



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:

Análisis del desempeño laboral del personal que presta sus servicios en la

Urbanización “Ciudad El Valle” Babahoyo.

EGRESADA:

María Ruth Rivera Guerra

TUTOR:

Ing. Luis Alberto Lozano Chaguay, MAE.

AÑO 2018

Análisis del desempeño laboral del personal que presta sus servicios en la Urbanización “Ciudad El Valle” Babahoyo

Introducción

En la actualidad las Urbanizaciones son muy conocidas por su estatus ambiental, seguridad, el mantenimiento y una excelente administración, lo cual influye al desempeño laboral, en el que se debe cumplir objetivos que contribuyen a alcanzar los resultados que la empresa se proponga. Por este motivo el presente caso de estudio tiene por propósito analizar el desempeño laboral del personal que presta sus servicios en la Urbanización “Ciudad El Valle”, de la ciudad de Babahoyo.

En los últimos 10 meses, se han venido presentando problemas internos con sus trabajadores debido al mal clima organizacional que existe ocasionando que no cumplan con sus funciones laborales, poca comunicación entre y directivos y el personal de administración, seguridad y mantenimiento hace que se vea la falta de compromiso, el incumplimiento de sus tareas asignadas, y la desmotivación lo cual hace que el empleado no tenga interés en el desempeño de sus labores, esto ocasiona problemas al momento de la atención al usuario con el personal de seguridad, el mantenimiento y el buen ornato de la urbanización debido a que el personal realiza otras actividades que no están dentro de sus actividades de tal manera que se provoca un ambiente negativo.

El principal problema que se genera en la urbanización es qué, el departamento de administración no realiza un buen control en los diferentes departamentos como son: seguridad y mantenimiento, debido al exceso de trabajo, al tiempo que conlleva en

movilizarse de un lugar a otro, cabe recalcar que es la urbanización más grande de la ciudad, lo que infiere a que se cree un estrés laboral.

El presente caso de estudio está basado en la sub-línea de producción y competitividad y se la realizará a través de la metodología analítica y descriptiva porque muestra la realidad de la urbanización en cuanto a sus falencias que conlleva cada una de sus áreas, esto puede ser posible mediante la recolección de información de tal manera que se aplicará la técnica de observación directa y entrevista, para organizar, analizar y formular una interpretación de la problemática de la urbanización.

DESARROLLO

La urbanización Ciudad El Valle ubicada en el 1 ½ vía Febres Cordero, es una de las urbanizaciones más grandes de la ciudad de Babahoyo, fue creada y administrada por la constructora CONSVIVISA hace más de 5 años, ofreciendo a la ciudadanía casas para un nuevo estilo de vida, en donde perdure la paz, tranquilidad, seguridad y armonía para quienes la habitaran. Trascurriendo el tiempo la constructora decide entregar la parte administrativa a la directiva que se conformó por los residentes, para que controlen y regulen la misma por motivo que a ellos se les hacía complicado administrar debido a que sus oficinas se encuentran en el centro de la ciudad.

Esta urbanización inicio sus actividades de manera independiente, el 16 de abril del 2016 a través de la Ing. Zoila Camacho Llaguno en calidad de presidenta de la Asociación de Propietarios de Inmuebles en la Urbanización Ciudad El Valle, con número de registro del Ministerio de Inclusión Económica y Social por sus siglas MIES 000024, y haciendo uso del poder otorgado por Jorge Emilio Marún Ramírez representante legal de la constructora CONSVIVISA S.A, en el que versa “hábil para ejercer derechos y obligaciones, se le otorga como mandato expreso para que a nombre y representación de su mandante realice las siguientes:

- a) Para que recaude y administre alícuotas de la “Urbanización Ciudad El Valle”
- b) Para que administre los bienes y servicios de la urbanización;
- c) Para que contrate persona profesional, técnico y de obras que se requiera para la urbanización. Y
- d) Para que otorgue procurador judicial con cláusula especial, a un abogado en libre ejercicio y revocar el mismo cuando lo crea conveniente.

La poderdante otorga todas las facultades que sean necesarias aun cuando no se hallen aquí estipuladas, para que no por falta de alguna de ellas, se alegue falta o insuficiencia de poder”. La cual está constituida por 369 viviendas mismas que son habitadas por residentes de clase media y alta, existiendo alrededor de 1200 personas, entre ellas niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, también consta con 15 locales comerciales los mismos que están situados en la zona céntrica de la urbe.

Las principales razones de la aparición de las urbanizaciones cerradas concernientes a la acción social se refieren a los deseos y expectativas familiares de lograr un mejor estilo de vida; evitar enfrentarse a problemas urbanos tales como la mendicidad y la pobreza; la búsqueda de un sentimiento de comunidad y la búsqueda de un sentimiento de comunidad y la búsqueda de homogeneidad social, estatus y exclusividad dentro de determinados grupos sociales en el contexto de un empobrecimiento general de la población. (Roitman, 2006, pág. 7)

La urbanización “Ciudad El Valle” está conformada por una directiva la misma que regula y controla el departamento de administración, personal de mantenimiento y seguridad, a su vez cumple el rol de velar por el bienestar social de los habitantes. Por lo tanto, es responsabilidad de cada una de las áreas cumplir y hacer cumplir las disposiciones mediante los estatutos y reglamentos que rigen, de tal manera del desempeño laboral que tengan depende el buen vivir de los habitantes.

Al transcurrir el tiempo se han venido presentando varios inconvenientes internos con respecto al clima laboral del personal que presta sus servicios en la urbanización puesto

que no existe interacción entre los trabajadores y los miembros de la Directiva por motivos que estos se encuentran ausentes debido a sus trabajos.

Si bien se ha definido al clima organizacional como un reflejo de la percepción de los trabajadores con relación a su entorno, es muy importante reconocer que éste no se circunscribe a la empresa de manera aislada; es decir, las organizaciones son a su vez un reflejo de sus entornos económicos, sociales, políticos y humanos. (Prado, 2015, pág. 175)

Los autores (Viñan, Puentes, & Navarrete, 2017) mencionan que el clima laboral se hace referencia a un componente multidimensional de elementos en función de términos de la estructura organizacional, tamaño de la entidad o institución, estilos de liderazgo, modos de comunicación, que influyen en el comportamiento de los individuos en el trabajo. (pág. 17)

El clima laboral es el eje básico para que una empresa logre sus objetivos, pero en la urbanización el clima que se vive diariamente es desfavorable, debido a que los trabajadores no cumplen con todas las tareas asignadas diariamente ocasionadas por la falta de compromiso laboral y la comunicación ya que juega un papel importante entre los que interactúan.

Según los autores (Nicolini & Parodi, 2015) la comunicación en el interior de la organización es imprescindible para que todos los miembros –sean del nivel que sean– conozcan cual es la visión, los objetivos a alcanzar y el grado de participación y esfuerzo en esa tarea, que incidirá a demás en la satisfacción por su trabajo. (pág. 163)

Las empresas están compuestas por individuos y todo lo que ocurre en ellas debe ser entendido en términos de comunicación. Las relaciones entre los miembros de una empresa se establecen gracias a la comunicación. En este proceso de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, se evalúan y planifican estrategias que movilizan la empresa hacia el cambio, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo conjunto de beneficio común, y se le encuentra sentido a formar parte de la empresa. (López, 2016, pág. 22)

En la urbanización “Ciudad El Valle” uno de los problemas que afectan directamente es la falta de comunicación entre la Directiva, el personal tanto administrativo, de mantenimiento y seguridad debido al sistema que se maneja, es decir, directamente presidencia emite disposiciones sin relacionarse e indagar cuáles son los motivos por las cuales existen falencias en el trabajo, ocasionándose así un ambiente desagradable entre los empleados. La falta de compromiso y sobre todo el incumplimiento en sus labores que se evidencia entre los trabajadores, en cierto punto, llega hacer crítico de manera que no se enfocan en alcanzar lo propuesto y ser un equipo de trabajo consolidado.

Dentro del Estatuto que rige en la Urbanización Ciudad El Valle se encuentra inmerso la función que debe desempeñar el Administrador General, mismas que se detallan a continuación.

1. Cumplir y hacer cumplir el reglamento de la urbanización y disposiciones de la Directiva.
2. Llevar la Información, soporte, cobro, recaudación y registro del pago de alcúotas, cuotas extraordinarias, multas o cualquier obligación de carácter pecuniario.

3. Monitorear, dar seguimiento y evaluar el trabajo que realizan el personal contratado para la piscina, limpieza, jardinería, guardianía y otro personal que se contratará.
4. Receptar solicitudes de alquiler, préstamo de espacios sociales de la urbanización.
5. Llevar a cabo estrategias, para mejorar la recaudación de alícuotas de propietarios e inquilinos.
6. Vigilar que personal y/o familiares que no han cancelado las alícuotas ocupe espacios sociales.
7. Realizar informe periódico a la Directiva de las actividades, novedades, acciones emprendidas.
8. Notificar a la Directiva oportunamente de los problemas presentados e identificados en los servicios básicos de la urbanización.
9. Proporcionar el seguimiento de que los registros contables estén al día y pagos de deudas, servicios básicos, rentas, declaraciones.
10. Brindar el soporte al personal de seguridad cuando sea necesario en cuanto a proveedores de los locales de la ciudadela, vehículos de servicio públicos o privados que deseen ingresar a la urbanización para actividades colectivas e individuales.
11. Coordinar entre el propietario e inquilino el ingreso, permanencia, traslado de materiales, bienes, herramientas y servicio técnico que se desarrollen en la urbanización.
12. Colocar la debida información pública y necesaria en pizarras u otros medios destinados para ello, como es el caso de las carteleras.
13. Atender las solicitudes y notificar a la directiva de las faltas cometidas o acciones que vayan en contra el reglamento interno; por propietarios, inquilinos o sus familiares que viven o visitan en la urbanización.

14. Conservar el Ornato de la urbanización.
15. Activar los sistemas o canales de comunicación cuando se presente algún evento adverso o sea alertado por incidentes dentro y en la periferia de la urbanización que pueda poner en peligro a sus habitantes.
16. Mantener un enlace entre los propietarios e inquilinos cuando ingresen organismos e instituciones públicas.
17. Llevar control de la señalética aplicada en la urbanización evitando que se presente contaminación visual o que la señalética no cumpla con normas o estándares mínimos para el cumplimiento de su función.
18. Realizar el mantenimiento y asegurar el despeje de los hidrantes que se encuentran dentro de la urbanización.
19. Realizar un plan de contingencia cuando se presenten fallas, roturas, desperfectos, descargas, u otras afectaciones a los servicios básicos de la urbanización.
20. Realizar pruebas periódicas del sistema de comunicación en especial de los intercomunicadores y mantener actualizado el registro de los propietarios e inquilinos que cuentan con este servicio.
21. Realizar encuestas y/o consultas que determine la asamblea o directorio a los propietarios o inquilinos que acudan a la oficina.
22. Monitorear de forma periódica el funcionamiento del sistema sanitario y pluvial de la ciudadela para evitar fallas o colapso del mismo.
23. Llevar un registro de accidentes en los espacios sociales para ser analizado por el directorio de las mejoras que deben realizar para evitar más o peores accidentes.
24. Imprimir volantes, notificaciones, circulantes, invitaciones, convocatorias u otros documentos que se requieran para actividades de la urbanización.

25. Solicitar a la directiva alguna acción que permita mejorar el desempeño o funciones de la administración.
26. Coordinar con las comisiones que se constituyeran dentro de la urbanización para que se pueda concretar las acciones que busquen el buen vivir de todos y todas.
27. Poner en conocimiento a los propietarios e inquilinos actas y decisiones de la directiva.
28. Coordinar con la directiva el aseguramiento de los bienes, equipos, inmuebles y otros elementos que se requieran asegurar.
29. Garantizar con la Directiva el aseguramiento del personal a su cargo y que se cumpla con la ley de contratación de servicios generales.
30. Notificar a los propietarios e inquilinos que incurran en indisciplina las sanciones impuestas.
31. Hacer efectivas las sanciones cumpliendo con lo dispuesto por la autoridad competente o de la directiva.
32. Expedir un paz y salvo (entrega recepción) de los bienes, materiales, bienes, equipos y otros que estén a su cargo cuando por alguna razón algún personal culmine su contrato, tiempo de servicio, se cambie de tenedor o custodio.
33. Otras acciones que vigilen la disciplina, como la convivencia, la seguridad, las normas legales dentro y alrededores de la urbanización.
34. Elaborar planificación e informe semanal de las actividades que realizan las personas a su cargo. (Camacho, 2016, págs. 15-16)

El departamento administrativo cuenta con una Asistente quien cumple la función de:

1. Mantener limpia la oficina y espacio de funcionamiento de la administración.

2. Mantener actualizada la base datos y registros de propietarios e inquilinos de la ciudadela.
3. Llevar un registro de los insumos, materiales, suministros que son utilizados por el personal a su cargo.
4. Mantener actualizado el inventario de los materiales, equipos, bienes y demás activos de la urbanización.
5. Elaborar oficios para el desarrollo de actividades de administración y Directiva.
6. Elaborar listado de personas impagos una vez cumplido el plazo en base a reglamento y ser entregado a garita.
7. Llevar un registro de pago de alícuota y apoyar al administrador para su recaudación. (Camacho, 2016, pág. 17)

Consignas para el personal de seguridad en la Urbanización “Ciudad El Valle”, las mismas que detallan cuáles son sus funciones.

1. Ser puntual.
2. ser amables con los vecinos.
3. Ser responsable en su trabajo.
4. Ser honesto.
5. Estar atento ante cualquier auto, persona sospechosa, para actuar si es necesario.
6. Efectuar rondas a todo lo largo del área de seguridad.
7. Efectuar patrullajes entre una roda y otra.
8. Tener su garita limpia y ordenada.
9. Dar aviso a los servicios de emergencia, (bomberos, policías, ambulancias, CNEL, entre otros) cuando sea necesario.
10. No distraerse en otras actividades que no sean de su competencia.

11. Cumplir el turno de trabajo completo.
12. Los visitantes deben entregar su cedula de identidad al ingreso y contar con la debida autorización del propietario al cual visita y sus vehículos deben ser revisados.
13. Los vehículos de abastecimiento de locales comerciales podrán ingresar una sola vez por día si el caso lo amerita en horarios de 09 a 12 y de 14 a 17 hora, los mismo que deben ser revisados y el conductor entregar su cedula de identidad y autorizado por el propietario del local comercial. Se permite solo el ingreso del conductor y tres estibadores si son necesarios.
14. Hasta que el personal de seguridad conozca a los propietarios y arrendatarios de la urbanización estos deben presentar su cedula de identidad y constatar en los listados la veracidad de la información proporcionada.
15. Los propietarios de locales comerciales que no habitan en esta urbanización, no gozan de los derechos de las instalaciones de las piscinas, cancha deportiva y área social.
16. No permitir el ingreso de personas que no residen en esta Urbanización a realizar comprar en los Locales Comerciales.
17. El personal que labora como Asistente domestico dentro de la Urbanización para su ingreso deben contar con la debida autorización del propietario y entregar su cedula de identidad.
18. Controlar el no consumo de bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes y psicotrópicas en canchas, piscinas, parques y aceras. De darse el caso dar aviso a la policía.
19. No se permite el ingreso de vehículos pesados, ni su parqueo a la entrada de la urbanización.

20. Todo expreso, taxi, camión liviano, que este prestando sus servicios a algún propietario o a cualquier miembro de su familia debe dejar su cedula de identidad en garita. Al ingreso y a la salida debe ser revisado por el personal de seguridad. No podrá usar el pito o el claxon dentro de la urbanización y deberá respetar la velocidad máxima permitida.
21. Los propietarios y arrendatarios que no hubieren cancelado las alcúotas. Se suspenderán sus beneficios tales como uso del club social, zonas deportivas, servicios que brinda la urbanización, guardianía (apertura de puerta y seguridad de su vivienda) etc. Sin perjuicio de cualquier otra sanción que la Directiva de la Asociación considere conveniente aplicar en cada caso.
22. Los visitantes de las personas que no han cancelado, ingresaran sin vehículo a la urbanización.
23. En el caso de atraso en el pago de pago de alcúotas de parte de los propietarios de locales comerciales en funcionamiento no se permitirá el ingreso de vehículos de abastecimiento.
24. Los camiones livianos que tienen autorización de entrada, de parte de la directiva, deben ser estacionados en los parqueaderos de la urbanización.
25. Cualquier propietario o arrendatario que organice algún evento dentro de la urbanización y que implique el ingreso de visitantes, deberá contar con la debida autorización de la directiva a través de su representante y entregar el listado de personas con sus números de cedula para poder ser identificados al presentar su cedula de identidad al ingreso.
26. Impedir el ingreso de personas en estado etílico, los vendedores ambulantes, mendigos o personal de trabajadores bajo los efectos de drogas, alucinógenos, etc.
27. Anotar en bitácora la entrada y salida del personal que ingresa por su puerta.

28. Comunicar por el medio más rápido la presencia de peligro o amenaza a la urbanización.
29. Verificar y revisar a cada empleado que ingrese o salga de la urbanización las veces que este lo haga.
30. Está terminantemente prohibido el uso del teléfono para hacer llamadas personales.
31. Llevar un buen control de ingreso de proveedores.
32. Toda mudanza debe ser autorizada por la directiva.
33. Los visitantes deben usar el citófono, ubicado al ingreso de la urbanización. El guardia debe primero verificar la autorización de ingreso para proceder a abrir las puertas en el caso de que el propietario este al día en las alícuotas.
34. Estar atentos a cualquier novedad que se suscite dentro de la urbanización, vehículos mal parqueados, exceso de velocidad, menores de edad conduciendo vehículos.
35. No recibir encomiendas en garita (paquetes).
36. Anotar en bitácora todas las novedades que existen en cada turno y pasar el respectivo informe a administración.
37. La piscina de niños debe cerrarse a las 18h00 de lunes a domingo.
38. Las canchas, piscinas de adultos y puerta de ingreso a la urbanización debe cerrarse a las 22H00.
39. Todo propietario que esté haciendo arreglos en su vivienda, debe estar al día en sus alícuotas y el material no debe obstruir los canales de desagüe y aguas lluvias.
40. Los perros que deambulan por las calles serán capturados y retenidos. En caso de no ser retirados por sus propietarios y reincidir, se le buscara familia acogiente.
41. Revisar a la entrada y salida a las personas asistentes domesticas sus respectivos bolsos, así como también a las visitas. ("APIUCV" , 2016, págs. 1-6)

Funciones del personal de mantenimiento (Jardinero y Piscinero), dispuestas por la directiva como ente regulador en la Urbanización “Ciudad El Valle”

Jardinero

1. Ser puntual
2. Ser responsable
3. mantener las áreas verdes (jardines) de los espacios comunes limpios, sin maleza, ya que estas constituyen el ornato de la Urbanización.
4. Reportar cualquier novedad a administración con respecto a daños originados u ocasionados en los jardines.
5. Pedir con anticipación materiales e insumos que se requieran para el mantenimiento de los jardines y aseo de calles.
6. No realizar trabajos extras dentro del horario de trabajo.
7. Planificar con administración cuáles serán sus actividades semanales.

Piscinero

1. Ser puntual
2. ser responsable
3. Mantener limpias las piscinas
4. Mantener limpios los baños de las piscinas.
5. Mantener limpia la sede social.
6. Reportar cualquier novedad a administración con respecto a daños originados u ocasionados en las piscinas.
7. Pedir con anticipación materiales e insumos que se requieran para el mantenimiento de las piscinas y aseo de calles.
8. No realizar trabajos extras dentro del horario de trabajo.
9. Planificar con administración cuáles serán sus actividades semanales.

Adicional al mantenimiento de las piscinas mantener limpias las calles de la urbanización junto con la ayuda del jardinero. (APIUCV, 2016, págs. 1-2)

Para (Torres & Jaramillo, 2014) “El análisis de puesto de trabajo hace referencia a la identificación y el registro de todos los elementos que lo componen: tareas, funciones, deberes, responsabilidades, fines, condiciones, y los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para su ejecución”. (pág. 61)

En la Urbanización “Ciudad El Valle” los trabajadores tanto el personal administrativo, de mantenimiento y seguridad no cumple con sus funciones o actividades designadas, es decir. El personal de mantenimiento realiza trabajos extras dentro del horario de trabajo, o después que el personal administrativo pasa supervisando su trabajo, ellos se van a garita a conversar, esto ocasiona que haya retraso en sus tareas. El personal de seguridad incumple con las disposiciones emitidas a ellos a través de las consignas, esto es, abren las puertas a visitas sin estar autorizada su entrada, muchas veces no piden cedula a los visitantes, no revisan los vehículos tanto a la entrada y salida de la urbanización, dejan ingresar personas a los locales comerciales. Y el personal administrativo no puede estar controlándolos constantemente debido al exceso de trabajo.

Según (Bordas, 2016) indica el compromiso en el trabajo, lo siguiente:

El compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización y que tiene tres componentes.

- El compromiso efectivo o adhesión emocional hacia la empresa.
- El compromiso de continuación en la empresa.

- El compromiso normativo o deber moral y gratitud que siente el trabajador para responder con reciprocidad por el buen trato recibido.

En referencia a lo antes mencionado, la falta de compromiso de los empleados que trabajan en la urbanización “Ciudad El Valle” en el área de seguridad y mantenimiento hace que existan retrasos entre ellos de tal manera en que no se preocupan de realizar un trabajo en equipo y cada quien busca ser independiente, es decir uno quiere ser más que otro o viceversa, en consecuencia no buscan fortalecer el grupo representado por ellos y ser estrictos en relación a la labor que realizan que conlleve a lograr las metas propuestas.

Los miembros de las organizaciones enfrentan cada vez más “disyuntivas éticas”, que son situaciones en las que tienen que definir cuál es la conducta correcta y cual la incorrecta. En las organizaciones, los administradores redactan y distribuyen códigos de ética que ayuden a los empleados en las disyuntivas, se ofrecen seminarios, talleres y otros programas de capacitación para fomentar el comportamiento ético. El administrador debe generar un ambiente ético sano para sus empleados, donde trabajen productivamente y enfrenten las menores ambigüedades en cuanto a lo que constituyen conductas buenas y malas. (Alvarado, 2017, pág. 22)

Los problemas presentados por los trabajadores, hacen que la administración de la urbanización se vea afectada porque no puede tomar decisiones sin la debida autorización por parte de la Directiva, misma que tampoco realiza talleres o capacitaciones para mejorar el ambiente laboral, esto hace que no se pueda efectuarse un buen control en los diferentes departamentos como son seguridad y mantenimiento. Esto conlleva a que existan retrasos en las labores diarias de cada una de las áreas.

Para (Alvarado, 2017) indican que, dentro de las fases del proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar), las etapas de dirección y control constituyen la parte más sensible para evaluar la eficacia de los planes y la eficiencia en la asignación de recursos, pues en ellas está el “hacer que las cosas se logren a través de otros”, es decir, trabajar con el capital humano, el talento humano, lo que obliga a analizar estas actividades desde la efectividad de buen administrador. (pág. 5)

Dentro de lo citado anteriormente se puede decir que una de las causas principales es la ausencia de la Directiva, de tal manera que la administración cumple con comunicar e informar sobre cómo está la urbanización, que se realiza, como se lo realiza y que falta por realizar, para que esta a su vez tome las respectivas medidas del caso, pero muchas veces ante situaciones difíciles, por la mala comunicación entre los miembros del directorio ocasiona que no tomen decisiones oportunas de manera eficaz.

Para (Alles, 2013) sustenta que Atender las inquietudes del personal

Este rol implica involucrarse en los problemas, las preocupaciones y necesidades de los empleados. Implica esforzarse por entender y responder las necesidades de los empleados, indirectamente “se incrementa su valor”. Las organizaciones que cuidan su capital intelectual conocen y tienen en cuenta este aspecto. (pág. 141)

Otro problema ocasionado en la urbanización es que la Directiva solo da disposiciones y llamados de atención cuando el personal realiza las cosas de manera que no lo creen correcto, pero carece de realizar reuniones para así involucrarse e indagar en sus vidas cotidianas, es decir ver que ocasiona que no realicen bien sus labores o porque no cumplen

con lo dispuesto, y así hacerlos sentir valorados, motivados para que ellos tengan interés en su trabajo, de tal manera que se sientan respaldados de que el trabajo que están realizando está bien.

Según (Fernández, 2013) Para proporcionar motivación e el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la situación de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para que así el empleado continúe con su crecimiento personal. (pág. 35)

Para que toda empresa funcione de manera correcta, y el personal realice sus actividades con eficiencia y eficacia debe existir motivación entre la empresa y sus empleados ya que es el recurso humano el motor importante en la misma, de tal manera que en la Urbanización “Ciudad El Valle” los trabajadores no se sienten motivados, debido a que sienten que su trabajo no tiene valor, todo lo que hacen es por cumplir con disposiciones, que no ven interés en la directiva en decir “está muy bien” o “continúen así, su trabajo es excelente”.

Para (Luna, 2013) Un ambiente de control fuerte es la mejor señal que podría brindar una entidad hacia el exterior, debido a que es una poderosa herramienta que opera en la conciencia de las personas y las orienta para hacer siempre lo correcto, es decir, respetar las leyes, regulaciones y normas internas dictadas por la entidad. (págs. 51-52)

El ambiente de control es un instrumento que encierra a toda una organización, en el cual internamente se ven involucrados los valores, comportamientos individuales,

competencia y otros elementos que se requieren para que las personas puedan cumplir con sus obligaciones. De tal manera que en la urbanización “Ciudad El Valle” la administración ve afectado en el desempeño de sus labores, debido a que, al exceso de trabajo, es decir cumple con funciones y tareas que no le competen realizar, es decir efectúa la labor que le compete al contador, al tesorero de tal manera que tiene que realizar contratos de trabajos, informes económicos, muchas veces sirve de ayuda para el jurídico, y asigna tareas a las demás áreas, pero no puede supervisarlas constantemente, y verificar si están cumpliendo o no con el trabajo, lo que ocasiona estrés laboral.

“La palabra estrés se deriva del griego stringere, que significa “apretar”, “provocar tensión”. (Villar, 2015, pág. 12). Y Según (Olivares & González, 2014, pág. 161) Las fuentes de estrés en un ambiente laboral pueden darse a la incongruencia en la conducta gerencial, la amenaza de despidos masivos, el cambio de jefes, comunicación deficiente, cambios constantes en el proceso de trabajo, falta de control den las cargas de trabajo, falta de claridad respecto a las expectativas del puesto, sistemas de reconocimientos inadecuados, falta de apoyo del jefe, forma de implementar el cambio en la organización y las relaciones interpersonales deficientes. Además, la tolerancia al estrés y las formas de reaccionar varían en cada individuo según su personalidad y carácter.

Los empleados de la Urbanización “Ciudad El Valle” tanto el área de administración, mantenimiento y seguridad sienten estrés ante algunas actividades que afectan:

- Cuando los compañeros no colaboran en realizar las labores diarias.
- Cuando existe exceso de trabajo, es decir cuando la presidenta pide realizar varias actividades a la vez y que se la haga en mismo día sabiendo que ya está planificado las actividades semanales de cada uno.

- Cuando hay muchos problemas dentro de la urbanización en el que se ve inmersa la directiva lo cual implica a los trabajadores, ya que ellos son la fuente directa que puede afectar el progreso de la urbanización.

Para (Olivares & González, 2014) el aprendizaje en equipo presupone establecer diálogos abiertos donde fluya una fuerte retroalimentación, que tenga como único objetivo alcanzar la meta del equipo de trabajo; para ello, en la medida de lo posible, se deben tener intereses dobles, o solo defender posturas egoístas; presupone olvidar roles estereotipados, como el de saboteador. El aprendizaje en equipo es vital porque la unidad fundamental de aprendizaje en las organizaciones modernas no es el individuo sino el equipo. (pág. 50)

Los trabajadores de la urbanización “Ciudad El Valle” no se preocupan por conformar un equipo de trabajo junto con la directiva para que les permita dar solución a todos los problemas suscitados con su rendimiento laboral y así realizar bien las tareas para mantener los espacios y áreas de la urbanización con un embellecimiento innato y sea modelo a seguir de las urbanizaciones aledañas.

Conclusión

La Urbanización “Ciudad El Valle” tiene falencias en cuanto al desempeño laboral de sus colaboradores, tanto el personal de Mantenimiento, Seguridad y Administrativo con la Directiva de la urbanización ya que estos no cumplen con sus funciones encomendadas, debido a muchos factores, ocasionándose así un clima laboral negativo.

La falta de comunicación por la ausencia de la directiva hace que surjan estos problemas debido a que solo se dedican a emitir disposiciones y sanciones de no cumplir con lo encomendado por los mismos, esto hace que se desmotive el personal y no realice bien sus tareas asignadas, ya que no sienten el apoyo contante para decir que están realizando bien el trabajo.

En conclusión en la Urbanización “Ciudad El Valle” los miembro de la Directiva deben trabajar en mejorar sus relación con sus empleados, ya que estos también necesitan ser escuchados, motivados, capacitados, para así saber que les incomoda que les hace falta para cumplir con sus obligaciones, de tal modo que estos son el pilar fundamental para que la urbanización salga adelante y cada día sea mejor, brindando un buen servicio a sus habitantes y más aún ser mejor ante las demás urbanizaciones.

Bibliografía

- "APIUCV" . (7 de Abril de 2016). Consignas para el Personal de Seguridad en la Urbanización Ciudad El Valle "APIUCV". (C. E. Valle, Ed.) Babahoyo, Los Rios, Ecuador.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Argentina: Ediciones Granica. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=4ZdfAAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Alvarado, H. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=mzZCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- APIUCV. (7 de Abril de 2016). Funciones del Personal de Mantenimiento (Jardinero y Piscinero) en la Urbanización Ciudad El Valle. (U. C. Valle, Ed.) Babahoyo, Los Rios, Ecuador.
- Bordas, M. (Marzo de 2016). *Google Libros*. Obtenido de Gestión estratégica del clima laboral: <https://books.google.com.ec/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi06szasejYAhVog-AKHYLFB1kQ6AEIJTAA#v=onepage&q=clima%20laboral&f=true>
- Camacho, Z. (7 de Abril de 2016). Estatuto de la Asociación de Propietarios de Inmuebles en la Urbanización Ciudad El Valle "APIUCV". (MIES, Ed.) Babahoyo, Los Rios, Ecuador.
- Fernández, R. (2013). *La Productividad y el Riesgo Psicosocial o Derivado de la Organización del Trabajo*. España: ECU. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabspr/reader.action?docID=3215043&query=satisfaccion>
- López, F. F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. La Rioja: Editorial Tutor Formación. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabspr/reader.action?docID=4760327&query=estres%20laboral#>
- Luna, o. f. (2013). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. (o. f. luna, Ed.) Lima. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). *Comunicación interna en la Administración Pública española: Claves para innovar*. España: INAP. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=m9fwBwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Olivares, S., & González, M. (2014). *Psicología del Trabajo*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=uc_hBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México: Editorial El Manual Moderno. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabs/reader.action?docID=3227752&query=>

Roitman, S. (2006). *Urbanizaciones cerradas*. Chile: Red Revista de Geografía. Norte Grande. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabs/reader.action?docID=3164483&query=urbanizaciones%20cerradas>

Torres, L., & Jaramillo, J. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=UrFCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Villar, E. B. (2015). *¿Es posible evitar el estrés?* Argentina: SB Editorial. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabs/reader.action?docID=4676045&query=>

Viñan, j., Puentes, M., & Navarrete, F. (julio de 2017). *El clima laboral y la influencia en el desempeño docente*. Obtenido de eumed.net:

<http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/07/clima-laboral-docente.html>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMATICA



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL

ANEXO 1

**ENTREVISTA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA URBANIZACION
 “CIUDAD EL VALLE”.**

1. ¿Cómo evalúas la comunicación entre los miembros de la directiva y los empleados para facilita el trabajo en equipo?

Excelente

Regular

Malo

2. ¿La Directiva de la urbanización consulta a Ud. antes de tomar decisiones sobre problemas que le afecten?
3. ¿Las actividades de cada trabajador están bien organizadas de acuerdo a la función que cada uno tiene?
4. ¿a Directiva realiza capacitaciones o brindan su apoyo a cada empleado para que realice sus actividades de manera correcta?
5. ¿Se siente Usted satisfecho en su trabajo?
6. ¿Qué pasa cuando te dan actividades extras que no están en las funciones a desempeñar de tu cargo?
7. ¿Cuál es su opinión acerca de la Directiva de la Urbanización Ciudad El Valle?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMATICA



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL

ANEXO 2

PREGUNTAS A LA DIRECTIVA

- 1) ¿Hace reuniones constantemente para evaluar al personal labora en la urbanización Ciudad El Valle?

- 2) ¿Están ustedes dando capacitaciones constantemente a sus trabajadores?

- 3) ¿Cuál es el método empleado por ustedes para motivar al personal que labora en la Urbanización?

- 4) ¿Qué opina sobre el trabajo en equipo y cree usted que los empleados lo hacer?

- 5) ¿Están presentes cuando el personal que labora en la urbanización los requiere?

- 6) ¿Cree que existe un buen clima laboral entre todos?

- 7) ¿Cómo evalúa el desempeño de cada uno de los trabajadores?