



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO – SEPTIEMBRE 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERIA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO

PARROQUIAL RURAL LA ESMERALDA

EGRESADO:

WAGNER VALDEMAR GONZALEZ CAMACHO

TUTOR:

CPA. JULIO MORA ARISTEGA, MAE.

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural perteneciente a la parroquia La Esmeralda, la cual es una de las parroquias más jóvenes de la Provincia de Los Ríos, actualmente tiene siete años de creación; su primer presidente fue el Ing. Bolívar Rivadeneira quien estuvo al mandato por dos años; la parroquia La Esmeralda se encuentra ubicada aproximadamente a 25 minutos del Cantón Montalvo, su actual presidente es la Sr. Msc Ángel Cicerón Maya Valverde quien ganó las elecciones pasadas; dentro de los planes de la actual administración, se encuentra fomentar el turismo, mejorar las vías de acceso y los caminos vecinales, entre otros.

La sub línea de investigación aplicada en este caso de estudio es modelo de gestión administrativa de la carrera de ingeniería comercial; porque se basa en los aspectos relevantes en la parte organizativa de toda estructura social, y es la que permite poder cumplir con los servicios enfocados en el desarrollo de las estrategias que emprenden las empresas públicas para cubrir las necesidades de la población; la metodología utilizada dentro de la investigación, fue compuesta por un método y una técnica; el método considerado fue inductivo ya que la investigación va de lo particular a lo general para conocer las causas del deficiente desempeño laboral, para que así se tomen las acciones correctivas y aprovechar al máximo el recurso humano que posee la entidad.

Las técnicas que se utilizaron para este caso de estudio fueron encuestas a los moradores de la parroquia La Esmeralda, para conocer el nivel de conformidad y las opiniones de los habitantes con la actual administración, y la entrevista al presidente de la institución para que entienda los motivos por los cuales las personas se sienten insatisfechas; así también determinar algunas de las falencias que en el transcurso de su trabajo se han dado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda es una entidad pública sin fines de lucro, que incentiva el desarrollo de actividades productivas comunitarias, la preservación de la biodiversidad, vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos, se puede notar la importancia que tiene el desempeño laboral de sus trabajadores, donde realmente se ve la necesidad para que sean competitivos y productivos y al mismo tiempo una buena comunicación con cada uno de los empleados de la institución; es primordial que los trabajadores conozcan detalladamente lo que deben hacer a fin de lograr el objetivo institucional.

El objetivo de este estudio de caso es analizar el desempeño laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda, debido que algunas veces se han presentado situaciones en las que se requiere desarrollar actividades colectivas y estas no se han podido realizar por la poca comunicación que existe entre los empleados y dirigentes, esto ha llevado a que no se cumplan las metas y objetivos como entidad tiene.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda, la desmotivación de los empleados ha hecho que los trabajadores de dicha institución no puedan ejecutar de manera correcta sus funciones, al momento de realizar su trabajo ellos manifiestan que se sienten desmotivados por que la remuneración que ellos reciben es muy baja y no se

ajusta a las escalas salariales , debido que tienen que salir de la ciudad en muchas ocasiones a proceder tareas asignadas y eso demanda de muchos gastos; se entiende por motivación a las inferencias relativas a propósitos conscientes que se hacen a partir de la observación de conductas (Caballero , 2014, pág. 21).

La deficiente organización en el trabajo ha hecho de cierta forma que los empleados de dicha institución trabajen de una forma inadecuada, debido a esto se ha podido notar una deficiente participación en la institución ya que no disponen con los métodos para proporcionar la información necesaria al momento de desarrollar su trabajo. (Hernández, 2015) considera que generar climas agradables, puede ayudar al desarrollo y compromiso de los trabajadores de una organización; un alto compromiso contribuye a que los trabajadores desarrollen habilidades, destrezas y valores como: la responsabilidad y la lealtad, que ayudarán a que una organización se mantenga y sea competitiva.

La distribución de las tareas dentro del GAD se ha convertido en un aspecto principal dentro de la institución como lo es en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda, debido que al momento de asignarles una tarea de acuerdo con sus funciones los empleados no cuenta con el material necesario ni el presupuesto para realizarlo, y para poder efectuar han tenido que utilizar sus propios recursos económicos y por este motivo la tarea asignada no pueda ser completada, (Tabeni, 2017); indica que conocer las habilidades de cada miembro del grupo de trabajo es la clave para designar a las personas óptimas para cada tarea, es de mucha utilidad disponer de un líder de proyecto para cada área,

que conozca mejor a cada integrante del equipo y pueda asignar tareas de manera más efectiva, es aquí donde se deja notar que

La desconfianza de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda ha hecho que se conviertan en egoístas, impidiendo la comunicación abierta, honesta y el respeto mutuo dentro de la institución en muchas circunstancias los empleados de esta institución no han podido relacionarse de una manera correcta ya que al momento de intercambiar ideas para el beneficio de la entidad lo hacen de manera individualista. La tensión que se forma en su entorno afecta directamente a la creatividad de los trabajadores y genera incertidumbre y esto puede llegar a desestabilizar la organización, la confianza en la organización es generada por las actitudes positivas y los comportamientos de ciudadanía y de apoyo desplegados por gerentes y autoridades organizacionales. (Flores & Nalbandian, 2010, pág. 36).

Debido que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda en el mes de enero del 2019 se le asignó el presupuesto que corresponde a los GAD Parroquiales situación que ha generado retraso en lo que son las obras internas para la parroquia. Un aspecto muy importante que los moradores se encuentran molestos, porque no son visibles las intenciones de las obras que en su propuesta de campaña prometieron y no las están cumpliendo, uno de los puntos principales es establecer el grado de importancia y urgencia de la tarea, conocer la relevancia le ayudará a definir cuántos recursos designar para

su cumplimiento y permitirá que su proyecto se lleve a cabo con mayor fluidez. (López, 2013), situación que no se ha puesto en práctica en la entidad.

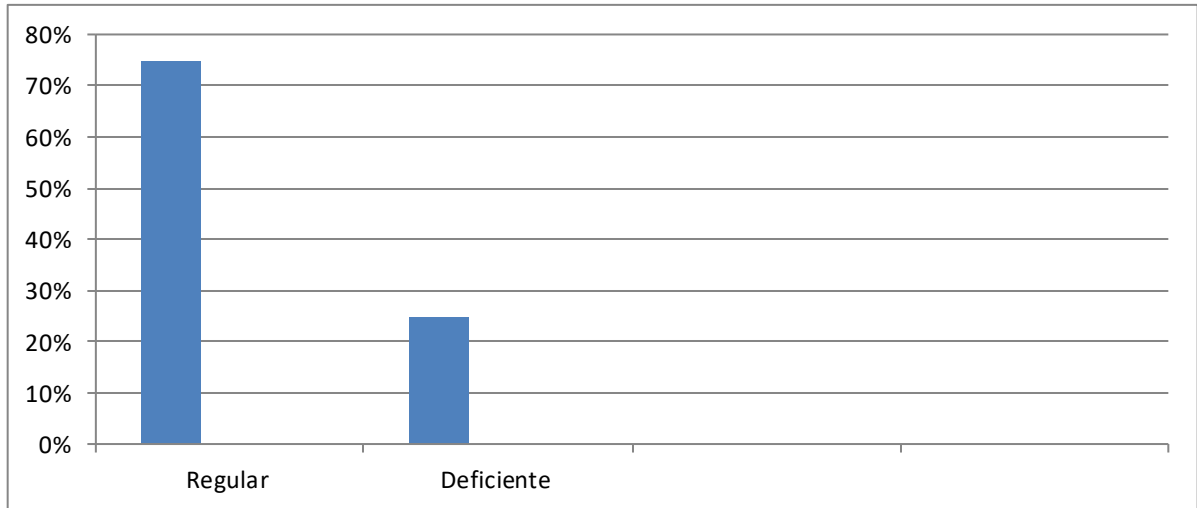
La comunicación interna que existe dentro de esta institución ha dado a conocer muchos efectos adversos puertas adentro, pues se han creado sentimientos dañinos entre compañeros, relación débil con los demás empleados y un mal clima laboral, debido a esto afecta directamente el proceso que se lleva en ella, y así no es posible despejar las dudas, crear ideas para evitar que se genere un ambiente negativo; el cual no favorece para nada el desempeño laboral de los funcionarios de esta entidad.

La metodología utilizada es el método inductivo ya que la investigación va de lo particular a lo general para conocer las causas del deficiente desempeño laboral y las consecuencias de las mismas, se utilizaron técnicas como: la entrevista para la obtención de la información verídica, y las encuestas a los moradores del sector que ayudaron al correcto desarrollo de este estudio de caso.

Al preguntar a los participantes de la investigación se determinó que el 75% de los encuestados consideran que el desempeño laboral de los trabajadores es regular y el 25% tiene una posición distinta y esta opinión es de gran ayuda para poder realizar este estudio, puesto que consideran que el desempeño y la gestión realizada de los empleados es

deficiente, y esto afecta de manera directa a que una gran parte de los moradores se sientan insatisfechos con la actual administración.

Tabla N° 1: Calidad del servicio de los funcionarios.



Elaborador por : Wagner González Camacho

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 Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda se formen sociedades grandes o chicas que puedan tener mayor cercanía, donde se pueda tener una interacción que los 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 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 se requiere en las empresas, ya que obtener comunicación precisa y oportuna 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 las oficinas de trabajo, se hace pensando en una unidad laboral, que las personas que representan Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda, así estén compuestas por dos o más personas que interactúen entre sí y que requieren de la comunicación para poder relacionarse. Por esto se reconoce 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.

Al preguntar a los trabajadores del GADPR La Esmeralda cómo califica usted la atención brindada en la entidad, ellos le consideran buena, aunque están conscientes de que en ciertos aspectos se podría mejorar, debido a que el hecho de la incomodidad es un factor estresante que no les permite actuar con armonía y desarrollarse como deben en el trabajo, por ende los usuarios en reiteradas ocasiones se van insatisfechos por no haber recibido el trato que merecen y mucho menos resueltos sus inconvenientes.

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda, la comunicación interna, no lleva el curso que se requiere para una mejor y adecuada convivencia, si diera 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 Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda; esto da el poder de tomar decisiones importantes a favor de la organización. El GADPR 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 incorrecta información que reciba y esto hará que trabaje de una manera deficiente y no se pueda alcanzar los resultados deseados que se requieren para el correcto funcionamiento de la misma.

El diseño estratégico para un buen desempeño laboral es de construir un buen ambiente laboral y tener objetivos claros para mejorar el rendimiento que se supone integrará

la organización, elementos modificadores que sitúan al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda en una clara perspectiva, así como ponen al empleado en un estado abierto a la recepción de información para conseguir su mejor progreso y lograr el bienestar de la institución.

Este estudio de caso tiene sus bases en los siguientes razonamientos: el vínculo, y las relaciones interpersonales son fuente de satisfacción, dan un marco, una referencia, se estructuran como sujetos. Si se hace referencia al ámbito laboral, el contar con un buen equipo de trabajo se brinda la posibilidad de comunicarse adecuadamente y la sensación de pertenencia a un grupo, que se ofrecen como moderadores de factores estresantes y posibilitan el desarrollo que se lleven a cabo de forma correcta y de esta manera ser entendidos. 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. (Roma & Esperanza , 2015, pág. 123).

Considerando al desempeño laboral como 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 & Arias , 2013, pág. 55); es lo que necesita la entidad para mejorar esa imagen corporativa ante sus usuarios.

Debemos ser muy cautos en la forma en la que se establece comunicación 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. (Quinteros , 2014); de acuerdo con este autor en la entidad lo que falta para que fluya el trabajo es un adecuado sistema de comunicación, que permita mejorar las relaciones interpersonales, la sinergia y por ende el desempeño de cada uno de los funcionarios.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda no se ha empleado un sistema de evaluación de desempeño efectivo en el que realmente se mida el donde se mida el comportamiento y actitudes del trabajador, para poder verificar en que la institución está fallando o quizás el trabajador este fallando, las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la prohibida de un empleado, es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

En muchas ocasiones el comportamiento de los funcionarios de GADPR La esmeralda ha sido negativa debido a la poca comunicación que existe entre ellos y esto se ha evidenciado en el desempeño de cada uno , 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 (Benitez , 2016). En el caso del GADPR La Esmeralda, es necesario hacer constantemente reuniones o evaluaciones en donde se mida la conducta de cada individuo, y analizar si el comportamiento de la gente cuando está en grupos es diferente de su comportamiento cuando está sola. 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.

La organización es el trabajo es otro de los conceptos relevante y se refiere al conjunto de aspectos que determinan un sentido amplio del trabajo a realizan, la forma de realizarlo y algunas de las condiciones en las que se realiza, este proceso integra los recursos humanos con la tecnología, medios de trabajo y los materiales en el proceso de trabajo. (Telles , 2013) Manifiesta que Las expectativas del trabajador aumentaron en la misma medida que la organización le impuso mayores exigencias. Pero esta nueva situación obligó a revisar las hipótesis sobre la naturaleza humana y a reflexionar sobre ellas.

En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda surge muchos inconvenientes en lo que respecta la organización del trabajo, y esto hace de una u otra manera se afecte el desempeño de cada uno de ellos, por lo que se necesita aplicar un conjunto de normas y reglas sobre el comportamientos de todos y cada uno de ellos, la conducta del hombre se caracteriza por su capacidad de abstraerse de una situación concreta dada y anticipar las consecuencias que pueden surgir en relación con esta situación

(Chiavenato , 1999); sin embargo se tienen que trabajar en el comportamiento para que directamente mejore el desempeño laboral.

Notando que en esta institución no se trabaja satisfactoriamente durante en el tiempo que lleva esta administración, se hace este estudio para poder mejorar las problemáticas que actualmente se están suscitando dentro de la institución, para ello se debe mejorar el desempeño la laboral y las relaciones interpersonales. (Miranda & del Pino Matute , 2014) manifiesta 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.

El rendimiento colectivo del personal que labora en la empresa, no es el apropiado, el cual es el resultado de la falta de responsabilidad para con sus tareas de las personas que laboran dentro de la organización, denotando una dirección o liderazgo no efectivo el cual no permite llegar el mensaje al personal administrativo de la mejor manera y así poder lograr la pertenencia y el trabajo en equipo del personal humano.

El desempeño laboral a nivel de las instituciones con indicadores de rendimiento que se encuentran en niveles por debajo del necesario para que una organización cumpla sus objetivos y metas organizacionales deseadas. La evaluación de desempeño que se realiza en esta institución se respalda en lo establecido en la LOSEP, que manifiesta lo siguiente: “la

evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley” (Presidencia de la República, 2010).

Lo que no se ha logrado establecer hasta el momento es la utilidad de la evaluación de desempeño, la misma que se aplica una vez al año de acuerdo a lo que determina la ley, pero no es prudente esperar hasta el último para trabajar en el comportamiento de los trabajadores, se debe hacer una evaluación informal del desempeño de cada uno de los trabajadores y hacer correcciones parciales a la conducta, de tal forma que el servicio que se preste a los usuarios mejore cada día más.

CONCLUSIONES

Se realizó una entrevista que se hizo al presidente y se notaron factores como la falta de compromiso, la motivación a los empleados que influyen de manera negativa a la institución generando que las relaciones interpersonales se vean afectadas en el medio laboral.

En el GADPR La Esmeralda existe falta de motivación hacia sus empleados y esto hace que de una u otra manera afecte su rendimiento, 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 institución.

La comunicación interna representa el compartir, orientar ideas, afectos, opiniones y pensamientos en la institución, lo cual no existe dentro de ella. La institución no transmite los valores intangibles sobre los que se afirma su identidad, que son sus activos más valorados, esto se verá reflejado en el desempeño de cada uno de ellos.

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda 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

- Benitez , R. (2016). Dirección y Administración de los recursos humanos :Un enfoque de estrategia /por Reyes Benitez . En *Selección del personal y administración del personal* . Cartajena .
- Caballero , H. (2014). Recursos humanos en el diseño de sistemas administrativos /por Caballero H. Matthies y traducción de Martha Hernandez Rocha. En *Recursos humanos en el diseño de sistemas administrativos* (pág. 21). España.
- Chiavenato , I. (1999). Administración de Recursos Humanos /por Idalberto Chiavenato y traducción de Germán Villamizar. En *Administración de recursos humanos* .
- Coulter , Z., & Arias , A. (2013). Como incrementar la productividad del recurso humano: Mediante técnicas que abarcan toda la relación laboral /por Zoria Coulter y traducción de Adriana Arias de Hassan. En *Como incrementar la productividad del recurso humano* . Mexico.
- Flores , D., & Nalbandian, J. (2010). Administración del personal en el sector público :Contextos y estrategias /Donald F. Klingner, John Nalbandian. En *Administración del personal en el sector publico* (pág. 36).
- Hernández, M. (2015). Gestión de los recursos humanos /por Maria Hernández y traducción de

- Miranda, D., & del Pino Matute , E. (2014). Manual de gestión de recursos humanos en las administraciones públicas /Por Daniela Miranda , Eloisa del Pino Matute. En *Administracion publica* (págs. 57-60). Medellin.
- Morgan , A. (2015). Administración de personal y recursos humanos /por Ash Morgan . . En *Administracion del personal y recursos humanos* (pág. 88). Performase Review.
- Paz, R. (2007). Técnicas en la motivacion de recursos humanos /Renata Paz . En *Tecnicas en la motivacion* (pág. 14). España: Printed in Spain.
- Quinteros , A. (2014). Evaluacion de Desempeño y Motivacion. *Los Institutos de la Investigacion*.
- Roma , S., & Esperanza , P. (2015). La Gestión Estrategica de los Recursos Humanos /Soria Roma; Esperanza Perez . En *La gestion estrategica de los recursos humanos* . Bogota.
- Tabeni, J. (2017). Projet & Management. En *El futuro de la dirección de recursos humanos* /Jorge Tabeni ,. Colombia.
- Telles , J. (2013). Estrategia de Empresa y Recursos Humanos:una vision dinamica de la empresa/ Javier Telles. En *Estrategia de Empresa y Recursos Humanos:*.
- Viyerad , C. (2012). *Programas de Motivacion* . Mexico .

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS E INFORMÁTICA



ANEXO 1

Entrevista realizada a la Sñ. Msc Ángel Cicerón Maya Valverde Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda perteneciente al Cantón Montalvo provincia de Los Ríos

¿Cómo cree usted que se sienten las personas con su administración?

¿Se comenta que los moradores de la Parroquia La Esmeralda se sienten insatisfechos con su administración. ¿Que opinión me podría dar usted con respecto a esos rumores?

¿Por qué no se está utilizando el edificio de la Junta Parroquial que el Gobierno Nacional asigno a La Parroquia La Esmeralda?

¿Necesitan algún tipo de capacitación en especial para poder manejar mejor el presupuesto asignado?

¿Comente sobre alguna situación en que haya propuesto usted una mejora para la Parroquia la Esmeralda?

¿Qué proyectos o ideas se están realizando para mejorar la Parroquia?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS E INFORMÁTICA



ANEXO 2

Formato de encuesta realizadas a los moradores de la Parroquia La Esmeralda perteneciente al Cantón Montalvo provincia de Los Ríos

¿Cómo califica usted el desempeño de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda?

Excelente
 Muy bueno
 Bueno
 Regular
 Deficiente

¿Con que frecuencia usted asiste al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda a realizar trámites?

Siempre
 Frecuentemente
 A veces
 Rara vez
 Nunca

¿Cómo califica usted la atención brindada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda?

Excelente
 Muy bueno
 Bueno
 Regular
 Deficiente

¿Cree usted que el lugar donde actualmente esta ubicado el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda es muy pequeño y la vez incomodo?

Si

No

¿Considera usted que los miembros de esta institución del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda necesitan capacitarse constantemente para mejor el desempeño de sus labores?

Muy de acuerdo

Algo de acuerdo

Algo en desacuerdo

Muy en desacuerdo