



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL
GAD JUNÍN PERÍODO 2020-2021**

AUTORAS:

**CARMEN MERCEDES BARÉN ZAMBRANO
MARÍA DOLORES CARRANZA VERA**

TUTORA:

LCDA. ANAMEY MENDOZA MERA MGs.

CALCETA, JULIO DE 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Carmen Mercedes Barén Zambrano, con cédula de ciudadanía, 131476224-4 y María Dolores Carranza Vera, con cédula de ciudadanía, 131543872-9, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD JUNÍN, PERÍODO 2020-2021, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado, para ningún grado o calificación profesional y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conversando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



.....
CARMEN MERCEDES BARÉN ZAMBRANO
CC: 131476224-4



.....
MARÍA DOLORES CARRANZA VERA
CC: 131543872-9

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Carmen Mercedes Barén Zambrano, con cédula de ciudadanía 131476224-4 y María Dolores Carranza Vera, con cédula de ciudadanía 131543872-9, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD JUNÍN, PERÍODO 2020-2021, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



.....
CARMEN MERCEDES BARÉN ZAMBRANO
CC: 131476224-4



.....
MARÍA DOLORES CARRANZA VERA
CC: 131543872-9

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Anamey Mendoza Mera, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular, titulado: LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD JUNÍN, PERÍODO 2020-2021, que ha sido desarrollado por Carmen Mercedes Barén Zambrano y María Dolores Carranza Vera, previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO**, de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
LCDA. ANAMEY MENDOZA MERA, MGs.
CC: 1308694965
TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD JUNÍN, PERÍODO 2020-2021, que ha sido desarrollado por Carmen Mercedes Barén Zambrano y María Dolores Carranza Vera, previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO**, de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
**ING. MARYS BEATRIZ
IRIARTE VERA**
CC: 1310626104
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
**ECON. ERNESTO MIGUEL
GUEVARA CUBILLAS**
CC: 1310179328
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
**ING. ENRRY JOSÉ
COX FIGUEROA**
CC: 1309488086
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios, nuestro creador por el don de la vida, a cada miembro de nuestras familias, que han sido pilares fundamentales a lo largo de este proceso de aprendizaje, quienes forman parte de la inspiración y entusiasmo del querer forjarnos hacia una educación superior,

A nuestra tutora, licenciada Anamey Mendoza Mera, a quien consideramos una gran profesional, con una gran capacidad intelectual, calidad y calidez humana, del mismo modo, queremos agradecer a todos y cada uno de los docentes que impartieron sus conocimientos, experiencias laborales y personales con el fin de mejorar, enfrentar y encontrar solución a diversas situaciones que se nos presentaron y

Al señor alcalde, por ser la primera autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Junín, a los señores concejales, a la directora de Talento Humano y a todos los servidores públicos que aportaron y prestaron la información necesaria para el proceso y cumplimiento de esta investigación.

CARMEN MERCEDES BARÉN ZAMBRANO MARÍA DOLORES CARRANZA VERA

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios que me dio la oportunidad de vivir, por ser la luz que me guía siempre y no me ha abandonado en ningún obstáculo que se presente en mi vida y la fuerza para continuar en el arduo camino de la vida estudiantil y por permitirme terminar con la carrera.

De igual manera a mis padres Mercedes y Euclides por darme una educación de valores de quienes he aprendido, que el principio de educación es predicar con el ejemplo y creer en mí, en los momentos difíciles han estado apoyándome y brindándome todo su amor, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, a mi hermano Eugenio por ser un gran compañero en mi vida, porque se preocupó por mí en cada momento, apoyándome constantemente en mi preparación profesional y porque siempre quiso lo mejor para mi porvenir, siendo motivación en mi vida encaminada al éxito.

Y, por último, a una persona especial e importante en mi vida, Byron que me ha brindado su consejo, apoyo incondicional, por ser un guía fundamental, y por compartir conmigo buenos y malos momentos, me ayudó a ser lo que soy hoy, a mi hijo Gael por ser el motor que impulsa a esforzarme a ser mejor día a día, darme ese aliento, fortaleza para no desistir y poder realizar mis logros. A mis familiares y amigos de otra manera estuvieron apoyándome con palabras emotivas para seguir luchando por mi objetivo.

CARMEN MERCEDES BAREN ZAMBRANO

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por el don de la vida, por la sabiduría, la constancia, la fortaleza y por permitirme tener el dicho de experimentar este proceso con personas extraordinarias, que han marcado mi trayectoria

A mi abuelo, mi padre, le agradezco de manera especial, porque a pesar de que hoy no esté de forma física con nosotros, gracias a él, he podido llegar, hasta aquí por ser la inspiración de todos mis logros, por otra parte, a mi madre y abuela que, con su constante trabajo, dedicación, sacrificio y sobre todo amor, a mi hermana por brindarme su apoyo incondicional, con sus conocimientos y paciencia aparte de darme la fortaleza para no rendirme, a mi familia por su apoyo sin límites

Y, por último, le dedico también esta experiencia de mucho aprendizaje, imprescindible y satisfactoria a mis compañeros, por permitirme ser parte de este proceso que juntos estamos por concluir, por convertirse parte de mi vida, a mis queridos docentes de esta hermosa carrera, puesto que, sin sus experiencias, capacidades y conocimientos no hubiera sido posible el crecimiento y formación de nuevos profesionales. ¡Gracias infinitas!

MARÍA DOLORES CARRANZA VERA

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiii
CONTENIDO DE TABLAS.....	xiii
RESUMEN.....	xv
PALABRAS CLAVE.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
KEY WORDS.....	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	9
1.3. OBJETIVOS.....	12
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	12
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
1.4. IDEA A DEFENDER.....	13
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. EMERGENCIA SANITARIA.....	15
2.1.1. DEFINICIÓN.....	15
2.1.2. COVID-19.....	16
2.1.3. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL COVID-19.....	16
-CAUSAS.....	16
-CONSECUENCIAS.....	17
2.1.4. COMITÉ DE OPERACIONES DE EMERGENCIA (COE).....	17
-MEDIDAS TOMADAS A NIVEL INTERNACIONAL.....	18

-MEDIDAS TOMADAS A NIVEL NACIONAL.....	19
2.2. DESEMPEÑO LABORAL.....	21
2.2.1. DEFINICIÓN.....	21
2.2.2. CARACTERÍSTICAS.....	22
2.2.3. DIMENSIONES.....	23
2.2.4. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	23
2.2.5. FACTORES QUE INFLUYEN EL DESEMPEÑO LABORAL.....	24
2.2.6. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	25
2.2.7. RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL.....	26
2.2.8. INDICADORES DE DESEMPEÑO LABORAL.....	27
2.2.9. IMPORTANCIA.....	28
2.3. SALUD.....	29
2.3.1. DEFINICIÓN.....	29
2.3.2. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS).....	30
2.3.3. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (MSP).....	30
2.4. SERVICIOS PÚBLICOS.....	31
2.4.1. DEFINICIÓN.....	31
2.4.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	32
2.4.3. CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.....	33
2.4.4. SERVIDORES PÚBLICOS.....	34
-PRINCIPIOS.....	35
-DERECHOS.....	35
-DEBERES.....	36
-PROHIBICIONES.....	37
2.5. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.....	37
2.5.1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN JUNÍN.....	39
-HISTORIA.....	39
-MISIÓN.....	40
-VISIÓN.....	40
2.6. PLAN DE MEJORA.....	41
2.6.1. DEFINICIÓN.....	41

2.6.2.	ELEMENTOS O COMPONENTES.....	42
2.6.3.	PROCESO DE ELABORACIÓN.....	42
2.6.4.	VENTAJAS Y DESVENTAJAS.....	44
2.6.5.	IMPORTANCIA.....	45
2.7.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	46
2.7.1.	DEFINICIÓN.....	46
2.7.2.	TIPOS DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	47
	-ENTREVISTA.....	47
	-ENCUESTA.....	47
	-ESCALA DE LIKERT.....	48
2.7.3.	IMPORTANCIA.....	49
2.8.	ESTADÍSTICA.....	50
2.8.1.	DEFINICIÓN.....	50
2.8.2.	TIPOS DE ESTADÍSTICAS.....	51
	-ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.....	51
	-ESTADÍSTICA INFERENCIAL.....	51
	-ESTADÍSTICA PÚBLICA.....	52
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....		54
3.1	UBICACIÓN.....	54
3.2	DURACIÓN.....	55
3.3	POBLACIÓN.....	55
3.4	VARIABLES EN ESTUDIO.....	55
3.4.1	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	55
3.4.2	VARIABLE DEPENDIENTE.....	55
3.5	MÉTODOS.....	56
3.5.1	MÉTODO INDUCTIVO.....	56
3.5.2	MÉTODO DEDUCTIVO.....	57
3.5.3	MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO.....	57
3.6	TÉCNICAS.....	58
3.6.1	ENTREVISTA.....	58
3.6.2	ENCUESTA.....	59
3.7	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	59

3.7.1	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	59
3.7.2	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	60
3.7.3	INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.....	60
3.8	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	61
3.8.1	FASE 1. EXAMINAR LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS SOBRE LA EMERGENCIA SANITARIA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN EN EL PERÍODO 2020-2021.....	61
3.8.2	FASE 2. IDENTIFICAR EL NIVEL DE INCIDENCIA DE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN PERÍODO 2020-2021.....	62
3.8.3	FASE 3. PLANTEAR UNA PROPUESTA DE MEJORA CON BASE EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS A LAS AUTORIDADES COMPETENTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.	62
	CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	64
4.1.	FASE 1. ANALIZAR LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS SOBRE LA EMERGENCIA SANITARIA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN EN EL PERÍODO 2020-2021.....	64
4.2	FASE 2. IDENTIFICAR EL NIVEL DE INCIDENCIA DE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN, PERÍODO 2020-2021.....	70
4.3	FASE 3. PLANTEAR UNA PROPUESTA DE MEJORA CON BASE EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS A LAS AUTORIDADES COMPETENTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.....	91
	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	96
	BIBLIOGRAFÍA.....	99
	ANEXOS.....	108

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Matriz sobre las disposiciones y medidas del COE nacional y cantonal.....	77
Tabla 2. Ficha resumen entrevista al alcalde del GAD Junín.....	82
Tabla 3. Matriz FODA.....	102
Tabla 4. Plan de mejora.....	104

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Hilo conductor de la investigación.....	28
Figura 2. Características del desempeño laboral.....	36
Figura 3. Indicadores de desempeño laboral.....	41
Figura 4. Matriz comparativa, características del servicio público.....	47
Figura 5. Proceso de elaboración del plan de mejora.....	56
Figura 6. Ventajas y desventajas del plan de mejora.....	58
Figura 7. Mapa satelital del GAD Municipal del cantón Junín.....	67
Figura 8. Constancia de las evaluaciones de desempeño.....	84
Figura 9. Objetivos y tareas.....	85
Figura 10. Reconocimiento eficiente del desempeño.....	86
Figura 11. Parámetros desempeño y competencias.....	87
Figura 12. Política de Rotación.....	88
Figura 13. Continuidad de los procesos.....	89
Figura 14. Competencias profesionales.....	90
Figura 15. Mecanismo de control.....	91
Figura 16. Aplicación de procedimiento.....	92
Figura 17. Manual de funciones.....	93
Figura 18. Manejo de la emergencia sanitaria.....	94
Figura 19. Impacto del desempeño laboral.....	95
Figura 20. Nivel de afectación.....	96

Figura 21. Afectación por la emergencia sanitaria.....	97
Figura 22. Ergonomía apropiada.....	98
Figura 23. Plan de emergencia.....	99
Figura 24. Mecanismos de comunicación.....	100
Figura 25. Recursos tecnológico, físico y almacenamiento.....	101
Figura 26. Movilidad de tareas del trabajo al hogar.....	102
Figura 27. Plan de mejora.....	103
Figura 28. Aplicación de la encuesta a los servidores públicos del GAD Junín.....	122
Figura 29. Aplicación de la encuesta a los servidores públicos del GAD Junín.....	123
Figura 30. Aplicación de la entrevista al alcalde del GAD Junín.....	126

RESUMEN

La pandemia del COVID-19 es una enfermedad que ha afectado al mundo entero y que ha causado cambios importantes en todos los ámbitos de la sociedad. Por otra parte, el desempeño laboral es conocido como aquel parámetro que permite evaluar el rendimiento, el comportamiento y la calidad del trabajo de los miembros de una institución. Es por eso, que, con base en lo expuesto anteriormente, se conoce que el propósito de este proceso investigativo reside en evaluar el impacto de la emergencia sanitaria de la COVID-19 en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Junín, en el período 2020-2021. Para cumplir con el objetivo planteado en esta investigación y el fortalecimiento científico de la misma, fue necesario aplicar el método inductivo, deductivo y analítico-sintético, así mismo, se emplearon las técnicas de investigación bibliográfica, de campo y descriptiva, por otra parte, se emplearon varios instrumentos investigativos, como la entrevista realizada al burgomaestre del cantón, así mismo, se aplicó una encuesta a los servidores públicos del GAD Junín, con el fin de obtener datos primarios que permitan conocer con mayor detalle la problemática existente dentro de la institución, de esta manera, se pudo también realizar una evaluación sobre las posibles estrategias que se pueden adherir a los procesos administrativos, institucionales y evaluativos que aplican. Es por eso, que, mediante la propuesta de mejora, se buscó plantear soluciones sobre las falencias y errores suscitados en la organización que fueron evidenciados en esta indagación.

PALABRAS CLAVE

Rendimiento laboral, COVID-19, plan de mejora, servidores públicos, evaluación.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic is a disease that has affected the entire world and has caused important changes in all areas of society. On the other hand, job performance is known as that parameter that allows evaluating the performance, behavior and quality of work of the members of an institution. That is why, based on the foregoing, it is known that the purpose of this investigative process lies in evaluating the impact of the COVID-19 health emergency on the job performance of public servants of the Municipal Autonomous Decentralized Government in Junín canton, in the period 2020-2021. To meet the objective set in this research and its scientific strengthening, it was necessary to apply the inductive, deductive and analytical-synthetic method, likewise, bibliographic, field and descriptive research techniques were used, on the other hand, Several investigative instruments were used, such as the interview with the mayor of the canton, likewise, a survey was applied to the public servants of the GAD Junín, in order to obtain primary data that allows knowing in greater detail the existing problems within the institution, in this way, it was also possible to carry out an evaluation of the possible strategies that can be adhered to the administrative, institutional and evaluative processes that apply. That is why, through the improvement proposal, it was sought to propose solutions on the shortcomings and errors that arose in the organization that were evidenced in this investigation.

KEY WORDS

Labor performance, COVID-19, improvement plan, public servants, evaluation.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Una emergencia sanitaria, es considerada como un suceso de gran impacto en el sector de la salud pública, puesto que, esta se convierte en un alto riesgo para la humanidad, afectando la estabilidad económica, política y social a nivel mundial. Por otra parte, este hecho provoca de forma repentina, extraña e inesperada el despliegue masivo de contagios. Además, cuando una enfermedad se presenta con alto grado de peligrosidad, se toman medidas inmediatas con representantes de todos los países, con base en estudios e investigaciones realizadas y que afirman la situación a enfrentar, para al final poder declarar emergencia sanitaria internacional.

En términos científicos, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) menciona que una emergencia sanitaria de interés mundial, sucede cuando el brote de la enfermedad ataca en mayor escala a un país y es necesario a nivel internacional la creación de nuevas estrategias que permitan superar la situación. Por otra parte, se indica que para que sea considerado como un hecho de salud pública este debe afectar en gran escala este sector, siendo un suceso inusual e inesperado. El organismo rector y el encargado de declararla como tal es la OMS, la cual actualmente está presidida por el etíope Tedros Ghebreyesus.

Desde hace muchos años las emergencias sanitarias se han presentado como un riesgo inminente que va afectando a varios ámbitos de las sociedades en más de un

país, es por eso, que el gran alcance que tiene al momento de su inicio, exige que, las instituciones de salud pública deben de manejar y tener control para evitar así un colapso en el área de salud disminuyendo el grado de mortalidad. Para el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM (s.f.) las emergencias sanitarias se dan de forma repentina y son un riesgo para la salud de las personas, por esta razón es necesario darle la debida rapidez por estar expuestos a epidemias a nivel global.

Actualmente, el mundo se ha visto azotado por una pandemia que ha afectado a la humanidad en aspectos vitales de subsistencia, provocando así, la reducción de la producción, el consumo y el turismo en todos los países, lo que conlleva a la disminución del crecimiento económico mundial. Además, este suceso permite conocer la vulnerabilidad de la gestión administrativa en el sector público, sobre todo en el área de la salud pública y la inestabilidad de la población con menos recursos, quienes han sido los más afectados, teniendo estos que enfrentarse no solo al virus, sino también a la incertidumbre y desconocimiento.

Es por eso, que ejercer un cargo o una tarea institucional se ha visto modificado por la presencia de un virus proveniente de medio oriente, que se expandió rápidamente por el mundo afectando directamente la salud de las personas, la economía y la estabilidad de los países. Esta situación que afecta a la humanidad, es la razón por la que muchas empresas e instituciones se han visto en la necesidad de generar nuevas formas de trabajo y de aumentar el desempeño laboral de sus empleados.

El desempeño del recurso humano en las organizaciones, siempre forma parte, como un pilar fundamental en la efectividad de los resultados, además, del éxito que se obtiene al cumplir con las metas que se establecen, permitiendo de ello el crecimiento de la institución y la medición del desempeño laboral reflejado en las tareas

alcanzadas. Por otra parte, se conoce que el desempeño laboral son estrategias institucionales presentadas de manera individual o grupal, que permiten alcanzar los objetivos propuestos, y al mismo tiempo influir en la motivación de cada uno de los empleados. Por otro lado, 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” (Santacruz, 2017, p. 244).

Por otra parte, Eusebio (2019) manifiesta que el desempeño laboral es el hecho que juega un papel imprescindible en la etapa profesional de los seres humanos, puesto que, este es el reflejo del progreso cotidiano, que se lleva a efecto para conseguir las metas, logros u objetivos planteados, que se ejecutan para incrementar el constante crecimiento en las actividades administrativas.

Existen muchos aspectos que influyen en el cumplimiento de los objetivos de una institución y en el incremento de la productividad de la misma, por esta razón, es vital ver cómo actúan y trabajan sus trabajadores. Uno de los problemas en la actualidad, a la que se están enfrentando todas las instituciones, empresas u organismos son los efectos que recurso humano ha tenido que superar a causa de la emergencia sanitaria del COVID-19, puesto que, para el desarrollo de sus actividades los trabajadores deben cumplir con las debidas medidas de bioseguridad y salvaguardar su salud. Es por eso, que se presenta el teletrabajo como una medida implementada para cumplir con las jornadas laborales, dándole a los miembros de la organización poder para explotar sus habilidades, conocimientos y destrezas.

Por su parte, Cabezas (2020) indica que, si los diversos actores involucrados tuvieran conocimientos adicionales para enfrentar la pandemia y no solo los estipulados en el Código de Trabajo, seguramente los daños colaterales de esta emergencia habrían

sido mucho más extremos, puesto que, el sector laboral ecuatoriano carece de flexibilidad para hacer frente a las circunstancias que esta crisis presenta. Es por eso, que se dice que uno de los problemas que se presentan en el sistema normativo es la dificultad para adaptarse a los cambios, la pérdida de empleos y de ingresos permanente de los trabajadores.

Para Velásquez y Villavicencio (2016) el estrés es denominado como una enfermedad laboral que se ha vuelto un hecho común en los últimos tiempos y que de alguna u otra forma afecta a las personas, independientemente de la institución o sector en el que se encuentre laborando y del puesto que este ocupe en la organización. El desempeño laboral también se nota en la autopercepción de cada profesional y en la carga emocional de los mismos, puesto que, en muchos casos estos factores condicionan y someten al empleado a situaciones extrínsecas que generan un colapso en la salud.

Sin embargo, Santacruz (2017) menciona que la falta de motivación en muchas empresas es una de las causas principales en el deficiente desempeño laboral que los trabajadores muestran al momento de ejecutar sus actividades laborales, así mismo, por medio del desempeño laboral se puede percibir las actitudes y comportamientos de estos en el entorno en el que se desempeñan. Todos estos factores, ocasionan en la organización bajos índices de compromiso y desempeño, y el incremento de empleados insatisfechos con sus actividades desarrolladas.

Prieto (2015) indica que a pesar de que se han dado avances a una nueva etapa de profesionalización, se siguen presentando falencias en los procesos laborales que afectan el desempeño laboral, puesto que, no se están cumpliendo con las medidas de seguridad, ni con las herramientas, equipos y recursos necesarios para aplicarlas, a esto se suma la falta de autoestima de varios empleados, la escasa motivación de

los líderes y los conflictos de intereses dentro del grupo de trabajo, hechos que afectan y muestran la realidad inocultable que se traduce en un deficiente desempeño laboral de los trabajadores de las empresas, el bienestar y desarrollo de las personas y sus familias y la productividad.

Así mismo, estudios efectuados por el Grupo de Investigación Multidisciplinar SIGTI de la Escuela Politécnica Nacional (2020) mencionan que hoy en día los empleados deben enfrentarse a una nueva realidad y a nuevos retos, que han sido consecuencias de la evolución y desarrollo de las sociedades. Este es el caso del teletrabajo, lo cual es una nueva modalidad de desarrollar las actividades laborales, que se presenta de forma impersonal y desde casa.

En este último año, los empleados han tenido que cumplir sus jornadas laborales adaptando esta nueva forma a sus actividades cotidianas. Una ventaja de este método es que la persona que la esté aplicando cumple con sus responsabilidades desde su hogar junto a sus familias. Por otra parte, esto es una desventaja para quienes no están familiarizados con la tecnología, y han tenido que prepararse en mayor escala para poder aplicarla. Otros factores que de alguna u otra forma son puntos clave para medir el desempeño laboral son el estrés, la falta de comunicación, la salud mental, entre otros.

Entender el comportamiento de los empleados en una institución, ha tomado relevancia hoy en día, debido a los constantes cambios que las organizaciones efectúan. Por ello, es trascendental que los jefes establezcan los factores que coadyuvan a los empleados a conservar un alto nivel de motivación y desempeño laboral, en las actividades que se deben desarrollar.

En muchas organizaciones, el desempeño laboral, se compone como un elemento preciso para la consecución de las metas y objetivos planteados, por eso, es de gran relevancia que los trabajadores conserven una relación entre las capacidades que poseen y el cargo que ejercen, para lo que es ineludible que se requiera el cumplimiento de las características adecuadas, con la finalidad de alcanzar el éxito de la institución. Martín (2020) exterioriza que el capital humano es uno de los recursos más valiosos de una institución u organización, a parte del valor que genera la compañía, por este motivo en la actualidad es de suma importancia cuidar, proteger y motivar a los trabajadores para obtener rendimiento y servicios de calidad.

Según Caicedo (2020) las organizaciones se deben mantener en un constante nivel motivacional, evaluar en continuo las fortalezas y debilidades de sus empleados para extraer las mejores actitudes y mejorar aquellas debilidades que puedan entorpecer las actividades. Es por eso, que varias de las instituciones aplican la autoevaluación como una herramienta que permite conocer y evaluar el nivel de desempeño laboral que cada empleado de la organización mantiene en el desarrollo de sus funciones. Este es un ejercicio que ayuda a los jefes a descubrir cuáles son los puntos fuertes y débiles de los trabajadores, y definir la ruta indicada para efectuar las mejoras de los mismos.

Por otra parte, el Grupo de Investigación Multidisciplinar SIGTI de la Escuela Politécnica Nacional (2020) indica que como respuesta a la emergencia sanitaria del COVID-19, muchas instituciones a nivel mundial han adoptado el teletrabajo como una manera de desarrollar sus actividades diarias y de esta manera mantener a flote su productividad. En el Ecuador, a pesar de los aspectos negativos que conlleva aplicar esta forma, las empresas, instituciones u organizaciones públicas y privadas han adoptado esta nueva modalidad de empleo adaptándola a la realidad administrativa, social, política y económica del país.

En otro contexto, Ruíz (2017) menciona que la autoridad municipal es el eje vital para afrontar la inseguridad de los pueblos, sin embargo, muchas de estas autoridades no dirigen de buena manera los destinos de la ciudad, como en otras partes del mundo, por lo que en muchos casos se considera esta como un fundamental hecho que resulta en una gestión pública de éxito o fracaso.

Con el crecimiento de las poblaciones y las necesidades de las mismas, se ha llevado a efecto grandes cambios a nivel mundial. Es así, como Benavidez (2018) manifiesta que en la actualidad existen situaciones que hacen forzar cambios en las organizaciones causando que los empleados se sumerjan a diferentes ambientes laborales y disminuya el ritmo de sus labores. Por otra parte, en el último año, las entidades estatales han sido sometidas a grandes cambios no solo a nivel administrativo, sino que también se han visto afectadas a consecuencia del COVID-19, razón por la que se ha tenido que implementar nuevas modalidades de trabajo, generando así un cambio en el desempeño laboral de los servidores públicos de las mismas.

Actualmente, los GADM están a cargo de sus alcaldes, son los actores principales en la toma de decisiones para la prevención y erradicación del COVID-19. Es por eso, que varios de estos se han visto en la obligación de aplicar nuevas estrategias para elevar la productividad institucional, puesto que, a causa de esta pandemia el desempeño laboral en la institución se ha visto afectado, no solo por la falta de recursos y la modalidad del teletrabajo, que se está consolidando a los procesos administrativos en la misma, sino también, al nivel compromiso de varios servidores públicos, al desarrollo de sus facultades y a la satisfacción de estos, debido a que, este acontecimiento generó una serie de dificultades laborales y un rendimiento mucho más limitado.

Desde la creación del cantón Junín en 1952, se instaló por primera vez un consejo cantonal, que daba inicio a una nueva institución municipal, con autonomía política, social, administrativa y económica. Con la declaración del COVID-19 como pandemia mundial, empezaron a surgir inconvenientes en el desarrollo de sus actividades, postergando así los planes institucionales de esta entidad. En la actualidad, el GADM Junín está representado por su alcalde, que es el encargado de planear, organizar, coordinar, controlar los recursos humanos, financieros y físicos del municipio, buscando cumplir con los objetivos institucionales establecidos, mediante la activación del COE cantonal de esta ciudad y la toma de medidas de bioseguridad que coadyuven al control de este mal que aqueja al mundo entero.

Desde hace un tiempo en este GADM, se aplicaron nuevas modalidades de trabajo que ayudaron a desarrollar las actividades administrativas en esta entidad. En un conversatorio con varios servidores de la institución, estos manifestaron que en varios casos la jornada laboral ha sido reformada y adaptada a la realidad, es por ello, que varios servidores públicos efectúan sus tareas laborales, desde sus hogares o por medio tiempo, algo que de alguna manera no solo afecta al desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Junín, sino que también, dificulta el desarrollo de forma eficiente, eficaz y oportuna a la consecución de los objetivos y metas institucionales.

Es así, como por medio de esta investigación se pretende conocer como la emergencia sanitaria del COVID-19, ha afectado el desempeño laboral de los servidores públicos del GADM Junín y las medidas adoptadas para subsanar esta pandemia por medio de las decisiones tomadas por la actual administración, así mismo, se quiere conocer el nivel en el que se ha visto perjudicado el desempeño laboral de los servidores públicos del mismo, y previo a esto efectuar un análisis comparativo con base a los resultados, para por medio de este encontrar las falencias que se estén dando y proponer propuestas de mejora.

¿Cuál es la incidencia de la emergencia sanitaria COVID-19, en el desempeño laboral de los servidores públicos del GADM Junín, en el período 2020-2021?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El interés principal de esta tesis es conocer la incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del GADM Junín, en el periodo 2020-2021 frente a la emergencia sanitaria del COVID-19, por esa razón, esta investigación se justificará a nivel legal, económico y social, para conocer más a fondo las razones por las cuales se va a ejecutar la investigación.

Dentro del contexto legal, en la segunda disposición del acuerdo ministerial 0126 del Ministerio de Salud (2020) se expone que se da la activación de mesas de trabajo para coordinar con instituciones de emergencias y lograr evitar la propagación del virus, la mesa de trabajo 2 del Comité de Operaciones de Emergencia a nivel nacional, la cual coordinará los Gobiernos Autónomos Descentralizados, las directrices para la aplicación del acuerdo ministerial. Por otra parte, la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2019) en su artículo 2, estipula:

El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (p.7)

En el ámbito legal se espera que esta investigación permite recopilar información veraz y eficaz sobre la incidencia de la emergencia sanitaria en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Junín, basado en las leyes o decretos que se hayan dado o darán para evitar la propagación de COVID-19. Además, conocer si los decretos emitidos por el Presidente de la República del Ecuador, en donde se pone al país en estado de excepción han sido beneficiosos, especialmente en las nuevas modalidades de trabajo. También, este aspecto permitirá conocer las directrices legales para prevenir el contagio por coronavirus dentro de los espacios laborales y así, proteger a la población laboral.

Cabezas (2015) indica que evaluar el desempeño laboral dentro de las organizaciones es importante, puesto que, esta permite tener empleados satisfechos y comprometidos con sus labores. Las dificultades por el COVID-19, suponen una amenaza particularmente destacable para el nivel de empleo, tanto en términos de deflación de la cantidad de empleos, como de quebranto de su calidad. En el ámbito social, se planea que el estudio beneficie al mejoramiento del desempeño laboral, puesto que las medidas tomadas frente a la emergencia sanitaria han ocasionado la adaptación de la modalidad del teletrabajo, de esta manera se busca beneficiar a los servidores para que puedan seguir cumpliendo con sus labores desde casa, contribuyendo al mejoramiento del desempeño laboral y de la gestión administrativa.

Desde la perspectiva económica, Cabezas (2020) afirma que la emergencia sanitaria del COVID-19, creará una mayor contracción en las actividades económicas impactando a las economías de América Latina y el Caribe, a través de factores internos y externos. Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), argumenta que, en América Latina, la pandemia ocasionará grandes pérdidas económicas, ocasionando la reducción de la carga laboral y la pérdida de empleo.

En definitiva, las estimaciones realizadas por los principales organismos internacionales especialistas en trabajo y economía advierten que el empleo vivirá una aguda crisis en Ecuador. En el aspecto económico se justifica esta investigación, puesto que, se dice que al contar con un buen desempeño laboral por parte de los servidores públicos se trae consigo una mayor productividad y el alcance de los objetivos, es decir, que mientras mejor sea el trabajo de una persona, mayor serán los resultados, debido a que, esta motivación, efectuará que la institución obtenga cambios positivos en el comportamiento de los mismos, por ende, se beneficia de forma indirecta a la sociedad.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1.OBJETIVO GENERAL

Evaluar la incidencia de la emergencia sanitaria COVID-19 en el desempeño laboral de los servidores públicos del GADM Junín período 2020-2021, para la elaboración de una propuesta de mejora.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las medidas implementadas sobre la emergencia sanitaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín en el período 2020-2021.
- Identificar el nivel de incidencia de la emergencia sanitaria COVID-19 en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, período 2020-2021.
- Plantear una propuesta de mejora con base en los resultados obtenidos a las autoridades competentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín.

1.4. IDEA A DEFENDER

La incidencia de la emergencia sanitaria COVID-19 en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Junín repercutió en el desempeño laboral de los servidores públicos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

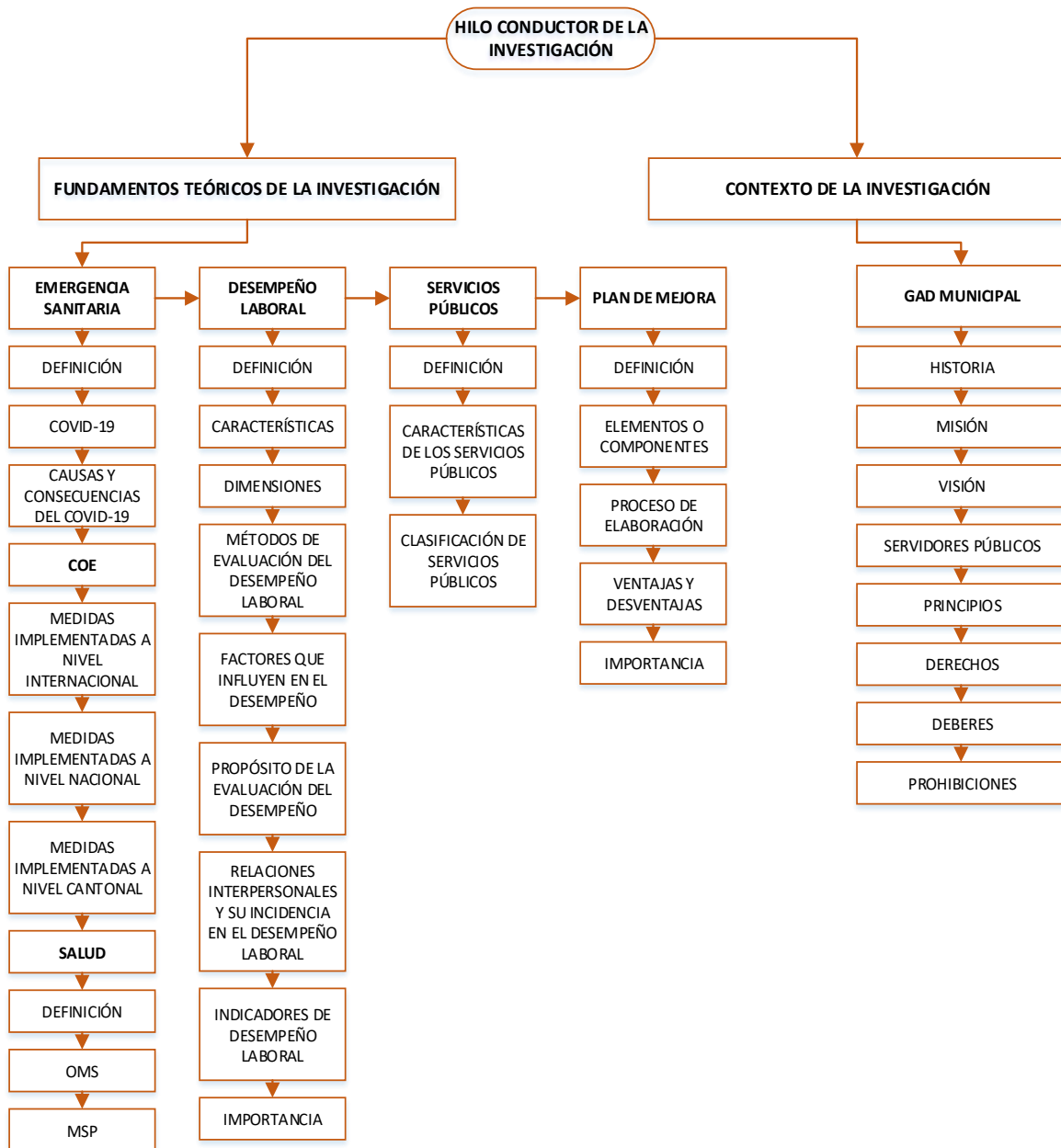


Gráfico 1. Hilo conductor de la investigación
Fuente: Elaborado por los autores

2.1. EMERGENCIA SANITARIA

2.1.1. DEFINICIÓN

A través del tiempo, se han presentado situaciones que han causado ansiedad y temor en las sociedades y que son en muchos casos según su gravedad son consideradas emergencia. Como es de conocimientos de todos, una emergencia es un asunto o acontecimiento que se da de forma inmediata y que necesitan de una atención especial y oportuna. En el caso de las emergencias sanitarias, estas son conocidas como las emergencias de salud pública que instituyen un evento extraordinario en donde se ve involucrada la salud pública de todos.

Según Berguiristain (2020) un acontecimiento sorprendente que constituye un riesgo para la salud pública de otros países causando la expansión mundial de una patología, y podría exigir una contestación mundial coordinada. De acuerdo con, Gutiérrez (2021) una emergencia sanitaria es un escenario de suma prioridad, por lo que se debe atender con rapidez en la situación actual y que demanda atención inmediata.

Vale la pena argumentar, que este tipo de situaciones se presentan de forma espontánea e inusual, y que son denominadas como tal siempre y cuando se produzca un alcance y efecto global. Actualmente, la entidad encargada de dar a conocer al mundo algún fenómeno como una emergencia sanitaria, es la Organización Mundial de la Salud.

2.1.2. COVID-19

A partir del año 2019, el mundo se enfrenta a una nueva situación que ha afectado la salud pública en el mundo entero. Según el Ministerio de Salud Pública (MSP, 2020) menciona que es “un nuevo tipo de coronavirus que puede afectar a las personas y se fue detectado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China” (párr.3). Este tipo de dolencias se convirtió en un problema mundial a principios del año 2020, y hasta la actualidad, es la causa de muerte de muchos de los individuos de cada país.

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) argumenta que la pandemia del coronavirus o COVID 19, es catalogada como una enfermedad infecciosa que es ocasionada por el virus del SARS o coronavirus. Esta es una enfermedad considerada como mortal y que en la mayoría de los individuos infectados se ha presentado como un problema respiratorio, en el que su gravedad puede variar según el estado de salud de la persona. En muchos casos las personas adultas y con alguna afección médica han sido las más afectadas, presentando cuadros mucho más graves e infecciosos.

2.1.3. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL COVID-19

-CAUSAS

Se determina como causa, al principio u origen de algo. Recientemente, en Wuhan, China se descubrió una nueva enfermedad, la cual según Goodwin

(2020) ha sido causada por los coronavirus que son comunes en determinadas razas de animales. También, se conoce que el traspaso de coronavirus desde animales a humanos no es algo ordinario, ni que se de manera habitual, sin embargo, se conoce que el brote de esta nueva cepa posiblemente procede del murciélago, actualmente, no se sabe con claridad, ni exactitud cómo se desarrolló la propagación el virus a los humanos, pero según informes efectuados a los primeros casos, apuntan a un mercado de mariscos y animales en Wuhan, como posible causa del comienzo del SARS-CoV-2.

-CONSECUENCIAS

Con la aparición del nuevo brote de coronavirus y el decreto de la emergencia del COVID-19, empezaron a surgir una serie de inconvenientes que han afectado a las naciones en general. Para Neidhofer (2020) entre las consecuencias ocasionadas por la pandemia se encuentran, la desigualdad social en todas las de dimensiones y la distribución de los recursos, el resultado de las estrategias de contención de los Gobiernos, el cierre de las escuelas y la reducción de las horas de estudio, el decrecimiento del PIB en los países, la caída de la oferta y demanda ocasionada por la emergencia sanitaria, el cierre de todas las actividades, crecimiento del índice de mortalidad y la ineficiencia de los sistemas de salud a nivel mundial.

2.1.4. COMITÉ DE OPERACIONES DE EMERGENCIA (COE)

Cada vez que se presenta un suceso con altas magnitudes de gravedad se activan los comités de emergencia nacional, que citas textuales de la Organización Panamericana

de la Salud (OPS, 2020) es aquella área de trabajo ofrece apoyo a las naciones para garantizar que las poblaciones dañadas por una emergencia tengan ingreso a un grupo importante de servicios de salud que salven vidas.

De acuerdo con, el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (2021) manifiestan que los Comités de Operaciones de Emergencia, son aquellos mecanismos del Sistema Nacional Descentralizado de Riesgo, que tiene como fin planificar, controlar, administrar y dirigir las operaciones de emergencias y desastres en los diferentes puntos a nivel nacional donde se suscite una catástrofe, este comité es presidido por el presidente de la República o quien ejerza como su delegado. Por otra parte, en el artículo 24 del Reglamento de la Ley de Seguridad Pública y del Estado (2017) se estipula que estos comités, son instancias interinstitucionales que tienen la responsabilidad de coordinar acciones de prevención de riesgo, respuesta y recuperación de las emergencias suscitadas en todo el territorio nacional.

-MEDIDAS TOMADAS A NIVEL INTERNACIONAL

A partir de la declaración de emergencia sanitaria por parte de la OMS, los Estados y organizaciones a nivel mundial empezaron a idear nuevos mecanismos e ideas para solventar la vida de los ciudadanos. Por eso, la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2020) optó por tomar como medidas internacionales, los acuerdos laborales, incluir el trabajo a distancia en el desarrollo de las actividades, la prevención de la exclusión y discriminación, el cierre de escuelas, aeropuertos, lugares turísticos y de las actividades de las empresas. Así mismo, se idearon medidas fiscales y políticas monetarias flexibles, los préstamos de apoyo financiero a determinados sectores y los acuerdos de reducción en la carga horaria.

-MEDIDAS TOMADAS A NIVEL NACIONAL

Al confirmarse en el país el primer caso de COVID-19, el Gobierno instauró el COE nacional, con el fin de proponer medidas preventivas que serían cumplidas en todo el territorio. Además, con estas medidas lo que se pretende es precautelar la salud de todos y asegurar el abastecimiento de los productos de primera necesidad en el país. Es por eso, que por medio del Comité de Operaciones de Emergencia (COE, 2020)

Se declaró en emergencia sanitaria nacional para mitigar la propagación del virus y se dio paso al aislamiento preventivo de manera forzosa, por una época ininterrumpido de 14 días, además se dispuso que todo viajero de nacionalidad ecuatoriana o de cualquier otra nacionalidad que ingrese al territorio de la República del Ecuador que provienen de China, España, Francia, Irán, Alemania, Corea del Sur, Italia, Dinamarca, USA, Noruega, Holanda, Suecia y Suiza deberá mantener cuarentena, la suspensión de eventos masivos; suspensión de las clases; brigadas médicas con enfoque preventivo y todos los municipios hacer la debida sanitización de terminales terrestres.

-PROTOCOLO DE EMERGENCIA SANITARIA NACIONAL FRENTE A LA PANDEMIA DEL COVID-19

Una vez que se produjo la reactivación de los sectores económicos, todas las instituciones públicas tenían como eje central validar las medidas y protocolos de bioseguridad. De acuerdo con, la Procuraduría General de Estado (2020)

entre los protocolos que se deben seguir para prevenir el COVID-19, se encuentra lavarse las manos frecuentemente, con agua y jabón, utilizar gel antibacterial cuando no se puede realizar el lavado adecuado de manos; priorizar el distanciamiento social a dos metros; evitar el saludo afectuoso, recogerse el cabello, tener uñas cortas, y evitar los vellos faciales, por otra parte, se recomienda evitar tocarse las manos, nariz y boca, y compartir alimentos con otros miembros de la institución.

-MEDIDAS TOMADAS A NIVEL CANTONAL

Al producirse la activación del COE nacional, también, se produjo la activación de los COE provinciales, cantonales y rurales, es así, como tras una ordenanza emitida por el alcalde se instauró este comité para coordinar medidas de prevención del COVID-19 en el cantón. Según datos expuestos en la página oficial del GADM del cantón Junín (2020) se tomaron como medidas disponer del uso obligatorio de la mascarilla; sancionar con una multa del 10% del SBU o 24 horas de trabajo comunitario a quien incumpla la medida del uso de mascarilla; así mismo, se encarga la ejecución de la presente ordenanza a la Dirección de Desarrollo Institucional y la Dirección de Ambiente para el control del uso de los espacios públicos.

2.2. DESEMPEÑO LABORAL

2.2.1. DEFINICIÓN

Se sabe también que el desempeño laboral surgió en China, y no es un factor que ha sido usado a partir de las últimas décadas, sino que es un instrumento evaluativo que media el rendimiento laboral desde el siglo 221 a. C. El desempeño laboral es aquel proceso donde se mide el rendimiento laboral de los miembros de una institución, para considerar si este está preparado para formar parte de la misma.

Para Juan y Carvajal (2013, como se citó en López, 2021) “el desempeño laboral es como la organización instituye en los colaboradores los procedimientos para una planificación, retroalimentación y la evaluación de todos los integrantes del grupo dentro de una empresa, también se lo conoce como gestión del rendimiento de trabajo” (p.24). Por otra parte, como lo manifiestan Padilla et al. (2013, como se citó en González y Morales, 2020) el desempeño laboral, tiene su método de medición basado en las seis dimensiones, así mismo, se basa en la satisfacción laboral, eje fundamental del éxito de las empresas.

Robbins et al. (2013, como se citó en Huamán, 2018) manifiestan que el desempeño laboral es un proceso que sirve establecer el nivel de éxito de un individuo, de la entidad o determinado proceso, que se ejecuta para la consecución de los planes y metas propuestas en la empresa. De forma usual la valoración del desempeño laboral brinda una evaluación del desempeño laboral y de las estrategias individuales efectuadas en la misma.

2.2.2. CARACTERÍSTICAS

El desempeño laboral es conocido como la evaluación del comportamiento que posee un empleado al momento de conseguir las metas propuestas por la institución. Es por eso, que, al ser una estrategia evaluativa, posee determinadas características que deben ser consideradas al momento de estudiar la temática. Se puede asumir según lo expuesto por Corvo (2018) que las características del desempeño laboral son las siguientes.

CARACTERÍSTICAS	
RESULTADOS	Los resultados son un producto parcial del desempeño, pero también son la consecuencia de otros factores.
RELEVANTE PARA LA META ORGANIZACIONAL	El desempeño laboral tiene que dirigirse hacia los objetivos de la organización que sean relevantes para el puesto o función. Por tanto, no se incluirán actividades en las que se hagan esfuerzos por alcanzar objetivos periféricos.
MULTIDIMENSIONALIDAD	El desempeño laboral se conceptualiza como multidimensional, que consiste en más de un tipo de comportamiento.
COMPORTAMIENTOS ESPECÍFICOS Y NO ESPECÍFICOS DE LA TAREA	Los comportamientos específicos de la tarea son los que un individuo promueve como parte de un trabajo. Son las tareas principales que definen un trabajo de otro.
ESFUERZO	El desempeño también puede evaluarse en términos de esfuerzo, ya sea en el día a día o cuando existan circunstancias especiales
TRABAJO EN EQUIPO	En trabajos donde las personas son altamente interdependientes, el desempeño puede contener el grado en que una persona ayuda a los grupos y a sus colegas.
HABILIDAD PARA APRENDER	Cada organización tiene un conjunto específico de conocimientos que todo empleado necesitará adquirir para tener éxito en su trabajo.

Figura 2. Características del desempeño laboral.
Fuente. Datos tomados de Corvo (2018. párr. 6-16).

2.2.3. DIMENSIONES

Dentro del desempeño laboral existen otros puntos que deben ser evaluados al momento de analizar el mismo, este es el caso, de las dimensiones, las cuales según Prado (2015) son, la relación con sus superiores, la cual hace referencia al trato que existe entre los empleados y sus superiores. Por otra parte, se encuentra el desempeño con las condiciones físicas, la cual hace alusión a las condiciones ambientales que varían entre una oficina y otra, como es el caso del ruido, la iluminación, la calidad y la temperatura. Otra de las dimensiones a considerar es la participación en la toma de decisiones, puesto que, esta puede mejorar la calidad y aceptación de las decisiones. También se debe considerar el desempeño con el trabajo, el cual se refiere a las maneras en las que el trabajo ha sido interpretado.

Desde otra perspectiva, Padilla et al. (2013, como se citó en González y Morales, 2020) indican que el desempeño laboral, se basa en seis dimensiones, el trabajo autodirigido en sí mismo como lo son la faceta financiera, la faceta de carrera, la faceta de conveniencia, la faceta de relación entre compañeros, la faceta de disponibilidad de recurso.

2.2.4. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Magaña (2007, como se citó en Prado, 2015) mantiene que una medición de desempeño debe efectuarse siguiendo los siguientes métodos, primero, lo que una persona debe ser capaz de hacer, otro método es la forma en que puede juzgarse si lo que hizo está bien hecho o no, la aptitud para responder a los cambios tecnológicos y los métodos de trabajo, por último, este mención como método a la habilidad para

transferir el desempeño de una situación de trabajo a otra y el desempeño debe darse en un ambiente organizacional y para relacionarse con terceros.

Por otra parte, Allen (2004, como se citó en Guzmán, 2017) menciona que los métodos de evaluación son aquellos que permiten medir las conductas, resultados y características del desempeño laboral. Es por eso, que existen los métodos basados en las características, los cuales están diseñados para medir características como la confiabilidad, la iniciativa, la creatividad y el liderazgo que poseen los miembros de una organización. También, existen los métodos de escalas mixtas, los cuales son una modificación al método básico de medición. Los métodos basados en el comportamiento, son aquellos donde el evaluador identifica el punto clave en el que el empleado se aleja de la escala. El método basado por resultados, es el que permite evaluar los frutos alcanzados, productividad y procesos administrativos.

2.2.5. FACTORES QUE INFLUYEN EL DESEMPEÑO LABORAL

Lograr que el desempeño laboral sea exitoso depende también del cumplimiento oportuno que se le da a cada uno de los procesos que se deben considerar en el mismo. Según Iza (2016) los factores que generalmente influyen en el desempeño laboral son el razonamiento del trabajo, la calidad de la tarea, las colaboraciones de los individuos, la igualdad sensible, la función de síntesis y la capacidad ordenada. Es indispensable, recordar que estos factores para muchos autores varían porque se proyectan según el eje de la institución, su necesidad y su ambiente laboral.

Desde otra perspectiva, Chiavenato (2017, como se citó en Manjarrez, 2020) exterioriza que existen factores higiénicos, los cuales hacen énfasis a las condiciones

a las que se encuentran sometidos los empleados de una organización, en este están inmersos características como el salario, los beneficios, las motivaciones, la infraestructura, las condiciones de trabajo, las relaciones con los colegas y jefes, la seguridad en el puesto y el ambiente laboral. Por otra parte, existen según este autor factores motivacionales, los cuales están relacionados con el contenido del cargo, los deberes y tareas que los miembros deben ejecutar, es por eso, que este tipo de factor es conocido como aquel que produce los resultados duraderos de la organización.

2.2.6. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño es aquel mecanismo que debe proporcionar un ambiente laboral en donde el trabajador experimente el apoyo que se le brinda para la mejora del desempeño de sus actividades de forma sistémica y periódica. Con esta evaluación también se busca mejorar la eficiencia y eficacia dentro de la institución. Para Palma (2007, como se citó en Prado, 2015) el propósito de la evaluación de desempeño es la evaluación y supervisión del nivel, la eficiencia y eficacia de los trabajadores de una empresa, y como esté asume sus responsabilidades y las cualidades objetivas que ayuden a establecer factores como el mérito, la inteligencia, la personalidad y creatividad.

Así mismo, Alles (2004, como se citó en Guzmán, 2017) menciona que el análisis del desempeño, también conocido como gestión de desempeño, es un instrumento que permite dirigir y supervisar el desempeño del personal o de una persona que labora en una determinada institución. Entre los principales propósitos que esta herramienta tiene, es señalar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, así mismo, permite conocer la mejora permanente de los resultados de la organización y el uso

adecuado del recurso humano, facilita la toma de decisiones y las evaluaciones de los jefes y subordinados.

2.2.7. RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Un eje fundamental en el desempeño laboral son las relaciones interpersonales que existen dentro de la organización, que son parte esencial de la vida social e individual de cada persona. Este es un factor importante que debe ser considerado por los líderes institucionales, puesto que, al generarse un buen clima laboral, se desarrolla un oportuno desempeño y compromiso laboral, por ende, la consecución de los objetivos y metas propuestas de manera oportuna, eficiente, transparente, equitativa, justa y eficaz. Desde el punto de vista de Moreno y Pérez (2018) expresan que las organizaciones deben constar con una estructura humana con diferentes estilos, actitudes, comportamientos y creencias, debido a que, este es un factor que permite generar interacción y buenas relaciones interpersonales en una institución.

Por otra parte, para Cornejo y Tapia (2011, como se citó en Pazmiño, 2017) manifiestan que las interrelaciones interpersonales residen en la relación equitativa entre 2 o más personas, esto quiere decir, que implica habilidades sociales y emocionales que ayudan a promover las capacidades para comunicarse en el entorno, el atender, la resolución de conflictos y la dicción auténtica de sí mismo. Un factor fundamental a recalcar, es que las relaciones interpersonales, son el núcleo de las experiencias tanto positivas, como negativas que se efectúan en la empresa y entre una persona u otra.

2.2.8. INDICADORES DE DESEMPEÑO LABORAL

En el contexto laboral moderno se evidencia como característica el desarrollo eficiente y eficaz de la gestión del desempeño el aprovechamiento de las oportunidades, habilidades y el conocimiento de los miembros de las organizaciones a favor de las mismas. Es por eso, que, para efectuar un estudio de desempeño laboral, es indispensable conocer sobre los indicadores que se deben analizar en los mismos.

INDICADORES	
CATEGORÍA	INDICADORES DE IDENTIFICACIÓN
TIEMPO	<ul style="list-style-type: none"> ● Tiempo de procesamiento del pedido. ● Tiempo de respuesta a los clientes. ● Tiempos de consolidación y/o desconsolidación
COSTOS	<ul style="list-style-type: none"> ● Costo de consolidación y/o de desconsolidación. ● Costo total de transporte. ● Costo de corregir errores logísticos. ● Costo de combustible.
CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de satisfacción del cliente. ● Despachos erróneos. ● Número de empleados capacitados.
CONFIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento en el tiempo de entrega. ● Velocidad promedio. ● Trazabilidad o uso de las TI. ● Mantenimientos realizados. Accidentalidad.

Figura 3. Indicadores de desempeño laboral.
Fuente. Datos tomados de Arango et al. (2017, p.6)

La utilización de los indicadores de desempeño laboral, permiten la obtención de información fidedigna sobre la realidad actual de la empresa, la cual es usada para la toma de decisiones y la mejora del desempeño laboral en las mismas. Es así, que la

formulación de un indicador debe estar asociada a la consecución de los objetivos y fortalecer el éxito en las organizaciones.

2.2.9. IMPORTANCIA

La importancia del desempeño laboral radica en el estudio del comportamiento o la conducta de los empleados, tanto en forma grupal o particular. Para Amador et al. (2018) el desempeño laboral “es esencial porque favorece el adecuado y puntual cumplimiento de los objetivos, además, de facilitar que las experiencias diarias de trabajo sean fuentes de aprendizaje, tanto para jefes como para colaboradores, de comunicación y orientar los esfuerzos de trabajo” (p.4). Es vital argumentar que entre los factores que se encuentran vinculados con el estudio del desempeño laboral se encuentran los ingresos, las recompensas, los incentivos, el entorno laboral, el trabajo, la familia y la personalidad.

Para Chiavenato (2002, como se citó en Pazmiño, 2017) manifiesta que el desempeño laboral es un punto importante en las empresas, puesto que, por medio de los mecanismos, indicadores y factores del mismo, se puede conocer la eficacia, la labor y la satisfacción del recurso humano que labora dentro de las organizaciones y cuán comprometido se encuentra este en el alcance de las metas y objetivos planteados.

2.3. SALUD

2.3.1. DEFINICIÓN

Definir el término salud ha tenido muchas dificultades incluso para los médicos, sin embargo, se conoce que en la década de los noventa, fue denominado como un estado en el bienestar de las personas. La OMS (1946, como se citó en León y Berenson, 2020) menciona a la salud como un estado de perfecto bienestar corporal, intelectual y benéfico, logrando las situaciones adversas, además, de gozar de no padecer un tipo de enfermedad. Por otra parte, la Real Academia Española (RAE, 2020) define a la salud como el agregado de situaciones imperceptibles de sanidad en un territorio determinado, que los poderes y los servidores públicos electos y no electos tienen el compromiso de garantizar y proteger que los poderes públicos poseen la responsabilidad de asegurar y defender.

De la Guardia y Ruvalcaba (2020) argumentan que a lo largo del tiempo la definición de salud ha ido cambiando con el propósito de acercarse a la transición poblacional, que cada vez se vuelve más compleja y llena de matices que en muchas ocasiones limitan la atención, la prevención de dolencias y el desarrollo de la salud, puesto que, para muchos esta es la considerada como el eje fundamental en la esencia de la salud pública. En el artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador (2020) se estipula que en el territorio ecuatoriano la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya elaboración se relaciona al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, el trabajo, seguridad social, los ambientes sanos y otros que sostienen el buen vivir.

2.3.2. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)

Según información obtenida en la página oficial de la OMS (2021) se menciona que la Organización Mundial de la Salud fue constituida un 7 de abril de 1948, como un organismo de las Naciones Unidas, especialista en temas relacionados con la salud, actualmente, está integrado por 194 estados, es dirigida por el doctor Patrick Amonth en concordancia con la Asamblea Mundial de la Salud. La OMS, tiene como propósito trabajar en todo el mundo promoviendo el máximo nivel de salud que se pueda brindar a los ciudadanos, independientemente de su religión, género, ideología política, raza o estatus económico o social.

Es indispensable argumentar que en la actualidad esta entidad posee 149 oficinas distribuidas en diferentes países a nivel mundial, y tiene como objetivo hasta el año 2023 garantizar la seguridad mundial a los millones de ciudadanos para que estos tengan la adecuada cobertura en temas de sanidad, así mismo, esta entidad tiene como fin, proporcionar a los individuos una mejor salud y bienestar. También, la OMS, tiene a nivel internacional un sin número de fundaciones y organizaciones que coadyuvan al desarrollo oportuno de los objetivos institucionales de la misma.

2.3.3. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (MSP)

Como se ha establecido en diversas normativas, la salud es un derecho de todos y que debe primar como prioridad en todos los países. Es por eso, que se han creado a través del tiempo, determinadas instituciones que coadyuven el desarrollo de estas funciones. El Ecuador no es la excepción y según la Ley Orgánica de Salud (2015) en su artículo 4, menciona que en el Ecuador la autoridad rectora responsable de velar

por el bienestar y salud de todos los habitantes del país, es el Ministerio de Salud Pública. De la misma manera, se menciona que este organismo tiene a su cargo la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de la ley en el ámbito de la salud.

Por otra parte, en la misma normativa en el artículo 6 se establece que son responsabilidad del Ministerio de Salud Pública, definir y promulgar la política nacional de salud con base en los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley, así como aplicar, controlar y vigilar su cumplimiento; ejercer la rectoría del Sistema Nacional de Salud; diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares; declarar la obligatoriedad de las inmunizaciones contra determinadas enfermedades, en los términos y condiciones que la realidad epidemiológica nacional y local requiera; regular y vigilar la aplicación de las normas técnicas para la detección, prevención, atención integral y prioritaria.

2.4. SERVICIOS PÚBLICOS

2.4.1. DEFINICIÓN

Los servicios públicos son aquellas prestaciones ejecutadas por el aparato estatal que tiene como fin cubrir las necesidades de los ciudadanos en los diferentes ámbitos y contextos de la sociedad. Según Ortiz (como se citó en Navarro, 2018) "el concepto de servicio público hay que plantearlo en el marco de un esquema más general, el de los fines del Estado" (p.3). Por ese motivo, es una de las dimensiones básicas del derecho administrativo, por tal razón, para muchos el servicio público es fácil de describir, pero difícil de definir.

Es por eso, que el servicio público en muchos casos es considerado un suministro de responsabilidad gubernamental, que debe contar con un acceso fiable y general en donde todos los ciudadanos prevean el cumplimiento de las normativas, inclusión, la transparencia y el buen vivir de todos y cada uno de los individuos sin discriminación, según lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2019)

El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (p.2)

2.4.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El Estado, es una organización con autonomía política, jurídica y administrativa, que se encuentra vinculada con un sin número de organismos capaces de ejercer poder y tomar decisiones. Es así, como dentro del servicio público existen determinados factores y características que deben ser considerados y cumplidos de manera oportuna, para desarrollar el servicio con eficiencia y eficacia.

AUTOR-AÑO.	CARACTERÍSTICAS.
Tamames (2021)	<ul style="list-style-type: none"> ● Los servicios no se almacenan. La rapidez de respuesta se convierte en un elemento fundamental de la calidad. Hay que prever qué haremos cuando la demanda experimente un súbito aumento. ● Es difícil uniformizar tanto los servicios como sus niveles de calidad. De hecho, los servicios deben ser equitativamente heterogéneos, e incluso hay que tratar a los ciudadanos de forma personalizada. ● La producción y el consumo del servicio se realizan de manera simultánea. (párr. 6-8)
Caicedo (2017)	<ul style="list-style-type: none"> ● Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo. ● Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan. ● La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro; se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan. ● Generalmente les sirve un organismo público, pero su prestación puede ser hecho por particulares bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente. (párr.1-4)

Figura 4. Matriz comparativa, características del servicio público.
Fuente. Elaboración propia.

2.4.3. CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

En el contexto de crear nuevas maneras de servir a los ciudadanos los gobiernos han implementado estrategias para gobernar, es por eso, que existen varios tipos de servicios públicos, que tienen como eje central conseguir el buen vivir de todos. De acuerdo con López (2020) se clasifican en servicios públicos federales, los cuales hacen énfasis en las facultades de los órganos federales. Así mismo, existen los servicios públicos estatales, en donde se hace referencia a la reserva de las autoridades a las materias que no son federales y que están estipuladas en las

constituciones. Por otra parte, están los servicios municipales, que son aquellos atendidos por los municipios, y, por último, están los servicios públicos internacionales, creados por la ONU, para regular convenios entre los Estados.

Desde otro punto de vista, Villavicencio (2017) exterioriza que existen los servicios públicos esenciales, los cuales se basan en aquellos servicios definidos por los legisladores, aunque no lo estén en las leyes. También, existen los servicios públicos domiciliarios, los cuales son competencias de los municipios y que son prestados en los domicilios, departamentos o propiedades privadas de los ciudadanos. Otro tipo de servicio que existe son los servicios públicos centralizados, que son aquellos fijados por la ley y que de manera directa o indirecta son competencia del Estado. Así mismo, existen los servicios públicos nacionales y estatales, los cuales se enfatiza en aquellos puntos fijados por la constitución y que deben ser cumplidos por los organismos nacionales y municipales.

2.4.4. SERVIDORES PÚBLICOS

Desde la creación del Ecuador como República, se han ideado nuevas maneras de administrar y dirigir el poder. Con el incremento de las necesidades de los pueblos, empezaron a surgir nuevas entidades y por lo tanto nuevas plazas de trabajo. La Constitución de la República del Ecuador (2020) en el artículo 229 dispone que “serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (p.120).

Por otra parte, Ivanega (como se citó en Malo, 2017) argumenta que son los individuos que realizan actividades dentro de las instituciones estatales, desde cualquier rango o nivel jerárquico en el que se encuentren ejecutando sus funciones. Por otra parte, López (como se citó en Vargas, 2016) expresa que es toda persona natural que brinda servicios con relación de dependencia, nombramiento o contrato, y que desarrolla sus funciones en las entidades e instituciones gubernamentales o del sector privado que administren recursos públicos.

-PRINCIPIOS

Todo servidor público debe cumplir sus funciones basado en los principios constitucionales. Según la LOSEP (2019) manifiesta “los servidores públicos están vinculados bajos los principios de calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación” (p.5).

-DERECHOS

Los derechos son un conjunto de normas que deben ser respetados y en beneficio de los seres humanos, en el caso de los servidores públicos no son la excepción, por eso, estos están sujetos a un sin número de reglas y derechos que deben cumplirse. En la LOSEP (2019) en el artículo 23 se establece que son derechos irrenunciables de los servidores públicos

Gozar de estabilidad en su puesto; percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad; gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley; ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas; recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley; asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria; gozar de vacaciones, licencias y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley. (p.16)

-DEBERES

Los deberes son saneamientos constitucionales que son esenciales en el sistema político y que garantizan la funcionalidad oportuna de las actividades de todos y cada uno de los servidores públicos. Es por eso, que de acuerdo con la LOSEP (2019) en el artículo 22, se instituye como deberes de las y los servidores públicos del Ecuador los siguientes

Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley; cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo; cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo establecida; cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos; velar por la

economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias. (p.16)

-PROHIBICIONES

Una prohibición es una restricción para no hacer algo, es por eso, que así como los servidores públicos tienen derechos y deberes también está estipulado según la LOSEP (2019) en el artículo 24, son prohibiciones de los servidores públicos, abandonar injustificadamente su trabajo; ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el horario de trabajo, excepto quienes realizan sus estudios o ejercer la docencia en las universidades, siempre y cuando no interrumpa su jornada de trabajo; retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado; privilegiar a familiares y personas, salvo los casos de grupos de atención prioritaria.

2.5. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

Según el Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe (2021) “los GAD son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana” (párr.2). En el contexto nacional la Constitución de la República del Ecuador (2020) en su artículo 238 estipula que

Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales. (p.111)

Por otra parte, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2019) argumenta que los Gobiernos Autónomos Descentralizados están regidos por los principios de unidad, que hace énfasis en la unión de ordenamiento jurídico, territorial, económico e igualdad de todos los niveles de gobierno. Así mismo, se hace mención al principio de solidaridad, para referirse a los niveles de gobierno tienen como obligación la construcción del desarrollo, equilibrado, justo y equitativo en todas las circunscripciones territoriales; otro principio que deben considerar los GAD, es el de coordinación y corresponsabilidad, el cual expresa que todos los niveles de gobierno, tienen la responsabilidad de velar por el ejercicio y disfrute de los derechos y buen vivir de todos.

De la misma manera, los GAD, deben regirse por el principio de subsidiariedad, para privilegiar la gestión de los servicios, competencias y políticas públicas en todos los niveles de gobierno. Por otra parte, está el principio de complementariedad, que hace mención a la obligación compartida de la articulación de los planes de desarrollo territorial al Plan Nacional de Desarrollo a favor de los derechos de los ciudadanos. El principio de equidad territorial, para organizar el territorio y asignar las competencias correspondientes. Así mismo, existen otros principios como el de participación ciudadana, recalcando el derecho en la toma de decisiones, por último, está el principio

de sustentabilidad del desarrollo, para enfatizar las capacidades y vocaciones de los GAD y las circunscripciones territoriales.

2.5.1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN JUNÍN

-HISTORIA

Junín es un cantón manabita ubicado en la zona norte de esta provincia, tiene una población estimada de 18.942 habitantes. Según la historia se conoce que, desde la presidencia de José María Velasco Ibarra en 1952, este paso a crear la presidencia municipal, siendo su primer presidente el abogado Plutarco García Saltos. A lo largo del tiempo dentro de los administradores han pasado importantes políticos como Manuel Daza Palacios, el doctor Carlos Morales Locke, Galo Bravo, Urbano Mendoza y el doctor Manuel Morales, quienes son considerados como los pilares del desarrollo territorial del mismo.

En la actualidad este cuenta con 246 km², y limita con los cantones Tosagua, Bolívar, Portoviejo y Rocafuerte respectivamente. Con la promulgación de la ley de división territorial, en el año 2012, los gobiernos municipales pasarían a llamarse gobiernos autónomos descentralizados, es por eso, que según datos de la página oficial del GAD del cantón Junín (2021) se conoce que en concordancia con el artículo 324 de la promulgada ley y bajo la alcaldía del licenciado Gustavo Alcívar, por medio de la presente ordenanza de carácter administrativo legislativo, para dejar por sentado que a partir de esa fecha, el Gobierno Municipal del Cantón Junín, pasó a denominarse como Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín.

-MISIÓN

Mejorar el bienestar social y material de la colectividad, sirviendo de manera eficiente y transparente como institución planificadora, gestionaora, ejecutora de obras de infraestructuras, reguladora y facilitadora del desarrollo y crecimiento integral humano; para así, de esta manera contribuir al progreso del cantón Junín, convirtiéndolo en un territorio del buen vivir.

-VISIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Junín, cumpliendo progresivamente las misiones planteadas hasta el 2020, procurando ser una institución moderna, competitiva de alta productividad, de reconocido prestigio y referente válido de gestión transparente. Mejorando la calidad y modo de vida; promoviendo, planificando e impulsando el desarrollo económico, social, medio ambiental, cultural, salud, turismo y deportivo del cantón Junín, a través de las mancomunidades. Trabajando en equipo con sostenibilidad presupuestaria, participación ciudadana, comunicación efectiva; y, en el compromiso y capacidad de sus talentos humanos. (Página oficial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín, 2021)

2.6. PLAN DE MEJORA

2.6.1. DEFINICIÓN

El plan de mejora es una herramienta que se usa para conseguir la calidad y la excelencia en las organizaciones, de manera progresiva con resultados eficaces y eficientes. Según Navarra (2017) un plan de mejora es una estrategia de optimización, además de ser un grupo de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento educativo en nuestro caso. Tienen la posibilidad de ser de varios tipos, organizativas, curriculares, entre otras. En sí, el factor indispensable en el plan de mejora radica en la consecución de la relación entre los procesos efectuados y el personal que los desarrolla.

Al ser un proceso usado para obtener resultados eficientes y eficaces en la organización, el eje fundamental para conseguir la mejora continua de los procesos es el establecimiento de niveles en donde se indiquen los puntos clave para la implementación del mismo. De acuerdo con, Barrera et al. (2017) el plan de mejora es denominado por muchos como la razón de ser y el efecto indispensable de los procesos evaluativos. Puesto que, por medio de este se puede divisar los niveles de gestión y la garantía de una mejora en la calidad. Por eso, el objetivo esencial de esta herramienta es otorgar a las organizaciones métodos estratégicos que garanticen el mejoramiento de los procesos.

2.6.2. ELEMENTOS O COMPONENTES

De acuerdo con, Campos (2018) son elementos del plan de mejora la debilidad, que es donde se detallan los errores de los procesos. Luego, se presentan las actividades, las cuales hacen referencia a los proyectos que se efectuarán para superar la debilidad. Otro punto, son las tareas que se integrarán dentro del plan de mejora, para cumplir con la parte operativa del proceso. Los indicadores, son otro de los elementos que deben constar en un plan de mejora, puesto que, con estos se miden los avances hacia los objetivos, así mismo, se deben adherir a este mecanismo las acciones de seguimiento, las cuales se consideran como aquellos ítems que controlan el progreso de los proyectos. Por otra parte, se incluye también las fechas de ejecución y quienes serán los encargados de las actividades.

Por otra parte, la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA, 2017) indica que los elementos que deben considerarse para elaborar un plan de mejora, primero, es la identificación del área que se desea mejorar, segundo causas o problemas, tercero se debe incluir los objetivos, como cuarto punto, se indica que se deben incluir las acciones de mejorar de manera planificada, así mismo, se debe adherir las actividades o tareas, el plazo de implementación de cada actividad o estrategias, el impacto de estas y las acciones de seguimiento de las mismas.

2.6.3. PROCESO DE ELABORACIÓN

La calidad en las empresas e instituciones hoy en día, se ha considerado como un factor vital en el éxito o fracasos de las mismas. Es por eso, que las organizaciones a menudo buscan nuevas herramientas para la mejora de estos procesos, uno de estos

es el plan de mejora, el cual es un instrumento que a gran escala permite desarrollar acciones de mejora con base en los problemas que se suscitan. Es ideal mencionar que para que este proyecto tenga sus efectos deseados, se debe realizar de manera oportuna, eficiente y eficaz.

PROCESO	
ANÁLISIS DE LAS POSIBLES CAUSAS QUE HAN PROVOCADO PROBLEMAS EN EL TIEMPO	<p>Para cumplir con este requerimiento se recomienda tener en consideración los siguientes puntos.</p> <p>a). Identificar el área y procesos a ser mejorados, y para lo cual se debe ser priorizada en función de su importancia, en relación a la misión, visión y objetivos estratégicos de la organización.</p> <p>b). Analizar el impacto que tiene el proceso en el área, para alcanzar los objetivos estratégicos planteados por la empresa.</p> <p>c). Describir las causas y efectos negativos de la problemática, apoyándose con diversas herramientas y técnicas de análisis como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Diagrama Causa- efecto (Espina de pescado). ● FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas). ● Árbol del problema o Diagrama del árbol.
PROPUESTA Y PLANIFICACIÓN DEL PLAN	<p>Para cumplir con el segundo paso este deberá ser viable, flexible y que permita integrar nuevas acciones a corto, mediano o largo plazo, y para lo cual se debe tener en cuenta las siguientes acciones:</p> <p>a). Definir objetivos y resultados del análisis realizado en el punto uno.</p> <p>b). Establecer acciones para la solución: en esta fase es necesario asignar tareas a cada miembro del equipo; se sugiere aplicar diferentes herramientas para la solución de problemas.</p> <p>c). Verificar la aplicación de las acciones en el proceso.</p> <p>d). Especificar los indicadores que evidencien la mejora en el proceso.</p>
IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO	<p>Para realizar la implementación y seguimiento del Plan de mejora es indispensable incorporar al proceso al personal encargado de realizar las acciones propuestas; los mismos que deben ejecutar las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informar sobre el plan. ● Ejecutar las acciones programadas con las personas involucradas ● Dar seguimiento en base a los indicadores de impacto y desempeño, este deberá realizarse en un periodo determinado por los involucrados. ● Verificar que se cumpla el plan de acuerdo a lo que se proyectó.

EVALUACIÓN	<p>Este punto consiste en verificar el cumplimiento del plan de mejora continua de acuerdo a la propuesta, planificación e implantación. La evaluación es necesaria para poder observar las irregularidades que han surgido en el tiempo de ejecución. La técnica utilizada para la evaluación del plan de mejora es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Diseñar un plan de evaluación, basándose en los objetivos e indicadores. ● Ejecutar el plan de evaluación. <p>Realizar un informe sobre la evaluación indicando las ventajas y desventajas, de los resultados obtenidos del plan de mejora</p>
-------------------	---

Figura 5. Proceso de elaboración del plan de mejora.

Fuente. Datos tomados de Proaño et al. (2017).

2.6.4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS

Con el mejoramiento continuo de la calidad de los procesos institucionales, lo que se pretende es conseguir sistemas más productivos y competitivos dentro del mercado o sector al que esta pertenezca, es por eso, que se crean herramientas como el plan de mejora que coadyuven a cumplir este objetivo. Sin embargo, se debe conocer los pros y contras de los mecanismos usados. Se entiende como ventajas y desventajas del plan de mejora las que se presentan a continuación.

PLAN DE MEJORA	
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales. ● Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles. ● Si existe reducción de procesos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias. ● Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones. ● Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos. ● Permite eliminar procesos repetitivos. ● Permite el cumplimiento de los objetivos de forma eficiente y eficaz.

DESVENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa. ● Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel. ● En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el mejoramiento continuo se hace un proceso muy largo. ● Hay que hacer inversiones importantes.
--------------------	---

Figura 6. Ventajas y desventajas del plan de mejora.
Fuente. Datos tomados de Casetas (2017, párr. 8-9)

2.6.5. IMPORTANCIA

Según Vargas (2016) el plan de mejora es una técnica general, que basa su ejecución en la mejora de las falencias y el fortalecimiento de las fortalezas de la institución. Por medio de esta estrategia, las empresas buscan mejorar o corregir los problemas que se suscitan en la institución, es por eso, que en muchos casos el resultado del uso de esta herramienta da como resultado el crecimiento sostenible y sustentable de las actividades y objetivos que se efectúan en las organizaciones ya sea esta de índole público o privado.

Los métodos de mejora son aquellos que fortalecen las acciones de progreso procedentes de la autoevaluación. Según la ANECA (2016) la excelencia de un organismo, está marcada por la capacidad de crecimiento de la mejora continua en cada uno de los procesos que se llevan a efecto en las actividades cotidianas de las organizaciones. De acuerdo con, este autor, la mejora en las instituciones coadyuvan al autoaprendizaje en la misma, debido a que, al existir una planificación del futuro de esta con base en el entorno cambian en la que se encuentra inmersa se conocen las fortalezas y debilidades, de esta manera, con el análisis de estas, el plan de mejora

tiene como objetivo el desarrollo de estrategias que respalden e impliquen el mejoramiento de los procesos en las unidades de trabajo.

2.7. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.7.1. DEFINICIÓN

Una técnica de investigación es una herramienta que permite describir e investigar un determinado suceso. En términos científicos Tamayo y Tamayo (2012, como se citó en Azuero, 2019) menciona que “es un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento” (p.4). Desde otra perspectiva, Mata (2020) argumenta que “las técnicas, se refieren, específicamente, a la realización o manejo de los instrumentos de recolección de datos, haciendo un buen uso de la información de manera concreta, practicando criterios coherentes mediante el método de investigación.

Por otra parte, González (2020) expresa que las técnicas de investigación son herramientas o métodos que se usan para conocer datos del fenómeno situado en una investigación. Este tipo de instrumento permite la recopilación, examinación y exposición de una información. Con el uso de estas el principal propósito de los investigadores es adquirir nuevos conocimientos, obtener resultados adecuados, dar solución a la problemática y conseguir los fines propuestos. Es vital recalcar, que para que la técnica tenga el éxito deseado, se debe elegir la adecuada según la investigación y el caso presentado.

2.7.2. TIPOS DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

-ENTREVISTA

La entrevista es una técnica que según Raffino (2020) consiste en presentar una serie de preguntas a una persona o grupo de personas para que estos respondan según su propio criterio sobre un suceso o situación. Este tipo de metodología es particularmente usado en el campo de las ciencias sociales, políticas, psicológicas y económicas. Para Troncoso y Amaya (2016)

La entrevista se enmarca dentro del quehacer cualitativo como una herramienta eficaz para desentrañar significaciones, las cuales fueron elaboradas por los sujetos mediante sus discursos, relatos y experiencias. De esta manera se aborda al sujeto en su individualidad e intimidad. Por esto, el texto tiene como objetivo establecer una guía práctica y necesaria para la consecución correcta de entrevistas en el área de la investigación cualitativa en salud. Así, también presentan los pasos y técnicas necesarias para lograrlo. (p.1)

-ENCUESTA

La encuesta es un procedimiento diseñado para efectuar una descripción investigativa, mediante el uso de cuestionarios diseñados con antelación, para la recopilación de datos. Para Mata (2020) esta técnica está diseñada como una herramienta que permite medir características de una determinada

población o conglomerado mediante el uso de métodos estadísticos. Este tipo de técnicas se efectúan mediante el diseño de preguntas con base en los objetivos planteados y la problemática de la investigación.

Por otra parte, Bravo y Valenzuela (2018) sostiene que la encuesta corresponde a una técnica investigativa usada particularmente en las investigaciones con el propósito de recolectar información sobre ciertos sujetos y sucesos que se desean describir, comparar o analizar. De la misma manera con el uso de esta herramienta lo que se desea es explicar aspectos tales como el conocimiento, las actitudes y los comportamientos de un factor, la definición principal de esta técnica se basa en que los datos obtenidos fundamentan y representan a la población investigada.

-ESCALA DE LIKERT.

Usualmente para usar determinadas técnicas se considera según la investigación, cuáles son los instrumentos adecuados para su uso. A lo largo del tiempo, se han desarrollado métodos investigativos que facilitan el desarrollo de una investigación y muestran la claridad de los datos alcanzados. De acuerdo con Suárez y Maggi (2020) esta herramienta de medición tiene su origen en 1932, cuando el estadounidense Rensis Lickert la usó por primera vez para realizar una encuesta diferente sobre las relaciones internacionales de un determinado período en varias academias del país. La diferencia de este método con los demás es que este consta de interrogantes dicotómicas con respuestas simples para medir las actitudes y niveles de conformidad.

En otros términos, Matas (2018) exterioriza que las llamadas escalas de Lickert, son instrumentos psicométricos, donde la persona encuestada indica su acuerdo o desacuerdo ante una afirmación, por eso, este tipo de mecanismo son realizadas por medio de escalas ordenadas, graduadas y unidimensionales. Por medio de los resultados puntuales obtenidos con estos instrumentos, los sujetos pueden en un realizar inferencias sobre sus criterios, pero no determinar la distancia entre un factor u otro, sin embargo, estas escalas no se tratan de respuestas con intervalos, sino de respuestas ordinales.

2.7.3. IMPORTANCIA

Es importante mencionar que las técnicas investigativas por sí solas no garantizan la interpretación y análisis de los datos recopilados, pero si es de suma importancia el uso de estas para obtener resultados puntuales, objetivos y veraces. Según Escudero y Cortez (2017) en su tesis titulada Técnicas y Métodos cualitativos para la investigación científica, manifiestan que al formar parte de un estudio las técnicas de investigación se transforman en una actividad orientada a la obtención de resultados, así como a la solución de las problemáticas del entorno en el que este está inmerso. En las investigaciones es importante el uso de las técnicas investigativas, puesto que, permiten observar, indagar y analizar diversos fenómenos, bajo un procedimiento lógico y sistemático que permita llegar a la verdad.

Desde otro punto de vista, O'Hanlon (2019) dice que, al considerar las técnicas investigativas como herramientas, se puede instituir a estas como aquellas que permiten el desarrollo del conjunto de procedimientos, normas y protocolos de una temática en particular, que tiene como propósito aumentar los conocimientos sobre la

misma. De manera general, se puede mencionar que estos instrumentos son aquellos que sirven para obtener datos útiles y acordes a los objetivos de la indagación.

2.8. ESTADÍSTICA

2.8.1. DEFINICIÓN

Hoy en día, es usual ver por cualquier medio de comunicación ya sea oral o escrito es visible el elevado uso de las estadísticas, haciendo referencia en cada uno de los acontecimientos que diariamente aborda a la sociedad, es aquí donde radica la importancia de conocer sobre este tema, es por eso, que de acuerdo con, Navarro (2018) en su documento titulado Estadística, teoría de probabilidades y más se menciona que la estadística es la ciencia que permite instituir lineamientos metodológicos para observar, medir, recopilar y analizar datos, de situaciones particulares donde se generen altos índices de fenómenos, así mismo, la estadística es aquella que permite presentar, preparar e interpretar información real y verídica, para obtener conclusiones y la toma de decisiones.

Según Barreto (como se citó en Jara, 2018) “la Estadística es la ciencia cuyo objetivo es reunir información cuantitativa pertinente a individuos, grupos, series de hechos, entre otros, para deducir de ello, gracias al análisis de estos datos, considerados precisos o previsiones para el futuro” (p. 2). Salazar y Castillo (2018) argumentan que “es la ciencia que se encarga de la recolección, ordenamiento, representación, análisis e interpretación de datos generados en una investigación sobre hechos, individuos o grupos de los mismos, para deducir de ello conclusiones precisas o estimaciones futuras” (p.13).

2.8.2. TIPOS DE ESTADÍSTICAS

-ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Se denomina estadística descriptiva a la disciplina fundamentada en las matemáticas que tiene como propósito analizar datos. Según Rustom (como se citó en Jara, 2018) indica “la estadística descriptiva, es una disciplina que proporciona la metodología, fundada en la matemática, para obtener, recopilar, procesar, resumir y presentar datos referentes a un estudio de interés” (p.4). Así mismo, Mendiburu (2017) dice “describe, analiza y representa un grupo de datos utilizando métodos numéricos y gráficos que resumen y presentan la información contenida en ellos” (p.2).

Por otra parte, Salazar y Castillo (2018) mencionan que son aquellas que permiten el análisis de una determinada información. Para efectuar este análisis, es necesario realizar una recolección de datos que son representados de manera estadística, por lo general, este tipo de estadísticas son usadas en las empresas para realizar investigaciones deportivas, escolares, financieras que pueden ser realizadas de manera trimestral, semestral o anual.

-ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Otro tipo de estadística, es la estadística descriptiva inferencial, que aquel tipo que comprenden sus análisis en el uso de las herramientas, técnicas y procesos, Mendiburu (2018) argumenta que en cálculo existen un nivel de

probabilidad en los estudios a desarrollar, además parte de datos por muestrales, efectúa estimaciones, decisiones, predicciones u otras situaciones sobre un mayor nivel de datos.

Por otra parte, Jara (2018) dice que la estadística inferencial comprende el análisis de las características a partir de una determinada muestra, que es validada de forma científica. Este método tiene como objetivo obtener conclusiones por medio de la asignación de una problemática objetiva y comprendiendo aspectos como los parámetros y el contraste estadístico de las hipótesis.

-ESTADÍSTICA PÚBLICA

En la actualidad, los procesos estadísticos y matemáticos han tomado fuerza para efectuar la reducción de información. El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2016) menciona que “este modelo puede servir para optimizar y estandarizar a nivel internacional la aplicación de la estadística pública, modernizando sus procesos para lograr mayor competitividad. Determina los principales cambios, mejoras, adiciones y aclaraciones del modelo de Producción Estadística del Ecuador” (p.29).

Para Jara (2018) la estadística pública, es denominada también como la estadística oficial, y que usualmente es aplicada para la creación de políticas estatales, la adopción de nuevas medidas y el ejercicio de gestiones públicas con eficiencia, claridad y responsabilidad. Por eso, con la aplicación de este tipo de estadística, la información generada en estas instituciones, deben

mostrar resultados confiables y con altos índices de calidad, que coordinen e integren datos desde los sistemas nacionales estadísticos.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1 UBICACIÓN

La presente investigación, se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Junín, geográficamente entre las calles Rafael García, Idelfonso Coronel y Eloy Alfaro del cantón Junín, provincia de Manabí.



Figura 7. Mapa satelital del GAD Municipal del cantón Junín.

Fuente. Google Maps.

3.2 DURACIÓN

La investigación se desarrolló en un período de nueve meses, que partió desde la presentación de la Planificación del Trabajo de Integración Curricular hasta su total aprobación.

3.3 POBLACIÓN

La población que se estudió fueron los 83 miembros del área administrativa, conformada por funcionarios y servidores públicos del GAD Municipal del cantón Junín.

3.4 VARIABLES EN ESTUDIO

3.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

La emergencia sanitaria

3.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Desempeño laboral.

3.5 MÉTODOS

Anderr (1995, citado en Pulido, 2015) puntualiza que los métodos son la dirección a seguir por medio de reglas, procedimientos y operaciones realizadas de forma facultativa y abstraída que permiten alcanzar los fines determinados en una investigación. Los métodos son aquellos que se usan de forma ordenada y que nos permitieron ejecutar las actividades planteadas, estos se usaron en la investigación, puesto que, fue necesario conocer los límites y recursos, que conlleven al cumplimiento de las tareas establecidas y poder llegar a la meta o resultado determinado.

3.5.1 MÉTODO INDUCTIVO

Según Rodríguez y Pérez (2017) el método inductivo consiste en generalizar las prácticas, hechos y situaciones que se observan de fenómenos particulares. La ventaja de usar este método es que permite al investigador estar vinculado y en constante contacto con el sujeto estudiado. El método inductivo, es conocido como un método científico con el cual se logran desenlaces con base a la razón, partiendo desde un hecho particular a otro general. Se aplicó este método, debido a que es ideal que los autores por medio de la observación conozcan los hechos desconocidos de las variables para generalizar y proponer estrategias que ayuden al mejoramiento del desempeño laboral en la institución.

3.5.2 MÉTODO DEDUCTIVO

De acuerdo con, Váldez (2019) el método deductivo, es aquel razonamiento que, parte de casos generales a casos particulares, permitiendo de esta forma la creación de hipótesis y demostraciones científicas. Se consideró el método deductivo, puesto que, fue importante apoyar la investigación en estudios particulares para generalizar conceptos y así se pudieron determinar, analizar y conocer las diferentes causas y efectos que han estado afectando previamente la buena optimización del trabajo de la institución. A su vez, esto también ayudó a efectuar acciones y estrategias que permitieron generar cambios y procesos con eficiencia y eficacia.

3.5.3 MÉTODO ANALÍTICO-SINTÉTICO

En toda investigación es ideal aplicar metodologías que permitan efectuar análisis y síntesis de los hechos suscitados. Para Moreno (2015) el método analítico-sintético, “estudia hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual y luego en forma holística e integral. Estos métodos corresponden a géneros de raciocinio ósea de inducción y deducción” (p.1).

El método analítico-sintético es aquel que permite efectuar análisis y sintetizado de los sucesos, desde la desintegración de un objeto de estudio. Se aplicó el método analítico y sintético, porque fue necesario que los investigadores pudieron comprender de mejor manera todas las partes de la investigación, en la que se analizan y sintetizan, de esta manera los indagadores puedan proponer estrategias que coadyuven al

cambio de la realidad que se está viviendo y así, se logró mejorar el trabajo dentro de la institución.

3.6 TÉCNICAS

Rubio (2020) manifiesta que las técnicas de investigación son herramientas usadas para efectuar la recopilación, examinación, análisis y presentación de datos obtenidos en el estudio de un hecho, fenómeno o grupo social. Las técnicas investigativas, permiten a los científicos conocer datos de primera mano, es por eso, que con el uso de estas los investigadores adquirirán nuevos conocimientos y soluciones a la problemática que se presenta en el GAD Junín. Por ello se presentaron varios instrumentos de investigación como fueron la entrevista y encuesta a los servidores públicos, puesto que, cada una fue dirigida a lo que se desea obtener de manera especial.

3.6.1 ENTREVISTA

De acuerdo con, Puente (2020) la entrevista es una técnica que proviene desde la antigüedad y que ha sido usada durante años como una herramienta que permite la obtención de información que en muchos casos no son de fácil acceso, por lo general este tipo de instrumento se usa en las investigaciones psicológicas, sociológicas y educativas. Este tipo de estrategia se usa de forma oral y puede ser aplicada de manera individual o grupal. Con base en las actividades planteadas, se utilizó esta técnica como un conjunto de preguntas previamente establecidas, debido a que, se realizó una entrevista al burgomaestre de la ciudad, doctor José Intriago, con el propósito de obtener la información necesaria para el argumento de la investigación.

3.6.2 ENCUESTA

Según Rubio (2020) la encuesta tiene como propósito “medir las características de una población mediante la recogida de datos, obtenidos a partir de las respuestas que hayan emitido los encuestados” (párr.5). La encuesta es un mecanismo aplicado en la recopilación de información, desplegado en forma de preguntas o cuestionarios. Este instrumento se utilizó para recopilar información de manera física, y así validar y respaldar los resultados obtenidos, con relación al nivel de desempeño laboral que muestran los servidores públicos de este GADM.

3.7 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para Díaz y Calzadilla (2016) los tipos de investigaciones se definen como una serie de ocupaciones, indagaciones que buscan determinar procesos delimitados, los cuales tiene la probabilidad de tener puntos de vista de concurrencia. Los tipos de investigación fueron utilizados, puesto que, es necesario que los investigadores efectúen investigaciones con base en los sustentos teóricos, en lo obtenido en el lugar de los hechos y por medio de la exploración, de esta forma se buscó el fortalecimiento de la exploración.

3.7.1 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Baena (2016), menciona que la investigación bibliográfica es una herramienta que los investigadores usan con el propósito de seleccionar información desde las distintas

fuentes teóricas, como libros, documentos, informes, artículos y revistas indexadas. Se utilizó la investigación bibliográfica, puesto que, se debía extraer información teórica eficaz y oportuna, desde el punto de vista de los científicos o autores, ya sea de libros, revistas científicas, entre otros, a su vez, esto permitió argumentar la investigación, con base en los sustentos teóricos adecuados.

3.7.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Parreño (2016) exterioriza que tal y como su nombre lo indica, es cuando se realiza fuera de un lugar acondicionado, es decir en el lugar natural donde ocurren los hechos (p.56). Se aplicó la investigación de campo, debido a que, permitió estar en contacto con el objeto de estudio, utilizando la técnica de campo como la entrevista y encuesta, las mismas que contribuyeron a la extracción desde el lugar de los hechos de varias características esenciales, que admitieron la identificación de la problemática y, por ende, opciones para las acciones de mejora.

3.7.3 INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

De acuerdo con Ortiz (2020) la investigación exploratoria corresponde al primer acercamiento a un tema específico antes de abordarlo en un trabajo investigativo más profundo. Se trata de un proceso para tener información básica relacionada con el problema de investigación. Se utilizó la investigación exploratoria, puesto que, esta ayudó a recopilar información del objeto de estudio desconocido, para poder lograr las propuestas de mejora, que permitieron a su vez a los autores aclarar dudas de lo desconocido y el fortalecimiento de los conocimientos.

3.8 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

3.8.1 FASE 1. EXAMINAR LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS SOBRE LA EMERGENCIA SANITARIA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN EN EL PERÍODO 2020-2021.

- Aplicación de la entrevista al alcalde del cantón Junín.
- Elaboración de la matriz comparativa de las medidas implementadas a nivel nacional y cantonal
- Análisis de los resultados de la matriz comparativa.

Para dar cumplimiento a la primera fase de la investigación, se efectuó la aplicación de una entrevista a la primera autoridad municipal de este cantón, para conocer de primera mano datos sobre la investigación. Luego con base en lo investigado se realizó una matriz comparativa con las medidas implementadas por el COE tanto nacional, como cantonal, con relación a la emergencia sanitaria que se vive en la actualidad. Finalmente, se efectuó un análisis de los resultados del punto anterior.

3.8.2 FASE 2. IDENTIFICAR EL NIVEL DE INCIDENCIA DE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN PERÍODO 2020-2021.

- Aplicación de la encuesta a los servidores públicos del GAD Junín, para medir la incidencia del COVID-19 en el desempeño laboral de los mismos.
- Tabulación de los datos.
- Análisis de los resultados obtenidos.

Para llevar a efecto la consecución de la fase dos, se aplicó una encuesta a los servidores del GAD Junín, para conocer la incidencia de la pandemia del coronavirus en su desempeño laboral. Luego, se realizó la tabulación de los datos obtenidos en la encuesta, posterior a esto se efectuó un análisis de los resultados, de esta manera, lo que se buscó es encontrar posibles soluciones a la problemática existente en esta institución.

3.8.3 FASE 3. PLANTEAR UNA PROPUESTA DE MEJORA CON BASE EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS A LAS AUTORIDADES COMPETENTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.

- Elaboración de una matriz FODA
- Elaboración de un plan de mejora

- Entrega de los resultados a las personas competentes.

Para finalizar este proceso investigativo y dar cumplimiento a la tercera fase, primero se realizó una matriz FODA, para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas encontradas en las fases anteriores. Posterior a esto, se elaboró una propuesta de mejora, para finalmente entregar los resultados finales a las autoridades competente.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente Trabajo de Integración Curricular, fue efectuado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, el cual se encuentra ubicado en el cantón Junín, geográficamente entre las calles Rafael García, Idelfonso Coronel y Eloy Alfaro del cantón Junín. Esta investigación permitió identificar el nivel de incidencia de la emergencia sanitaria COVID-19, en el desempeño laboral de los servidores públicos del mismo. Por eso, para tener una mayor comprensión de la información obtenida por medio de los instrumentos de recopilación aplicados en las distintas fases y dar cumplimiento a los objetivos propuestos se presenta lo siguiente:

4.1. FASE 1. ANALIZAR LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS SOBRE LA EMERGENCIA SANITARIA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN EN EL PERÍODO 2020-2021.

Una situación que afectó al mundo entero en varias índoles, fue la pandemia de COVID-19, es por eso, que el planeta entero sufrió un cambio en el desarrollo de todas sus actividades en todos los niveles económicos del país. Es así, como los gobiernos de turno se vieron en la obligación de idear nuevas medidas que permitan el desarrollo de las jornadas laborales y de la gestión de las administraciones, adaptando a estas nuevas modalidades de trabajo y desempeño laboral, con el objetivo de proteger la salud e integridad física y psicológica de los empleados y servidores públicos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín, es una entidad pública, con autonomía política, financiera, jurídica y social, que tiene como objetivo velar por los intereses de su pueblo, es por eso, que al igual que todas las instituciones estatales, esta anexó y decreto sobre su circunscripción las nuevas medidas que fueron establecidas por el COE Nacional.

Tabla 1. Matriz sobre las disposiciones y medidas del COE nacional y cantonal.

DISPOSICIONES Y MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD DEL COE NACIONAL	DISPOSICIONES Y MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD DEL COE CANTONAL JUNIN
<p>Artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador: - El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.</p>	<p>Artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador: - El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.</p>
<p>Artículo 3 de la Constitución de la República del Ecuador. - . Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.</p>	<p>Artículo 3 de la Constitución de la República del Ecuador. - . Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.</p>
<p>Artículo 14 de la Constitución de la República del Ecuador.- Reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado que garantice la sostenibilidad y el buen vivir</p>	<p>Artículo 14 de la Constitución de la República del Ecuador.- Reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado que garantice la sostenibilidad y el buen vivir</p>
<p>Artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador. - Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución;</p>	<p>Artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador. - Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución;</p>
<p>Artículo 1 Objeto.- La presente Ordenanza tiene por objeto establecer las medidas de bioseguridad sanitaria para prevenir y contrarrestar la propagación de la pandemia del COVID19, durante la emergencia del país, promoviendo buenas prácticas de seguridad sanitaria y sancionando su incumplimiento.</p>	<p>Artículo 1 Disponer.- El uso obligatorio de mascarilla que cubra nariz y boca de uso personal e intransferible e todos los espacio públicos y de concurrencia masiva para todos los habitantes propios y a los que se encuentran de tránsito en el cantón Junín, y que deberán portar sus respectivos documentos de identidad.</p>
<p>Artículo 21 Sanción.- Se consideran infracciones leves y se sancionan con el diez por ciento (10%) de un salario básico unificado en los siguientes casos: No mantener la distancia de dos metros entre personas, para la adquisición de insumos, bienes y prestación de servicios;</p>	<p>Artículo 2 Sancionar.- Con una multa equivalente al 10% de un salario básico unificado (SBU) a quien incumpla la mediada de uso obligatorio de mascarilla para circular en el espacio público del cantón o a quien esté en condiciones físicas realizará 24 horas laborables de</p>

2. Irrespetar la distancia mínima de dos metros para hacer uso del transporte de servicio público y comercial; y, 3. Incumplir con la colocación de señalética preventiva e informativa en el transporte público y comercial.

Artículo 13 Uso de prendas de bioseguridad y señalética.- Los propietarios, conductores y ayudantes de las unidades de transporte público y comercial, tienen la obligación de usar mascarillas y los demás equipos de protección personal (EPP) de acuerdo a lo que establece el órgano competente, durante el tiempo de prestación del servicio.

trabajo comunitario; sin perjuicio de las sanciones previstas en el Código Orgánico Integral Penal en lo referente a las contravenciones respetando el debido proceso.

Artículo 3 Disponer. - La obligación del uso de mascarillas y guantes para los trabajadores de establecimientos públicos y privados, especialmente las entidades bancarias, cooperativas, mercados y centros de abastos que realizan atención directa al público, que implementen los protocolos y medidas de salubridad que sean necesarias para prevenir la propagación del COVID-19. Dicha medida es de carácter permanente y durante el plazo establecido en la declaración del estado de emergencia sanitaria. En caso de que no se cumpla esta disposición se procederá a la clausura temporal del establecimiento hasta que el mismo proceda a acatar la media dispuesta sentada en un acta de compromiso obligatorio.

Fuente. Datos tomados de Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (2020) y Ordenanza para la contención y brote del coronavirus en el cantón Junín (2020).

Hoy en día la pandemia de la COVID-19, ha cobrado la vida de millones de personas en todo el mundo, es por eso, que los gobiernos y organismos de salud creyeron oportuno la implementación de nuevas modalidades de trabajo y se vieron en la necesidad de presentar ordenanzas que servirían como un apoyo para combatir este virus. Las medidas de seguridad según la OMS (s.f., como se citó en Salvatierra et al.,2021) son aquel conjunto de normativas que coadyuvan a la protección de la salud de los seres humanos que se encuentran expuestos frente a situaciones de riesgos y que afectan el desarrollo de las actividades cotidianas.

Dentro de la matriz (ver tabla 1) se puede evidenciar que en esta entidad si se cumplieron con las disposiciones dispuestas por el COE-N, que tenían como objetivo salvaguardar la integridad física y psicológica de los ciudadanos de este cantón y de sus servidores y funcionarios públicos. De la misma manera, por medio de estas ordenanzas lo que se pretendía era evitar la propagación de este virus que ha afectado no solo al Ecuador, sino también al mundo. Es así, como estas disposiciones en este GAD concuerdan también con aquellas efectuadas en otras entidades como es el caso

del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba (2020) en donde se plasman aquellas medidas que son consideradas como vitales en el control, cuidado y protección de los ciudadanos.

Otras de las actividades desarrolladas dentro de esta fase, fue la aplicación de una entrevista (ANEXO 1) al primer burgomaestre de este cantón manabita, por medio de este instrumento la primera autoridad manifestó que dentro de las medidas de bioseguridad implementadas para mitigar la emergencia sanitaria dentro del territorio cantonal se encuentran el uso obligatorio de la mascarilla en espacios públicos, el distanciamiento social para evitar aglomeraciones, así mismo, manifiesta que otra de las medidas fueron los puntos de desinfección repartidos por todas las instituciones gubernamentales adjuntas al GAD y las campañas de fumigación que desarrollar en todo el cantón.

Otro punto importante al que hizo alusión el alcalde fue la implementación en primera instancia del teletrabajo como una alternativa preventiva, que coadyuvaba al desarrollo de las actividades desde el hogar, una vez que las cosas fueron mejorando y se volvió a la rutina de forma presencial se hicieron dos jornadas en donde el 50% de los trabajadores iban en la jornada de la mañana y el otro 50% de los empleados en la jornada de la tarde, de esta forma se cumplía con el aforo de personas estipulados por el COE-N. Así mismo, se realiza de forma constante la entrega de mascarillas, alcohol, gel y se incentiva al lavado constante de las manos.

Para continuar con este proceso investigativo, se le consultó al entrevistado sobre la comunicación que existe dentro de la institución, este expreso que si existe una comunicación constante en algunos casos se desarrolla por medio de las diferentes plataformas digitales y en otros casos personalmente, en el caso de la comunicación

con los ciudadanos esta se la ejecuta por medio de las diversas comisiones de participación ciudadana implementadas en el GAD. Puesto que, Por medio del Centro de Atención Integral y por el MIES, se realizaron constantes entregas de alimentos y medicamentos, sobre todo a los grupos de atención prioritarios.

Para el retorno a las actividades presenciales era importante efectuar la inmunización, es por eso, que se llevó a cabo un plan de vacunación de los servidores públicos en donde se le dio prioridad a los grupos que se encuentran en constante riesgo, como es el caso de los del área de salud, aseo, recolección de basura y los que brindaban en primera atención ciudadana. Luego, de forma paulatina se fueron creando nuevos grupos según el nivel de riesgo, estado de salud y edad.

Es importante destacar, que el retorno a las actividades se fue desarrollando de manera progresiva, dándole al servidor público que forma parte del grupo de alto riesgo la prioridad y la oportunidad de seguir con el teletrabajo hasta que sea necesario su asistencia de forma presencial según las necesidades y actividades de cada área, así también, se cumplen las disposiciones del COE-N. Por otra parte, se le consultó que si tras el retorno presencial de los empleados a sus labores cotidianas se les realiza capacitaciones, lo que supo manifestar el alcalde es que si se las realiza constantemente ya sea manera presencial o virtual, puesto que, dentro de esta entidad se cuenta con la ayuda de un médico ocupacional y laboral, el cual por medio de sus charlas y motivaciones ayuda a los empleados a sobrellevar la situación actual.

El burgomaestre, también expreso que se siente satisfecho con el desempeño laboral de sus colaboradores y, por ende, de los resultados y el cumplimiento de las metas y objetivos trazados anualmente. También destacó la importancia del trabajo en equipo

y de la toma de decisiones considerando las necesidades y criterios de los servidores públicos en todas las áreas del GAD.

Tabla 2. Ficha resumen entrevista al alcalde del GAD Junín.

Ficha resumen entrevista al alcalde del GAD Junín.	
N°.	PREGUNTAS
1	<p>¿Cuáles fueron las medidas de bioseguridad implementadas al inicio, por el GAD Municipal Junín, para mitigar la emergencia sanitaria dentro del territorio cantonal?</p> <p>Dentro de las medidas de bioseguridad implementadas se encuentran el uso obligatorio de la mascarilla en espacios públicos, el distanciamiento social, los puntos de desinfección y las campañas de fumigación que desarrollar en todo el cantón.</p>
2	<p>¿Existe dentro del GAD Municipal Junín una comunicación constante que permita el desarrollo efectivo de los procesos administrativos?</p> <p>Si existe una comunicación constante en algunos casos se desarrolla por medio de las diferentes plataformas digitales y en otros casos personalmente, en el caso de la comunicación con los ciudadanos esta se la ejecuta por medio de las diversas comisiones de participación ciudadana implementadas en el GAD</p>
3	<p>¿Qué medidas y acciones implementó para que no se vea afectado el desempeño laboral de los servidores del GAD Municipal Junín?</p> <p>La implementación en primera instancia del teletrabajo, una vez que se volvió a la rutina de forma presencial se hicieron dos jornadas en donde el 50% de los trabajadores iban en la jornada de la mañana y el otro 50% de los empleados en la jornada de la tarde.</p>
4	<p>¿Qué medidas y estrategias se aplicaron para cumplir con el plan de emergencia sanitaria COVID-19, para los grupos de atención prioritaria?</p> <p>Por medio del Centro de Atención Integral y por el MIES, se realizaron constantes entregas de alimentos y medicamentos.</p>
5	<p>¿Cómo se llevó a efecto el plan de vacunación de los servidores públicos de la entidad para el retorno a sus actividades?</p> <p>Para el plan de vacunación de los servidores públicos se le dio prioridad a los grupos que se encuentran en constante riesgo, como es el caso de los del área de salud, aseo, recolección de basura y los que brindaban en primera atención ciudadana. Luego, de forma paulatina se fueron creando nuevos grupos según el nivel de riesgo, estado de salud y edad.</p>
6	<p>¿Qué estrategias se aplicaron para cumplir con el plan de retorno progresivo de las actividades del personal administrativo de la entidad?</p> <p>Para el retorno a las actividades se le dio prioridad al servidor público que forma parte del grupo de alto riesgo la oportunidad de seguir con el teletrabajo hasta que sea necesario su asistencia de forma presencial según las necesidades y actividades de cada área.</p>
7	<p>¿Cree usted que el plan de retorno laboral implementado en el GAD Municipal Junín se desarrolló con base a lo estipulado por el COE Nacional?</p> <p>Al darle la oportunidad de seguir con el teletrabajo, la implementación de dos jornadas laborales, la entrega de mascarillas, alcohol, gel y el incentivo del lavado constante de las manos se pudo cumplir con las disposiciones del COE-N y precautelar la seguridad de los empleados.</p>

8 ¿Tras el retorno progresivo a la institución, se han efectuado capacitaciones de como sobrellevar la emergencia sanitaria y mejorar el desempeño laboral?

Si se las realiza constantemente ya sea manera presencial o virtual, puesto que, dentro de esta entidad se cuenta con la ayuda de un médico ocupacional y laboral, el cual por medio de sus charlas y motivaciones ayuda a los empleados a sobrellevar la situación actual.

9 ¿Cómo máxima autoridad, se siente satisfecho del desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal Junín?

El burgomaestre, expreso que se siente satisfecho con el desempeño laboral de sus colaboradores y por ende, de los resultados y el cumplimiento de las metas y objetivos trazados anualmente.

10 ¿Toma decisiones junto a sus colaboradores para alcanzar las metas propuestas y mejorar el desempeño laboral dentro de la institución?

El alcalde destacó la importancia del trabajo en equipo y de la toma de decisiones considerando las necesidades y criterios de los servidores públicos en todas las áreas del GAD.

Fuente. Datos tomados de la entrevista al alcalde del GAD Junín (2020).

4.2 FASE 2. IDENTIFICAR EL NIVEL DE INCIDENCIA DE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN, PERÍODO 2020-2021.

Para dar cumplimiento al objetivo número dos, se desarrolló la aplicación de la encuesta mediante la escala de Likert, para medir el nivel de incidencia de la emergencia sanitaria en el desempeño (ANEXO 2) a los 83 servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Junín. El desarrollo de este instrumento investigativo permitió obtener los siguientes datos:

1. ¿Se realizan constantemente las evaluaciones de desempeño laboral en el GAD Municipal Junín?

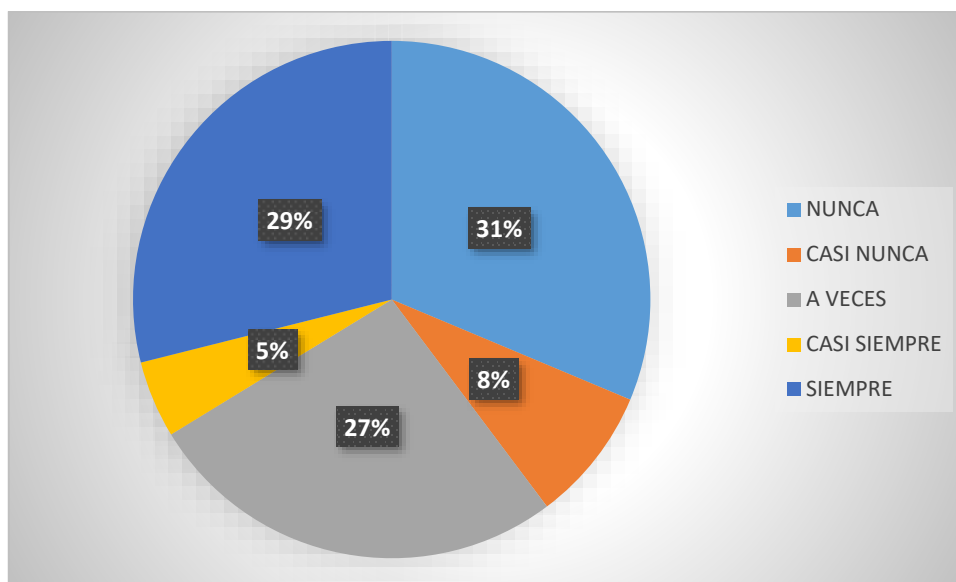


Figura 8. Constancia de las evaluaciones de desempeño.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 7) el 31% (26 personas) de la población encuestada expresaron que nunca se les ha realizado evaluaciones de desempeño, por el contrario, el 29% (24 personas) registraron que siempre se aplican evaluaciones de desempeño, para conocer el rendimiento eficiente, por otro lado, el 27% (22 personas) señalaron que solo a veces son aplicadas, el 8% (7 personas) de estos servidores indican que casi nunca las evaluaciones de desempeño son relevantes en la entidad y el 5% (4 personas) manifestaron que casi siempre. Puesto que, como menciona Taype (2019) la evaluación de desempeño permite medir, evaluar e influir sobre varios aspectos relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir las medidas productivas del empleado, y como este puede mejorar su rendimiento a futuro.

2. ¿Se les informa a los servidores públicos de la institución los objetivos y tareas a desempeñar?

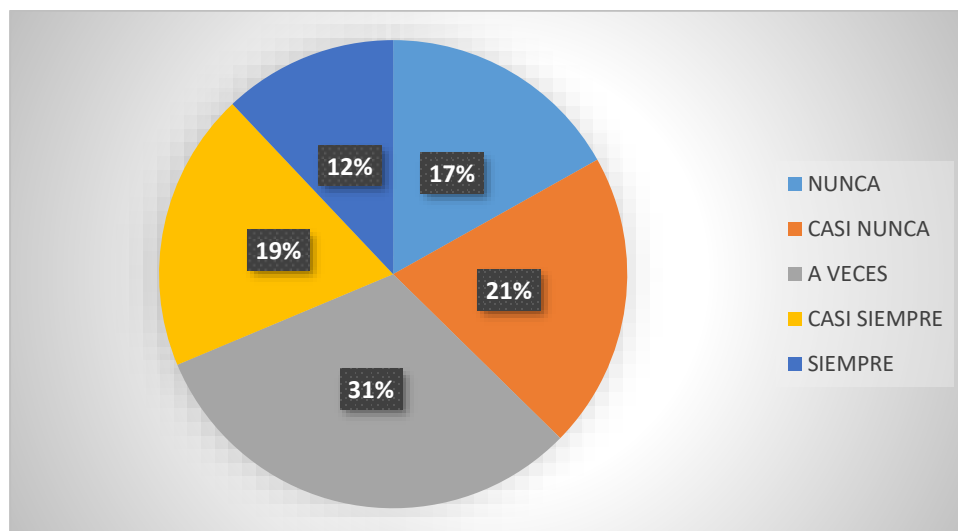


Figura 9. Objetivos y tareas.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (Ver figura 8) se registra que el 31% (26 personas) mencionan que a veces existe la debida información y a veces no existe comunicación directa, el 21% (17 personas) refleja que casi nunca se les informa las funciones correspondientes a su cargo, el 19% (16 personas) exteriorizan que casi siempre obtienen la notificación de sus superiores para ejercer sus tareas, el 17% (14 personas) de los servidores municipales de este GADM señalaron que nunca se les comunica los objetivos a desempeñar y por último el 12% (10 personas) manifestaron que siempre se les informa objetivos y tareas, además de acotar con la responsabilidad de tener conocimiento de sus tareas a desempeñar. Por eso, Puente et al (2018) señala que los directivos de las instituciones deben dar el cumplimiento de su responsabilidad, informando y capacitando a los servidores los objetivos, metas y procesos, haciendo hincapié en dar prioridad en las áreas de materialidad y por el impacto de los fines institucionales.

3. ¿Se reconoce el desempeño eficiente del servidor público?

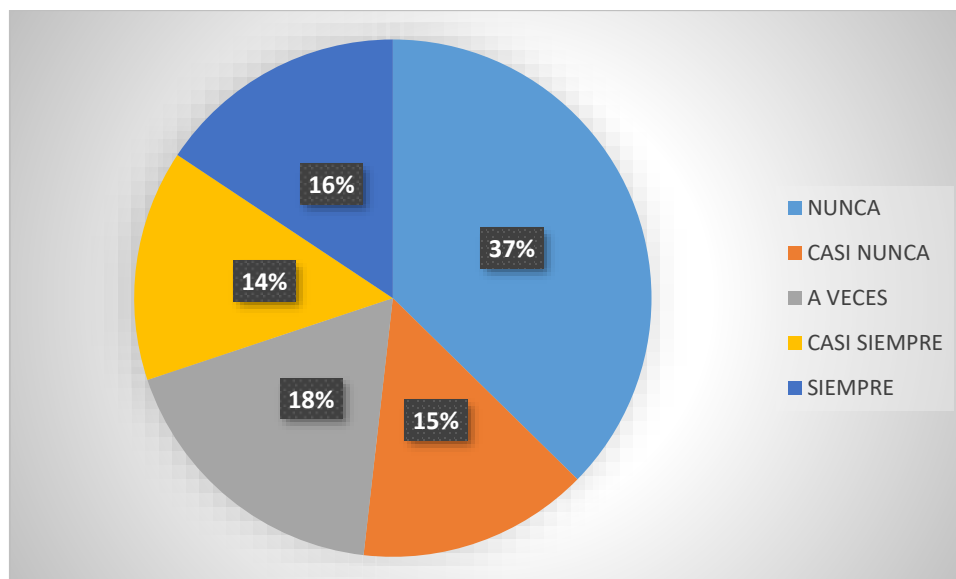


Figura 10. Reconocimiento eficiente del desempeño.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

Con respecto a los datos (ver figura 9) se reflejó que el 37% (31 personas) señaló la inconformidad de los servidores públicos, puesto que, nunca se les otorga el debido reconocimiento a sus labores desempeñadas, el 18% (15 personas) delimita que a veces ha existido cierto tipo de reconocimiento al ejecutar eficiente y eficaz las tareas institucionales, el 16% (13 personas) expresan que siempre se les manifiesta el mérito de ofrecer un desempeño eficiente y enriquecedor para la entidad, no obstante el 15% (12 personas) afirma que casi nunca se les reconoce por su desempeño eficiente en sus actividades y por último, el 14% (12 personas) expresó que casi siempre se les da el mérito eficiente, objetando al porcentaje anterior. Finalmente, Manjarrez et.al (2019) señala al reconocimiento laboral como factor importante y determinante, para incentivar al servidor por el trabajo eficiente.

4. ¿Los parámetros de desempeño y competencias establecidas facilitan y mejoran su desempeño?

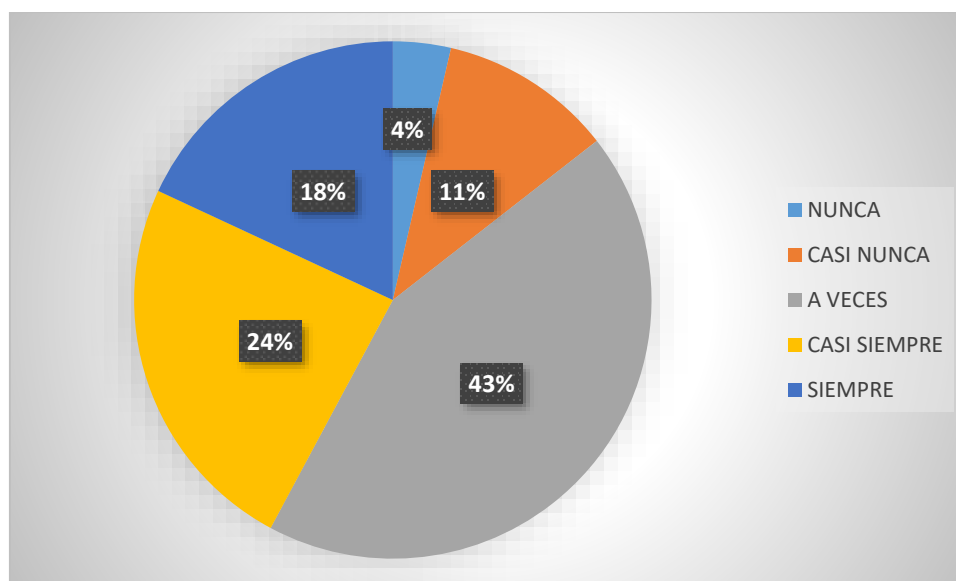


Figura 11. Parámetros desempeño y competencias.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En relación a los datos (ver figura 10) el 43% (36 personas) registra que a veces los parámetro y competencias establecidas les facilita en su desempeño, puesto que les brinda una dirección de para laborar de forma eficiente, el 24% (20 personas) expresan que casi siempre los parámetros de desempeño y competencias que se establecen coadyuva a perfilar sus tareas institucionales, el 18% (15 personas) señala que siempre coadyuva a perfeccionar el desempeño de los servidores, el 11% (9 personas) registra que casi nunca se benefician de los parámetros y competencias, y el 4% (3 personas) establece que nunca contribuye al desempeño de los servidores.

5. ¿Existe una adecuada política de rotación del personal administrativo dentro de la entidad?

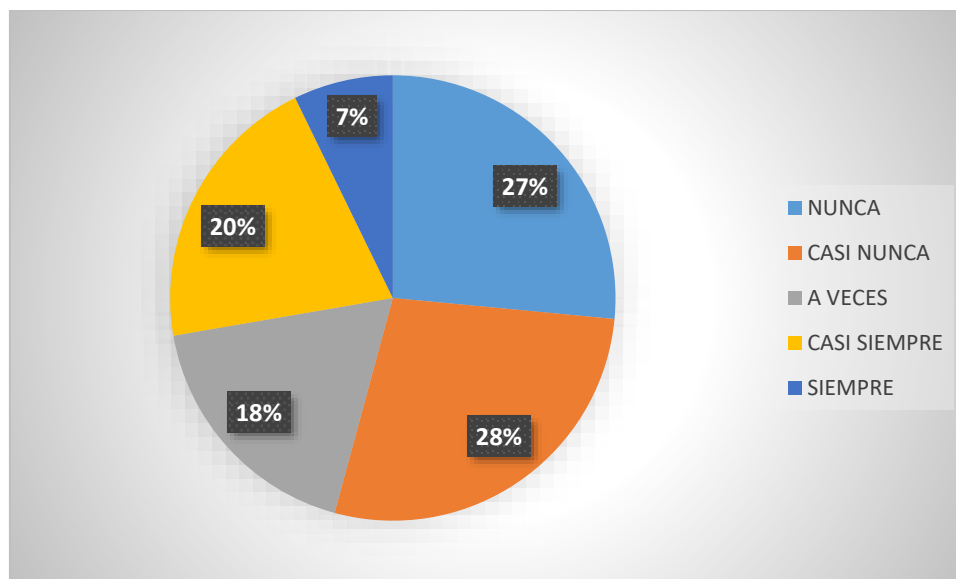


Figura 12. Política de Rotación.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 11) el 28% (23 personas) registro que la rotación del personal administrativo casi nunca es aplicada de forma adecuada en la entidad, el 27% (22 personas) presenta inexistencia de una política de rotación del personal apropiada para los servidores, el 20% (17 personas) mencionan que casi siempre las políticas de rotación implementadas por la institución son ajustadas a los servidores, el 18% (15 personas) manifestaron que a veces existe una adecuada política de rotación del personal y a veces no existe, por esta razón esto provoca que los servidores no ejecuten sus tareas de forma eficiente y el 7% (6 personas) revela que siempre existe una política de rotación del personal eficiente, para la continuidad de los procesos de la entidad.

6. ¿Considera usted que la rotación del personal disminuye la continuidad de los procesos y afecta a su desempeño laboral?

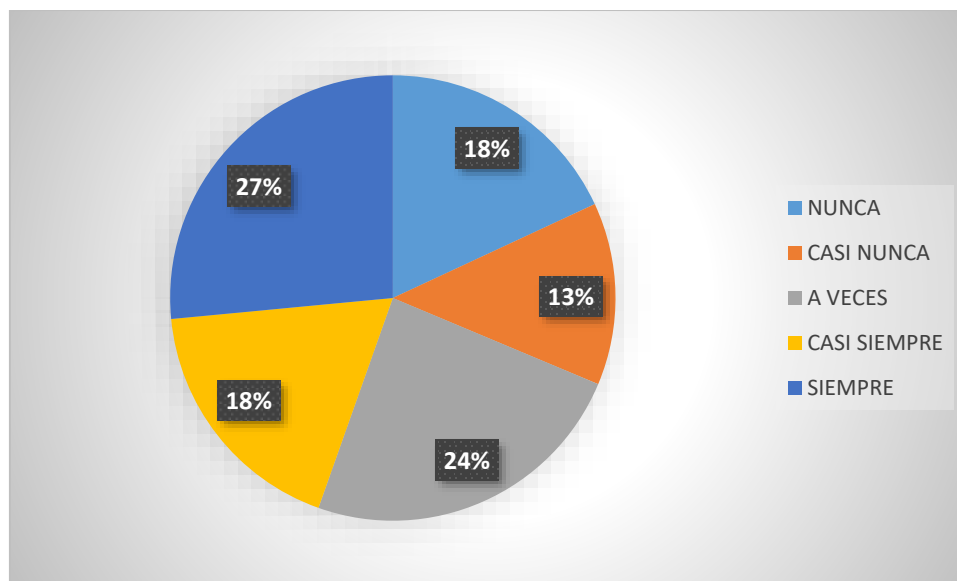


Figura 13. Continuidad de los procesos.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 12) el 27% (22 personas) nos muestra que el personal considera que siempre se afecta el desempeño laboral en consecuencia a la rotación del personal, mientras el 24% (20 personas) mencionan que a veces se afectan los procesos, el 18% (15 personas) registran casi siempre una disminución a la continuidad de los procesos, pero otro 18% (15 personas) expresaron lo contrario, por último, el 13% (11 personas) casi nunca disminuye la continuidad de los procesos que laboran.

7. ¿Se le fortalece al interior del GAD Municipal Junín sus competencias profesionales?

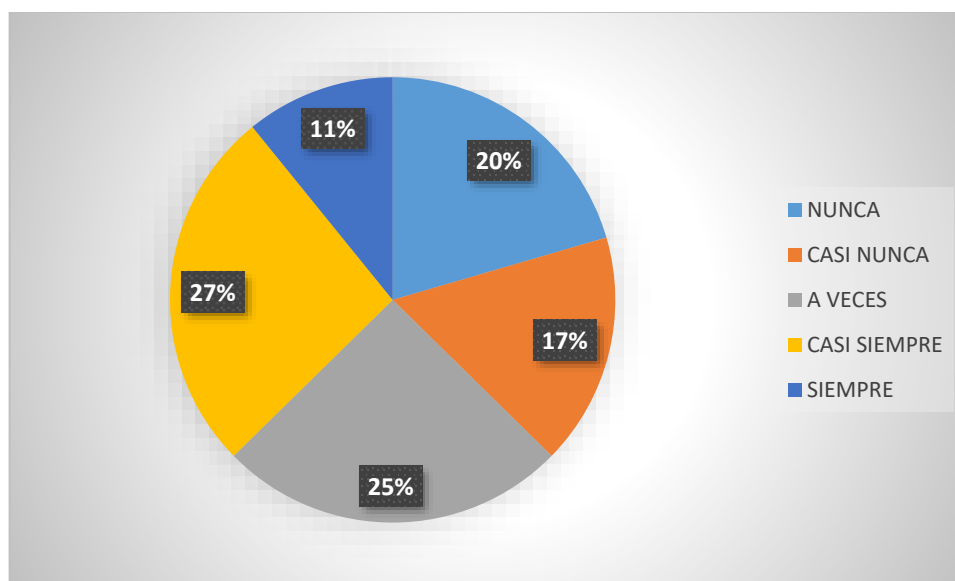


Figura 14. Competencias profesionales.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 12) se registra el 27% (22 personas) que casi siempre se les fortalece las competencias para coadyuvar desempeño de los servidores, el 25% (21 personas) muestra que a veces se implementan herramientas para mejorar el desempeño, el 20% (17 personas) expresan que nunca se incorporan mecanismos para fortalecer sus competencias, el 17% (14 personas) señala que casi nunca se les fortalece las competencias, por parte de la entidad, por último, el 11% (9 personas) manifiesta que siempre existen mecanismos para fortificar las competencias de los servidores.

8. ¿Existe un mecanismo de control para el cumplimiento de la jornada laboral?

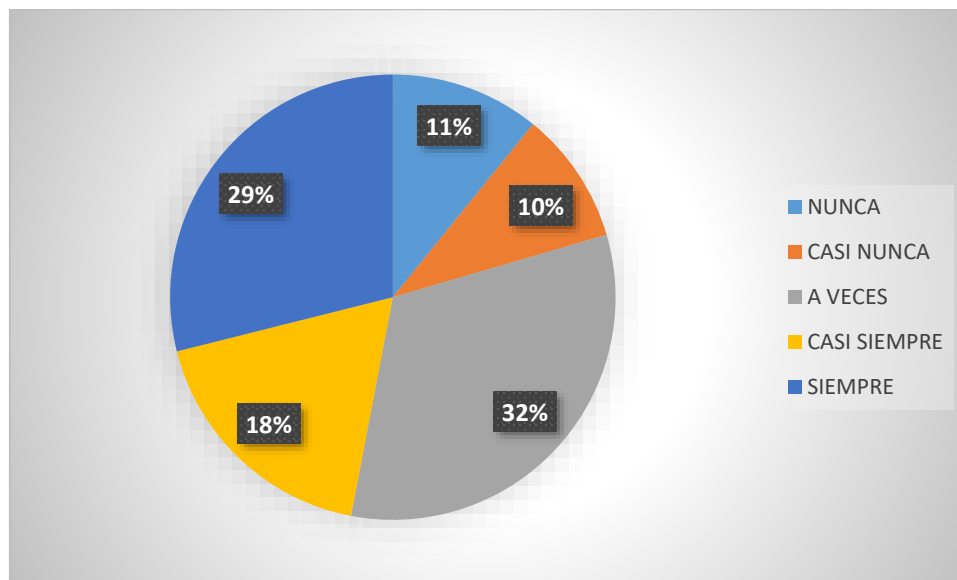


Figura 15. Mecanismo de control.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 13) términos de mecanismos de control para la jornada laboral, se registró el 32% (27 personas) mencionan que a veces se implementan mecanismos para controlar la jornada laboral, el 29% (24 personas) manifestaron que siempre se establece el mecanismo para registrar la jornada, el 18% (15 personas) de los servidores señalan que casi siempre se registra la jornada laboral, el 11% (9 personas) afirman que nunca ha existido un mecanismo de control para registrar la jornada laboral y el 10% (8 personas) de los servidores registraron que casi nunca ha existido un mecanismo de control para la jornada laboral.

9. ¿Se aplica un procedimiento cuando se excede el horario de la jornada de trabajo en la LOSEP?

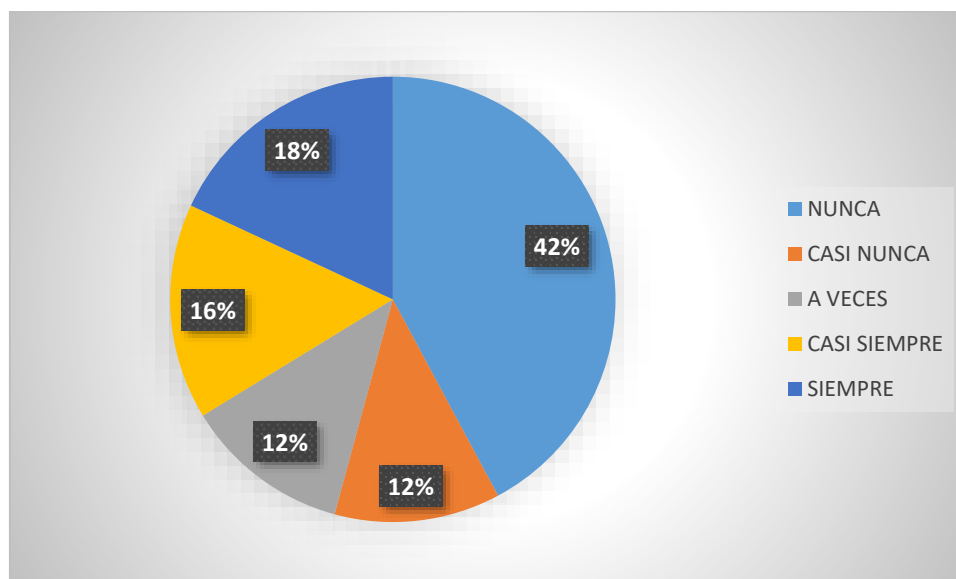


Figura 16. Aplicación de procedimiento.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 14) el contexto de la aplicación de procedimiento al exceso de la jornada laboral, el 42% (35 personas) registraron inconformidad al no existir un procedimiento, el 18% (15 personas) de los servidores expresan que siempre se aplica un procedimiento al exceder sus horas correspondientes, el 16% (13 personas) casi siempre se les aplica un debido procedimiento, el 12% (10 personas) mencionan que a veces es aplicado un procedimiento cuando este excede la jornada laboral y el 12% (10 personas) de los servidores no se les aplican un debido procedimiento.

10. ¿Existe en el GAD Municipal Junín un manual de funciones que le permita a usted desempeñar correctamente las tareas de acuerdo a su cargo laboral?

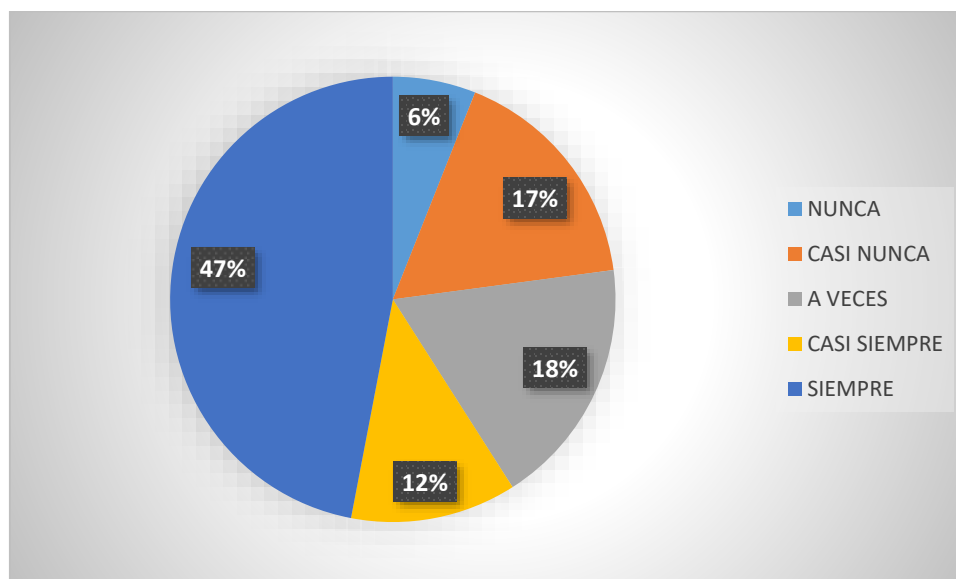


Figura 17. Manual de funciones.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 15) el 47% de la población encuestada registra que existe un manual de funciones para ejercer de forma eficiente las labores y coadyuvar el desempeño, el 18% (15 personas) expresan que a veces consta un manual que permita laborar de forma eficiente, el 17% (14 personas) registró que casi nunca es aplicado el manual de funciones, en contraste a lo anterior del 12% (10 personas) menciona que casi siempre existe un manual de funciones y el 6% (5 personas) registró inconformidad al no existir un manual de funciones, para desempeñar los cargo de forma correcta.

11. ¿Su jefe inmediato es capaz de manejar la emergencia sanitaria con políticas adecuadas, que beneficien el bienestar de sus colaboradores en la institución?

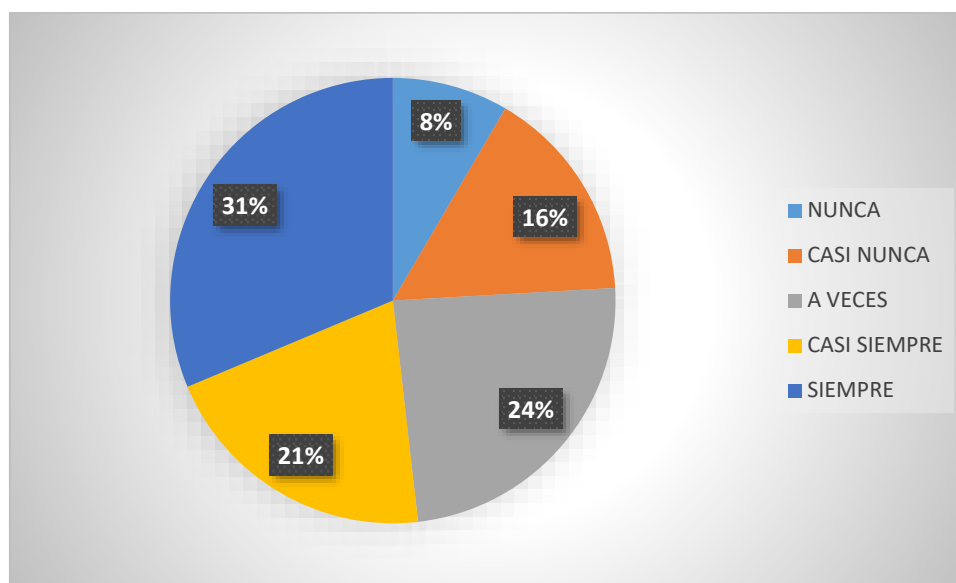


Figura 18. Manejo de la emergencia sanitaria.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

Con respecto (ver figura 16) al manejo de la emergencia sanitaria, el 31% (26 personas) de la población encuestada manifestó que existen políticas adecuadas por parte de los jefes inmediatos, el 24% (20 personas) menciona que a veces se maneja la emergencia sanitaria de manera responsable, realizando comunicados oportunos, asimismo el 21% (17 personas) registró que casi siempre se les comunica políticas apropiadas para implementar las medidas de bioseguridad, en contraste a lo anterior el 16% (13 personas) menciona que casi nunca se le comunica políticas pertinentes por parte de sus superiores y por último el 8% (7 personas) de la población encuestada identificó que nunca se maneja la emergencia sanitaria con estrategias apropiadas.

12. ¿Cree usted que la evaluación del desempeño impacta de forma positiva en el desempeño laboral?

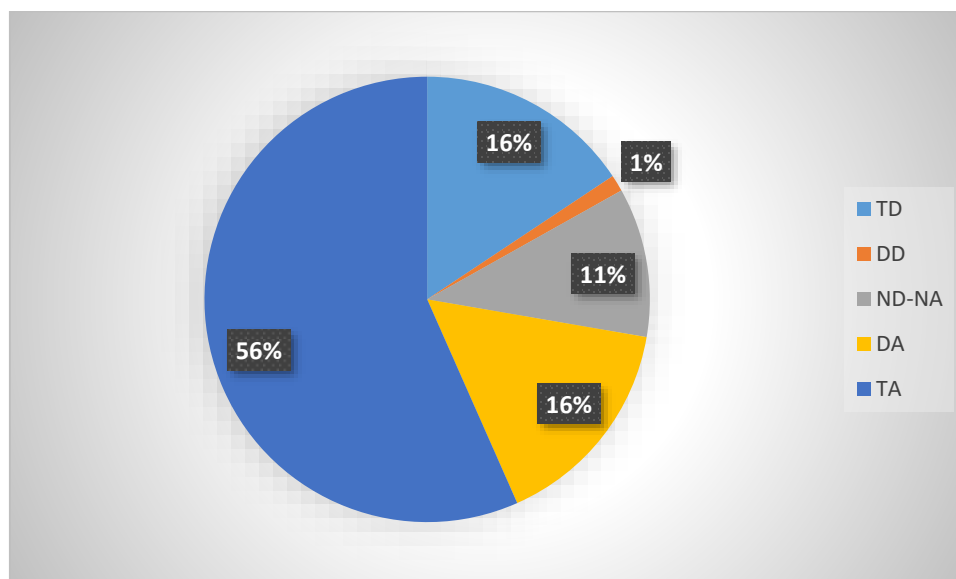


Figura 19. Impacto del desempeño laboral.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 17) el 56% (47 personas) de la población encuestada se registró totalmente de acuerdo con el impacto que genera la evaluación de desempeño, el 16% (13 personas) expresa que se encuentra débilmente de acuerdo con el impacto positivo de la evaluación de desempeño, al contrario del anterior el 16% (13 personas) se encuentran totalmente en desacuerdo, el 11% (9 personas) mencionaron que no están en desacuerdo ni en acuerdo en los resultados que puede generar una evaluación de desempeño y por último el 1% (1 persona) registró estar débilmente en desacuerdo a lo expuesto.

13. ¿Considera que es necesaria la aplicación de la evaluación de desempeño para conocer el nivel de afectación del desempeño de los servidores públicos a causa de la crisis sanitaria del COVID-19?

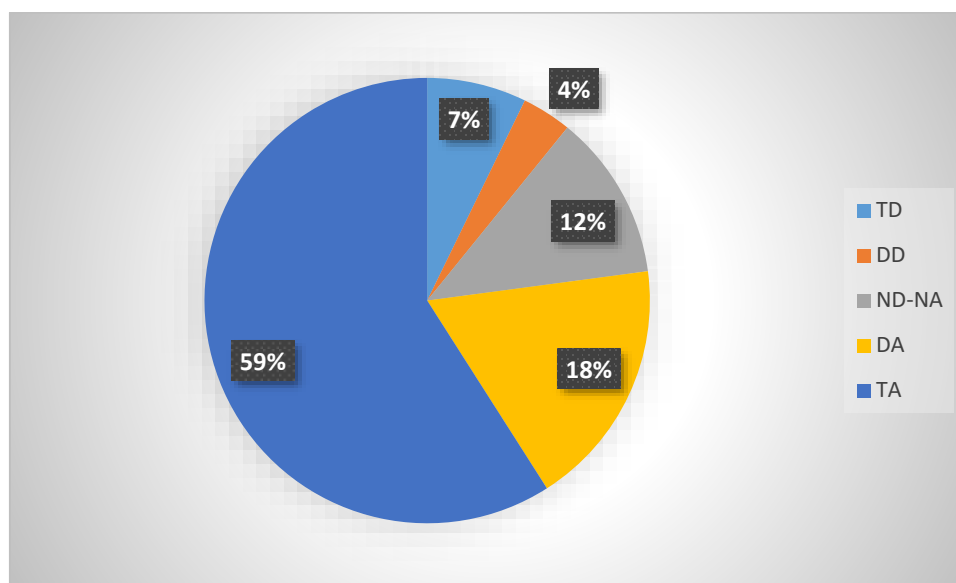


Figura 20. Nivel de afectación.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 18) se reflejó que el 59% (49 personas) expresaron estar totalmente de acuerdo, puesto que las evaluaciones de desempeño permiten conocer el nivel de desempeño de los encuestados, análogamente el 18% (15 personas) reflejan estar débilmente de acuerdo, por consiguiente, el 12% (10 personas) menciona estar ni en desacuerdo ni en acuerdo, no obstante el 7% (6 personas) refleja estar totalmente en desacuerdo, por no considerar necesaria a las evaluaciones de desempeño y por último el 4% (3 personas) negaron estar de acuerdo mencionando que son débilmente necesarias.

14. ¿Considera que el desempeño laboral se ha visto afectado por la emergencia sanitaria?

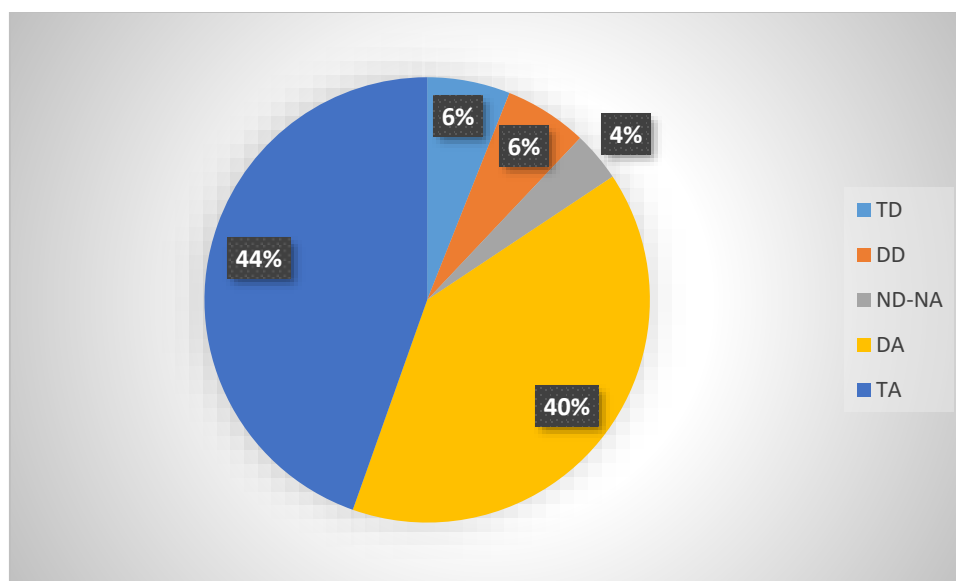


Figura 21. Afectación por la emergencia sanitaria.
Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 19) el 44% (37 personas) registraron estar totalmente de acuerdo, debido a que la emergencia sanitaria ha afectado al desempeño laboral de los servidores, por consiguiente, el 40% (33 personas) refleja estar débilmente de acuerdo con lo anterior, por el contrario, el 6% (5 personas) expresan estar totalmente en desacuerdo, puesto que, que no consideran que se ha afectado el desempeño, el 6% (5 personas) mencionan estar débilmente en desacuerdo y por últimos el 4% (3 personas) no están ni en desacuerdo, ni en acuerdo, reflejando poco conocimiento de la incidencia que ha generado la emergencia sanitaria en el desempeño.

15. ¿La ergonomía (área de trabajo, clima, ventilación, iluminación, entre otros) en la institución es apropiada para desempeñar las tareas?

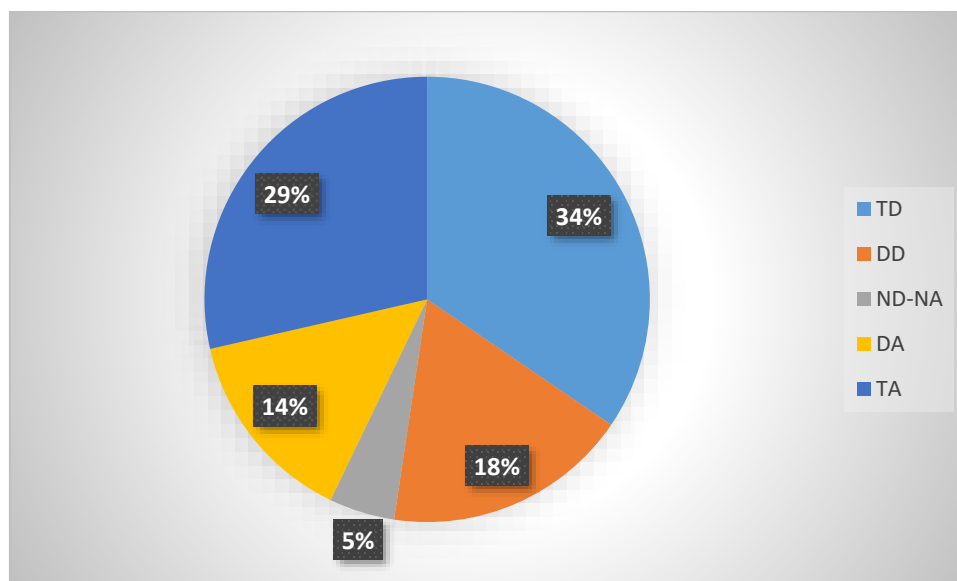


Figura 22. Ergonomía apropiada.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

Con relación a la ergonomía de la entidad (ver figura 20) el 34% (29 personas) están totalmente en desacuerdo, puesto que no poseen las condiciones ergonómicas adecuadas para ejercer un puesto de trabajo, mientras que el 29% (24 personas) están totalmente de acuerdo con el área de trabajo, el 18% (15 personas) están débilmente en desacuerdo, por el contrario el 14% (12 personas) están de acuerdo por lo que consideran el puesto de trabajo, estimable para desempeñar, y por último el 5% (4 personas) no están ni en desacuerdo, ni en acuerdo.

16. ¿Considera usted que es necesario la implementación de un plan de emergencia para el GAD Municipal Junín?

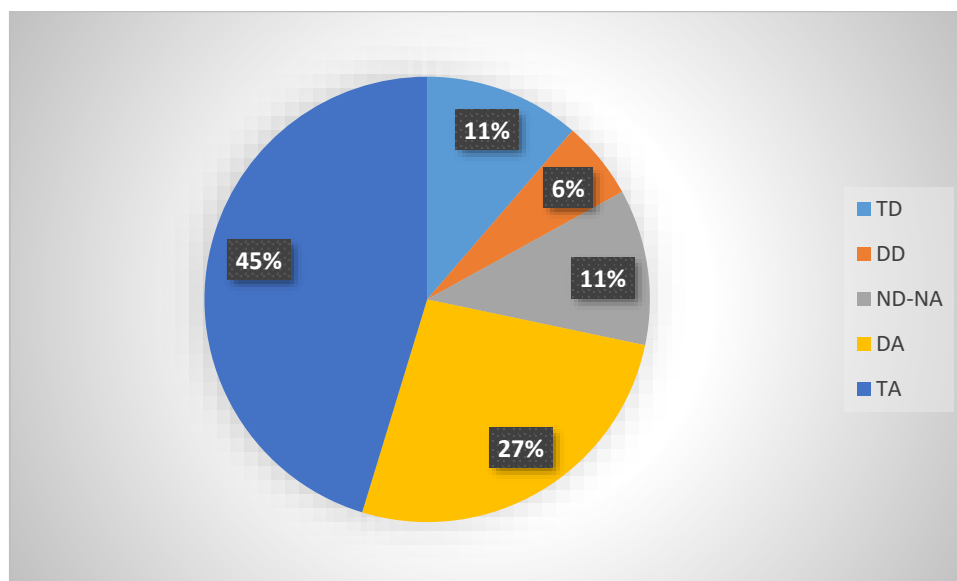


Figura 23. Plan de emergencia.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 21) el 45% (24 personas) registró estar totalmente de acuerdo, puesto que, consideran ineludible la creación de un plan de emergencia, de igual forma el 27% (14 personas) exterioriza estar débilmente de acuerdo, siendo esto un plan necesario en circunstancias externas, del mismo modo el 11% (6 personas) manifiesta estar ni en desacuerdo, ni de acuerdo dado que un plan de emergencia amerita contemplar distintos panoramas, no obstante, el 11% (6 personas) menciona estar totalmente en desacuerdo, refutando la efectividad de un plan de emergencia para la entidad, asimismo el 6% (3 personas) considera estar débilmente en desacuerdo a implementar un plan de emergencia.

17. ¿Cree usted que las autoridades municipales aplican los mecanismos correctos para comunicarse con todos los miembros de la institución sobre la emergencia sanitaria COVID-19?

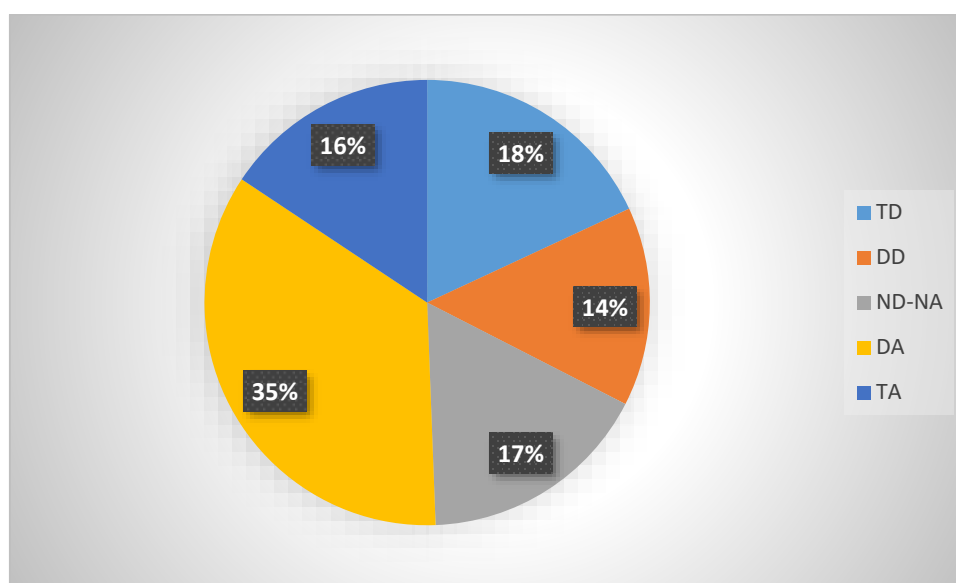


Figura 24. Mecanismos de comunicación.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 22) el 35% (29 personas) se identifica estar débilmente de acuerdo con la comunicación que manejan las autoridades, por el contrario, el 18% (15 personas) manifiesta estar totalmente en desacuerdo refutando la existencia de una línea de comunicación entre las autoridades y servidores, el 17% (14 personas) determina estar ni en desacuerdo, ni de acuerdo, en el que existan mecanismos para comunicarse dentro de la entidad, por consiguiente el 16% (13 personas) de la población encuestada exteriorizó estar totalmente de acuerdo, reflejando la aplicación de mecanismos de comunicación en la entidad y por último el 14% (12 personas) registran estar débilmente en desacuerdo.

18. ¿Considera usted que los recursos tecnológicos, físicos y de almacenamiento son aptos para desempeñar correctamente sus labores?

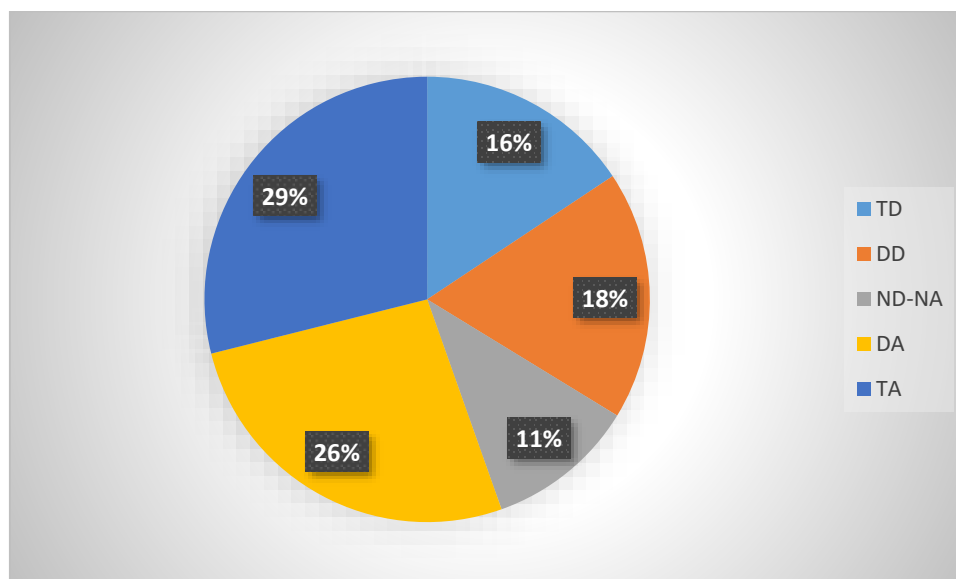


Figura 25. Recursos tecnológico, físico y almacenamiento.
Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 23) el 29% (24 personas) exteriorizan estar totalmente de acuerdo con los recursos tecnológicos, físicos y de almacenamiento que cuentan en la entidad, asimismo el 26% (22 personas) manifestaron estar débilmente de acuerdo, puesto que, se deben adquirir más recursos de esa índole, por otro lado, el 18% (15 personas) mencionan estar débilmente en desacuerdo con respecto a los recursos que posee la entidad, además el 16% (13 personas) expresan estar totalmente en desacuerdo, puesto que, los recursos que poseen no son suficientes para un puestos de trabajo y por último el 11% (9 personas) registran estar ni en desacuerdo, ni de acuerdo, considerando que los recursos no son aptos para ejercer un cargo laboral.

19. ¿Considera usted que llevar tareas al hogar afecta al desempeño laboral?

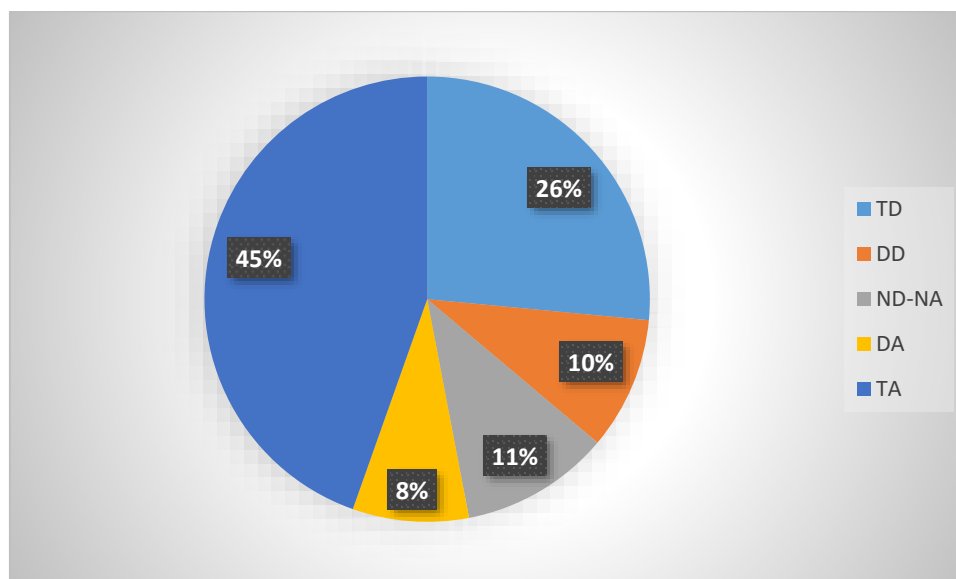


Figura 26. Movilidad de tareas del trabajo al hogar.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 24) relación al teletrabajo, el 45% (37 personas) registran estar totalmente de acuerdo, puesto que, consideran al trasladado de ocupaciones perjudicial para el desempeño laboral, no obstante, el 26% (22 personas) mencionan estar totalmente en desacuerdo, debido a que ejercen sus tareas de forma eficiente, por otro lado, el 11% (9 personas) manifiestan estar ni en desacuerdo, ni en acuerdo, asimismo el 10% (8 personas) de los encuestados expresan estar débilmente en desacuerdo y por último el 8% (7 personas) esta débilmente de acuerdo, debido a que no consideran que afecte al desempeño laboral.

20. ¿Considera que un plan de mejora coadyuvará al fortalecimiento del desempeño laboral de la institución?

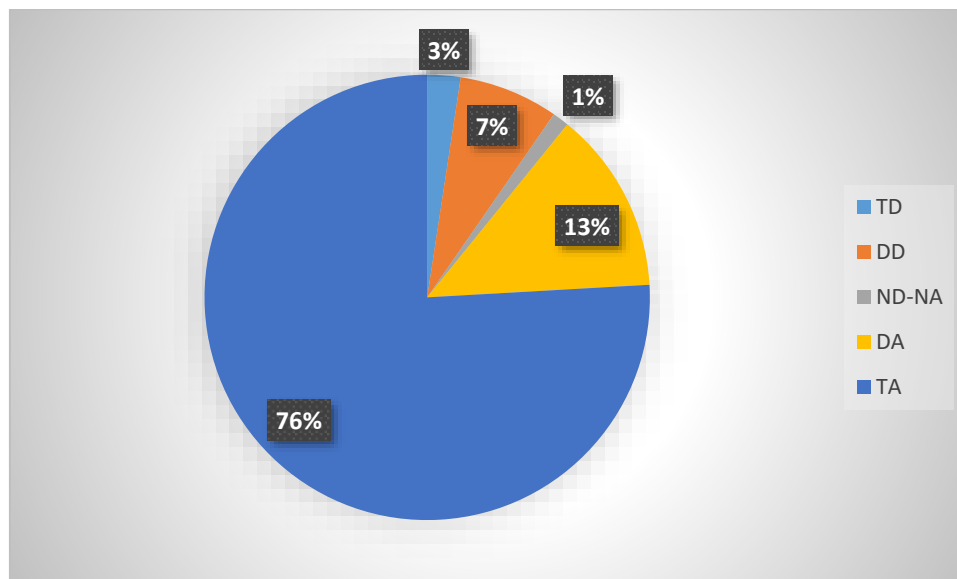


Figura 27. Plan de mejora.

Fuente. Datos tomados en la encuesta a servidores públicos del GAD Junín.

En (ver figura 25) el 76% (63 personas) de la población encuestada manifestó estar totalmente de acuerdo en la creación de un plan de mejora para la institución, de igual manera el 13% (11 personas) registró estar conforme con una aplicación de un plan de mejora, puesto que, beneficiara a la concordia de sus autoridades y miembros de la entidad, no obstante, el 7% (6 personas) menciona estar débilmente en desacuerdo, por lo tanto, considera infecundo la aplicación de un plan de mejora en la actualidad, por otro lado, el 3% (2 personas) expresan estar totalmente en desacuerdo, debido a que, no siempre se aplican en su totalidad y por último el 1% (1 persona) exteriorizó estar ni en desacuerdo, ni en acuerdo, dando asiento a ambas opciones.

4.3 FASE 3. PLANTEAR UNA PROPUESTA DE MEJORA CON BASE EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS A LAS AUTORIDADES COMPETENTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son aquellas entidades con autonomía política, jurídica y financiera, que tienen como propósito velar por los intereses de los ciudadanos. Por eso, es importante que estas se evalúen constantemente para determinar las falencias y errores que se cometen en el área administrativa. Dentro de este proceso investigativo, como primera actividad se elaboró una matriz FODA, considerando los objetivos y los resultados que se obtuvieron durante el proceso investigativo. Luego, se seccionaron las opciones encontradas en los grupos a desarrollar, una vez que se plasmaron las ideas, se efectuó (ver tabla 3) para presentar a las personas pertinentes, los resultados que se presentan a continuación:

Tabla 3. Matriz FODA.

	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ORIGEN INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal activo, eficaz, eficiente y con experiencia. ● Facilidad para delegar, dirigir y liderar. ● Buen trato y cortesía entre los líderes principales y servidores municipales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mala comunicación entre autoridades y servidores. ● Las necesidades y problemas que se presentan. ● Infraestructura física. ● Nuevas modalidades de trabajo.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ORIGEN EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> ● Participación de los servidores públicos en los diferentes procesos y actividades. ● Fortalecimiento estratégico con instituciones y autoridades públicas. ● Desarrollo de las actividades de cada servidor público regidos por los ordenamientos jurídicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● COVID-19 ● La dificultad por la crisis política, social y económica del país. ● Crítica e inconformidad de la ciudadanía.

Fuente. Elaboración propia.

El COVID-19, es una enfermedad que ha azotado al mundo entero en todos los niveles y ámbitos de la sociedad, y el área administrativa no es la excepción, por eso, se idearon nuevas alternativas de trabajo que de alguna u otra manera afecto el desempeño laboral, el cual ha sido definido como la manera en que una persona maneja o lleva a cabo su trabajo y se refleja en su rendimiento laboral. Los estudios científicos de estas variables han tomado fuerza en los últimos tiempos, puesto que, en la actualidad se determina que las organizaciones no solo dependen de sus empleados, sino también del cuidado y control de la enfermedad que sus colaboradores tengan en la institución.

Tomando en consideración la matriz FODA, los datos de los instrumentos investigativos y los objetivos propuestos, por lo tanto, como segunda actividad se elaboró un plan de mejora, el cual permitió dar a conocer soluciones sobre las falencias encontradas sobre la incidencia que tuvo la emergencia sanitaria en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal Junín. En la propuesta de mejora que se presenta (ver tabla 4), se aportan varias estrategias, que serán desarrolladas mediante actividades e indicadores para conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos. Según lo antes señalado se detalla lo siguiente:

Tabla 4. Plan de mejora

DEBILIDAD O NECESIDAD	ESTRATEGIAS	TAREA/ACTIVIDAD	ASPECTO A MEJORAR	OBJETIVO	RESPONSABLE	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	Cronograma	
							INICIO	FIN
ESCASAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL JUNÍN	APLICACIÓN DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL JUNÍN DE MANERA PERIÓDICA PARCIAL Y GENERAL	Elaboración de un banco de reactivo que permita la evaluación de los servidores públicos del GAD Municipal Junín.	Desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal Junín.	Establecer evaluaciones del desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal Junín.	Autoridades del GAD Municipal Junín y Jefes departamentales.	Capacitación continua, seminario, taller, convivencias, buzón de quejas, y sugerencias.	14/3/2022	11/7/2022
		Aplicación, tabulación y análisis de los instrumentos aplicados a los servidores públicos sobre el desempeño laboral.						
		Capacitación constante y permanente a los servidores públicos del GAD Municipal Junín, sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral.						
ESCASA COMUNICACIÓN ENTRE LOS DIRECTORES DE LOS DEPARTAMENTOS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL JUNÍN SOBRE LOS OBJETIVOS Y ASIGNACIÓN DE TAREAS.	COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA ENTRE LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS SOBRE LOS OBJETIVOS Y ASIGNACIÓN DE TAREAS.	Delegación de funciones a todo el personal según sus habilidades y capacidades con base a resultados de la evaluación de desempeño.	Comunicación asertiva y efectiva entre los directores departamentales y servidores públicos.	Fortalecer la comunicación asertiva y efectiva entre los directores departamentales y los servidores públicos en la asignación de tareas y cumplimiento de los objetivos.	Departamento de Gestión de Recursos Humanos, Departamento de comunicación y Departamento de Planificación.	12/9/2022	31/5/2023	
		Sociabilización de los objetivos y tareas mediante sesiones departamentales.						
		(Empty cell)						

	<p>Vinculación con otras instituciones y personas que coadyuven al fortalecimiento de la comunicación y el trabajo en equipo.</p>
<p>POCA MOTIVACIÓN AL DESEMPEÑO EFICIENTE DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL JUNÍN DE PARTE DE LAS AUTORIDADES.</p>	<p>ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE UN PLAN DE INCENTIVOS BIANUAL POR EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS ORGANIZACIONALES PROPUESTAS DENTRO DEL PLAN OPERATIVO.</p> <p>Diseño del Plan de Incentivos Laborales donde se establecerá tiempos y plazos de duración de los mismos, su presupuesto y los incentivos a ofertar.</p> <p>Reconocimiento del desempeño eficiente a los servidores públicos.</p> <p>Motivar y reconocer el buen desempeño laboral a los servidores públicos del GAD Municipal Junín.</p> <p>Autoridades municipales, Departamento de Recursos Humanos, Departamento Comunicación, Departamento Financiero.</p> <p>Roles de Pago, Seguimiento de metas cumplidas</p> <p>15/04/2023</p> <p>3</p> <p>20/12/2023</p> <p>Formalización de ser el caso del plan de incentivos ante la instancia correspondiente para su aplicación.</p> <p>Comunicación al personal sobre el Plan de Incentivos Laborales, beneficios</p>
<p>ESCASO PROCEDIMIENTO AL EXCEDER LA JORNADA LABORAL QUE ESTABLE LA LOSEP.</p>	<p>DESARROLLAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS CASOS QUE EXCEDA LA JORNADA LABORAL Y LAS RELACIONES HUMANAS</p> <p>Diseño de un manual de procesos con temáticas, tiempos, sanciones y beneficios con base a las necesidades y objetivos del Municipio.</p> <p>El exceso de horas laborales.</p> <p>Evaluar la jornada laboral competente y funciones de los servidores públicos del GAD Municipal Junín.</p> <p>Dirección, Jefatura o Administración de Talento Humano del Municipio, Departamento Financiero</p> <p>Talleres de capacitación profesional, evaluación constante.</p> <p>20/06/2023</p> <p>3</p> <p>4/10/2023</p> <p>Formalización del programa mediante convenios con instituciones que brinden la capacitación para elaborarlos.</p>

Sociabilización con el personal sobre el manual y sus temáticas.

Fuente. Elaboración propia.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES:

- Dentro de esta investigación, se pudo concluir que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín, si ha cumplido con las medidas expuestas por el gobierno nacional por medio del COE-N, puesto que, en la ordenanza expedida a inicios de pandemia por esta institución constan las disposiciones que obligan a los ciudadanos y servidores públicos al uso de las mascarillas en espacios públicos, la desinfección constante de los establecimientos, al distanciamiento social y al pago de las multas y sanciones en el caso de incumplimiento las mismas.
- Con base en los datos obtenidos en esta fase por medio de la encuesta, se concluye que el desempeño laboral de los servidores públicos si ha sido afectado en algunos aspectos a raíz del COVID-19, puesto que, se encontró que existe un exceso en las horas laborales, así mismo, que no se evalúa ni incentiva constantemente a los empleados, por lo tanto, este inconveniente también incita a que exista una falta de comunicación asertiva entre los miembros de la institución. Por otra parte, se pudo conocer que hubo que implementar nuevas herramientas de trabajo que no eran conocidas por muchos de sus servidores, dejando en evidencia que la reducción y división de las tareas cotidianas provocaron un decrecimiento del desempeño laboral institucional.

- Por medio de la matriz FODA y del plan de mejora, lo que buscó es conocer estrategias que permitan la evaluación de las falencias de la institución y el desarrollo oportuno de los procesos administrativos y de cada una de las tareas y funciones desempeñadas por los servidores públicos y las autoridades para el éxito de la institución.

5.2. RECOMENDACIONES:

Basado en lo anterior se procede a sugerir lo siguiente:

- En primera instancia, se sugiere implementar ordenanzas que protejan la integridad física y psicológica de los servidores públicos ciudadanos, de la misma manera, es importante que las personas competentes sociabilicen estas normativas dentro y fuera del GAD, puesto que, de estos depende el resultado de las mismas y en tiempos de emergencias evitar situaciones muy graves.
- Es ideal que se capaciten sobre las modalidades de trabajo, los derechos y deberes de los servidores públicos, entre otros puntos, así mismo, es ideal que se fomente la comunicación asertiva entre los miembros de la institución en todos los niveles jerárquicos que existen en la misma, también, se propone elaborar un plan de incentivos bianual que permita el cumplimiento de los objetivos planteados, y un manual de procedimientos que sirva como guía para conocer los procesos a ejecutar en los casos que excedan las horas laborables, puesto que, del crecimiento profesional y personal, el compromiso y el desempeño de cada uno de los funcionarios depende el cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de los objetivos institucionales.

- Con relación a los planes de mejora, se sugiere implementar estrategias que coadyuven a la mejora continua de la problemática de los procesos administrativos, estratégicos y de gestión, que se suscitan en la entidad, puesto que, en muchos casos de una buena planificación institucional depende el éxito o fracaso de la misma, por ende, el desarrollo y crecimiento del cantón y el buen vivir de sus ciudadanos.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). (2017). Plan de mejora, herramienta de trabajo http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N., y Guízar, J. (2018). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Redalyc*, 10(21). doi:DOI: doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406
- Arango, S., Ruíz, S., Vásquez, L., y Zapata, J. (2017). Indicadores de desempeño en empresas del sector público, un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Redalyc*, 25(4), 707-720. <https://www.redalyc.org/pdf/772/77254022014.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2020). *Por la que se crea la Constitución de la República del Ecuador*. <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2019). *Por la que se crea la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)*. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DEL-SERVICIO-PUBLICO.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2017, 14 de julio). Decreto Ejecutivo 486, *por el que se crea el Reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado*. *LEXIS.FINDER*. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/Reglamento-a-la-Ley-de-Seguridad-Publica-y-del-Estado.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2015, 15 de diciembre). Ley N. 67, Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006, *por la que se crea la Ley Orgánica de Salud Pública*. *LEXIS FINDER*. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2019, 31 de diciembre). Ley 0, Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010, *por la que se crea el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)*. *LEXIS.FINDER*. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>

- Azuero, A. (2019, diciembre). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, IV (8), https://www.researchgate.net/publication/334595342_Significatividad_del_marco_metodologico_en_el_desarrollo_de_proyectos_de_investigacion
- Baena, G. (2016). Investigación Bibliográfica. *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica>
- Barrera, M., García, J., Vargas, J., y Torres, A. (2017). Guía para la elaboración de un plan de mejoras. http://www.cacei.org/nvfs/nvfdocs/guia_plan_mejora.pdf
- Bravo, T., y Valenzuela, S. (2018). Desarrollo de instrumentos de evaluación cuestionario. <https://www.inee.edu.mx/wpcontent/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Beguiristain, A. (2020, 1 de junio). Emergencia sanitaria internacional: el caso del COVID-19. *m+ enfermería*. <http://enmovimiento.enfermerianavarra.com/emergencia-sanitaria-internacional-el-caso-del-covid-19/>
- Cabezas, H. (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. [Tesis de Maestría, universidad Técnica de Babahoyo centro de estudio de postgrado y Educación continua]. dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2083/T-UTB-CEPOS-MAE-000035.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabezas, V. (2020, 1 de julio). El COVID-19 y el derecho del trabajo: Sintomatología de un modelo de emergencia. *Iuris.Dictio*. <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdictio/article/view/1868/2264>
- Caicedo, J. (2020). Importancia de la evaluación de desempeño de empleados. <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-evaluacion-de-desempeno>
- Caicedo, P. (2017). Características y elementos de los servicios públicos *Concepto Jurídico*. <https://definicionlegal.blogspot.com/2013/01/caracteristicas-y-elementos-de-los.html>
- Campos, J. (2018). Plan de mejoramientos, elementos básicos para su diseño. <https://www.uned.ac.cr/academica/images/igesca/materiales/materiales1.pdf>
- Casetas, M. (2017, 15 de enero). Ventajas y desventajas del mejoramiento continuo. <https://www.multycasetas.com/ventajas-desventajas-del-mejoramiento-continuo/>

- Comité de Operaciones de Emergencia (COE). (2020, 1 de marzo). Informe de Situación COVID-19 Ecuador. Informe 002, Quito. <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/Informe-de-Situaci%C3%B3n-No002-Casos-Coronavirus-Ecuador-13032020a.pdf>
- Corvo, H. (2018, 28 de noviembre). Desempeño laboral, características y ejemplos *Lifeder.com*. <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Escudero, C., y Cortez, L. (2017). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- De la Guardia, M., y Ruvalcaba, J. (2019, enero). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *Scielo*, 5(1), 81-90. <https://scielo.isciii.es/pdf/jonnpr/v5n1/2529-850X-jonnpr-5-01-81.pdf>
- Díaz, V., y Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. Urosario *Revista Ciencias de la salud*, 14(1). <https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>
- Eusebio, J. (2019). Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del canton La Libertad, año 2017. Repositorio.upse. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4733/1/UPSE-TAE-2019-0051.pdf>
- González, G. (2020). Técnicas de investigación, tipos, características, ejemplos. <https://www.lifeder.com/tecnicas-de-investigacion/amp/>
- González, D., y Morales, D. (2020, 12 de mayo). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245
- Goodwin, M. (2020, 14 de abril). Causas del coronavirus, su origen y cómo se propaga *MedicalNewsToday*. <https://www.medicalnewstoday.com/articles/es/causas-del-coronavirus-su-origen-y-como-se-propaga>
- Gutierrez, F. (2021). Emergencia sanitaria: ¿qué es y cómo impacta mi negocio?, *Blind, erp*. <https://blog.bind.com.mx/emergencia-sanitaria>
- Guzman, B. (2017). Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa Chimbote-2017. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Grupo de Investigación Multidisciplinar SIGTI de la Escuela Politécnica Nacional. (2020). Conoce las ventajas y desventajas del teletrabajo, un estudio realizado por la EPN nos permite conocer mejor el desempeño del trabajo a distancia. epn. <https://www.epn.edu.ec/conoce-las-ventajas-y-desventajas-del-teletrabajo-un-estudio-realizado-por-la-epn-nos-permite-conocer-mejor-el-desempeno-del-trabajo-a-distancia/>
- Huamán, M. (2018). Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpamapa, Cusco. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37559/huaman_a_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. (s.f.). Emergencia. Biblioteca Jurídica UNAM: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3257/2.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2016). Estadística Pública. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/compendio-estadistico-2016/>
- Iza, M. (2016). El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa productos Familia Sancela del Ecuador S.A. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24359/1/EL%20ESTR%C3%89S%20LABORAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20ADMINISTRATIVO%20DE%20LA%20EMPRESA%20PRODUCTOS%20FAMILIA%20SA~1.pdf>
- Jara, M. (2018). Fundamentos estadísticos, aplicación a las instituciones públicas. <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/mcientificas2018/5tecnologias-informacion-comunicacion/004.pdf>
- León, B., y Berenson, S. (2020). Definición de la salud. *Instituto de Medicina Tropical Alexander Von Humboldt*. [http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v7n3/v7n3e1#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,de%20enfermedad%22%20\(1\).](http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v7n3/v7n3e1#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,de%20enfermedad%22%20(1).)
- López, A. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral, propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- López, J. (2020). Servicios públicos. *Enciclopedia Jurídica Online*. <https://mexico.leyderecho.org/servicios-publicos/#:~:text=Clasificaci%C3%B3n%20de%20los%20Servicios%20P%C3%ABlicos%20de%20Salud&text=Prestaci%C3%B3n%20de%20Servicios%20P%C3%ABlicos%20Municipales,de%20los%20Servicios%20P%C3%ABlicos%20Municipales>

- Malo, Z. (2017). La ineficiencia de la acción de repetición en contra de los servidores públicos en la legislación ecuatoriana. <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/9246/1/UDLA-EC-TAB-2017-96.pdf>
- Martín, E. (2020, 20 de octubre). Estrategias para mejorar el desempeño laboral. Cibernos. <https://www.grupocibernos.com/blog/estrategias-para-mejorar-el-desempeno-laboral>
- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020, 2 de febrero). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Scielo*, 12(1), 359-365. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Mata, L. (2020, 21 de enero). Métodos y técnicas de investigación cualitativas. <https://investigaliacr.com/investigacion/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cualitativa/>
- Mendiburu, F. (2018). Conceptos de Estadística. <https://tarwi.lamolina.edu.pe/~fmendiburu/indexfiler/academic/Estadistica/parte1.pdf>
- Ministerio de Salud Pública (MSP) (2020.) Acuerdo ministerial 0126. Directrices para la prevención y protección de los trabajadores y servidores públicos frente al coronavirus (covid-19) dentro de los espacios laborales. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/DIRECTRICES-LABORALES-CORONAVIRUS-FINAL.pdf>
- Ministerio de Salud Pública (MSP). (2020). Coronavirus COVID-19. <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>
- Moreno, S., y Pérez, E. (2018, 28 de junio). Relaciones interpersonales en el clima labroal de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES, Derecho*. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Navarro, K. (2018). Servicios públicos y derechos fundamentales. *Journal of Public Law and Infrastructure*. file:///C:/Users/HP/Downloads/Servicios_publicos_y_derechos_fundamentales.pdf
- Navarro, S. (2018). Estadística, teoría de probabilidades y más. <https://sjnavarro.files.wordpress.com/2018/05/documento-final-estadc3adsticas.pdf>

Neidhofer, G. (2020, 9 de junio). Consecuencias de la pandemia del COVID-19, en las desigualdades sociales en el largo plazo. *PNUD*. <https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/blog/2020/consecuencias-de-la-pandemia-del-covid-19-en-las-desigualdades-s.html#:~:text=Una%20de%20las%20consecuencias%20m%C3%A1s,adoptar%20en%20el%20contexto%20actual.>

Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2021). Gobiernos Autónomos Descentralizado de Ecuador. *CEPAL.com*. [https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernosautonomos-descentralizados-de-ecuador#:~:text=Los%20Gobiernos%20Aut%C3%B3nomos%20Descentralizados%20\(GAD,Autonom%C3%ADas%20y%20Descentralizaci%C3%B3n%20\(COOTAD\).](https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernosautonomos-descentralizados-de-ecuador#:~:text=Los%20Gobiernos%20Aut%C3%B3nomos%20Descentralizados%20(GAD,Autonom%C3%ADas%20y%20Descentralizaci%C3%B3n%20(COOTAD).)

O'Hanlon, C. (2019, 12 de diciembre). Métodos y Técnicas de investigación- Acción. <https://tecnicasdeinvestigacion.com/tipos-de-investigación>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). Coronavirus. https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Coronavirus. https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). OMS: ¿Qué es una emergencia sanitaria internacional? <https://www.dw.com/es/oms-qu%C3%A9-es-una-emergencia-sanitaria-internacional/a-52217051>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). El COVID-19 y el mundo del trabajo. Observatorio de la OIT Tercera Edición, abril 2020, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2020). Operaciones de emergencia. <https://www.paho.org/es/emergencias-salud/operaciones-emergencia#:~:text=Esta%20%20C3%A1rea%20de%20trabajo%20brinda,de%20salud%20que%20salven%20vidas.>

Ortíz, J. (2020). Investigación exploratoria: tipos, metodología y ejemplos. *Lifeder.com*. <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria/>

- Parreño, M. (2016). Metodología de la investigación de la salud. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccionpublicaciones/public/docs/books/2019-09-17-224845metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20en%20salud-comprimido.pdf>
- Pazmiño, M. (2017). Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los colaboradores de automotes Cumán, del cantón Ambato, de la provincia de Tungurahua. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26504/1/1804706354%20Mar%C3%ADa%20Bel%C3%A9n%20Pazmi%C3%B3%20Santamar%C3%ADa..pdf>
- Prado, C. (2015). Relación entre el clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prieto, J. (2015). Alcances de la seguridad laboral en el desempeño de los trabajadores de las empresas de vigilancias de Bogotá D.C. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7799/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf;jsessionid=7D45B640D241127A13D19B650A01DCA8?sequence=1>
- Proaño, D., Gisbert, V., y Pérez, E. (2017, 22 de diciembre). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *Área de Innovación y Desarrollo*, S.L. ISSN: 2254 – 3376. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Procuraduría General del Estado (PGE). (2020). Protocolo de emergencia sanitaria nacional de la Procuraduría General del Estado frente a la pandemia por COVID-19. http://www.pge.gob.ec/images/2020/teletrabajo/Protocolo_Emergencia_Sanitaria_PGE_005_web.pdf
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación. *Redalyc*, (31). <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Puente, W. (2020). Técnicas de investigación. *RRPP.net Portal de la Relaciones Públicas*. de <http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm#:~:text=t%C3%A9cnicas%20de%20investigaci%C3%B3n&text=Es%20una%20t%C3%A9cnica%20que%20consiste,el%20mayor%20numero%20de%20datos>.
- Raffino, E. (2020, 4 de agosto). Técnicas de investigación. *Concepto.de*. <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>

- Real Academia Española (RAE). (2020). Salud pública RAE. <https://dle.rae.es/salud>
- Rubio, N. (2020). Los 12 tipos de técnicas de investigación: características y funciones. *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/cultura/tipos-tecnicas-investigacion#:~:text=Las%20t%C3%A9cnicas%20de%20investigaci%C3%B3n%20son%20los%20procesos%20e%20instrumentos%20utilizados,la%20que%20se%20han%20encontrado>.
- Ruíz, W. (2017). Liderazgo político municipal y su relación con la seguridad ciudadana en el distrito Ate-Lima 2015. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7114/Ruiz_RW.pdf?sequence=1&isAllowed=
- Salazar, C., y Castillo, S. (2018). Fundamentos básicos de estadística. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%20c3%ADstica-Libro.pdf>
- Santacruz, J. (2017, enero). La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano d Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>
- Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (SNGRE). (2020). Comité de Operaciones de Emergencia Nacional COE-NN. <https://manualcoe.gestionderiesgos.gob.ec/comite-de-operaciones-de-emergencia-nacional-coe-n/>
- Suárez, B., y Maggi, B. (2020, julio). Escala de Likert en el nivel de conocimiento de Diabetes Tipo 2 en la provincia de Santa Elena. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, VIII (1), <https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/346/433>.
- Tamames, R. (2021, 18 de marzo). Servicios públicos y concensionalidad (V), la calidad del servicio público. *El Ágora*. <https://www.elagoradiario.com/la-mirada-del-agua/servicios-publicos-concesionalidad-v-calidad/>
- Troncoso, C., y Amaya, A. (2016, 30 de octubre). ResearchGate. Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. <file:///C:/Users/HP/Downloads/Entrevistaguaprcticaparalarecoleccindedatoscualitativoseninvestigacindesalud.pdf>. guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. <file:///C:/Users/HP/Downloads/Entrevistaguaprcticaparalarecoleccindedatoscualitativoseninvestigacindesalud.pdf>

Váldez, F. (septiembre de 2019). Metodología de la investigación. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105291/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Unidad%20II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velásquez, F., y Villavicencio, D. (2016). Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el período de septiembre octubre 2016. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villavicencio, E. (2017). Los servicios públicos en Colombia. <https://www.slideshare.net/hgm2007/guia3-los-servicios-publicos-en-colombia>

ANEXOS

ANEXO 1



ENTREVISTA AL BURGOMAESTRE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN

1. ¿Cuáles fueron las medidas de bioseguridad implementadas al inicio, por el GAD Municipal Junín, para mitigar la emergencia sanitaria dentro del territorio cantonal?
2. ¿Existe dentro del GAD Municipal Junín una comunicación constante que permita el desarrollo efectivo de los procesos administrativos?
3. ¿Qué medidas y acciones implementó para que no se vea afectado el desempeño laboral de los servidores del GAD Municipal Junín?
4. ¿Qué medidas y estrategias se aplicaron para cumplir con el plan de emergencia sanitaria COVID-19, para los grupos de atención prioritaria?
5. ¿Cómo se llevó a efecto el plan de vacunación de los servidores públicos de la entidad para el retorno a sus actividades?
6. ¿Qué estrategias se aplicaron para cumplir con el plan de retorno progresivo de las actividades del personal administrativo de la entidad?
7. ¿Cree usted que el plan de retorno laboral implementado en el GAD Municipal Junín se desarrolló con base a lo estipulado por el COE Nacional?
8. ¿Tras el retorno progresivo a la institución, se han efectuado capacitaciones de como sobrellevar la emergencia sanitaria y mejorar el desempeño laboral?
9. ¿Cómo máxima autoridad, se siente satisfecho del desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal Junín?
10. ¿Toma decisiones junto a sus colaboradores para alcanzar las metas propuestas y mejorar el desempeño laboral dentro de la institución?

ANEXO 2



ENCUESTA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN

RESPONSABLES: Carmen Barén/ María Carranza

INSTRUCCIONES GENERALES

Por medio de esta encuesta lo que se busca es recopilar información referente a la incidencia de la emergencia sanitaria en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal Junín, se guardará absoluta reserva de sus opiniones. Marque con una (x) cada una de las afirmaciones presentada a continuación:

ITEMS	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1.	¿Se realizan constantemente las evaluaciones de desempeño laboral en el GAD Municipal Junín?					
2.	¿Se le informa a los servidores públicos de la institución los objetivos y tareas a desempeñar?					
3.	¿Se reconoce el desempeño eficiente del servidor público?					
4.	¿Los parámetros de desempeño y competencias establecidas facilitan y mejoran su desempeño?					
5.	¿Existe una adecuada política de rotación del personal administrativo dentro de la entidad?					

6.	¿Considera usted que la rotación del personal disminuye la continuidad de los procesos y afecta a su desempeño laboral?					
7.	¿Se les fortalece al interior del GAD Municipal Junín sus competencias profesionales?					
8.	¿Existe un mecanismo de control para el cumplimiento de la jornada laboral?					
9.	¿Se aplica un procedimiento cuando se excede el horario de la jornada de trabajo en la LOSEP?					
10.	¿Existe en el GAD Municipal Junín un manual de funciones que le permita a usted desempeñar correctamente las tareas de acuerdo a su cargo laboral?					
11.	¿Su jefe inmediato es capaz de manejar la emergencia sanitaria con políticas adecuadas, que beneficien el bienestar de sus colaboradores en la institución?					
ITEMS		CALIFICACIÓN				
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	DEBILMENTE EN DESACUERDO	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	DEBILMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
		1	2	3	4	5
12.	¿Cree usted que la evaluación del desempeño impacta de forma positiva en el desempeño laboral?					
13.	¿Considera que es necesaria la aplicación de la evaluación de desempeño para conocer el nivel de afectación del desempeño de los servidores públicos a causa de la crisis sanitaria del COVID-19?					
14.	¿Considera que el desempeño laboral se ha visto afectado por la emergencia sanitaria?					
15.	¿La ergonomía (área de trabajo, clima, ventilación, iluminación, entre otros) en la institución es apropiada para desempeñar las tareas?					
16.	¿Considera usted que es necesario la implementación de un plan de emergencia para el GAD Municipal Junín?					
17.	¿Cree usted que las autoridades municipales aplican los mecanismos correctos para comunicarse con todos los miembros de la institución sobre la emergencia sanitaria COVID-19?					
18.	¿Considera usted que los recursos tecnológicos, físicos y de almacenamiento son aptos para desempeñar correctamente sus labores?					
19.	¿Considera usted que llevar tareas al hogar afecta al desempeño laboral?					
20.	¿Considera que un plan de mejora coadyuvará al fortalecimiento del desempeño laboral de la institución?					

ANEXO 3-A



Figura 28. Aplicación de la encuesta a los servidores públicos del GAD Junín.

ANEXO 3-B



Figura 29. Aplicación de la encuesta a los servidores públicos del GAD Junín.

ANEXO 3-C

Figura 30. Aplicación de la entrevista al alcalde del GAD Junín.