



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO 2020 –SEPTIEMBRE 2020**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**POLÍTICA DE MOTIVACIÓN A LOS FUNCIONARIOS DE LA JEFATURA  
PROVINCIAL DE LOS RÍOS DE LA CTE**

**EGRESADA:**

**ISABEL MARIA QUIÑONEZ ALCIVAR**

**TUTOR:**

**ECON. DIANA ESCOBAR MAYORGA, MAE**

**AÑO**

**2020**

## INTRODUCCIÓN

La Jefatura Provincial de Los Ríos de la Comisión de Transito del Ecuador, tiene sus oficinas en el Cantón Babahoyo. Las actividades se iniciaron el día 04 de junio del 2012 cuando la Comisión de Transito del Ecuador asumió la competencia en ciertos cantones de la provincia. Esta Jefatura está encargada de controlar el trabajo que realizan los efectivos tanto en el área operativa como administrativa, a fin de garantizar un excelente servicio a los usuarios.

Este trabajo se lleva a cabo para poder identificar la problemática que existe dentro del área administrativa de la Jefatura Provincial de Los Ríos CTE, referente a la falta de políticas de motivación por lo cual se han desencadenado problemas como el bajo desempeño laboral de los funcionarios, ya que no ejecutan su trabajo adecuadamente y esto provoca llamados de atención continuos por parte de la superioridad, sin dejar de mencionar que solo monitorean el desempeño de los funcionarios desde la sitial de Guayaquil sin corregir las falencias que existen en la sede de Los Ríos.

Se utilizaron los instrumentos para la recolección de datos, uno de ellos fue la encuesta que se realizó a los agentes los mismos que indican que el hecho de no contar con un lugar propio afecta su desempeño, porque cada vez tienen que andar buscando donde hacer oficina ya que alquilan instalaciones para poder trabajar y eso les ocasiona malestar. Por otra parte, se realizó una entrevista al Jefe Provincial, donde nos dio su punto de vista acerca del mal desempeño que tienen sus subordinados por la falta de motivación a nivel institucional.

La institución no cuenta con políticas de motivación establecidas, de acuerdo (Robbins, Thimoty,(, 2009), la motivación **“es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”** quiere decir: que va a depender del entorno en que se estén desarrollando los funcionarios, ya que como se trata de lugares poco acogedores sin adecuaciones necesarias para que funcionen oficinas es uno de los motivos principales por el cual se nota poco interés por parte de los agentes de realizar su trabajo como les disponen los superiores.

La línea que se aplicó en el presente caso de estudio es el de Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y como sublínea Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, que está fundamentado en cómo se desempeñan los agentes que laboran dentro de la Jefatura Provincial de Transito de Los Ríos, ya que la institución como tal no cuenta con un manual de políticas de motivación, y esto afecta a todo el personal en general que labora para la Comisión de Transito del Ecuador, ya que por varias circunstancias negativas que se presentan en el lugar de trabajo como es la falta de comodidad y de útiles de oficina no permite que los funcionarios cumplan con las disposiciones emanadas por la superioridad lo que conlleva a que no se obtengan los objetivos deseados; a causa de aquello el departamento presenta un bajo rendimiento de sus labores.

Para efecto la presente investigación se desarrollará en tres cuerpos que son:

En el capítulo I, se desarrollará la introducción que es donde se va a plasmar una breve introducción con respecto al tema investigado.

En el capítulo II, se va a realizar un desarrollo sobre las teorías propuesta por autores, lo que se va a dar aportes más relevantes de las investigaciones, las que van a sustentar el proyecto que se investiga.

El capítulo III, se terminará con las conclusiones de acuerdo a la problemática del proyecto de investigación.

## DESARROLLO

La Jefatura Provincial de Transito de Los Ríos, es una de las sedes de la Comisión de Tránsito del Ecuador, sus oficinas se encuentran situadas en la Ciudad de Babahoyo. Esta Jefatura Provincial inició sus actividades en la Provincia de Los Ríos 04 de junio del 2012, cuando se adquirió la competencia del tránsito en varios cantones de la Provincia como lo son Babahoyo, Buena Fé, Zapotal y Vinces, así como en las Redes Estatales que pasan por la provincia entre ellas E-491 (vía Montalvo), la E-25 (Guayas/Santo domingo) y la E-485(T de Baba/Dale).

La Jefatura Provincial de Transito de Los Ríos está encargada de verificar que los agentes cumplan con su control en el área operativa de acuerdo a la normativa, leyes y reglamentos a fin de garantizar seguridad para los pasajeros y conductor bajo los principios de honestidad, transparencia y responsabilidad en la ejecución de sus funciones. Así mismo esta Jefatura es responsable de las actividades administrativas de la Comisión de Transito del Ecuador en la Provincia de Los Ríos, controlando que los funcionarios ejecuten sus labores correctamente.

Dentro de la Jefatura Provincial de Transito de la CTE existen problemas con lo que respecta al desempeño de los agentes que laboran en el lugar, ellos consideran que no pueden ejecutar sus labores ya que existen varios factores que no les permite, uno de los principales problemas es no contar con una edificación propia y desde que están en la provincia han tenido varios cambios de lugar, siendo estos lugares no aptos y en los cuales les ha tocado tratar de adaptar estos sitios para hacer sus oficinas. Así como la falta de útiles de oficina que la institución no provee, entre otros factores que influyen en la ineficiencia del personal, esto se da por la falta de motivación que los conlleve a cumplir con sus responsabilidades debidamente.

Las actividades que realizan específicamente los agentes que prestan servicio el área administrativa de la Jefatura Provincial de Transito de Los Ríos, es de llevar estadísticas del trabajo que realizan los efectivos del área operativa por ejemplo el registro de las citaciones que confeccionan en los diferentes operativos, así como también realizan informes evidenciando el cumplimiento de cada uno de los operativos que dispone la

superioridad y se dan dentro de la provincia, recepción de solicitudes por parte de las autoridades de las provincias y ciudadanía en general, con el fin de remitir a la sede nacional en Guayaquil y dar a conocer las novedades que se suscitan en la provincia.

Los funcionarios que laboran en las oficinas de la Jefatura Provincial, además de llevar control administrativo interno también se desenvuelven en la atención al cliente, ya que hasta las inmediaciones de la jefatura llegan usuarios para realizar algún tipo de consulta de tramites vehiculares, solicitudes de servicios como lo es pidiendo presencia de uniformados en determinados sectores, y hasta pagos de las multas que se les hayan realizado.

Esta Jefatura engloba varios problemas en cuanto al desempeño de los funcionarios, los mismos que se derivan por la falta de motivación que tienen ellos para poder ejercer sus tareas debidamente. Existe una gran relación entre Motivación y Desempeño Laboral, según (Ajello A.M., 2013) La motivación y desempeño laboral han sido considerados como elementos esenciales dentro de las instituciones ya sean públicas y privadas, y que siempre han estado presentes desde la creación de estas instituciones, y es aquí donde el ser humano ha estado considerado como una parte fundamental y esencial para realizar actividades de manera eficiente y eficaces, dependiendo siempre y cuando de su nivel de motivación que se desarrolle en su lugar de trabajo, además se dice que la motivación es un elemento primordial dentro de las organizaciones y que se la debe tomar en cuenta para que estas tengan éxito, para ello se debe conocer la motivación que existe en el desempeño laboral de los empleados al realizar cada una de sus actividades diarias dentro de su organización.

La Jefatura Provincial de Transito de Los Ríos está liderada por un director, el mismo que está encargado de controlar y dirigir a todo el personal que labora en la Provincia a su cargo tanto en área operativa como administrativa, así mismo tiene subordinados que le colaboran en su labor; sin embargo es notorio la falta de motivación para el personal ya que presentan un mal desempeño que es derivado por varias anomalías como los son trabajar en un ambiente deslucido ya que no se cuenta con una buena estructura en las instalaciones donde funcionan las oficinas así como también la falta de insumos de oficinas.

Para poder entender la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral dentro de una organización se han citado varias teorías sobre la motivación de los empleados y donde autores como Robbins y Timothy, lo indican en su libro “Comportamiento Organizacional” entre estas se van a compartir las siguientes:

### **Teoría de la jerarquía de las necesidades**

La teoría a tratar ahorita fue determinada por Abraham Maslow, quien esbozo en cada ser humano una jerarquización de cinco necesidades primordiales, las mismas que son básicas y necesarias para que cada individuo se sienta motivado. (ROBBINS & TIMOTHY, 2009)

Esta jerarquización está ajustada por una pirámide que va a contener necesidades como la fisiológica, seguridad, sociales, de estima y terminando con la autorrealización, conforme se lo presente en cada individuo y así mismo que vaya subiendo de escalón en esta pirámide las necesidades se volverán más dominantes, pero si el individuo no logra satisfacer por completo sus necesidades, el nivel de motivación irá disminuyendo.

Es por eso que el autor Maslow indica lo siguiente: **“Si usted desea motivar a alguien, necesita entender en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y centrarse en satisfacer las necesidades de ese nivel a las superiores”** (ROBBINS & TIMOTHY, 2009).

Es importante que en la Jefatura Provincial de Transito se tenga en cuenta lo que indica la pirámide de Maslow, y poder identificar el nivel en el que se encuentran sus funcionarios. Esta teoría resulta importante y relevante por cada una de las aportaciones que Maslow describe en la pirámide, y que además ayudará a quienes estén encargados a analizar las necesidades que tienen cada uno de sus funcionarios, para así lograr una motivación eficaz y por ende una mayor productividad.

Al presentarse problemas de desempeño en el personal que labora dentro de la Jefatura Provincial de Transito, se debería considerar puntos de vistas teniendo en cuenta lo negativo y positivo en el entorno laboral, para esto se cita haciendo referencia a las teorías X y Y de Douglas McGregor que propuso dos visiones diferentes de los seres humanos: uno negativo en esencia, llamado teoría X, y el otro básicamente positivo, denominado teoría Y. Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban

con los empleados, McGregor concluyó que los puntos de vista que aquellos tenían de la naturaleza de los seres humanos esta basaba en ciertas agrupaciones de suposiciones y tendían a moldear su comportamiento hacia los trabajadores de acuerdo con ellas. (ROBBINS & TIMOTHY, 2009).

Se ha podido identificar que uno de los principales problemas que han producido la desmotivación en los funcionarios son las instalaciones donde hacen oficina, ya que no son las adecuadas, sin embargo, el director consideraría como pretextos de los agentes para no realizar su trabajo encomendado, a esta la definiremos como teoría X, mientras que se puede considerar como teoría Y que el director asume que los funcionarios tomaran como algo natural desenvolverse en un entorno nefasto.

En la Jefatura Provincial de Tránsito, se exige un nivel máximo de eficiencia y eficacia por parte de los funcionarios en relación a las labores que ejecutan, pero no son tomadas en cuentas sus inconformidades las mismas que son la razón de su falta de motivación. Las falencias que existen empezando por el entorno en el cual deben laborar y la falta de insumos para poder ejecutar sus tareas, descenden el desempeño laboral de los funcionarios, para esto mencionamos la Teoría de la eficacia Personal; (también conocida como “teoría cognitiva social” o “teoría del aprendizaje social”) se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de llevar a cabo una tarea. Entre mayor sea la eficacia personal, más confianza se tiene en la propia capacidad para tener éxito en una tarea. (ROBBINS & TIMOTHY, 2009).

Los agentes que laboran en la sede de la Jefatura Provincial de Transito, tienen expectativas muy altas ya que aspiran llegar a tener oficinas confortables, y aunque han pasado varios años desde que funcionan estas oficinas en la ciudad de Babahoyo no han logrado tener unas instalaciones propias, motivo por el cual han existido varios traslados, pero no son infraestructuras modernas y aptas para que funcionen oficinas y más aún para atención al cliente. Según (Robbins.S., 2017). “La teoría de las expectativas es aquella que motiva a los empleados el esfuerzo y la evaluación del desempeño de cada uno de los funcionarios, la misma que va a conducir que el esfuerzo que hacen le pongan motivación a realizar un buen trabajo”.

A pesar de que los funcionarios están capacitados para realizar su trabajo, no tienen una motivación que los conlleve a desenvolverse como la superioridad espera, ya que no cuentan ni siquiera con sus útiles y equipos de oficina adecuados para rendir de mejor manera y consideran que su esfuerzo por cumplir con su trabajo de alguna manera no es recompensado con mejoras en su entorno laboral. Para esto se hace referencia a tres relaciones en las que se enfoca la teoría de las expectativas; Relación esfuerzo-desempeño, Relación desempeño-recompensa y Relación recompensas-metas personales. (Vroom).

Los funcionarios cumplen con su trabajo hasta un nivel determinado, ya que no perciben ningún tipo de motivación como recompensas que satisfagan sus necesidades, no hay respuestas positivas para que se puedan superar los inconvenientes con su entorno laboral específicamente de las instalaciones ya que no cumplen con las condiciones adecuadas para que se pueda laborar sin molestias. Es obvio que si el funcionario se encuentra motivado se esforzará por cumplir con los objetivos planteados por su director.

Otro de los problemas que va impulsando la falta de motivación en los agentes que laboran en la Jefatura provincial de Transito, es el sector donde se encuentran actualmente las oficinas ya que es peligroso, han sido víctimas de la delincuencia en varias ocasiones y a pesar que la superioridad tiene conocimiento de estas novedades aún no se ve la ejecución de un plan para poder reubicar en otra edificación estas oficinas.

La percepción que tienen los funcionarios de la Jefatura en cuanto a que la superioridad les dé una solución a los problemas que han venido sufriendo desde que se encuentran prestando servicio en la Provincia, es nula ya que por más de solicitudes se han realizado, pero no han obtenido respuesta alguna. Esta situación sigue disminuyendo el nivel de motivación de los agentes ya que más están cumpliendo con su trabajo por la disciplina a la que se rigen, mas no porque sienten el gusto de realizarla con dedicación y esfuerzo.

Dentro de la Comisión de Transito del Ecuador existen objetivos por cumplir, y estos se logran con el trabajo de todas las Direcciones a nivel nacional donde se tiene



competencia. Pero si no existe una motivación para los funcionarios es difícil que ellos colaboren para alcanzar estas metas. Según (Bonilla[, 2017) La motivación laboral se puede decir que es un conjunto de esfuerzos mediante los cuales el ser humano desempeña diversas actividades para alcanzar una meta. Los motivos que encausan a un hombre o mujer a trabajar, son múltiples, pero independientemente de un factor económico, es importante que las empresas se interesen por sus empleados, que conozcan cuales son los motivos que los impulsan a trabajar.

Los funcionarios no solo se desempeñan en su trabajo por un sueldo, existe un valor más allá que es el poder aportar para el desarrollo de la institución para la que labora y en conjunto poder lograr las metas establecidas. Para esto debe existir la motivación por parte de la superioridad que logren entender las necesidades de sus subordinados y les den soluciones para que de esa manera crezca la confianza del empleado para con su empleador.

Para que los agentes que laboran en la Jefatura es necesario que cuenten con sus equipos y útiles adecuados para que puedan realizar los trabajos que les disponen, ya que cuentan con equipos tecnológicos obsoletos razón por la cual tardan en ejecutar sus actividades, así mismo los útiles de oficina son escasos o adquiridos de su peculio con la finalidad de poder cumplir con su trabajo.

Se puede destacar los tipos de motivaciones que se perciben en el ambiente laboral de la Jefatura Provincial de Transito de Los Ríos, como es la motivación intrínseca haciendo referencia a la predisposición que en su momento tienen los agentes por cumplir con su trabajo independientemente si reciben una recompensa. La motivación extrínseca es cuando cumplen con sus responsabilidades laborales por no ser sancionados.

### **Motivación extrínseca.**

La externa: Aquella en la que intervienen factores que no dependen del individuo. Los empleados están motivados como consecuencia del beneficio que les aportará el desempeño de una determinada tarea o bien por eludir una pérdida. (Endara J. , 2015).

Esta motivación tiene como objetivo premiar el rendimiento de los trabajadores mediante incentivos económicos u otras ventajas profesionales. Así, la empresa

pretende obtener un resultado satisfactorio por parte de su equipo humano. (Guastini R., 2017).

Este tipo de motivación se basa en los beneficios que recibe un empleado como un medio para obtener otros fines, esto es muy común, en la institución, ya que, a través de beneficios económicos el empleado es recompensado. Además, la motivación extrínseca es aquella que satisface las necesidades fisiológicas y de seguridad propuestas por Maslow en su pirámide de la jerarquización de las necesidades, donde estas son necesidades de aspectos externos.

### **Motivación intrínseca.**

Nace del propio trabajador. Está relacionada con su satisfacción personal por realizar sus funciones, más allá del beneficio material que pueda conseguir. Responde a la necesidad de sentirse auto realizado y permite mejorar el rendimiento en el trabajo. (Obbins.S.P., 2013). Si un empleado está contento con lo que hace y le gusta, eso repercute en su estado de ánimo y en el desarrollo de sus funciones. En este tipo de motivación influyen otros factores como contar con las herramientas adecuadas y un buen entorno de trabajo. (Teanga.Z.C.P., 2014).

Al no existir un manual de Políticas de Motivación para el personal del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Transito del Ecuador, es complicado de alguna manera que los funcionarios puedan exigir una estimulación para realizar su trabajo y cumplir con todas las obligaciones que les delega la superioridad. Por lo general se relaciona a la motivación laboral con una bonificación cuando existen otros factores que influyen en un buen desempeño sin necesario ser el dinero. De acuerdo a la autora María del Carmen Martínez (2016) en su libro “La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores” señala algunas herramientas necesarias para la motivación del personal. (Martínez M.C., 2016).

El dinero como factor motivador “Tradicionalmente se vincula la motivación con el dinero que debemos dar a los empleados si hacen las cosas bien” (Martínez M.C., 2016). No obstante, es importante señalar que el dinero no es necesariamente el único instrumento de motivación, ni el más eficaz en algunos casos, ya que, para los empleados no es un elemento motivador. Sin embargo, se deben tomar en cuenta

algunas condiciones para que el sistema monetario motive al trabajador, de las cuales se mencionan las siguientes:

El empleado debe tener clara preferencia por el dinero.

Establecer una conexión clara entre dinero y rendimiento: existe una relación directa entre cantidad de dinero y nivel de rendimiento exigido. Si la recompensa económica llega en forma de incremento salarial al comienzo del ejercicio, el trabajador no percibirá que ha sido el premio a la mejora de su rendimiento.

El empleado debe darse cuenta de que el esfuerzo conduce al rendimiento. (Martínez M.C., 2016).

En la institución para algunos de los empleados pueden significar importante las bonificaciones ya que lo considerarían un instrumento para aumentar su nivel de estimulación o realizar de mejor manera sus tareas, más sin embargo para otros puede significar un beneficio más en su remuneración salarial, al menos el Director provincial debería estar pendiente del desempeño de sus colaboradores para que pueda tomar los correctivos de ser necesario.

La formación personal “Las recompensas que suponga una formación adicional sirven para: reforzar el comportamiento deseado y ayudar al desarrollo de habilidades personales para mejora de una mismo” (Martínez M.C., 2016). La formación personal debe considerarse como un elemento importante y clave dentro de la empresa, ya que, este ayudará a formar y entrenar a las personas, llevándolas a mejorar sus capacidades, y descubriendo además cuáles son sus actitudes y aptitudes para realizar su trabajo.

Este tipo de herramienta servirá para que los empleados desarrollen un mejor desempeño, y a su vez el nivel de motivación tenga un impacto positivo en el mismo. Beneficios sociales “Existen una serie de beneficios que destacan sobre el resto y que pueden llegar a ser un atractivo importante para algunos trabajadores de alto rendimiento.” (Martínez M.C., 2016).

Los beneficios sociales también son factores importantes que ayudan a mejorar y aumentar la motivación y a su vez la productividad de la empresa. Estos beneficios van más allá de remuneraciones salariales, y que además son derechos de los trabajadores

recibirlos. Los empleados al obtener dichos beneficios sociales mejoran su desempeño, viéndose este reflejado en las actividades que realiza. (Martínez M.C., 2016).

En la Jefatura Provincial De Tránsito, un problema más que refleja es la falta de comunicación dentro de la sede; ya quizás sea el motivo por el cual el director desconoce los motivos por el cual el personal a su cargo no se está desempeñando bien en sus servicios, no existe la confianza necesaria para exponer las inconformidades que existen en el entorno y los problemas que se han ido desencadenado. La comunicación organizacional es un factor importante dentro de una empresa, como señala el autor (Andrade H. , 2016) Los conocimientos generados a través de la investigación del proceso comunicativo en la organización sirven para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros y entre la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno.

En la Jefatura Provincial de Transito hay carencia de buena comunicación, ya que si estas anomalías se hubieran expuestos en su momento ya se habrían tomado correctivos ya que se deben superar estas novedades para que exista un nivel superior de desempeño.se hace referencia a lo que manifiesta (Andrade H. , 2016) **Comunicación interna.-**Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo y al logro de objetivos organizacionales.

La Jefatura Provincial de Transito al ser una entidad pública, como se mencionó anteriormente también brinda el servicio de atención al cliente, los usuarios que son quienes perciben la situación que viven los funcionarios por ejemplo cuando perciben malas expresiones, siendo estas fundamentadas por las incomodidades en las que tienen que brindar el servicio. Sin embargo, tratan de mostrarse de mejor manera para no dar a notar la situación en la que laboran. Según (Andrade H. , 2016) considera que: **Comunicación externa.-** Conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.

En la Comisión de Tránsito del Ecuador en la Jefatura Provincial de Los Ríos, la comunicación entre los funcionarios públicos se percibe ser buena, pero quizás no todos manifiestan sus inconformidades, ya que por eso a pesar de tener ya algunos años la sede situada en el Cantón Babahoyo los directores que han pasado por la jefatura no han logrado finiquitar el proceso para tener un lugar propio donde puedan establecer sus oficinas, con la finalidad de lograr motivar a su personal con un mejor ambiente laboral.

Al tratarse de una institución jerarquizada la cual se maneja por grados, al momento que algún agente quiera comunicar alguna novedad debe pasar por órgano regular siendo este realizar su solicitud empezando por su jefe hasta poder llegar al comando siguiendo los protocolos establecidos; por esto se cita la composición de la comunicación organizacional según el autor (Andrade H. , 2016)

La comunicación vertical es la que se da entre los diferentes niveles jerárquicos de la organización; es ascendente cuando la información sube de un nivel inferior a otra superior, y descendente cuando viaja en el sentido opuesto.

La comunicación horizontal es la que se da entre las personas que están en el mismo nivel jerárquico, sea que formen parte de la misma área o que pertenezcan a áreas distintas.

La comunicación diagonal es la que se establece entre personas de distintos niveles y áreas.

La comunicación interpersonal es, en términos generales, la que se da entre dos o más individuos de la organización.

La Jefatura Provincial De Tránsito, se maneja por departamentos donde el personal desarrolla diferentes actividades; lo que se les complica ya que al no contar con las herramientas necesarias para ejecutar su trabajo su desempeño baja significativamente, ya que con el hecho de compartir las mismas oficinas ya que no están individualizadas adicional la falta de equipos de computación y otros útiles se les complica cumplir a cabalidad con su trabajo. Como manifiesta (Chiavenato I. , 2007) Se define al desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye a la estrategia individual para lograr los objetivos”. Sin embargo a los funcionarios se les complica cumplir con su trabajo debidamente por los inconvenientes que se les presenta.

El presente caso de estudio muestra resultados que se obtuvieron por medio de la utilización de instrumentos como lo es la aplicación de encuestas a los agentes que laboran en la Jefatura Provincial de Tránsito de los Ríos y a su vez una entrevista al Director Provincial, con los resultados de las encuestas se pudo notar que los agentes se muestran descontentos por las condiciones en que se encuentra la edificación donde tienen sus oficinas, por la falta de equipos y útiles de oficina para ejecutar su trabajo y la falta de incentivos por parte de sus superiores y esto influye en el desempeño de sus labores.

Por otra parte, se realizó una entrevista al Director Provincial, donde manifiesta que uno de los problemas son los cambios continuos de Director, ya que no se puede ejecutar por completo las gestiones que intentan hacer, adicional que no todos tienen los mismos ideales ni la preocupación de tener a su personal con el confort necesario para que desarrollen sus actividades.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP,2010), donde se plantea que el servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender el desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos para lograr el mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación del funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación, lo que se busca es estar mejor en lo que es infraestructura, que el Gobierno destine presupuesto para que se pueda tener un edificio propio donde ya no haya más cambios y esto no moleste a cada funcionario que labora dentro de las instalaciones.

Los constantes cambios del lugar de las oficinas de la Jefatura, ha influido en la desmotivación de los agentes que laboran en la misma, ya que se ven afectados por las condiciones en que se encuentran las instalaciones, ya que no les dan otra opción sino la de acoplarse e improvisar oficinas. Esto influye de manera negativa al desempeño de los servidores ya que no pueden ejecutar sus labores encomendadas por la superioridad tanto por las malas condiciones de las instalaciones como la falta de herramientas e insumos.

Se han venido dando cambios de instalaciones con la finalidad de tener mejor confort, sin embargo existen varios factores como por ejemplo las condiciones de las oficinas que deben improvisar, así como la ubicación geográfica de las infraestructuras ya que en el que se encuentran actualmente es considerado un sector peligroso por la delincuencia. Razón por la cual no se ha podido llegar a un índice de conformidad respecto a esta novedad.

Es de mencionar que la Institución como tal no cuenta con un manual de Políticas de Motivación, por ende, la Jefatura Provincial de Los Ríos y las otras jurisdicciones donde se tiene competencia, les persisten los inconvenientes por el bajo desempeño de los agentes ya que existen factores como, la falta de instalaciones propias, escasas de equipos de oficina y la mala comunicación entre superiores y subordinados, los mismos que influyen negativamente y va disminuyendo su motivación por realizar un buen trabajo.

Los factores motivacionales en los últimos tiempos han cambiado, ya que muchos factores como la remuneración, el poder y las relaciones personales no dejan de presentar un reto interesante para la gestión de motivación en el sector público, sin embargo, son factores que motivan de cierta manera si están presentes con un impacto menor que los demás porque suplen una necesidad momentánea.



## BIBLIOGRAFÍA

- Ajello A.M. (2013). La Motivación para aprender. España: Popular.
- Andrade H. . (09 de 11 de 2016). Comunicación Organizacional Interna. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bwelcBnPNuoC&oi=fnd&pg=PA13&dq=comunicacion+organizacional&ots=gmmQspRSr\\_&sig=MiAoPbggzE6YBJBbEeUyLxrdh6k#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bwelcBnPNuoC&oi=fnd&pg=PA13&dq=comunicacion+organizacional&ots=gmmQspRSr_&sig=MiAoPbggzE6YBJBbEeUyLxrdh6k#v=onepage&q&f=false)
- Bonilla[, M. A. (2017). Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>
- Chiavenato I. . (2007). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.
- Endara J. . (2015). Derecho Internacional Público. Quito: Universitaria.
- Enríquez L.P. (2014). Motivación y desempeño. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/handle/123456789/381/>
- Fernández G.R. (2013). La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=8crnCgAAQBAJ&printsec=frontco>
- Guastini R. (2017). Interpretación y razonamiento . Lima - Perú: ARA.
- Martínez M.C. (09 de 11 de 2016). La Gestión Empresarial. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=Kpw9ao\\_HqVIC&pg=PA23&dq=la+motivacion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiK3-Sv5YzPAhXG\\_R4KHRJMAjo4ChDoAQgpMAM#v=onepage&q&f=tr](https://books.google.com.ec/books?id=Kpw9ao_HqVIC&pg=PA23&dq=la+motivacion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiK3-Sv5YzPAhXG_R4KHRJMAjo4ChDoAQgpMAM#v=onepage&q&f=tr)
- Matero.R.J. (2012). Gestión de Calidad. [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com).
- Naveda C.A.,. (2011). El movimiento intelectual Iberoamericano. Quito: El movimiento intelectual ibero-americano. .
- Obbins.S.P. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
- ROBBINS, & TIMOTHY. (2009). Obtenido de [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Robbins, Thimoty,(. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Education.
- Robbins.S. (2017). Fundamentos de comportamiento Organizacional. México.
- Sánchez M. . (2011). La Motivación . Puerto Callo: Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional.

Sum M. . (20 de 10 de 2016). Motivación y desempeño laboral. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>,

Teanga.Z.C.P. (2014). La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados del sector público . Carchi: Universidad Politécnica Estatal del Carchi " Ecuador .

Vroom, V. (s.f.). Obtenido de <https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-expectativas/>

## ANEXOS

### ANEXO N.1

Foto N. 1

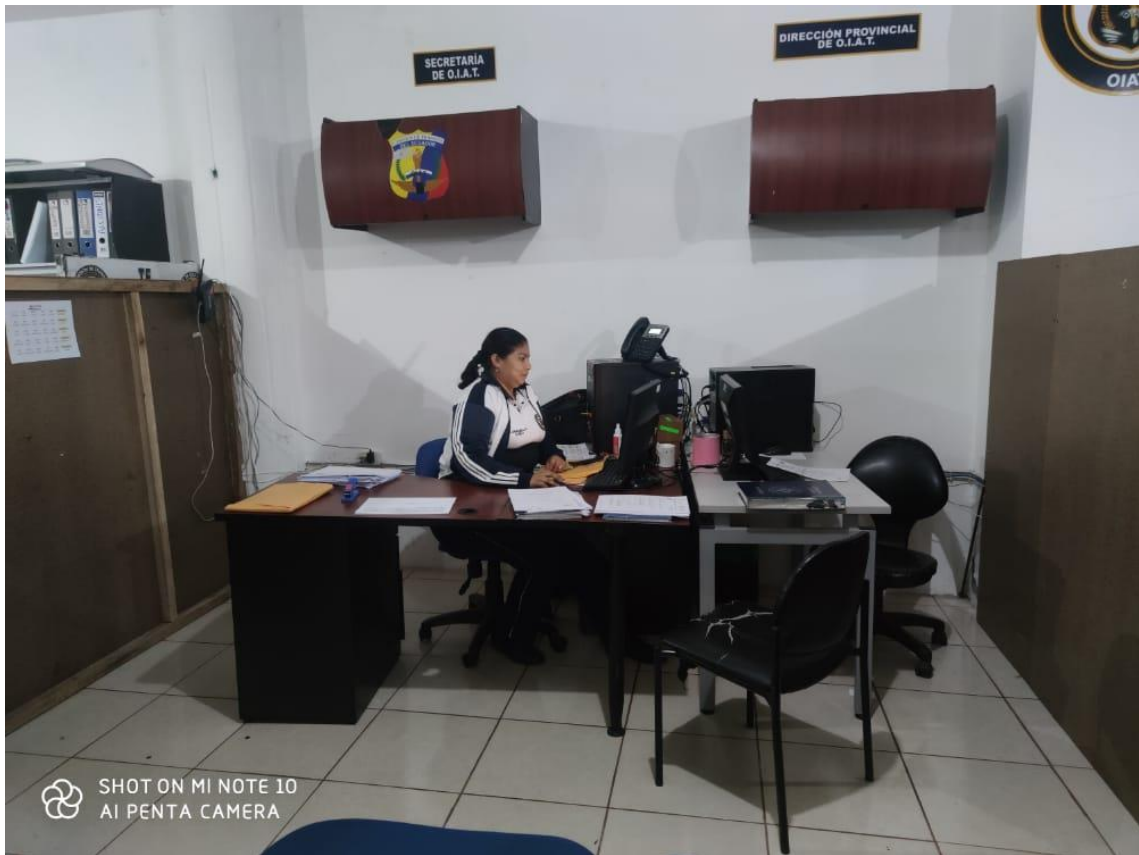


Foto N. 2



Foto N.3



## **ANEXO N. 2**

### **ENCUESTA APLICADA A LOS AGENTES DE TRÁNSITO QUE LABORA EN LA JEFATURA DE TRÁNSITO DE LA PROVINCIA DE LOS RIOS**

#### **1.- ¿Cree usted que la comunicación entre jefes y empleados es la adecuada?**

Se debe tomar en cuenta que una buena comunicación entre las dos partes motiva a que el empleado realiza bien su trabajo. Sin embargo, los coordinadores que no mantienen una adecuada comunicación con sus empleados, ya sea por motivos personales o laborales, deben manejar la situación de manera profesional, manteniendo la misma comunicación con todos.

#### **2.- ¿Cree usted que las relaciones interpersonales entre jefe y empleado cree que es buena?**

Gran parte de las relaciones interpersonales entre Jefes y empleados se mantienen en un nivel medio, siendo esto un aspecto importante para la institución, ya que permite, que los empleados logren un nivel de motivación y satisfacción alta, desarrollando su integridad personal. Además, ayuda a que cada uno de ellos intercambie ideas, experiencias y conocimientos en cuanto a su entorno laboral.

#### **3.- ¿El comportamiento de su líder influye en su desempeño laboral?**

Es importante que cada uno de los jefes tomen en cuenta lo importante que es mantener un comportamiento positivo y adecuado hacia los empleados, de esta manera, ayudarán a mejorar su desempeño laboral y además a elevar su nivel de motivación, sin embargo, para otros empleados este factor no es importante e indican que el comportamiento de su jefe no influye en su desempeño, puesto que ellos, se enfocan más en realizar sus tareas y actividades.

## **ANEXO N. 3**

### **ENCUESTA REALIZADA AL SEÑOR TENIENTE CORONEL HOLGER RIVAS CEVALLOS, JEFE DE TRÁNSITO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS**

#### **1.- ¿Considera usted como Jefe que el ambiente laboral es su área de trabajo es adecuado para realizar sus tareas?**

Por ello es importante que cada una de las áreas que conforman la institución, manejen un adecuado clima laboral, donde exista armonía y tranquilidad entre compañeros y en el ambiente mismo de trabajo, de esta manera se reducirá los niveles de desmotivación e insatisfacción laboral en las diferentes áreas, y logrando mejorar el desempeño de los empleados.

#### **2.- ¿Cree usted que las condiciones físicas y ambientales en su área de trabajo influyen en su motivación y en la forma que desempeña sus funciones?**

Bueno las condiciones físicas no son las adecuadas en el trabajo, se trata de hacer lo mejor posible para que los funcionarios que trabajan en la CTE de la Provincia de Los Ríos puedan cumplir con sus labores, lamentablemente la infraestructura no es la adecuada cosa que muchas veces toca cambiarse de instalaciones y esto da desgano a todos los funcionarios de hacer su trabajo encomendado.

#### **3.- ¿Recibe capacitaciones motivacionales por parte de la institución?**

Toda servidora o servidor de la Institución tiene el derecho de tener una capacitación y formación de acuerdo a la función que desempeña, tienen el deber de sistematizar la capacitación y formación que la servidora o servidor recibirá mientras permanezca en la Institución; y, éste tiene la obligación de participar y aprobar los eventos de capacitación y formación a los cuales se le asigne y asista.