



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN
OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL

TEMA:
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL FONDO DE CESANTIA
MAGISTERIO ECUATORIANO BABAHOYO

EGRESADA:
CINDY LISETH ZAMORA BUSTO

TUTORA:
ECON. DIANA CAROLINA ESCOBAR MAYORGA

AÑO 2018

INTRODUCCION

El Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, oficina provincial, ubicada en la ciudad de Babahoyo en las calles 5 de junio entre Mejía y Barreiro, nace el 25 de septiembre de 1991, con la Primera Convención de Representantes de los Constituyentes, se aprueba el primer Estatuto del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, FCME, se elige el primer Directorio Nacional y se selecciona a FILANBANCO como ganador del primer concurso de ofertas para la administración del FCME.

El estudio de caso realizado es de sumo interés ya que un incorrecto desempeño laboral en una empresa, hace que la misma tenga déficit en cuanto a la ejecución de las labores con los usuarios de dicha institución, es por ello que con esta investigación lo que se logra es identificar los efectos que han incidido en la empresa debido al inadecuado desempeño en la gestión administrativa, cuáles son las razones que conlleva a la empresa no haber establecido un correcto desempeño laboral hacia sus colaboradores.

Una vez estudiado las problemáticas la administración logre tomar las disposiciones que vea beneficioso para la productividad de la empresa y aprovechar al máximo el recurso humano.

Se ejecutará una aproximación para determinar las preguntas previamente realizadas para la aplicación al representante legal del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, única persona que puede verificar los motivos del deficiente desempeño laboral de los empleados de la institución.

La línea de investigación de este caso es el modelo gestión administrativa, la metodología utilizada dentro de la empresa es el método inductivo ya que la investigación va de lo particular a lo general para conocer las causas del deficiente desempeño laboral. Se utilizarán técnicas como: la entrevista para la obtención de la información verídica, que ayudarán al correcto desarrollo de este estudio de caso

DESARROLLO

El Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano es una institución privada sin fines de lucro, que brinda prestaciones solidarias y servicios financieros, comprometidos a cumplir los requisitos, satisfacer las necesidades y expectativas de los partícipes, con tecnología y herramientas innovadoras que garanticen la operación eficiente y eficaz de los procesos, con un enfoque a la mejora continua.

El Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano Los Ríos Babahoyo, podemos notar la importancia que tiene el desempeño laboral en el área administrativa, donde realmente vemos la necesidad que para ser competitivos y productivos entre nosotros mismos debemos tener una excelente comunicación con cada uno de los empleados de la empresa.

Algunas veces se ha presentado situaciones en las que se ha requerido desarrollar actividades colectivas y esto no se ha podido realizar por la poca comunicación que existe entre los mismos empleados y dirigentes. Esto nos ha llevado a querer darle un cambio drástico a esta situación en favor de la entidad que representamos.

El ser humano desde hace siglos es un ente social, ya sea por necesidades de seguridad, pertenencia, afecto o supervivencia, se pretende con esto lograr que en el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano se formen sociedades grandes o chicas que puedan tener mayor cercanía, donde se pueda tener una interacción que nos lleve a evolucionar en la misma forma que avanza la compleja sociedad en lo largo del tiempo. El trabajo es el sustento de la sociedad por lo cual

es donde se deberían establecer las relaciones interpersonales, donde las personas deben tomar una gran relevancia en el estado de ánimo.

La comunicación juega un papel muy importante, dentro de la sociedad y aún más en nuestro ámbito cotidiano como es en nuestro trabajo; se ha convertido en un sistema dinámico, ya que en todo tiempo se necesita que la comunicación sea fluida en todas las personas de las que nos rodean para un mejor ambiente y entendimiento. Teniendo en cuenta que la tecnología ha venido para favorecer la comunicación, con la telefonía móvil, el internet, la comunicación satelital, todo esto se ha creado para favorecer a una mejor comunicación.

Una de las piezas primordiales de las actividades humanas es la comunicación. Por esto es muy necesaria la comunicación dentro de las oficinas de trabajo, es una necesidad que reconocemos se requiere en las empresas, ya que obtener comunicación precisa y oportuna nos lleva a un mejor ambiente o clima laboral, y elevamos el estatus de convivencia en las oficinas y mejoras en el desarrollo de nuestras actividades profesionales.

Al mencionar nuestras oficinas de trabajo, lo hacemos pensando en una unidad laboral, que las personas que representamos el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, así estemos compuesta por dos o más personas que interactúen entre sí y que requieren de la comunicación para poder relacionarse. Por esto reconocemos que la comunicación en el ámbito laboral conlleva mucho más que expresar mensajes verbales y no verbales, la comunicación interna debe llevar un plan estratégico para poder relacionarse, es saber que las relaciones humanas y la interacción de los unos con los otros los llevan a una armonía completa.

Dentro del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, la comunicación interna, no lleva el curso que se requiere para una mejor y adecuada convivencia, si diéramos mayor importancia a esta situación, mejoraría la atmosfera laboral, se trabajaría en un ambiente satisfactorio, el clima de trabajo inspiraría una mejor motivación y fluiría la cultura organizacional. El tener una buena comunicación establece una fuente de energía trascendental para el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano; esto nos da el poder de tomar decisiones importantes a favor de la organización. El Fondo, lograría un mejor desempeño institucional, gracias a una comunicación interna saludable, en donde se pueden definir varias estrategias como: la difusión en metas, organización en talento humano, una mejor dirección de motivación y control de desempeño.

El desempeño laboral es muy significativo en una empresa porque, aunque se cuente con una estructura organizacional e institucional, si no existe un apropiado sistema de comunicación para todas las áreas no se podrá obtener el mejor ambiente de trabajo y los resultados serán frustrantes, con esto se observa que el progreso de un empleado dentro de una estructura va a verse restringido por la correcta información que reciba.

El diseño estratégico para un buen desempeño laboral es de construir lazos de hermandad y tener objetivos claros para mejorar el rendimiento que se supone integrara la organización, elementos modificadores que sitúan al Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano en una clara perspectiva de prerrogativas competitivas. Así como ponen al empleado en un estado abierto a la recepción de información para conseguir su mejor progreso.

Este estudio de caso tiene sus bases en los siguientes razonamientos. El vínculo, y las relaciones interpersonales son fuente de satisfacción, nos dan un marco, una referencia, nos estructuran como sujetos. Si nos referimos al ámbito laboral, el contar con un buen equipo de trabajo nos brinda la posibilidad de comunicarnos y la sensación de pertenencia a un grupo, que se ofrecen como moderadores de factores estresantes y posibilitan nuestro desarrollo.

Sin embargo, con el panorama anteriormente analizado, las relaciones interpersonales dejan de ser moderadoras y se convierten en sí mismas en fuentes de stress. Hoy asistimos a nuevas génesis de síntomas: la diferencia de intereses y valores profesionales, los malentendidos en la comunicación, la falta de compromiso, la palabra que no se sostiene a través del tiempo.

Como profesionales de los recursos humanos, y frente a posibles intervenciones organizacionales, no podemos dejar de analizar estas variables que influyen en el accionar de los trabajadores y que muchas veces están tan enquistados que se transforman en una modalidad laboral habitual. En empresas con estas particularidades es muy probable que ni siquiera se investiguen acerca del alto nivel de rotación o alto nivel de ausentismo debido a enfermedades psicosomáticas, justamente porque no cuentan con la capacidad de compromiso que implicaría tomar decisiones para el bienestar de los trabajadores y mantener en el tiempo. Y si somos aún más examinadores quizás, porque no tengan la capacidad de indagar...

Es clave que los profesionales que trabajan para que los recursos humanos sean estimados como tales (principalmente como humanos, con todo lo que eso significa) tomen una apariencia definida acerca de cuál va a ser el maniobrar dejando las imprecisiones de lado, tener en claro qué valores

van a atravesar y diferenciar nuestra práctica y seamos capaces de sostenerlo en nuestro recorrido académico, laboral y personal.

Justamente esta es la vía para que la labor sea exitosa en las organizaciones ya que después de todo somos agentes de cambio. En aras de poseer un ambiente laboral nos hemos interesado en mirar cuales son las causas que generan malestar en las relaciones interpersonales en el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano en la ciudad de Babahoyo.

En tiempos recientes y a través de la historia de la gestión del talento humano, ha existido un debate continuo sobre cómo medir los recursos humanos de una manera precisa y contable para optimizarlo y que la empresa se vea beneficiada. Como respuesta a esta necesidad, se han implementado numerosas iniciativas. Una de ellas es la medición del desempeño. Esta técnica ha sido sometida a debate numerosas veces por su complejidad y por sus cuestionamientos en cuanto al verdadero beneficio que le genera a una empresa versus el costo y desgaste que conlleva (MORGAN ASCH, 2015, pág. 88).

(MORGAN ASCH, 2015) menciona que: Al pasar el tiempo, el material humano, es una disputa en las empresas en cuanto al momento de contratar, tratan de optimizar recursos, que sea eficaces y que la empresa salga beneficiada, para lo cual han tomado decisiones para medir el desempeño laboral de los colaboradores.

Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la

medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (COULTER, 2013, pág. 35).

(COULTER, 2013) indica que: quiere decir que debemos ser muy cautos en la forma en la que nos comunicamos con las personas ya que esta es la base para una buena interrelación en todo ámbito ya sea familiar o laboral ya que de esta forma la comunicación resulta ser de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejorar en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.

Con esto se quiere lograr que se pueda entender, que una vez diseñados los planes estratégicos para lograr una mejor comunicación interna entre los empleados se logren alcanzar metas de efectividad en el desempeño laboral. Es entendible que la comunicación dentro de una empresa no va a ser efectivo al 100%, ya que las personas que lo diseñan tienen una condición humana que por naturaleza es complicada y pueden surgir problemas que repriman el adecuado flujo comunicativo, para lograr los objetivos anhelados.

La comunicación en las organizaciones es un tema de creciente importancia tanto práctica como académica. Éste incluye todo tipo de organizaciones, públicas, privadas y sociales, entre otras. Este trabajo estudia los procesos comunicativos en organizaciones no gubernamentales. En primera instancia se expone un marco teórico relacionado con la comunicación organizacional y la importancia de la misma en relación al buen desempeño de la organización, para el logro de sus objetivos y metas. (SORIA ROMO & PEREZ ESPARZA, 2015, pág. 3).

(SORIA ROMO & PEREZ ESPARZA, 2015) indican que: Dentro de una empresa es primordial la comunicación para un buen desempeño laboral, ya sea en empresas públicas o privadas, los procesos comunicativos son muy importantes para que la organización logre alcanzar sus objetivos y metas planteadas.

Por otro lado, cabe mencionar que el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano se ha visto afectado no solo en el desempeño laboral y la falta de comunicación sino también han afectado los cambios paulatinos de directivos, lo cual ha provocado que haya una desestabilidad laboral o más bien miedo laboral.

La estabilidad laboral consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer en circunstancias extrañas. Ciertamente, la estabilidad laboral garantiza los ingresos del trabajador en forma directa, lo que permite satisfacer las necesidades del núcleo familiar y garantizar los ingresos de la empresa, ya que trabajadores adiestrados y expertos, integrados con la empresa, brindarán índices satisfactorios de producción y productividad, redundando no sólo en beneficio del trabajador y del empleador, sino también del desarrollo orgánico económico-social, con logros a la obtención de la armonía y la paz social y laboral. (ARIAS B, 2016, pág. 1)

(ARIAS B, 2016) menciona que: La estabilidad laboral es una obligación que el encargado de Recursos Humanos debe otorgar a los empleados, ya que de esa forma se ven garantizados los ingresos económicos del colaborador y a su vez también esto hace que el empleado se desarrolle de mejor manera en el ámbito laboral.

Es por ello que los empleados del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano viven con ese temor de ser despedidos intempestivamente o que por el cambio de administración sean sancionados al punto de dejarlo fuera de las filas de la organización.

Hay que tener en cuenta también que dentro del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano no se han manejado muy bien las relaciones interpersonales, por lo que los empleados se ven afectados en el rendimiento de las tareas encomendadas, se entiende que el medio laboral es muy relevante y deben ser motivados por los administradores para que exista un mejor ambiente y por lo tanto se realicen de mejor manera las actividades cotidianas dentro de la empresa.

La motivación en los seres humanos es tan cambiante y relativa que se es difícil unificar un concepto que la defina y brinde una “verdad universal”, ya que la motivación está condicionada a las necesidades que quiera el individuo suplir, las costumbres, región y época de la historia en la que se encuentre, entre otros factores que hacen que para cada persona su factor motivacional sea diferente y el papel de las organizaciones sea crucial y desafiante al momento de motivar a sus colaboradores. (OSORIO MARIN , ARANGO RUIZ, & ACOSTA , 2016, pág. 25).

(OSORIO MARIN , ARANGO RUIZ, & ACOSTA , 2016) indican que: La motivación es un proceso cambiante que tienen los individuos, dependiendo el estado de ánimo y las oportunidades o los méritos que propongan los empleadores. La motivación es muy importante dentro de una empresa ya que sin este estímulo, los objetivos de la empresa no podrán realizarse a cabalidad. En el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano de Babahoyo, se ha perdido la motivación ya que

los empleados actualmente no están recibiendo estímulos que ayuden a que los empleados hagan su trabajo exitosamente.

La evaluación del desempeño debe convertirse en nuestras organizaciones en un instrumento de vital importancia en manos de los que gerencian el recurso humano, a favor de mejorar las habilidades del trabajador, logrando con ello el desarrollo de ventajas competitivas en el área donde se preste un servicio se genere un producto. Por lo tanto, la aplicación de evaluaciones del desempeño entre los trabajadores de una empresa es un proceso sistemático realizado por parte de la dirección; quien va hacerla encargado de valorar el conjunto de actitudes, desempeño y comportamiento laboral del trabajador en el cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad del valor agregado que éste genera para el logro de las metas trazadas en la organización (URDANETA QUINTERO, 2013, pág. 673).

(URDANETA QUINTERO, 2013) menciona: El desempeño laboral debe transformarse en cada una de las empresas una herramienta inclusive una de las más empleadas e importantes, de esa manera se pretende mejorar la calidad de servicio dentro de la organización, logrando preeminencias profesionales, la evaluación de desempeño debe ser un sistema que debería realizarlo la administración, para medir las actitudes, desempeño y conducta laboral.

En el Fondo de Cesantía no se ha empleado un sistema de Evaluación de desempeño en donde se mida el comportamiento y actitudes del trabajador, para poder verificar en que la empresa está fallando o quizás el trabajador este fallando.

El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. El campo comprende tres unidades de análisis: el individuo, el grupo y la organización (ventaja competitiva nuevamente). Las dos primeras unidades de análisis se centran en un micro aspecto (al nivel individual del empleado) sobre este campo y resaltan temas como los rasgos de personalidad (diferencias entre las personas), las actitudes de los empleados y su motivación para el trabajo y liderazgo, la formación de grupos y la toma de decisiones en grupo. La perspectiva “macro” o global parte de la organización como unidad de análisis primaria. Esto se denomina teoría organizacional, la cual se focaliza en temas de diseño de la organización y estructura organizacional (CHAMPOUX VINEYARD, 2012, pág. 12).

(CHAMPOUX VINEYARD, 2012) refiere que: El comportamiento y el desempeño influye mucho en la productividad de la empresa, es por ello que es necesario hacer un estudio de cada empleado y trabajar individual y grupalmente para de esa forma poder tomar decisiones que ayuden a mejorar la producción de la organización. En el caso del F.C.M.E, es necesario hacer constantemente reuniones o evaluaciones en donde se mida la conducta de cada individuo.

Cabe mencionar también que es relevante el aspecto de producción, se debe no solo hacer la evaluación de desempeño sino también un estudio de la productividad local, regional y nacional, ya que el bajo rendimiento laboral, afecta a la productividad de la empresa.

La productividad es uno de los conceptos relevantes en cualquier análisis de los procesos económicos actuales, sobre todo en una economía globalizada. Es, en definitiva, el indicador para medir la utilización óptima de los recursos (costes) en la producción de bienes y servicios. Esta utilización óptima de los recursos se traduce en obtener más cantidad y/o calidad de productos o servicios, o conseguir unos costes de producción o prestación de servicios menores por unidad de producto o servicio (LOPEZ PONCE , 2012).

(LOPEZ PONCE , 2012) indica que: La producción de una empresa es muy importante ya que es el ente económico que mueve a la organización, en pocas palabras la productividad dentro de una empresa es el indicador más relevante, en el caso del F.C.M.E, un buen desempeño laboral junto a una buena atención al usuario, hará que la producción mejore y logre la competitividad con las otras oficinas a nivel nacional.

La competitividad es otro de los conceptos relevantes y se refiere a la capacidad que tiene una empresa, región o país de obtener mayor rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. Es el indicador que permite medir o comparar la productividad de uno y la productividad de los otros ofertantes del mercado. En general, esto se traduce en poder ofrecer un producto o servicio con el mejor precio. Sin embargo, en algunos mercados o para determinados productos y servicios no estandarizados el precio no es la variable determinante y pueden influir otros factores como la calidad, la imagen de marca o la logística para llegar al consumidor final (LOPEZ PONCE , 2012).

(LOPEZ PONCE , 2012) refiere que: La competitividad es un aspecto también representativo ya que de acuerdo a los estudios, la competencia siempre y cuando sea sana es muy buena, ya que

mejora el mercado, porque hay con quien competir e internamente esta competitividad ayuda a mejorar, local regional y nacionalmente todos los procesos, porque los empleados trataran de mejorar el desempeño para de esa forma, conseguir méritos por parte de los administradores de la empresa, es necesario indicar que todos estos procesos deben hacerse con eficiencia para no obstruir con los estándares empresariales.

En términos generales, la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas (THOMPSON, s.f.).

(THOMPSON, s.f.) menciona que: La eficiencia hace reseña a los causas y efectos sobre los resultados a obtener, es importante las capacidades y las cualidades que tiene cada servidor laboral, para de esa manera poder alcanzar las metas u objetivos planteados, para ello es necesario proveerse de material científico y técnico de acuerdo a los modelos de calidad de cada empresa.

En el caso del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, se manejan Sistemas de Gestión de Calidad, mediante las auditorías externas que se hacen paulatinamente cada año, son filtros internacionales, como abarca mencionar que el F.C.M.E es una empresa financiera, por lo tanto, este tipo de auditoria es necesaria para saber que los procesos se estén llevando exitosamente.

Definir la calidad ha sido objeto de análisis por parte de diversos autores durante la historia de la ciencia administrativa, y hasta la fecha, no se aprecia un consenso acerca de su conceptualización. Como ocurre con otros conceptos, el de calidad se muestra escurridizo. Hay diferentes enfoques o perspectivas a la hora de entenderla, y, lo que ha sucedido en este caso, es que estudiosos de las disciplinas asociadas a la filosofía, economía, comercialización y dirección han considerado el tema, pero cada grupo lo ha enfocado desde un punto de vista diferente. La filosofía se ha centrado en las cuestiones de definición; la economía en la maximización de ganancias y el equilibrio del mercado; la comercialización en las determinantes del comportamiento adquisitivo, la satisfacción del cliente y la dirección de operaciones, en las prácticas de ingeniería y el control de la fabricación (REYES BENITEZ, 2010, pág. 2).

(REYES BENITEZ, 2010) refiere que: Para hablar de Sistemas de Calidad, es algo que aún no se emplea en todas las empresas y sigue siendo centro de análisis, ya que existen diferentes maneras de comprenderla, varios especialistas tienen enfoques diferentes los cuales no se ha llegado a un consenso y hablar en el mismo idioma.

El Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, ha participado de varios procesos de Gestión de Calidad, el último que obtuvo fue la Certificación de Calidad ISO 9001:2008 acreditado por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano, No. OAE SCS C 09-002.

Por lo tanto y notando que esta institución ha trabajado satisfactoriamente durante bastantes años, se hace este estudio para poder mejorar las problemáticas que actualmente se están suscitando dentro de la organización, para ello se debe mejorar la atención al usuario.

Las organizaciones existen como objetos reales dentro de un contexto y espacio sociocultural e histórico específicos. Estas tienen una historia, pasan por un proceso de constitución determinado y se diferencian de otras organizaciones. La referida perspectiva ayuda a que las estructuras empresariales de los mercados sean imponentes e integrales, ostentando transparencia en la ejecución de las negociaciones, y desarrollando planes de fortalecimiento del capital humano responsables con el entorno natural y social en donde se desarrolla y tiene lugar la operación y el objeto de la organización. (MIRANDA, 2014, págs. 24(54);43-58).

(MIRANDA, 2014) indica que: Todo tipo de organización tiene su razón de ser y su historia, las mismas que pasan por un proceso para la creación de dicha organización, en donde ayuda a los negocios y el fortalecimiento del talento humano, haciendo que estas personas sean responsables con la naturaleza y el entorno donde desarrollan sus labores.

En el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, tiene su razón de ser, para poder haber sido constituida cuenta con una historia posterior, para estar donde ha llegado de esa forma se ha venido desarrollando en los negocios y en el fortalecimiento del personal.

La empresa debe tratar de entender el comportamiento de los clientes en las distintas situaciones de servicio que le son propuestas, pero, además, puede transformar las circunstancias existentes modificando otros elementos del sistema de producción de servicios, lo que podría procurarle una actitud más favorable a la participación por parte del cliente. Y cuando se aplica la orientación que nos proporciona una medición de la calidad del servicio, podemos contribuir a propiciar criterios

hacia el mejoramiento de los mismos y hacia la atención más satisfactoria para los beneficiarios del servicio evaluado. (DIZ COMESA & RODRIGUEZ LOPEZ, 2011, págs. 21(41):159–168).

(DIZ COMESA & RODRIGUEZ LOPEZ, 2011) refiere que: toda empresa debe buscar la manera analizar a los clientes, en todos los aspectos, para de esa forma hacer partícipe al cliente, por lo tanto, mediante estas estrategias podemos medir la calidad de servicio ayudando a mejorar dicha calidad.

La dirección de las personas en la organización parece requerir algo más que un conjunto de herramientas. Por ello se establece que la atención a los usuarios tanto internos como externos (estudiantes y padres de familia), debe ser fortalecida de tal manera que llegue a ser uno de los puntales fundamentales con los que cuente la organización, no solo frente a estos, sino también frente a las empresas que son su competencia. (LOPEZ, 2011, pág. 20:(40)).

(LOPEZ, 2011) indica que: la atención de los usuarios es muy importante porque depende a la calidad de servicio que se brinda para que la empresa fluya, en este caso debe darse una buena organización, no solo internamente sino también externa para que de esa manera se llegue a ser competitivo con otras empresas.

Como se entiende la calidad en la atención por parte de las organizaciones ha evolucionado durante los últimos años significativamente, no solo atraer y captar clientes para que adquieran sus servicios sino logra satisfacciones en ellos; se esfuerzan en tratar al cliente con cortesía y de forma

amable en todos los contactos que establece con él para permitirle de este modo sentirse importante (s.f, s.f., pág. 28).

Es necesario brindar un buen servicio al usuario, ya que es una herramienta para atraer y captar a posibles futuros usuarios, mostrando la mejor cara, brindando un servicio de calidad, un trato cortés y haciendo que el cliente se sienta importante dentro de la empresa.

CONCLUSIONES

La investigación que se llevó a cabo en el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano por medio de la entrevista que se hizo se notó varios factores que influyen de manera negativa a la empresa generando que las relaciones interpersonales se vean afectadas en el medio laboral. Otros de los factores que se encontraron fue la comunicación interna asertiva, falta de motivación por parte a los administradores hacia sus empleados lo cual debe ser promovidas para que exista un mejor ambiente laboral, lo que se quiere con todo esto es que las relaciones entre las personas que laboren en la empresa tengan una relación estrecha, más filial, porque la mayor parte del tiempo se convive dentro de la empresa.

La comunicación Interna representa el compartir, orientar ideas, afectos, opiniones y pensamientos en la organización, lo cual no existe dentro de la empresa. La institución no transmite los valores intangibles sobre los que se afirma su identidad y su negocio, que son sus activos más valorados, esto se verá reflejado en la productividad de la organización.

El Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano se le debe dar importancia estratégica para que se comuniquen internamente de esa manera motivar a sus colaboradores y mantenerlos al tanto de sus éxitos y fracasos, es necesario ganar efectividad en la comunicación interna, precisar el diálogo que se dan entre los trabajadores, promover conversaciones saludables.

Bibliografía

- Arias B, R. (2016). *La Estabilidad Laboral*. Obtenido De
File:///C:/Users/Freddy%20torres/Downloads/Documents/TI000016.Pdf
- Champoux Vineyard, A. (2012). *Comportamiento Organizacional*. S.F, 12.
- Coulter, R. S. (2013). *Desempeño Laboral*. Mexico.
- Diz Comesa, & Rodriguez Lopez. (2011). La Participacion Del Cliente Como Co-Creador De Valor En La Prestacion Del Servicio. *Innovar*, 21(41):159–168.
- Lopez Ponce , J. (13 De Diciembre De 2012). *Rizomatica*. Obtenido De
[Http://Www.Rizomatica.Net/Aclarando-Conceptos-Productividad-Competitividad/](http://www.rizomatica.net/Aclarando-Conceptos-Productividad-Competitividad/)
- Lopez, H. (2011). Del Manejo De Personal A La Direccion De Personas. *Innovar*, 21(40).
- Miranda, D. (2014). *Revista De Ciencias Administrativas Y Sociales* , 24(54):43–58. Obtenido De Los Estudios Organizacionales. Un Campo De Conocimiento Comprensivo Para El Estudio De Las Organizaciones.
- Miranda, D. (2014). Los Estudios Organizacionales. *Revista De Ciencias Administrativas Y Sociales*, 24(54):43–58. Obtenido De Los Estudios Organizacionales. Un Campo De Conocimiento Comprensivo Para El Estudio De Las Organizaciones.
- Morgan Asch, J. (2015). La Evaluacion Del Desempeño De La Empresa. *Performance Review In Companies*, 88.
- Osorio Marin , K., Arango Ruiz, A., & Acosta , E. (2016). Coleccion Academica De Ciencias Sociales. *La Motivación Como Un Factor Clave De Éxito En Las Organizaciones Modernas*, 24.
- Reyes Benitez, S. N. (2010). *La Calidad Y Sus Sistemas De Gestión*, 2. Obtenido De
[Http://Www.Eumed.Net/Cursecon/Ecolat/Cu/2010/Maap.Htm](http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2010/maap.htm)
- S.F. (S.F.). Obtenido De File:///C:/Users/Freddy%20torres/Downloads/Documents/Ttuace-2015-Se-Cd00001.Pdf
- Soria Romo, R., & Perez Esparza, A. (2015). *Importancia De La Comunicación Organizacional Como Factor De Efectividad Organizacional: El Caso Comparativo De Tres Organizaciones No Gubernamentales En Jalisco*. Obtenido De Importancia De La Comunicación Organizacional Como Factor De Efectividad Organizacional: El Caso Comparativo De Tres Organizaciones No Gubernamentales En Jalisco
- Thompson, I. (S.F.). *Promonegocios.Net*. Obtenido De
[Https://Www.Promonegocios.Net/Administracion/Definicion-Eficiencia.Html](https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html)
- Urdaneta Quintero, O. R. (2013). *Revista De Ciencias Sociales. Evaluacion De Desempeño Y Motivación Laboral En Los Institutos De Investigaciones De Salud*, 673. Obtenido De
[Http://Www.Redalyc.Org/Html/280/28029474006/](http://www.redalyc.org/html/280/28029474006/)

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA



PREGUNTAS REALIZADAS A LA LCDA. ANA ISABEL ALVAREZ FLOR,
ADMINISTRATIVA PROVINCIAL DEL FONDO DE CESANTIA DEL MAGISTERIO
ECUATORIANO, SUCURSAL BABAHOYO.

- 1. *¿Cómo es su relación Interpersonal con los compañeros de Trabajo?***
- 2. *¿Cómo ayudaría usted a solucionar las diferencias que existen en la comunicación interna en la empresa?***
- 3. *¿Qué tipo de actividades cree usted que se deba realizar dentro del ambiente laboral, para mejorar las relaciones interpersonales?***
- 4. *Considera que se debe dar algún tipo de reconocimiento desde la Gerencia por un buen trabajo desempeñado.***
- 5. *Considera Usted que habrá una mejor productividad y disminución del estrés cuando hay un entorno de trabajo agradable.***

6. *¿Cuándo se implantan nuevos mecanismos y se necesita formación específica la empresa se lo proporciona?*

7. *Como califica el grado de participación que le dan en la toma de decisiones que afecten su lugar de trabajo.*

8. *En general como valora usted el trabajo o la gestión en equipos.*

9. *Su jefe inmediato le apoya adecuadamente cuando se debe sugerir realizar cambios importantes para mejora del entorno laboral.*

10. *Existe una buena coordinación entre las diferentes áreas que intervienen en los mismos procesos de trabajo.*

11. *En qué nivel de satisfacción se enmarca usted en su estructura Laboral.*

12. *Como considera usted el ambiente laboral en el Fondo de Cesantía del Magisterio en la ciudad de Babahoyo.*