, las acciones y tareas que emana de estos.
- Elevar la productividad laboral, a partir de una reorientación de la gestión administrativa
- Mejorar el liderazgo, comunicación organizacional y gestión de los directivos en esta Dirección de Transportes y Movilidad
- Promover mejores prácticas de dirección e instrumentos de monitoreo, investigación y control.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acebrón, M. del P. (2015). Gestión Administrativa Técnica Contable. *México D.F., México: Editorial Macmillan*. Recuperado día 8 de octubre de 2021 de <https://es.scribd.com/document/528299169/Gestion-Administrativa-Tecnica-Contable-CPT>
- Alles, M. (2005) Desempeño por competencias. Buenos Aires, Argentina: *Editorial Granica S.A.* Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Desempeno-por-Competencias-de-360%C2%BA-Martha-Alles.pdf>
- Amador, J. (2003). Proceso Administrativo. Recuperado día 30 de septiembre de 2021 de [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativo](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo)
- Ander E., E. (2017). Aprende a Investigar. Nociones básicas para la investigación social. *ABACOEN RED*. Recuperado día 21 de septiembre 2021 de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Anzola, S. (2009). Administración de pequeña empresa. *México D.F., México: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores S.A.* Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de [http://aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Administracion\\_de\\_pequeñas\\_empresas.pdf](http://aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_pequeñas_empresas.pdf)
- Ayala, M. (2020). Diseño de investigación: características, cómo se hace, ejemplo. *Lifeder*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/disenio-de-investigacion/>.
- Cabezas B. (2015). Gestión Administrativa y su Incidencia en la Satisfacción Laboral de los Empleados de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo – *EMSABA E.P. Babahoyo -ECUADOR. BABAHOYO*. Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2083>
- Chiavenato, I (2010). Introducción la teoría general de la administración. *México D.F., México: Editorial Mc. Graw Hill*. Recuperado día 14 de septiembre de 2021 de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. *Bogotá, Colombia: Editorial Mc. Graw-Hill Interamericana*. Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. *México D.F., México: Mc. Graw Hill Interamericana Editores S.A.*

- Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- CÓDIGO DEL TRABAJO (2008). Recuperado día 20 de abril 2021 de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Erazo L., E. (2016). La gestión Administrativa y su impacto en la productividad de la compañía agrícola COAMU S.A. *MACHALA. UTMACH. tesis de grado*. Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/7988>
- Figuroa, J.; Reyes, J. (2016). La Gestión Administrativa y su incidencia en el rendimiento laboral de la Asociación de Agricultores Las Avispas. *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Recuperado día 28 de septiembre de 2021 de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24608>
- García, R. (2011). Evaluación de desempeño aplicado al personal administrativo titular del liceo bolivariano Pedro Arnal, del municipio Sucre, estado Sucre, 2011. *Universidad de Oriente, Venezuela*. Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <https://docplayer.es/14415734-Evaluacion-de-desempeno-aplicado-al-personal-administrativo-titular-del-liceo-bolivariano-pedro-arnal-del-municipio-sucre-estado-sucre-ano-2011.html>
- Gómez, O. (2013). Principios de administración Henry Fayol. Recuperado día 20 de septiembre de 2021 de <https://www.gestiopolis.com/14-principios-administracion-henri-fayol/>
- Gómez, O. (2013). Principios de administración Henry Fayol. Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <https://www.gestiopolis.com/14-principios-administracion-henri-fayol/>
- Guerrero, O. (2002). La administración pública del estado capitalista. *México D.F., México: Editorial Fontamara*. Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/10139>
- Hernández S.; Fernández, A.; y Baptista N. (2006). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA DE EDITORES. S.A. DE C.V. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Hurtado, D. (2017). Principios de la administración. Recuperado día 8 de octubre de 2021 de <https://books.google.com.ec/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA8&dq=definicion+de+gestion+administrativa+concepto&hl=es&sa=X>

&redir\_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20gestion%20administrativa%20concepto&f=false

- Ivancevich, C. (2006). Comportamiento Organizacional. *México D.F., México: Editorial Mc Graw – Hill*. Recuperado día 8 de agosto de 2021 de [https://www.academia.edu/25584024/Comportamiento\\_Comportamiento](https://www.academia.edu/25584024/Comportamiento_Comportamiento)
- Koontz, H.; Weihrich, H. (2008). Administración: una perspectiva global y empresarial. *México D.F., México: Editorial Mc Graw – Hill Interamericana Editores S.A.* Recuperado día 13 de septiembre de 2021 de [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource)
- López, J. (2014). Motivación Laboral y gestión de los recursos humanos. *Revista Gestión en el Tercer Milenio, volumen 8, núm.15*. Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Dominio de las Ciencias, volumen 3, núm. 2, pp. 947-964*. Recuperado día 2 de septiembre de 2021 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Molina P., S. J. (2016). Que es Planeación Estratégica. *SCRIBD. Escuela de ciencias administrativa contables económicas de negocios universidad nacional abierta " a distancia septiembre de 2016*. Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <https://es.scribd.com/document/327914196/Ensayo-Que-Es-Planeacion-Estrategica>
- Montaño Granados Yasid Alberto (2015). Habilidades gerenciales aplicadas a las instituciones públicas. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/10798>
- Münch, L. (2009). Fundamentos de la administración. *México D.F., México: Editorial Trillas*. Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <http://files.hurgon.webnode.mx/200000161-e385de47e3/fundamentos-de-administracion-munch-garcia.pdf>
- Ordoñez, D. (2015). Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la productividad de la mecánica de transmisiones Solís de la ciudad de Ambato. *Universidad Técnica de Ambato. Tesis de grado*. Recuperado día 18 de septiembre de 2021 de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1404>
- Otzen, T.; Manterola, C. y Samuel, (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. International Journal of Morphology. 35(1):227-232, 2017. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palaci, F. (2005). Psicología de la organización. México D.F., México: Editorial Mc. Graw Hill. Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de

<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>

- Peralta, V. (2015). Administración de la producción. RENDER HEIZER. Editorial Academia. Recuperado de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61169691/Administracion\\_de\\_la\\_produccion20191109-12322-1ih21sb-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1646353401&Signature=ZSY3o3TXekZycZgiB6Z8IRop7QXgKE9-4264WiXrAOiDU4DBTqH2-EO8Uj4A5mkxPY5EB5bDzhC8UbVktMoQBC9Znlj36Fg07BMBgI0lt9FAQRGOkqFxrFthYxTBb5XE8uJrY0QuFYU8p5oeNVonksjv3KSFzjN4C9zsJwEIGqPLW0ro0EWMIGFWQWtaNEhxrC5TYewy4WgpyR2GZf9hpBEUM9mCcWvrSo4SalsYJmn9RmQfUyLET~QdAJ3rGn3aMNWgUyJ1M0~zPwZO5x4uofJKQ0sCdumRGAFVa-qL1Mc-tK8GCsHI1z7Zn8GxrIzRdC4TOUydD~fkTAgCzcjAQ\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61169691/Administracion_de_la_produccion20191109-12322-1ih21sb-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1646353401&Signature=ZSY3o3TXekZycZgiB6Z8IRop7QXgKE9-4264WiXrAOiDU4DBTqH2-EO8Uj4A5mkxPY5EB5bDzhC8UbVktMoQBC9Znlj36Fg07BMBgI0lt9FAQRGOkqFxrFthYxTBb5XE8uJrY0QuFYU8p5oeNVonksjv3KSFzjN4C9zsJwEIGqPLW0ro0EWMIGFWQWtaNEhxrC5TYewy4WgpyR2GZf9hpBEUM9mCcWvrSo4SalsYJmn9RmQfUyLET~QdAJ3rGn3aMNWgUyJ1M0~zPwZO5x4uofJKQ0sCdumRGAFVa-qL1Mc-tK8GCsHI1z7Zn8GxrIzRdC4TOUydD~fkTAgCzcjAQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
- Quintero, N., Africano, N.; Faría, E. (2008). Clima Organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista NEGOTIUM*, núm. 9. Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2573481>
- Ramiro Sánchez, Antonio (2003). Demandas de calidad de la Administración Pública: un derecho de la ciudadanía. Editorial TORROSSA. Recuperado de <https://www.torrossa.com/en/resources/an/2413989>
- Reyes P., A. (2007). Administración Moderna. *México D.F., México: Editorial Limusa S.A.* Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <https://educativoin insurgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>
- Rivera S., M. del R. (2015). *La evolución de las estrategias de marketing en el entorno digital: implicaciones jurídicas.* tesis doctoral. Universidad Carlos III. Recuperado de: [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario\\_rivera\\_tesis.pdf](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario_rivera_tesis.pdf)
- Silva, C. (2018). La Gestión Administrativa de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo y sus efectos en su desarrollo organizacional en la ciudad de Riobamba en el período 2015-2016. *Universidad Nacional de Chimborazo.* Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4703>
- Surichaqui, E. (2017). Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del laboratorio de Essalud Grau 2016. *Universidad César Vallejo, Perú.* Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16152>
- Toro, M. (2012). La planificación: Concepto, principios, componentes. *Universidad Santa María, Los Teques, Venezuela.* Recuperado día 22 de septiembre de 2021 de

<https://www.clubensayos.com/Negocios/La-Planificaci%C3%B3n-Conceptos-B%C3%A1sicos-Principios-Componentes/5337563.html>

Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. G. (s.f.). Métodos de recolección de datos para una investigación. Recuperado de [http://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL\\_03\\_BAS01.pdf](http://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf)

Tórrez C., M. F. (2014). La Gestión Administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la Empresa Matagalpa Coffee Group. *Municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, Nicaragua*. Recuperado día 8 de septiembre de 2021 de <https://repositorio.unan.edu.ni/1801/>

Vallejo, M. (2002). *El diseño de investigación: una breve revisión metodológica*. Archivos de cardiología de México, vol. 72, N° 1, pp. 8-12. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/acm/v72n1/v72n1a2.pdf>

Van Der, E. (2005). Gestión y gerencias empresariales. México D.F., México: Eco Ediciones. Recuperado día 20 de septiembre de 2021 de <http://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Gestion-y-gerencia-empresariales-Vista-preliminar-del-libro.pdf>

## ANEXOS

### Matriz de Consistencia

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN</b>
<p>¿Cómo la gestión administrativa influye en la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del GAD municipal de Riobamba?</p>	<p>Determinar cuál es la influencia de la gestión administrativa en la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del GAD municipal de Riobamba</p>	<p>La Gestión administrativa influye en la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección de transporte del GAD municipal de Riobamba. .La gestión administrativa no influye en la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección de transporte del GAD municipal de Riobamba.</p>
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO 1</b></p> <p>¿Cómo la productividad incide en los procesos laborales del GAD municipal de Riobamba?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO 1</b></p> <p>Diagnosticar los procesos del sistema de la gestión administrativa en la productividad laboral de la dirección de transportes del GAD municipal de Riobamba</p>	
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO 2</b></p> <p>¿Cómo la productividad laboral influye en la prestación del servicio en de la Dirección de Tránsito y Movilidad el GADM de Riobamba?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO 2</b></p> <p>Caracterizar la tipología de la productividad laboral desde el punto de vista teórico de la Dirección de Tránsito y Movilidad el GADM de Riobamba.</p>	
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO 3</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del GAD municipal de Riobamba?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO 3</b></p> <p>Diseñar estrategias que permitan optimizar la gestión administrativa y la productividad en la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del GAD municipal de Riobamba.</p>	

### Matriz de operacionalización de la variable independiente

Variable independiente	Concepto	categorías	Indicadores	Métodos, Técnicas e instrumentos
<p align="center"><b>Gestión Administrativa</b></p>	<p>La Gestión Administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuáles el o los directivos desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.</p> <p>(Ruiz, 2000)</p>	<p align="center">Planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de la planificación</li> <li>• Relación entre plan estratégico GAD y planificación dirección transportes</li> <li>• Objetivos claros y medibles</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Censo</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
		<p align="center">Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Descripción de puestos</li> <li>• Funciones y competencias</li> </ul>	
		<p align="center">Dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Motivación</li> </ul>	
		<p align="center">Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación desempeño</li> <li>• Corrección no conformidades</li> <li>• Sugerencias para el mejor desempeño</li> </ul>	

### Matriz de operacionalización de la variable dependiente

Variable dependiente	Concepto	Categorías	Indicadores	Métodos, Técnicas e instrumentos
<b>Productividad laboral</b>	La productividad laboral es la relación entre el trabajo desempeñado o los bienes producidos por una persona en su trabajo, así como los recursos que este ha utilizado para obtener dicha producción. (Morales, 2018)	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nivel de eficacia</li> <li>● Nivel de eficiencia</li> <li>● Actitud ante nuevas tareas</li> </ul>	<b>Técnica:</b> Censo  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
		Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cumplimiento</li> <li>● Calidad</li> <li>● Satisfacción cliente</li> </ul>	



## Instrumento encuesta Dirección de Movilidad y Transporte GAD Riobamba

Respetado trabajador o directivo. La presente encuesta responde a la investigación científica orientada a determinar la relación entre la variable de la gestión administrativa y vuestra productividad. La meta. Es sugerir una propuesta para lograr de manera eficiente los objetivos y elevar su motivación laboral. Por ello, su respuesta es muy importante y ruego la máxima sinceridad. Agradeciendo su participación.

Ítems	Total desacuerdo	Medio desacuerdo	Indiferente	Medio acuerdo	Total acuerdo
1. Desarrollo mi labor a partir de la planificación de tareas y objetivos a alcanzar					
2. Conozco la relación entre el plan estratégico general GAD y la planificación en esta Dirección					
3. Considero son claros y medibles los objetivos y metas propuestos por esta Dirección de Transportes					
4. Me siento seguro y cómodo en mi puesto de trabajo por las facilidades otorgadas					
5. Las funciones que realizo responden a mis habilidades y conocimientos profesionales					
6. Considero adecuada y pertinente la evaluación acerca de mis resultados					
7. Existe plan de capacitación y enseñanza para mejorar el desempeño laboral					
8. Participamos con entusiasmo y compromiso en el logro de los objetivos de la Dirección de Transportes					
9. Utilizo de manera racional y efectiva mis horas laborales					
10. Todos en esta Dirección son trabajadores cumplidores y eficaces					
11. Logramos objetivos y cumplimos tareas sin exceder en gastos de materiales ni tiempo					
12. Enfrentamos en equipo y con resolución nuevas tareas					
13. Existe muy buena comunicación entre los departamentos en esta Dirección					
14. Existe fuerte cultura de calidad en esta Dirección de Transportes					
15. Como cliente interno en esta Dirección, me siento satisfecho por el trato recibido					

# ENCUESTA



