



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

INGENIERÍA COMERCIAL

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 - ABRIL 2022

EXAMEN DE GRADO O FIN DE CARRERA

DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA

**DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA OPERATIVA DE BANECUADOR DE LA CIUDAD
DE BABAHOYO**

EGRESADO

BASTIDAS GARCÍA NAYELI NICOLE

TUTOR

ING. JORGE JOSÉ CAICEDO FLORES

AÑO 2022

INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral ha tomado la relevancia necesaria a lo largos de los años y esta mide el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo, son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas. Por esto, el desempeño laboral es una institución es de gran importancia, permite un mejor funcionamiento dentro de las distintas áreas de la empresa, donde ayuda a detectar el comportamiento de los empleados y la calidad de trabajo, puesto que, es un aspecto fundamental dentro de una organización.

Por tanto, el presente caso de estudio se enfoca en “BanEcuador” que se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo, entre malecón y, Eloy Alfaro específicamente en la esquina, se dedica a las actividades de intermediación financiera realizada por instituciones bancarias. Es un banco público de desarrollo que impulsa la producción, la inclusión, la asociatividad y la mejora de la calidad de vida de los micro, pequeños y medianos empresarios principalmente de agro negocios, comercio y servicio de los sectores rural y urbano popular, con productos financieros innovadores, eficientes y sostenibles.

Sin embargo, el BanEcuador presenta una serie de problemas como: errónea organización en la fila de los usuarios que retiran o depositan su dinero, carece de un número considerable de empleado para atender al público, los equipos de trabajos se encuentran desactualizado y obsoletos, el sistema de software lento, por otra parte, el área no cuenta con una buena climatización que es un factor importante para el buen desempeño de los colaboradores.

Donde el problema responde a la siguiente interrogante ¿cómo influye el desempeño laboral en el área operativa de BanEcuador de la ciudad de Babahoyo? Debido a los problemas con los que cuenta el Banco, el presente caso de estudio tiene como objetivo analizar el desempeño laboral del área operativa de BanEcuador. La línea de investigación que se aplica es la Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control y se enmarca con la sublínea de investigación de Empresas e Instituciones Públicas y Privada que corresponden a facultad de administración, Finanzas e informática de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Este considera la metodología mixta, es decir, cualitativa que recoge información desde la opinión de los involucrados en el estudio para generar conclusiones de los procesos frecuentes en la empresa. Por otro lado, la investigación cuantitativa que permite la extracción de datos al considerar los modelos estadísticos que conllevan a la interpretación y análisis de los resultados obtenidos en la investigación. Los métodos considerados para el desarrollo del estudio comprenden el descriptivo, que permite identificar y describir las causas - efectos que surgen entorno a los problemas, mientras que el método analítico consiente el análisis de cada uno de los procesos que se despliegan de forma cotidiana en el Banco, el método inductivo conlleva a la síntesis y procesamiento de datos particulares en relación a lo hallado durante la investigación que permita obtener una conclusión real de los hechos.

Además, las técnicas de recolección de información comprenden a la entrevista y encuesta aplicada a través de los respectivos instrumentos, la entrevista que será aplicada al Delegado Operativo y, por otro lado, el cuestionario de encuesta aplicado a los empleados de la empresa con la finalidad de conocer su punto de vista entorno al desempeño laboral. Los hallazgos y conclusiones obtenidas permitirán dar soluciones a corto y mediano plazo por parte de quien corresponda con la finalidad de generar mejoras dentro de la institución pública.

DESARROLLO

La creación de BanEcuador fue anunciada por el presidente de la república, economista Rafael Correa, el 9 de mayo de 2015, durante un enlace en la parroquia de Ilumán, cantón Otavalo, lo presento como un banco público, articulado a la institucionalidad y a los objetivos nacionales; con un enfoque inclusivo, créditos adaptados a las condiciones de los sectores productivo, el 13 de mayo de 2015, con el decreto ejecutivo 677, BanEcuador se incorpora a la vida económica de Ecuador. Orientado a incidir en el desarrollo socioeconómico del país y en el bienestar ciudadano; con servicios inclusivos que generen rentabilidad financiera y social acorde a los retos del país, sobre todo en el cambio de la matriz productiva y la soberanía alimentaria

Según (Hellriegel, 2013) El desempeño laboral es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado mejorando su rendimiento futuro.

El “BanEcuador” se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo, malecón y, Eloy Alfaro específicamente en la esquina, se dedica a las actividades de intermediación financiera realizada por instituciones bancarias, enfocado a impulsa la producción, la inclusión, la asociatividad y la mejora de la calidad de vida de los empresarios en especial la de agro negocios, comercio y servicio de los sectores rural y urbano popular.

En la ciudad de Babahoyo se encuentra la agencia de BanEcuador más visitada por los usuarios que buscan realizar trámites como; depósitos, retiros, apertura de cuenta, como también créditos que ayuden a su crecimiento económico. Los principales beneficiarios son las personas dedicadas a la agricultura, ganadería, artesanía, pesca, quienes usualmente no podrían adquirir con

facilidad el beneficio como bajos interés que brinda BanEcuador a diferencia de otras financieras, tiene como objetivo el crecimiento económico del país, aportando de manera significativa en la producción de sus cultivos, cabe mencionar que esto permite que el usuario pueda cumplir al desarrollo económico, así mismo, es una de las sucursales más frecuentadas por los clientes que muchas veces hay personas que hacen filas por horas para recibir atención y muchas veces esto se dificulta por la gran cantidad de personas solicitando lo mismo, puesto que se ha evidenciado la falta de personal de trabajo, las herramientas desactualizadas hace que la espera sea mucho más de lo normal, por tanto es de gran importancia que tomen soluciones inmediatas que permitan un mejor servicio al usuario.

De tal manera, que el BanEcuador necesita personal para la atención al público, como también buenos equipos de trabajo que aporten a las tareas que realiza cada uno de los colaboradores, para que los usuarios se sientan satisfechos con la atención que reciben y esto permitirá que se realicen los trámites con eficiencia y eficacia, logrando satisfacer a los clientes.

El presente caso de estudio surge ante el desempeño laboral de área operativa y esto conlleva a la necesidad de la carencia de personal y mejores equipos de trabajo, así como la demanda de atención que requieren los clientes para diferentes trámites, puesto que esto actualmente es palpable en las instalaciones de BanEcuador, por lo tanto, estos inconvenientes que presenta el Banco hacen que exista insatisfacción y fatiga al desarrollar cualquier tipo de gestión.

(Lablanca, 2015) sostiene que el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Dada estas situaciones en el BanEcuador, existen evaluaciones que miden el desempeño de los colaboradores y como se desenvuelve en su trabajo y en sus relaciones con los demás, genera oportunidades para que los empleados y toda la organización en su conjunto sean más eficientes, esto motiva a cada miembro a realizar mejor sus tareas le permite conversar con su jefe y aprender de él cómo mejorar en su profesión, con lo que favorecemos que aumente su nivel de confianza. La evaluación ayuda a velar por la eficacia y facilita la reasignación de las tareas según las competencias de los empleados, nos da la oportunidad perfecta para planificar metas a medio y largo plazo, proporciona al empleado la oportunidad de ser más eficaz para su organización que se sienta valorado y motivado. (Gonzalez, 2017)

La evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible en la actividad administrativa es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias y desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etcétera. Alles, (2016).

Está claro que la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada uno de los trabajadores, relacionadas con las actividades que realiza, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo. Además, ésta sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y ante todo analizar cuál es el aporte que el colaborador presta a la empresa. (Chiavenato, 2014).

Por otro lado la evaluación de desempeño es el proceso o técnica que permite valorar el aporte o contribución de cada trabajador dentro de una empresa, utilizando instrumentos con enfoques cuantitativos y cualitativos que ayudan a los directores de una empresa a conocer el nivel

de productividad y eficacia con que los colaboradores llevan a cabo las actividades, objetivos y responsabilidades del cargo que ocupan dentro de la organización. (López, 2017).

Teniendo presente la situación actual de BanEcuador, se debe tener presente que el desempeño laboral es un procedimiento que ayuda a evaluar el comportamiento observados en los empleados para contribuir con el desarrollo de la empresa cumpliendo con el logro de los objetivos.

Según Sánchez, (2016) sostiene que los elementos más importantes del proceso de evaluación del desempeño son:

Evaluador: es el superior jerárquico que realiza la evaluación del desempeño, conduce la entrevista con el empleado y fija objetivos para períodos posteriores puede ser una persona de cualquier nivel dentro de la organización, incluso un compañero de trabajo cercano o, en determinados métodos de evaluación para directivos, un subordinado del mismo.

Evaluado: es la persona sobre la que se pone en funcionamiento el proceso de evaluación. Es la parte activa del mismo pues junto al evaluador hace valoraciones de sus propias actuaciones y participa en la definición de acciones y objetivos posteriores para mejorar sus capacidades y eficacia en el trabajo.

Supervisor del evaluador: se encarga de analizar las apreciaciones realizadas por los evaluadores, interviene como mediador en ocasiones de conflictos entre evaluador y evaluado.

Dirección de recursos humanos: dirige y coordina todo el proceso asegura las condiciones técnicas de aplicación, el control de la ejecución del proceso en los plazos establecidos, la corrección de las desviaciones existentes y las conclusiones de la evaluación del desempeño de los evaluados.

Sánchez, (2016) sustenta que las principales contribuciones de la evaluación del desempeño sobre la gestión de recursos humanos son:

Reclutamiento y selección: revisar y valorar los criterios y los programas de reclutamiento y selección.

Compensaciones: establecer una política de compensaciones eficaz y objetiva basada en la responsabilidad de cada puesto y en la contribución que cada persona realiza en función de los objetivos del puesto.

Motivación: contribuye como medio eficaz para servir de instrumento de compromiso laboral, al establecer los puntos fuertes y de mejora de los evaluados, al definir y concretar los objetivos que se tienen que conseguir.

Comunicación: permite el diálogo constante entre los responsables y los subordinados, tanto en la comunicación de resultados como en la planificación y proyección de acciones a seguir en el futuro, y de objetivos a conseguir.

Adaptación al puesto de trabajo: facilita la integración del trabajador al puesto a través de un proceso de seguimiento y análisis de resultados.

Los elementos importantes dentro de la evaluación de desempeño laboral en BanEcuador son los evaluadores que miden el trabajo que realiza cada empleado y muchas veces el que genera esa información a los supervisores son los jefes inmediatos de cada área, esto forma parte de que lo evaluado tiene veracidad.

El desempeño laboral se ha convertido en un tema controversial e importante en las instituciones, porque ayuda a gestionar acciones en las distintas áreas y su objetivo es medir el resultado del trabajo que realiza cada uno de los colaboradores. En este sentido, los programas se usan como medio de comunicación hacia los empleados que están desempeñando sus funciones, para proponerles cambios sensibles que afecten al comportamiento, actitud, habilidades o conocimientos. Dichos cambios derivan, a su vez, al incremento notable en la productividad y logros generales a nivel organizacional.

El desarrollo de un programa de evaluación del desempeño de puestos de trabajo tiene como objetivos:

- Informar a los empleados de cómo están desarrollando su trabajo.
- Evaluar de forma objetiva qué aporta cada trabajador al conjunto de la organización.
- Implicar y hacer partícipes a los trabajadores en la consecución de los objetivos de la empresa.
- Motivar a los trabajadores, reconociéndoles que realizan correctamente su trabajo, y ayudar a los que tienen algún tipo de dificultad con el desarrollo de sus funciones.
- Adecuar cada persona al puesto de trabajo, y realizar traslados si es necesario.

Según (López, 2017) los programas de evaluación en función de los evaluadores del proceso, se clasifican en:

Evaluación del gerente o del superior inmediato: será el propio gerente de la empresa o, en su caso, el superior inmediato el que deba evaluar el desempeño del personal a su cargo.

Autoevaluación: consiste en que cada persona evalúe su propio desempeño, así como su eficacia y eficiencia para el puesto de trabajo.

Evaluación de terceros: consiste que, de forma anónima, terceras personas, como clientes, proveedores u otras personas relacionadas con la organización, den su opinión sobre cómo perciben el desempeño de un trabajador, un equipo de trabajo o de un área o departamento.

Evaluación de 360 grados: Es una herramienta de gestión de talento humano que consiste en una evaluación integral la cual se utiliza para medir las competencias de los colaboradores en una empresa. Esta evaluación se basa en las relaciones que tiene el empleado, de tal manera que la retroalimentación es un factor clave para evaluar el desempeño de los trabajadores, los equipos y las organizaciones en la que se encuentran.

La evaluación de 360° también es conocida como evaluación integral es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones más modernas. Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc. Si bien en su inicio esta herramienta sólo se aplicaba para fines de desarrollo, actualmente está utilizándose para medir el desempeño, para medir competencias y otras aplicaciones administrativas.

Los tipos de evaluación del desempeño, o revisión de desempeño, es una interacción formal entre un empleado y su supervisor. Es aquí cuando el desempeño del empleado se evalúa y discute completamente a detalle, con el supervisor comunicando las fortalezas y debilidades observadas en el empleado y también identificando las oportunidades de desarrollarse profesionalmente. En la mayoría de los casos, la evaluación de desempeño se completa trimestral o anualmente. (López, 2017)

Un método de evaluación de desempeño común es la retroalimentación de 360 grados. En este escenario, quien conduce la evaluación, como el supervisor de recursos humanos, entrevista

al supervisor de un empleado, compañeros y cualquier reporte directo. Esta técnica permite que el evaluador obtenga un perfil completo del empleado. Además de valorar el desempeño en el trabajo del empleado y establecer las habilidades técnicas, recibe una retroalimentación profunda sobre el comportamiento del trabajador. Medir áreas de subjetividad, tal como habilidades de liderazgo y personalidad, le permite al empleador manejar el desarrollo de un empleado.

Un tipo alternativo de evaluación del desempeño es la escala de calificación. Esta metodología requiere que el empleado desarrolle un sistema de calificación a profundidad similar a la forma en que los estudiantes son evaluados en la escuela. Esta escala, se utiliza entonces para evaluar el éxito del empleado dentro de una variedad de áreas, tales como establecimiento de habilidades técnicas, trabajo en equipo y habilidades de comunicación. Existe regularmente una calificación mínima que puede obtener el empleado para que la evaluación del desempeño sea considerada un éxito. Aquellos que no cumplen con esa calificación son frecuentemente colocados en un plan de mejora de desempeño. Este método es visto por algunos teóricos de manejo como una forma equitativa de medir el desempeño individual.

Cada sistema sirve a determinados objetivos específicos a determinadas características de las diversas categorías de personal. Según (Chiavenato, 2014) Hay varios métodos de evaluación del desempeño, que se adaptan a determinados tipos de cargos y situaciones. Pueden utilizarse varios sistemas de evaluación del desempeño, como también estructurar cada uno de éstos en un método diferente, adecuado al tipo, al nivel y a las características de los evaluadores. Para que las evaluaciones del desempeño sean eficaces, deben basarse plenamente en los resultados de la actividad del hombre en el trabajo y no sólo en sus características de personalidad.

El método de escala gráfica de evaluación del desempeño es sin duda el más utilizado y divulgado. Aparentemente es el método más simple, pero su aplicación exige múltiples cuidados

con el fin de evitar la subjetividad y el prejuicio del evaluador, que podrían causar interferencias considerables. Mide el desempeño de las personas empleando factores previamente definidos y graduados. De este modo, utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño, mientras que las columnas verticales representan los grados de variación de esos factores.

Mientras que el método de elección forzada Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de determinadas alternativas de tipos de desempeño individual. El evaluador debe escoger forzosamente entre las frases solo una o las dos que más se aplican al desempeño del empleado evaluado.

Método de investigación de campo es desarrollado con base en entrevistas de un especialista en evaluación con el superior inmediato, mediante el cual se verifica y evalúa el desempeño de sus subordinados, determinándose las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño, por medio del análisis de hechos y situaciones. Es un método de evaluación más amplio que permite además de un diagnóstico del desempeño del empleado, la posibilidad de planear junto con el superior inmediato su desarrollo en el cargo y en la organización.

El método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos es un método de evaluación del desempeño simple, desarrollado por los técnicos de las Fuerzas Armadas de Estados Unidos durante la Segunda Guerra Mundial. Se trata de una técnica en que el supervisor inmediato observa y registra los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos con respecto al desempeño de sus subordinados. Se basa en el hecho de que en el comportamiento humano existen ciertas características extremas capaces de conducir a resultados positivos o negativos.

Por otro lado, el método de comparación de pares evalúa el desempeño que compara a los empleados de dos en dos, se anota en la columna de la derecha al que es considerado mejor en relación con el desempeño. Con este método también se pueden utilizar factores de evaluación.

Mientras que el método de frases descriptivas este sólo difiere del método de la elección forzosa en que no es preciso escoger las frases. El evaluador señala las frases que caracterizan el desempeño del subordinado y aquellas que muestran el desempeño contrario.

De acuerdo a los distintos métodos de evaluación que existen, el que es utilizado por BanEcuador es el método de investigación de campo, por cual la evaluación lo realiza el especialista de designar el diagnóstico de cada colaborador, la ayuda que tiene el evaluador es verificar con el superior inmediato que influye en la calificación final.

Así, se puede determinar que el rendimiento laboral es el comportamiento cuantitativo de los colaboradores, evidenciado en la evaluación de eficiencia, eficacia y efectividad con la que se desenvuelve dentro de su área de trabajo, se manifiesta bajo factores internos de la organización, se desarrolla con las capacitaciones continuas en las que se evidencian las competencias del trabajador, está relacionado con la consecución de los objetivos. (Jiménez, 2016)

Dentro del desempeño la capacitación es la necesidad que tiene la organización de reconocer las fallas o carencias que pudieran adolecer sus empleados, de aquellas actitudes y/o conocimiento que deben ser modificados o mejorados para aumentar la productividad y el rendimiento”. (Dessler, 2015)

Por otro lado, la eficiencia es esencial dentro de una empresa, permite que los trabajadores cumplan con sus obligaciones laborales, esto permite que todas las actividades se cumplan paso a paso y en el tiempo establecido “La eficacia consiste en conseguir los resultados previstos hacer

lo que es apropiado, es decir, se centra en las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas”(Martin, 2017).

La eficiencia implica el logro de los objetivos (sin desviaciones negativas) optimizando la utilización de los recursos disponibles, es decir se realiza en el menor tiempo posible a un coste económico mínimo, busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente empleados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles. (Madiedo, 2013)

Según (Alarcon, 2017) La efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados.

Esto compromete a lo que vive actualmente BanEcuador de la sucursal provincial de Babahoyo y es evidente que la calidad de vida en el trabajo no es la mejor, existe malestar en los colaboradores por la falta de una climatización y eso hace que su desempeño en el trabajo no sea la mejor “la calidad de vida en el trabajo se refiere al carácter positivo o negativo del entorno laboral. Su finalidad básica es crear un ambiente excelente para los empleados que contribuya a la salud económica de la organización” (Montúfar, 2013).

Es importante tener presente que el clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización y se relaciona íntimamente con el grado de la motivación de sus integrantes, es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes eleva la moral y es desfavorable cuando frustra esas necesidades. (Fernández, 2014)

Respecto a la conceptualización del autor, se observa que dentro de una organización la calidad de trabajo influye mucho en el desempeño laboral, la cual es un factor primordial en

cualquier empresa, mientras que la atención del personal se ve reflejada en la gratitud de sus clientes.

La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, hacia los rasgos de nuestro cuerpo, de nuestro carácter y es la percepción evaluativa de uno mismo. La importancia de la autoestima estriba en que concierne a nuestro ser, a nuestra manera de ser y al sentido de nuestra valía personal. (Dessler, 2015)

El trabajo en equipo se refiere a una serie de estrategias o métodos que utilizan para lograr las metas, beneficiando al personal y a la empresa con el aumento de creatividad, mejora resultados, mejora la motivación, potencia esfuerzo, aumenta el compromiso, favorece el clima de trabajo y mejora la comunicación. La importancia de trabajar en equipo es aprender a convivir en el mismo ambiente, compartir ideas, delegar funciones, colaborando con la habilidad para trabajar juntos hacia una visión común. (Jiménez, 2016)

De acuerdo a lo que se observa en el BanEcuador, es la carencia de personal que hace que los usuarios se sientan insatisfecho con la atención y la climatización es un factor palpable que perjudica la atención, porque existe fatiga e incomodidad. “Cuando se habla de la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo”. (Locke, 2015)

En relación al objetivo del estudio de caso, que trata de analizar el desempeño laboral del área operativa de BanEcuador de la ciudad de Babahoyo, enfocándose en detectar los problemas que existen dentro del Banco, para mejorar cada uno de esos inconvenientes con el fin de dar

solución para que el servicio que brindan los colaboradores sea del total agrado de los usuarios que frecuentan la institución.

Está claro que la motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo. Constituye el éxito de toda empresa el lograr que sus empleados sientan que los objetivos de ésta se alinean con sus propios objetivos personales, capaces de satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas. Sin embargo, debe entenderse que el concepto de motivación varía de acuerdo a la persona y a factores sociales y culturales. (Enriquez, 2015)

El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro la organización, es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de talentos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar. (Espinosa, 2013)

La selección es aquel proceso por medio del cual se evalúan los conocimientos, habilidades y experiencia del candidato de acuerdo con las exigencias de la vacante que se desea cubrir, por otra parte, el personal de BanEcuador deben ser personas capacitadas para que puedan brindar un buen servicio, porque siempre están en constante evaluación y por medio de este proceso se verifica las preferencias del candidato estén acordes con las características del puesto y de la organización, en este proceso no sólo importa evaluar que el candidato sea adecuado para el puesto requerido, sino también qué tanto puede corresponder a la organización en función de sus preferencias y planes futuros. (Villalpando, 2014)

El proceso de selección es un procedimiento que tiene como finalidad dotar a la organización del personal adecuado, garantizando el desempeño correcto del puesto y reduciendo el riesgo que supone incorporar a nuevas personas a la empresa, tratando además de reducir la subjetividad apoyando las decisiones en factores medibles y comparables. Cuando el proceso de selección sigue las pautas óptimas y adecuadas, la empresa logra que las personas que trabajan en ella se ajusten al puesto, a la cultura de la empresa, sean de este modo competentes, trabajen de forma eficaz y se encuentren motivados en el desempeño de sus tareas. (Casma, 2015)

Por tanto, el personal de la institución BanEcuador está consciente de que existe un manual de funciones la cual es el conjunto de las actividades propias del puesto trabajo, el mismo que sirve para alinear y determinar los niveles de autoridad y responsabilidad que existen en la empresa, facilita la disciplina y orientación del personal hacia sus actividades específicas, ayuda a resolver los conflictos jerárquicos, y así mismo otros problemas administrativos que se van dando cuando no existe una adecuada comunicación o las cadenas de mando no están bien definidas. (CEP, 2013)

De acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores del área operativa de BanEcuador de la ciudad de Babahoyo, todos estuvieron de acuerdo en decir que carece de personal para brindar un mejor servicio a los usuarios que esperan horas por atención, como lo es también la falta de herramienta, un mejor sistema y una mejor climatización, actualmente esta situación es una de las más evidente, por lo que hay reclamos, inconformidad por parte de los clientes que hace que la institución financiera sea un escenario de críticas.

Con relación a la entrevista realizada al Delegado Operativo de BanEcuador de la ciudad de Babahoyo sobre el desempeño laboral de su equipo de trabajo, manifestó que a pesar de no estar con los equipos de trabajo en buen estado y necesarios para su buen rendimiento siempre realizan sus actividades con responsabilidad y dedicación, también manifiesta que se siente bien con sus

compañeros, porque siempre están dispuestos a ayudar y sobre todo a cumplir los objetivos de la institución.

Para que el servicio mejore se tomara en cuenta lo que afecta al personal y se buscara darles solución inmediata a esos inconvenientes, una de las primeras actividades a realizar es la gestión con respecto a la climatización del Banco, además de solicitar de manera urgente a personal idóneo y capacitado para que aporte al correcto funcionamiento, así mismo, que brinden un buen servicio dando como resultado unos clientes satisfechos con la atención brindada.

Dentro de la estructura organizacional del BanEcuador, luego de establecer los niveles de autoridad y la distribución del trabajo por áreas y puestos, es de vital importancia plasmar en un documento, la descripción de los puestos establecidos, así como sus funciones, tareas, líneas de comunicación y relaciones de autoridad existentes, este documento recibe el nombre de Manual de Funciones. (Fernández, 2014)

Un manual de funciones está constituido por:

Funciones: Describe las responsabilidades que deberán ser cumplidas por el encargado de cada puesto. Se expresa en verbo infinitivo.

Tareas: Indica las actividades concretas que se llevarán a cabo en cada función.

Relaciones de los puestos: Internas cuando se relaciona un puesto con otro por razones de trabajo, externas cuando un puesto se relaciona con entidades o personas externas a la empresa, como las entidades de control.

Líneas de autoridad: Se refiere a la relación de dependencia que tiene cada puesto, pues, el jefe corresponde al puesto inmediato superior, y quien le reporta es el puesto subalterno.

CONCLUSIÓN

En conclusión, de acuerdo a la información obtenida de la investigación y con diferentes criterios de autores, se determinó que una de la causa del desempeño laboral en el área operativa es la carencia de personal y equipos de trabajos desactualizado y obsoletos que existe dentro de la institución financiera BanEcuador.

las cuales se hacen notar, logrando esto ser perjudicial tanto para los directivos del Banco como directamente para los usuarios que hacen uso de diferentes servicios de la institución, lo cual se confirmó en la encuesta realizadas a los 9 empleados que conforman menciona área. Por ello, los desempeños laborales de los trabajadores provocan que reduzca la satisfacción y por ende también va a existir inconformidad en la productividad en cuanto al desempeño que ejecutan dentro de sus actividades diaria en BanEcuador,

Por otro lado, se observa que algunos de los colaboradores no logran satisfacer las expectativas de sus usuarios, lo cual es importante aplicar soluciones a corto plazo y estas vayan mejorando y dando resultados positivos y palpables, en cuanto al desempeño laboral de BanEcuador de la sucursal provincial Babahoyo los colaboradores realizan sus actividades con responsabilidad y dedicación, pero hay factores que interfieren en la eficiencia y eficacia.

Finalmente, con las investigaciones realizada, se dio a conocer más a fondo las causas de los inconvenientes que tiene el BanEcuador, los trabajadores al ser encuestados, manifestaron en su totalidad la fatal de personal, un mejor sistema de software, como también equipos de trabajo desactualizado y obsoletos, de tal manera que deben enfocarse en mejorar esos aspectos y cumplir los objetivos y metas de la institución, brindando una mejor productividad y buen servicio a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcon, H. J. (2017). *Optimezation: la clave del tiempo para alcanzar el éxito en la vida*. Santiago de Chile: RL editores.
- Casma, C. (2015). *Relación de la gestión dEl talento humano pore competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferrosistemas*. Lima: Arco Legal Editores.
- CEP, E. (2013). *Manual de recursos humano: formación para el empleo*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Chiavenato, I. (2014). *Administracion de Recursos Humanos* . Mexico : Ricardo del Bosque Alayón.
- Dessler, G. (2015). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Editorial Progreso, S.A. de C.V.
- Enriquez, E. (2015). *Paln de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestaciónde servicios de salud en el area de cuidados intensivos del hospital de especialidades Baca ortiz*. Quito.
- Espinosa, J. A. (2013). *Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal*. Mexico: El Manual Moderno.
- Fernández, M. D. (2014). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Madrid: CEP, S.L.
- Gonzalez, M. (2017). Beneficios inmediatos de la evaluación del desempeño. *Hrider*, 8.
- Hellriegel, J. S. (2013). *Administracion un enfoque basado en competencias*. Madrid: Editorial Patria.
- Jiménez, M. Á. (2016). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. España: IC Editorial.
- Lablanca, I. D. (2015). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Madrid, España: Ministerio de Educación de España.
- Locke, E. (2015). *Clima organizacional, Satisfaccion y calidad de vida*. Madrid: Academia Española.
- López, F. F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Millan: Editorial Tutor Formación.

Madiedo, L. H. (2013). *Gestión del tiempo, recursos e instalaciones (UF0324)*. España : IC Editorial.

Martin, J. C. (2017). *Gestión del tiempo, recursos e instalaciones: UF0324*. Madrid: Editorial CEP, S.L.

Martínez, A. (2015). *Tesis de maestría, Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la unidad de administración del Instituto Nacional de Bienestar Familiar*. Ambato: Escuela de PostGrado Universidad César Vallejo,.

Montúfar, G. (2013). *Calidad de vida en el trabajo* . España : IC Editorial.

Villalpando, R. F. (2014). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Digital UNID.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

ESTUDIO DE CASO

Tema: Desempeño laboral del área operativa de BanEcuador de la ciudad de Babahoyo

Encuesta dirigida a los colaboradores del área operativa de BanEcuador de la ciudad de Babahoyo

¿Cree usted que se debe incrementar el número de colaboradores en el BanEcuador para que haya eficiencia y ofrecer un mejor servicio a los usuarios?

- Si
- Totalmente de acuerdo
- No
- Tal vez

¿Existen incentivos por parte de la gerencia y la institución para la motivación laboral?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

¿Considera que la empresa debe mejorar el sistema de trabajo?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Muy poco

¿Cree usted que los equipos tecnológicos son las adecuadas para ejecución del trabajo?

- Si
- No
- A veces

¿Usted realiza sus labores con responsabilidad y motivación?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Se siente satisfecho laboralmente por parte de BanEcuador y su equipo de trabajo?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿El ambiente de trabajo es el adecuado para realizar las actividades en el BanEcuador?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular

¿Existe un manual de funciones o políticas institucionales que detallen como realizar el trabajo de las diferentes áreas?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted recibe todos los beneficios sociales previsto por la ley?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Cree usted que es necesarios implementar programas de capacitación continua para así mejorar el desempeño laboral?

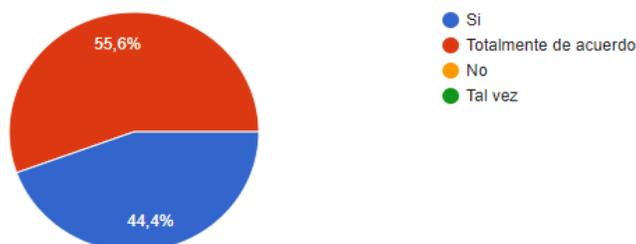
- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

TABULACIÓN

Encuesta dirigida a los colaboradores del área operativa de BanEcuador de la ciudad de Babahoyo

¿Cree usted que se debe incrementar el número de colaboradores en el BanEcuador para que haya eficiencia y ofrecer un mejor servicio a los usuarios?

	Cantidades	%
Si	3	44.4%
Totalmente de acuerdo	6	55.6%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	9	100%

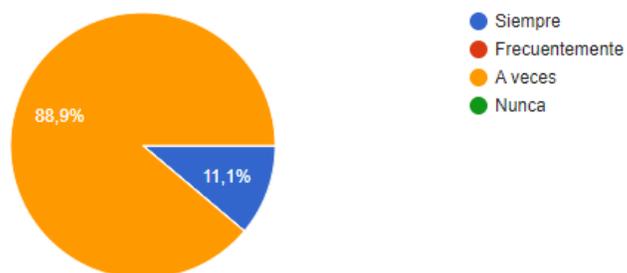


Análisis

De acuerdo a lo que se observa en la gráfica, el 55,6% está totalmente de acuerdo que incremente el número de colaboradores, así también el 44,4% indicaron que si están de acuerdo que ingrese más personal a BanEcuador.

¿Existen incentivos por parte de la gerencia y la institución para la motivación laboral?

	Cantidades	%
Siempre	1	11.1%
Frecuentemente	0	0%
A veces	8	88.9%
Nunca	0	0%
TOTAL	9	100%

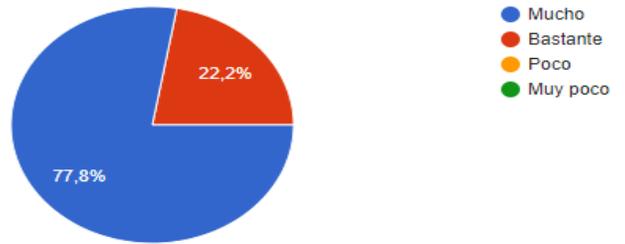


Análisis

De acuerdo a los encuestados el 88,9 % manifestó que a veces existe incentivos por parte de la institución, mientras que 11,1% indico que siempre tiene incentivo y motivación dentro del Banco.

¿Considera que la empresa debe mejorar el sistema de trabajo?

	Cantidades	%
Mucho	7	77,8%
Bastante	2	22,2%
Poco	0	0%
Muy poco	0	0%
TOTAL	9	100%

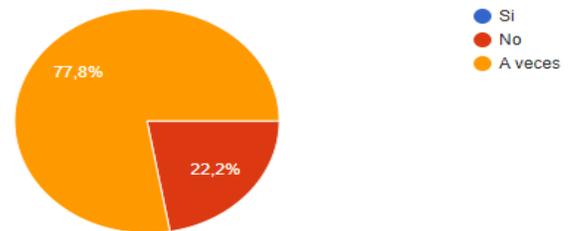


Análisis

El resultado de los encuestados en relación al mejoramiento del sistema de trabajo, el 77,8% de los colaboradores indicaron que debe de mejorar mucho, en cambio el 22,2% mencionaron que bastante debería mejorar.

¿Cree usted que los equipos tecnológicos son las adecuadas para ejecución del trabajo?

	Cantidades	%
Si	0	0%
No	2	22,2%
A veces	7	77,8%
TOTAL	9	100%

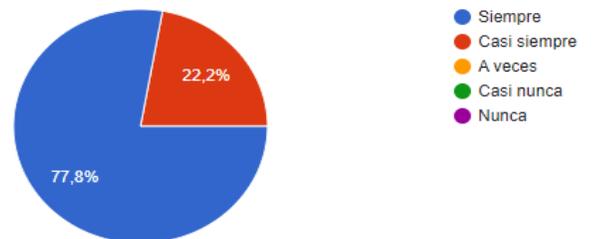


Análisis

Según la respuesta de los encuestados, el 77,8% mencionaron que los equipos de trabajo a veces son los adecuados, por otro lado, el 22,2% indico que no son adecuados para la ejecución del trabajo.

¿Usted realiza sus labores con responsabilidad y motivación?

	Cantidades	%
Siempre	7	77,8%
Casi siempre	2	22,2%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	9	100%

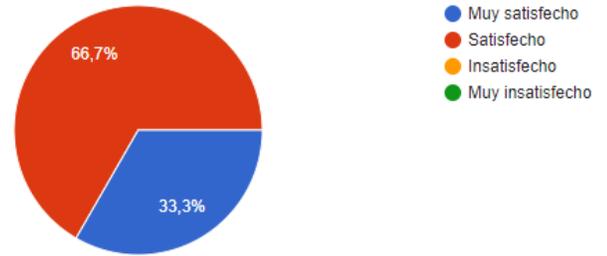


Análisis

Cuando se preguntó a los trabajadores si realizan sus labores con responsabilidad y motivación, el 77,8% indico que siempre, así mismo el 22,2% manifestó que casi siempre.

¿Se siente satisfecho laboralmente por parte de BanEcuador y su equipo de trabajo?

	Cantidades	%
Muy satisfecho	3	33,3%
Satisfecho	6	66,7%
Insatisfecho	0	0%
Muy satisfecho	0	0%
TOTAL	9	100%

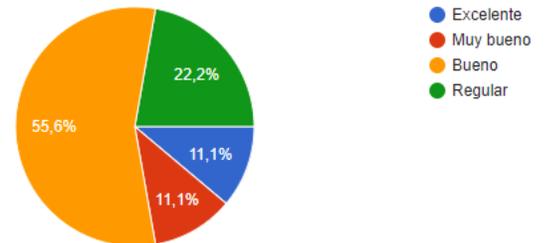


Análisis

Según el 66,7% de los encuestados mencionaron que se sienten satisfecho de laboral en el BanEcuador. En cambio, el 33,3% de ellos dijeron que se sienten muy satisfecho.

¿El ambiente de trabajo es el adecuado para realizar las actividades en el BanEcuador?

	Cantidades	%
Excelente	1	11,1%
Muy bueno	1	11,1%
Bueno	5	55,6%
Regular	2	22,2%
TOTAL	9	100%

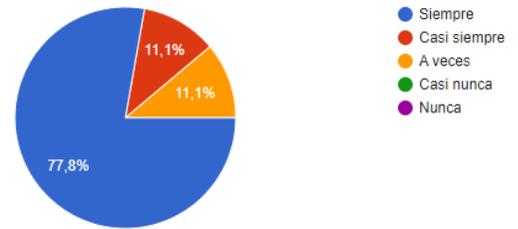


Análisis

De acuerdo al resultado de la encuesta, el 55,6% considera que, si es bueno el ambiente laboral, el 22,2% indicaron que es regular, el 11,1% mencionaron que es excelente y el 11,1% de los encuestado dijeron que es muy bueno el ambiente de trabajo para realizar las actividades.

¿Existe un manual de funciones o políticas institucionales que detallen como realizar el trabajo de las diferentes áreas?

	Cantidades	%
Siempre	7	77,8%
Casi siempre	1	11,1%
A veces	1	11,1%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	9	100%

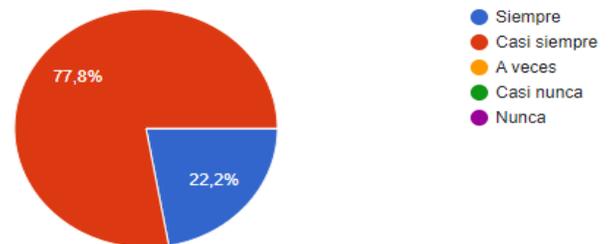


Análisis

Según los encuestados, el 77,8% menciona que siempre ha existido un manual de funciones y políticas que detallen como realizar el trabajo, mientras que el 11,1% menciona que casi siempre y el 11,1% a veces detallan las políticas y paso a seguir en el trabajo.

¿Usted recibe todos los beneficios sociales previsto por la ley?

	Cantidades	%
Siempre	2	22,2%
Casi siempre	7	77,8%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	9	100%

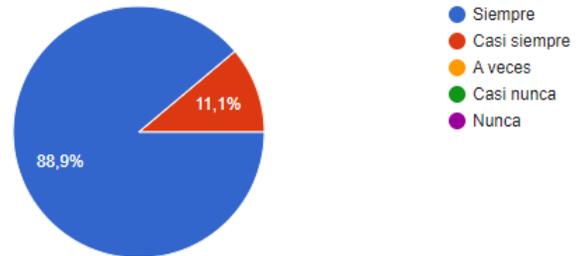


Análisis

El 77,8% de los encuestados manifestaron que casi siempre reciben beneficios sociales previsto por la ley, el 22,2% indico que siempre.

¿Cree usted que es necesarios implementar programas de capacitación continua para así mejorar el desempeño laboral?

	Cantidades	%
Siempre	8	88,9%
Casi siempre	1	11,1%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	9	100%



Análisis

Con respecto a las capacitaciones continua para mejorar el desempeño laboral, el 88,8% indicaron que siempre, mientras que el 11,1% mencionaron que casi siempre debe de existir capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

ESTUDIO DE CASO

Tema: Desempeño laboral del área operativa de BanEcuador de la ciudad de Babahoyo

Entrevista dirigida al Delegado operativo de BanEcuador sucursal provincial Babahoyo

1. ¿Las evaluaciones de desempeño son realizadas considerando las metas y los objetivos propuestos por la institución financiera?
2. ¿Cree usted que el personal seleccionados es el idóneo para ejercer el cargo designado?
3. ¿Cree usted que los equipos de trabajo influyen en el desempeño de los colaboradores?
4. ¿En la institución financiera fomenta el trabajo en equipo?
5. ¿Cree usted que el equipo de trabajo alcanza los objetivos establecidos por parte de la institución financiera BanEcuador?
6. ¿cree usted que el rendimiento laboral diario por parte de los colaboradores es el adecuado para cumplir metas y objetivos propuestos?
7. ¿Cree usted que la falta de personal es la principal actividad que causa malestar en las personas?
8. ¿Cuáles cree que serían los factores que influyen en la desmotivación de su equipo de trabajo?
9. ¿Los procesos realizados en BanEcuador son burocráticos?
10. ¿Cómo usted califica el software utilizado por el BanEcuador?

Document Information

Analyzed document	BASTIDAS GARCIA NAYELI NICOLE CASO DE ESTUDIO.pdf (D131181685)
Submitted	2022-03-22T15:15:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	nbastidas@fafi.utb.edu.ec
Similarity	8%
Analysis address	jcaicedo.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://www.gestiopolis.com/metodos-de-evaluacion-del-desempeno-laboral/ Fetched: 2019-09-27T00:33:16.1630000		4
W	URL: http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf Fetched: 2021-02-26T23:32:58.9800000		2
SA	RAMIREZMIESESJENNYFERRAMIREZ01102019.docx Document RAMIREZMIESESJENNYFERRAMIREZ01102019.docx (D56315869)		1
W	URL: https://es.slideshare.net/YolandaMariaSiguasAstorga/evaluacion-de-desempeo-del-personal Fetched: 2020-03-16T17:24:39.6430000		1
W	URL: https://www.worki360.com/evaluacion-de-desempeno-laboral/Metodos-de-evaluacion-de-desempeno Fetched: 2020-10-15T09:23:43.1200000		1
SA	2013_0404_IND_452_50101_ENS_05.docx Document 2013_0404_IND_452_50101_ENS_05.docx (D54220426)		1

Babahoyo, 22 de febrero del 2022

Sr.

Yair Isaac Bravo Marcial

DELEGADO OPERATIVO DE LA SUCURSAL PROVINCIAL BABAHOYO

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **BASTIDAS GARCÍA NAYELI NICOLE**, con cédula de identidad **1206945873**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Desempeño laboral del Área Operativa de BanEcuador de la ciudad de Babahoyo**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente:

Nayeli Bastidas G.
Nayeli Nicole Bastidas García
C.I: 1206945873
Tel: 0980852287


Yair Isaac Bravo Marcial
C.I. 1206140301
Tel: 0992204379
Autorizado