



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PERIODO

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FEDERACIÓN

DEPORTIVA DE LOS RÍOS

EGRESADA:

Tanya Lisseth Moreira Peñafiel

TUTOR:

ING. Washington Pazmiño, MAE.

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

La Federación Deportiva de Los Ríos, ubicada en la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos, en las calles Av. 6 de Octubre e Isaías Chopitea; inició sus actividades laborales el día 13 de agosto de 1924; institución u organismo de derecho privado sin fines de lucro, encargado de la realización y ejecución de diferentes funciones y actividades entre las más destacadas están planificar, controlar y sobre todo supervisar a los entes deportivos de su jurisdicción, en toda la provincia de Los Ríos.

Al hablar del rendimiento laboral se refiere al resultado que se demuestra por quienes colaboran en la organización llevando a cabo la finalización de sus actividades cotidianas en la empresa de una manera mucho mas eficiente gracias a la utilización de todos los materiales e instrumentos que este posee y al apoyo colectivo que obtiene de los compañeros de trabajo quienes se esfuerzan al máximo para la obtención de un rendimiento laboral óptimo que beneficia a la organización en el alcance de los objetivos propuestos.

El estudio de caso realizado es de suma importancia ya que, al obtener un rendimiento laboral inadecuado en una institución, hace que la misma obtenga un déficit en cuanto a la ejecución de las actividades realizadas por parte de los trabajadores de dicha organización, por tal razón que, el presente estudio de caso tiene como objetivo identificar los efectos que han incidido debido al deficiente rendimiento laboral de los colaboradores en los distintos departamentos de la Federación Deportiva de Los Ríos.

El rendimiento laboral en la Federación Deportiva de Los Ríos ha provocado inconvenientes que generan inconformidades en los resultados laborales de los colaboradores de dicha

institución, presentándose como la problemática principal que dificulta el intercambio de información, el desarrollo de actividades colectivas, la motivación de los trabajadores, resultados laborales deficientes, entre otros factores que influyen negativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Federación Deportiva de Los Ríos.

El presente estudio de caso cuenta con la modalidad de investigación cualitativa ya que esta modalidad permite detallar las situaciones y hechos que se presenciaron en la Federación Deportiva de Los Ríos, y que además se permitió evidenciar la problemática general que incide en los trabajadores de la entidad, con un tipo de investigación de campo y descriptivo; lo que permitió estar en el lugar de los hechos, y de tal manera observar y entender el objeto de estudio; en consecuencia el problema en general, para luego conocer como incide el rendimiento laboral de los servidores en la institución deportiva.

Además se utilizó un método de investigación analítico, cuyo método de investigación en efecto ayudó a determinar las causas, la naturaleza y los efectos del problema en mención; acompañado de las técnicas de investigación como la entrevista y la observación directa fuentes de información primaria que ayudaron a recopilar información suficiente y necesaria del inconveniente, objeto de estudio.

El presente caso de estudio realizado en la Federación Deportiva de Los Ríos tiene relación directa con la sublínea de investigación de la carrera “Modelo de Gestión Administrativa” en virtud de que se utilizaron los procesos y principios administrativos con lo cual se busca eficiencia en las labores y la optimización en los procesos de la gestión administrativa.

DESARROLLO

La Federación Deportiva de Los Ríos es una institución de derecho privado sin fines de lucro, con objetivos sociales, goza de autonomía conforme a las disposiciones de la leyes del Ecuador en el ámbito deportivo, y los reglamentos de deporte, educación física y recreación; su sede se encuentra en la ciudad de Babahoyo. Tiene como propósito planificar, fomentar, controlar y coordinar las actividades del deporte formativo que desarrollan las Asociaciones Provinciales por Deportes y las Ligas Deportivas Cantonales de la provincia de Los Ríos.

En la Federación Deportiva de Los Ríos, se puede visualizar la importancia que tiene el rendimiento laboral en las distintas áreas que hay en la institución, donde realmente se observa la necesidad que, para ser competitivos y productivos entre el potencial humano se debe tener en consideración una excelente comunicación con cada uno de los colaboradores de la institución, ya que se ha evidenciado que en la Federación Deportiva de los Ríos el talento humano en vez de realizar sus tareas asignadas a su cargo realizan otras actividades que no están relacionadas a la institución.

En diversas ocasiones se han manifestado circunstancias en las que se ha requerido desarrollar actividades colectivas y esto no se ha podido efectuar por la escasa colaboración y el rendimiento 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, al existir una deficiente comunicación entre los miembros del talento humano, se ve reflejada un bajo nivel de productividad fruto de los conflictos producidos por la escasa comunicación.

Una de las herramientas fundamentales de las actividades desarrolladas por las personas es la comunicación. Es por dicha razón que la comunicación es muy necesaria e importante tanto dentro como fuera de las oficinas de trabajo. Fonseca, Correa, Pineda, y Lemus (2011) mencionan que la comunicación: “Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes” (p.2). La comunicación juega un papel sumamente importante dentro de la sociedad en general y aún más en el ámbito cotidiano como es en el trabajo.

En la Federación Deportiva de la Provincia se necesita de una comunicación fluida y sobre todo que conlleve a realizar las cosas de la mejor forma con el fin de que los colaboradores de la institución puedan optimizar su trabajo, y no exista dificultad en las labores asignadas; con ello el nivel de eficiencia y de convivencia en las oficinas de los colaboradores sea mejor, y en efecto las actividades profesionales efectuadas sean realizadas con eficiencia, y sobre todo acorde a los objetivos y metas de la institución de derecho privado.

Chiavenato (2011) afirma que: “ todos los objetivos de la institución están orientado a seguir un orden y un propósito; en otras palabras buscan lineamientos eficaces para alcanzar los objetivos de la empresa. (pág. 19) . Los objetivos propuestos en la Federación Deportiva de Los Ríos no son llevados a cabo por los colaboradores, ya que trabajan ineficientemente en sus actividades con rendimientos laborales pésimos en el que se ven afectados tanto el cliente interno que labora en la institución como los clientes externos que acuden a dicha institución.

En la Federación Deportiva de Los Ríos uno de los principales problemas que se presenta en la institución es que la comunicación interna no se la efectua de la mejor manera por lo que

se crea un ambiente no propicio, por lo tanto si se diera mayor importancia a la situación generada, mejoraría el clima laboral de la federación, y como tal el desempeño y el rendimiento de los colaboradores sería eficiente y eficaz para cumplir con la meta de la organización; como consecuencia se mejoraría la cultura organizacional con el fin de tener una estrategia eficaz y con ello un mejoramiento en la comunicación y colaboración de los clientes internos y externos.

“La cultura organizacional representan ciertas normas y costumbres de los grupos existentes en las organizaciones con el fin de dirigir las acciones y estrategias en la realización y consecución de objetivos” (Chiavenato, 2011, pág. 72). La cultura organizacional existente en la Federación Deportiva de Los Ríos no facilita la implementación de nuevos métodos y estrategias que ayuden a obtener un excelente rendimiento laboral a favor de los trabajadores en las tareas y actividades que se les asignan con el fin de alcanzar las metas y propósito de la entidad deportiva.

El desempeño laboral es muy importante en una institución porque, aunque se cuente con una estructura organizacional, si no existe un apropiado sistema de comunicación para todas las áreas no se podrá obtener el mejor ambiente de trabajo y el rendimiento laboral se verá afectado por causa de las actividades mal desempeñadas dentro de la organización siendo estas ineficientes para los clientes que acuden a la federación a inscribir a los futuros deportistas o tan solo para obtener información necesaria acerca de las distintas disciplinas deportivas que esta institución ofrece. D’Vincent (como se citó en Alba Galván, 2015) define que el desempeño laboral:

“Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está

conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir". (p. 21)

El desempeño laboral dentro de la Federación Deportiva de Los Ríos no es controlado adecuadamente por razones de que la autoridad máxima de la entidad no suele estar presente en las oficinas, causando en los trabajadores un desinterés al instante en que ellos comienzan a ejercer sus actividades laborales diarias.

El método para lograr un buen desempeño laboral y obtener buenos resultados en la cualquier organización es tener una buena relación de colaboración, de trabajo y sobre todo de solidaridad y respeto con los colaboradores; personas que integran y forman parte importante de la Federación de Los Ríos; con ello se pretende buenos resultados y que mejore el rendimiento de los colaboradores en la empresa. Es entonces que, la personalidad de los individuos se genera gracias al vínculo entre las normas, valores, pautas de comportamientos, actitudes, costumbres y objetivos característicos de las organizaciones a las que ellos conforman (Sánchez Gómez, 2014). Con base a lo expuesto lo que se pretende es mantener un ambiente laboral óptimo y crear una buena relación con los servidores de la institución para que las actividades, y tareas asignadas se cumplan conforme a lo establecido y exista eficiencia en sus labores, y con valores y principios que moldeen la personalidad y comportamiento ideal de cada uno de los colaboradores que integran a la organización.

Uno de los principales inconvenientes detectado en la institución objeto de estudio es la deficiente atención a los usuarios y a los deportistas que practican distintas disciplinas deportivas; este inconveniente se logra evidenciar al momento de prestar el servicio; en otras palabras cuando se acercan en busca de información a la federación la atención prestada no es

la adecuada, es desagradable e insatisfactoria para las personas que acuden a la organización, lo que demuestra la incapacidad y la falta de ofrecer y de brindar el servicio, denotado en sus expresiones fáciles y en ocasiones con su tono de voz alto y desagradable, no prestan la atención adecuada y eficiente para los usuarios al instante en que ellos les solicitan la información para inscribir a sus hijos en las disciplinas deportivas que tiene la federación para ofrecer.

Cabe mencionar que en toda institución u organización los clientes son la razón de ser de una empresa; en este caso las personas que practican las diferentes disciplinas del deporte, los clientes y colaboradores quienes son parte fundamental de la Federación deben de ser tratado con el respeto, atención y amabilidad posible de tal manera que se genere confianza, satisfacción del cliente y sobre todo transparencia en información con ello se pretende que los clientes o personas retornen y recomiende a la institución con otras personas. Ríos Nouveau (2009) menciona que se debe superar las expectativas del cliente con un servicio y atención al cliente de calidad. La prioridad de la Federación Deportiva de Los Ríos debe ser y será siempre la buena atención al cliente es por tal razón que en ciertas circunstancias las actividades que desempeñan los colaboradores no son bien llevadas a cabo dando como resultado una mala calidad de servicio a los usuarios y deportistas, lo que procede a un rendimiento laboral deficiente en la Federación Deportiva de Los Ríos.

Uno de los principales motivos del rendimiento laboral que se genera en la Federación de Los Ríos es la deficiente formación académica del personal y la insuficiencia del asesoramiento de los colaboradores de la organización. “Para desarrollar habilidad, destrezas y eficiencia en el trabajo es necesario realizar programas de capacitación” (Münch Galindo, 2010, p. 214). Por causa de la escasa capacitación, los trabajadores no desenvuelven sus actividades

correctamente generando un rendimiento laboral deficiente afectando el servicio como tal, y satisfacción de los clientes; provocando incumplimiento en los objetivos planteados.

Con base a lo expuesto; se hace necesario indicar que es importante generar programas de capacitación acorde a las funciones del puesto en el que se encuentran los colaboradores de la Federación Deportiva de Los Ríos, debido a que los programas o planes de capacitación contribuyen al crecimiento, formación, eficiencia y efectividad de labores; mejoran el desempeño y el rendimiento laboral, generando productividad a la institución y considerando el talento humano como el factor clave y fundamental en la empresa.

De tal manera es fundamental que la organización cuente con colaboradores capacitados en áreas claves, y sobre todo que gran parte de su personal tenga formación académica que ayuden al desarrollo de las actividades y tareas asignadas; formación complementaria que ayudará a ofrecer un servicio de calidad, y garantizando la satisfacción de los clientes generando confianza, entusiasmo y lealtad hacia los servicios prestados.

Otro inconveniente detectado que afecta al rendimiento laboral del personal de la institución, objeto de estudio es el nivel de motivación que es deficiente, en otras palabras no exista un reconocimiento por el trabajo realizado como “empleado del mes, felicitaciones o palabra de aliento” para seguir con la labor diaria; de tal manera esto produce un descontento y desmotivación del personal para seguir realizando las actividades y tareas diarias; ya que el trabajo no es valorado, en consecuencia el ambiente generado en la federación es negativo. Lo antes expuesto se ve reflejado en las acciones de los colaboradores que no son las más adecuadas.

Por lo tanto, la motivación es un factor indispensable en cualquier organización, que una persona en este caso el verdadero líder efectúa para la realización y ejecución de los objetivos; trabajando en conjunto, sobre todo un trabajo en equipo con un solo objetivo de seguir adelante y generar un ambiente de armonía donde se fortalezcan las habilidades y actitudes, y con ello se obtenga un rendimiento laboral óptimo. Lacalle Garcia (2016) define a la motivación como: “Activación y mantenimiento de la conducta del trabajador hacia un fin u objetivo determinado” (p. 16). La motivación es el método ideal para que exista un trabajo bien desempeñado con resultados favorables, este método no se logra aplicar por la ausencia de un líder capaz de dar voz de aliento a sus colaboradores generando en ellos un autoestima elevado y un comportamiento que sea idóneo para todo profesional.

En la Federación Deportiva de Los Ríos, el comportamiento organizacional no es el adecuado, debido a que las conductas de los colaboradores no es la apropiada frente a los clientes internos y externos; esto afecta a la imagen de la institución y a la conducta humana como tal. “El comportamiento organizacional se refiere al comportamiento de las personas en diferentes contextos” (Griffin, Phillips, & Gully, 2017, pág. 4). Por tal razón los colaboradores de la federación debe tener una buena actitud y sobre todo un comportamiento excepcional y profesional con todas las personas de su entorno para que el ambiente generado sea propicio, agradable y positivo.

Otro de las consecuencias que conlleva un bajo rendimiento laboral en la Federación Deportiva de los Rios es la presencia de diferencias individuales manifestadas entre los compañeros de trabajo, ya que al momento de realizar actividades que se les son asignadas por parte del área administrativa se rehúsan a trabajar conjuntamente, dando así una deficiencia demostrada a causa de las diferencias que existen entre los compañeros de trabajo, teniendo

como resultado la demora de la ejecución de las actividades y la demostración de la incompetencia de los colaboradores que trabajan en la institución.

Es por tal razón que Griffin et al (2017) mencionan que, “Las diferencias individuales son atributos personales que varían de una persona a otra. Estas pueden ser físicas, psicológicas y emocionales”, es decir a pesar de que estas diferencias caracterizan a una persona, deben ser controladas ya que afectan de una u otra manera al rendimiento laboral de los demás trabajadores generando así posibles problemas que afecten a la institución.

La presencia de un clima laboral deficiente es parte de una mala relación laboral por parte de los empleados de la Federación Deportiva de Los Ríos, impidiendo que los servidores realicen con mayor inseguridad las tareas asignadas, no se desenvuelven adecuadamente en el ámbito laboral, y esto dificulta el logro de los objetivos propuestos en la institución, siendo el clima laboral como uno de los factores que mayormente repercute en las actividades que se desempeñan en la Federación. (Corredor Bustamante, et al., 2016) afirman que:

El clima laboral se encuentra en escenarios como la estructura de la organización, el ambiente físico de los aspectos tecnológicos, las herramientas de trabajo, el contexto grupal, políticas y normativas que regulan el desarrollo de la actividad, el sistema de remuneración, la toma de decisiones y esta directamente ligado al grado de motivación de los empleados y al comportamiento de los mismos, lo que conlleva al logro de los objetivos y metas de la organización. (p. 98)

Un buen clima laboral en una institución ayuda a mejorar el comportamiento y rendimiento de los trabajadores, teniendo como resultado una excelente captación y atención a las labores

encargadas; facilita a que el empleado desarrolle su creatividad y ponga en juego sus ideas, el estado de ánimo será positivo, permite la interrelación laboral, crea confianza, apoyo, la tensión desaparece, generando producciones generosas que benefician a la institución.

Uno de los inconvenientes que hay en la federación que afecta el rendimiento laboral de los trabajadores son los conflictos que se suscitan por parte de los celos laborales que sienten entre compañeros por los puestos de trabajos, más aún, cuando uno de ellos tiene un salario superior a los demás o tiene algún tipo de relación con los altos dirigentes de la institución, y es ahí en donde ciertos colaboradores consideran que no están valorando el trabajo que hacen dando como consecuencia poca relevancia al trabajo y por ende se dan resultados laborales deficientes.

Otro factor que repercute en el rendimiento laboral son los conflictos que se genera al momento en que se desea colaborar en equipo, los trabajadores tienen inconformidades en las tareas que se les encomiendan, demuestran desinterés en trabajar conjuntamente, y existe además malas relaciones laborales. Ruiz Otero, Gago García, García Leal, & López Barra, (2013) consideran que: “El conflicto surge porque las personas que se agrupan en el equipo poseen ideas distintas sobre el funcionamiento del mismo, el reparto de tareas y las responsabilidades” (p. 78). Las consecuencias que se crean por conflictos en la Federación es porque los empleados disminuyen el nivel de concentración en las tareas designadas y están más pendientes en los problemas y chismes que se presentan, esto hace que los demás pierdan tiempo, lo que también crean desconfianza entre ellos afectando además sus participaciones en las actividades en conjunto que se necesita para cumplir con los objetivos que se desean alcanzar.

El líder es la persona capaz de incentivar, motivar, persuadir y de dirigir a aquellas personas que buscan alcanzar un objetivo en común, a través de la buena comunicación interna y un excelente clima laboral en el que todo colaborador se sienta seguro y cómodo desempeñando a carta cabal las tareas encomendadas. Giraudier (2018) considera que un buen clima laboral debe estar compuesto por tres factores, el equilibrio personal, la ergonomía en el entorno y la identificación con la empresa. Cuando un trabajador se encuentra motivado es capaz de desempeñar sus actividades de una manera mucho más eficiente, porque además presenta una mayor comunicación con el líder y se siente identificado con la empresa, esto daría como resultado un rendimiento laboral maximizado.

“El estrés laboral es el resultado de una relación de desajuste entre las exigencias o demandas derivadas del trabajo y la capacidad de los trabajadores de dar respuesta a tales demandas en un determinado ambiente ocupacional” (García Romana, 2014, p. 386). El estrés laboral produce en los empleados de la Federación Deportiva de Los Ríos un bajo nivel de rendimiento y productividad debido a las sinergias negativas y por la presión que hay en cada tarea que ellos realizan, ocasionando un incremento en las quejas por parte de los clientes y deportistas afectando la satisfacción de los clientes, la fatiga es el efecto del estrés y esto incita a que los trabajadores no acudan a laborar ya que el estrés les produce ciertas enfermedades y esto genera dificultades para la Federación.

El liderazgo en la Federación Deportiva de Los Ríos, se puede constatar en el desempeño del talento humano, demostrando un rumbo hacia lo desconocido por la ausencia de la máxima autoridad quien es el responsable de guiar al talento humano hacia el correcto desarrollo de las actividades laborales, esto origina que cada colaborador no sea capaz de efectuar sus tareas con

el mayor rendimiento que se le solicita, dando como resultado baja productividad laboral e ineficiente desempeño laboral. “El liderazgo es la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente ” (Tracy, 2015, p. 2). Cuando no existe la capacidad de liderar no hay resultados positivos que favorezcan al desarrollo y crecimiento de una institución, el ausentismo del presidente de la federación provoca en los colaboradores desinterés, irresponsabilidad, impuntualidad y desmotivación en cada uno de ellos.

La infraestructura en donde la Federación Deportiva de Los Ríos ofrece los servicios a sus clientes y deportistas no es la ideal, ya que se encuentra en muy mal estado y no ofrece la comodidad y seguridad para que los colaboradores trabajen eficientemente en cada uno de los departamentos que esta dispone, con equipos tecnológicos obsoletos de baja generación que impide la agilización de los trámites que se debe de realizar para llevar a cabo el ingreso de deportistas o la solicitud de implementos deportivos para las distintas disciplinas deportivas. Es así que, la posesión de una adecuada infraestructura aumenta los niveles de competitividad y mejora la calidad de vida de la sociedad (Vassallo Magro & Izquierdo de Bartolomé, 2010). Al contar con una deficiente infraestructura las condiciones laborales en el que se encuentran los colaboradores de la Federación Deportiva de Los Ríos no son las adecuadas es por dicha razón que ellos se ven inmiscuidos en situaciones incómodas, inseguras lo que influye en la productividad y el rendimiento laboral de cada trabajador que presta los servicios para que se cumplan con las metas que se desean alcanzar.

“La tecnología organiza y desarrolla los conocimientos técnicos para el aprovechamiento de los insumos, con el fin de satisfacer de mejor forma las necesidades de la sociedad” (Pineda Rojas, 2012, p. 16). La tecnología utilizada en la Federación Deportiva de Los Ríos causa retrasos en cada una de las actividades que se ejecutan para el alcance de los objetivos

establecidos, los equipos de cómputo al ser de baja capacidad y de no contar con los softwares necesarios para su debido funcionamiento dificulta el desarrollo de trámites y tareas que competen a los colaboradores de los distintos departamentos como administrativo y tesorería.

Expuesto todos los problemas anteriores, se logra identificar que esto ha impedido la toma de decisiones en la Federación Deportiva de Los Ríos, ya que se puede ver plasmado en el desarrollo deficiente que existe, la autoridad no se decide a solucionar los errores y fallas que existen, dando el respectivo monitoreo a los problemas que se presentan e impide que el rendimiento laboral sea eficiente, para así encaminar al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Para los administradores la toma de decisiones según Koontz & Weihrich (2013) menciona que: “Es la parte fundamental de su trabajo porque deben escoger constantemente qué se hace, quién lo hace, cuándo, dónde y ocasionalmente cómo lo realizan” (p. 23). El efecto que produce la carencia de toma de decisiones en la Federación Deportiva de Los Ríos es que no existe interés por crear las posibles soluciones a los problemas que se presentan en la institución impidiendo el logro de los objetivos.

CONCLUSIÓN

Luego de haber realizado el estudio de caso en la Federación Deportiva de Los Ríos se obtuvieron las siguientes conclusiones:

El rendimiento laboral del personal considerado como factor clave en la organización de derecho privado se ve afectado por la escasa capacitación y formación, ya que al realizar sus actividades laborales no se encuentran a gusto por la presencia de un ambiente laboral inadecuado repercutiendo en sus funciones y por ende en la productividad.

La deficiente comunicación entre los colaboradores de la Federación Deportiva de Los Ríos, repercute en las distintas actividades que ellos desempeñan ya que al no mantener una adecuada comunicación los lazos de compañerismo no se ven fortalecidos lo que dificulta el trabajo en equipo y la obtención de buenos resultados.

La falta de motivación en los colaboradores influye negativamente, siendo este uno de los factores que más incide en el rendimiento laboral del talento humano ya que no existe un líder capaz de dar voz motivacional a cada uno de ellos generando inconformidades en el trabajo que se desarrolla en la institución.

Bibliografía

- Alba Galván, C. (2015). *Seguimiento del proceso de inserción sociolaboral de personas con discapacidad*. Madrid: ediciones paraninfo s.a.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico D.F.: McGrawHill.
- Corredor Bustamante, A., Álvarez Guerrero, B., Echeverri Gutiérrez, C., Gallo Chalarca, C., Restrepo Parra, D., Gallego Quiceno, D., . . . Guzmán, W. (2016). *PYMES: GESTIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL*. Barranquilla: Sello Editorial Coruniamericana.
- Fonseca Yerena, M. d., Correa Perez, A., Pineda Ramirez, M. I., & Lemus Hernandez, F. J. (2011). *Comunicación oral y escrita*. Mexico: Pearson Educacion.
- Garcia Romana, A. (2014). *Seguridad e higiene en la manipulación alimentaria: (Restaurantes, hoteles y otras colectividades)*. Madrid: Editorial Visión Libros.
- Giraudier, M. (2018). *Cómo Gestionar el Clima Laboral*. Barcelona: OBELISCO.
- Griffin, R. W., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2017). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones*. México.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración, Un enfoque internacional*. México.: McGrawHill.
- Lacalle Garcia, G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Madrid: EDITEX.
- Münch Galindo, L. (2010). *Administración gestión organizacional enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Pearson Educacion.
- Pineda Rojas, E. (2012). *Tecnología 2*. Mexico: Editorial Santillana S.A.
- Rios Nouveau, R. (2009). *Manual de servicio y atención al cliente*. Chile: Emprenden.
- Ruiz Otero, E., Gago Garcia, M. L., Garcia Leal, C., & Lopez Barra, S. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid: McGrawHill.

Sánchez Gómez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid:

ESIC EDITORIAL.

Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Mexico: Grupo Nelson.

Vassallo Magro, J. M., & Izquierdo de Bartolomé, R. (2010). *Infraestructura pública y participación privada* Bogotá: Corporación Andina de Fomento.

ANEXO

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA TESORERA DE LA FEDERACION

DEPORTIVA DE LOS RIOS

Nombre: Julissa Erazo Vaca

1.- ¿Condisera que el rendimiento laboral de los colaboradores de la Federación Deportiva de Los Ríos ayuda a alcanzar los objetivos de la institución? ¿Por qué?

2.- ¿Cree que los colaboradores de la Federación Deportiva de los Ríos demuestran un rendimiento laboral deficiente? ¿Por qué?

3.- ¿Está consciente que el ambiente laboral de la Federación Deportiva de Los Ríos es un factor que dificulta el rendimiento laboral de los colaboradores? ¿Por qué?

4.- ¿Se sienten motivados los colaboradores de la Federación Deportiva de Los Ríos al momento en que desempeñan sus actividades laborales? ¿Por qué?

5.- ¿Se demuestra un buen liderazgo por parte del presidente de la Federación Deportiva de los Ríos? ¿Por qué?

6.- ¿Las diferencias interpersonales impiden que se desarrolle una comunicación interna entre los colaboradores de la Federación Deportiva de Los Ríos?

7.- ¿Los equipos de computación que la institución posee cuentan con actualizaciones de ultima generacion que facilita el desarrollo de actividades informáticas ?

FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar: Federación Deportiva de Los Ríos

FACTORES	VALORACIÓN				
	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Presencia de la directiva					X
Comportamiento laboral				X	
Puntualidad					X
Control del personal					X
Relaciones Interpersonales					X
Trabajo colectivo				X	
Motivación al personal					X
Desempeño laboral					X



Babahoyo noviembre 21, 2018

INGENIERA COMERCIAL
Julissa Ivana Erazo Vaca
TESORERA DE LA FEDERACION DEPORTIVA DE LOS RIOS (FEDERIOS)
Presente. –

De mi consideración:

Yo, **TANYA LISSETH MOREIRA PEÑAFIEL** con cédula de ciudadanía **120645332-4**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo, le solicito de la manera más comedida me brinde la oportunidad de realizar un Estudio de Caso o una Estructura Práctica en la Federación Deportiva de Los Ríos, para que pueda elaborar mi documento para la obtención de mi título en la carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Administración Finanzas e Informática (FAFI).

De poder contar con su aprobación, reitero mi agradecimiento por la valiosa colaboración que me brinda.

Atentamente,

Tanya Moreira P.
Tanya Lisseth Moreira Peñafiel
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
C.I. 120645332-4



Recibido
21-11-2018
15:00
Julissa Erazo Vaca



Realización de la entrevista para la realización del estudio de caso a la tesorera de la Federación Deportiva de Los Ríos la Ing. Julissa Erazo Vaca



