



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

CARRERA:

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Desempeño laboral de los empleados del Gad Parroquial Ricaurte

EGRESADO:

Wilson David Herrera Calderon

TUTOR:

ING. Nora Ursula Huilcapi Masacon

AÑO 2020

INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es un componente primordial para el buen funcionamiento de cualquier empresa pública o privada y el logro de sus objetivos, porque se encarga de medir e identificar la manera de trabajar, el rendimiento y productividad de los empleados, por esta razón resulta necesario estar al tanto de cada uno de los problemas detalladamente que influyen de manera negativa en las actividades que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte mediante la información e investigación de las distintas situaciones que acontecen dentro de la misma.

Las acciones que se ejecutan en la entidad han ocasionado varias controversias que afectan al desempeño laboral de los empleados, específicamente las relacionadas a un clima organizacional desagradable, deficiente motivación del personal y escasa capacitación, son elementos que imposibilitan el rendimiento óptimo de cada trabajador al ejecutar las actividades encomendadas por los jefes.

Así mismo los conflictos que ocurren entre empleados por razones personales o diferencias de distintos tipos es otra irregularidad que presenta comúnmente la organización. Además la impuntualidad de ciertos trabajadores por distintos factores extra laborales que en ocasiones no son justificables, acontecen a menudo en la organización lo que es un agravante para el desarrollo en varios aspectos del GAD Parroquial de Ricaurte.

El proceso de reclutamiento y selección ineficaz que realiza la empresa es una irregularidad que afecta directamente de manera negativa a la organización. También las extensas horas

laborables que demanda la empresa en ciertos casos por más de 8 horas diarias sin ningún tipo de reconocimiento y la falta de evaluación de desempeño para identificar y verificar competencias y aptitudes que son importantes para la eficiencia en los distintos puestos de trabajo; se traducen en perjuicios para la empresa.

El caso de estudio se establece en la línea de investigación modelo de gestión administrativa, porque se puede observar que la gestión deficiente de las autoridades encargadas de medir, evaluar y verificar el desempeño laboral, es el factor principal de los inconvenientes que afectan frecuentemente a la entidad. Además se emplea una modalidad de investigación de tipo cualitativa porque se utiliza para indagar las características y condiciones de las actividades que avivan los problemas en la entidad. De la misma manera se ejecuta una investigación de campo para conseguir información y datos verídicos de los individuos que trabajan en la organización. Se utiliza el método deductivo por medio de entrevistas al jefe y varios trabajadores para conocer los pormenores de las acciones positivas o negativas que se efectúan en la empresa.

El objetivo del presente caso se encamina en conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, no obstante surgen algunas contrariedades porque muchos de los empleados no rinden de manera eficiente lo cual es perjudicial para que le empresa pueda realizar sus actividades sin complicaciones, es así que se aplica un análisis profundo mediante referencias teóricas a todas las causas que originan dichas irregularidades. En la última parte del caso de estudio se plasman las conclusiones donde se resaltan los puntos más importantes de la investigación.

DESARROLLO

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales son entes legales de derecho gubernamental, con independencia política, administrativa y financiera. Están constituidos por las partes previstas de la ley para la actuación de las competencias que les pertenecen. Generalmente la cabecera parroquial anunciada en el estatuto cantonal de establecimiento de la parroquia rural debe ser la sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Ricaurte tiene como funciones primordiales ser el representante legal y comunicador permanente entre las jurisdicciones locales y provinciales. Promover y proteger la independencia y unidad de las administraciones parroquiales, agrupar y permitir la participación de la comunidad y fomentar el progreso integral sostenible de las asociaciones rurales; con acatamiento de las nociones de diversidad, pluralidad, transparencia, equidad y solidaridad. Procede por medio de la organización, orientación, asesoramiento, capacitación, apoyo técnico, aplicación de normas o políticas, para el desarrollo constante de la sociedad. El presidente de la institución es el Sr. Alfonso Rosero Gómez, la entidad cuenta con 13 empleados divididos en distintas áreas.

Hoy en día las empresas tratan de hacer todo lo posible para mantener un alto nivel de rendimiento en sus trabajadores porque esto contribuye para alcanzar los objetivos que se han propuesto con anterioridad. El desempeño laboral se relaciona con las aptitudes que posee una persona y el esfuerzo que estas realizan para demostrar sus habilidades y capacidades en el

cumplimiento de sus labores, no obstante el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte presenta ciertos problemas, entre ellos se puede identificar que los empleados no desempeñan sus actividades de una manera eficiente perjudicando el buen funcionamiento de la institución.

El desempeño laboral es el rendimiento o predisposición que tiene cada empleado al realizar sus tareas u obligaciones, lo mismo que se ve reflejado en resultados positivos o negativos de cualquier organización sea pública o privada. Es el momento donde los individuos que pertenecen a la empresa demuestran sus competencias, habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias, actitudes y valores que fomenten el alcance de los objetivos de la organización (Amador, 2016).

La cultura organizacional deteriorada es un factor que influye en el desempeño laboral de los trabajadores de los distintos departamentos del GAD parroquial de Ricaurte, donde se ha podido constatar que algunos funcionarios tienen discrepancias en creencias y tradiciones, carecen de valores, de actitudes acertadas, de buenos hábitos y culturas ya que frecuentemente ciertos empleados practican procedimientos inadecuados como llegar tarde a sus lugares de trabajo, incumplen con sus metas laborales, no están dispuestos a ayudar a sus compañeros y tampoco brindar un buen servicio a la ciudadanía.

Así mismo, se ha comprobado que la mala cultura organizacional depende de cierta manera de los jefes departamentales, esto ocurre porque no practican valores que por lo general se plantean en la entidad; es notorio la falta de responsabilidad que ellos muestran hacia a la

organización, de tal manera no usan los recursos, las medidas, estrategias y controles necesarios para evitar los problemas; este escenario provoca consecuencias negativas en el desempeño laboral impidiendo el rendimiento y cumplimiento de labores, también falencias al tomar decisiones que están relacionadas a las actividades que se llevan a cabo dentro del GAD parroquial.

La cultura organizacional se define como los valores, actitudes, paradigmas, fundamentos, creencias, hábitos, tradiciones e interacciones entre el personal o grupos de trabajos que hay en la empresa. Facilita el establecimiento de técnicas que ayuden al control interno y a la identidad de la empresa, ya que el conocimiento de la cultura de una empresa provee distintas formas de entender el por qué y cómo se hacen las cosas, diferenciándolas de otras. Todo tipo de empresa debe poseer una cultura organizacional eficaz como estrategia para el buen funcionamiento y desempeño de la misma (Fuentes & Córdón, 2017).

Otro de los factores que está involucrado en el deficiente desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte es el mal clima laboral que se percibe en los departamentos de la entidad, pues cada quien realiza sus funciones sin colaboración, se evidencia que no hay un correcto trabajo en equipo ya que cada integrante quiere sobresalir opacando los criterios y participación de sus compañero, esto provoca discusiones y conflictos por falta de comprensión; el ambiente laboral se aprecia muy monótono debido a la poca empatía, lo que afecta directamente al desempeño de las labores de los subordinados. Un empleado que labora en un clima inadecuado de trabajo no puede ser eficiente en sus funciones, ya que toda orden o

actividad que deben cumplir no las realizan completamente por falta de comunicación, comprensión y armonía en su entorno laboral.

El clima laboral se refiere a la percepción que tienen las personas que colaboran dentro de una empresa acerca del ambiente donde realizan sus actividades, influido por variables o situaciones que interaccionan de diversas maneras y pueden intervenir en el estado anímico, actitudes, comportamientos y participación de los miembros de la organización y por ende tiene relación con la productividad de la misma. (Dolan, 2015).

Se evidencia otra controversia en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte, y consiste en que los trabajadores efectúan sus labores con bajos niveles de motivación lo que influye de forma negativa en su desempeño en la organización. La carencia de acciones de motivación por parte de los jefes departamentales permite que los empleados no realicen sus labores, tareas, funciones, y actividades de manera eficiente, además provoca que los subordinados demuestren poca importancia en comunicar alguna información valiosa para la entidad, obstruyendo de manera significativa el avance de su desempeño laboral.

La desmotivación del personal puede afectar directamente a la comunicación interna de las empresas, teniendo como consecuencias que los empleados no entablen buenas relaciones laborales que se verá reflejado en la incorrecta toma de decisiones y escasa recopilación de información e ideas, que son necesarias para una apropiada planificación y ejecución de las distintas actividades de la organización. (Díaz & Cruz, 2018)

Los empleados del GAD Parroquial de Ricaurte manifiestan su incomodidad y desmotivación al momento de realizar sus tareas provocando una situación controversial; el desinterés y frustración en el que está sumergido el personal de la empresa se explica por falta de reconocimientos, incentivos y valoración de esfuerzos o aptitudes de los empleados, preferencias o desigualdades que existen en los trabajadores, incomprensión y tratos indebidos de los jefes, descuido de las necesidades de los trabajadores, comunicación ineficiente, ambiente laboral inadecuado, presiones en su trabajo llevando sobrecarga de funciones, horas extensas laborales que no son reconocidas, además sueldos bajos y la impuntualidad de pagos son otras contrariedades que perciben los trabajadores, lo mismo que se traduce en desmotivación.

Debido a todas las situaciones antes mencionadas el personal adquiere desmotivación perjudicando de gran manera al desempeño laboral de la empresa, por motivo de esto la productividad de la misma se ve afectada ya que un trabajador desmotivado e indiferente no es eficiente, no produce lo mismo y pierde su creatividad y rendimiento, siendo también perjudicial para el desempeño de los trabajadores ya que un empleado desmotivado puede contagiar a los demás compañeros al momento de manifestar sus percepciones negativas de la empresa.

La desmotivación laboral consiste en el desinterés y disminución de ánimo por desarrollar las tareas laborales y funciones encargadas, es el bajo nivel de predisposición en cumplir de manera eficiente con los objetivos de la empresa, a toda entidad no le conviene contar con empleados desmotivados por tal motivo deberían contar con estrategias para que esto no ocurra, siendo una situación desfavorable para la productividad y el desempeño de la misma. (Escalera, 2017).

Otra de las situaciones irregulares que se presentan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte es la impuntualidad de ciertos trabajadores, esta problemática laboral ha provocado incomodidades en las actividades que realiza cotidianamente la empresa, ya que es notorio la falta de compromiso por parte de aquellos individuos, generando situaciones adversas en los mismos como sanciones, multas y en el mayor de los casos también poniendo en riesgo su cargo en la entidad

La impuntualidad es una conducta frecuente que tienen determinados colaboradores de una organización, este mal hábito frecuentemente se presenta por distintos motivos personales o laborales y no solamente afecta al buen funcionamiento de la entidad, sino también a dichas personas porque en ocasiones son objeto de distintos tipos de sanciones que les pueden generar ansiedad, estrés y enojo dentro de la empresa. (García & Espasandin, 2015).

La impuntualidad no solo afecta el desempeño que hay entre los trabajadores de los distintos departamentos pues también influyen en la imagen positiva o negativa de la entidad que puede verse comprometida al existir una deficiencia organizativa que es identificada por los ciudadanos, además la falta de interés de los funcionarios públicos ocasiona un efecto negativo en el rendimiento ya que un trabajador impuntual no produce lo mismo en referencia a quien si labora todas sus horas de trabajo.

Otra situación muy desagradable que se suscita en la entidad, es el escaso compromiso laboral ya que se percibe un efecto negativo en las acciones que ejecuta la empresa, esto se debe por varios motivos personales como sentimientos, emociones o laborales como desinterés del cargo

que ocupan en la empresa o desmotivación que tienen algunos trabajadores, sin embargo hay otros que se desenvuelven de la mejor manera posible acatando todas las disposiciones con responsabilidad y cumpliendo totalmente con sus obligaciones

El compromiso laboral es la responsabilidad o involucramiento que tiene un trabajador en las funciones que ejecuta, es la disposición a proporcionar esfuerzos para el bien de la entidad y el deseo de pertenecer a la misma, donde los empleados comprenden la importancia de sus funciones dentro de la institución y colaboran para el logro correcto de todos los objetivos que tiene la empresa. (Enrique & Morales, 2015).

Además de existir problemas entre los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ricaurte, también se presentan factores negativos como la carencia de instrumentos o estrategias de evaluación de desempeño a todo el personal, por parte de las autoridades competentes; lo que es muy importante para medir el rendimiento, compromiso, conocimientos y el aporte de cada uno de los trabajadores con la entidad.

La empresa no cuenta con un mecanismo de evaluación adecuado para identificar y medir el trabajo, las habilidades y las conductas profesionales de sus empleados, por lo tanto crean limitaciones en conocer las fortalezas, aptitudes, problemas y debilidades de cada uno del personal que integra la empresa, provocando una deficiencia en el desempeño laboral ya que se les dificulta descubrir que ciertos trabajadores no tienen conocimiento de las funciones que desempeñan, como se relacionan con el resto de las personas y sobretodo el grado de calidad de trabajo que desarrollan.

La evaluación de desempeño laboral se entiende como un instrumento que usan las entidades para medir el grado de cumplimiento, rendimiento, experiencia y compromiso de lograr los objetivos propuestos a nivel individual de los empleados de la empresa; es una función esencial que debe efectuarse en toda organización porque le proporciona información para la toma de decisiones enfocadas tanto en los trabajadores como en el bienestar de la misma. (Cuesta, 2019)

Una de las piezas fundamentales en todo tipo de institución es tener un personal idóneo y competitivo, convirtiéndose en una necesidad que se debe satisfacer en todo momento, no obstante, el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte presenta una irregularidad en su personal de trabajo como la escasa capacitación del mismo provocando deficiencia en el desempeño laboral, es así que las autoridades encargadas de realizar esas actividades en la empresa demuestran un nivel alto de irresponsabilidad por no planificar un programa de capacitación para sus empleados, usando como pretexto los altos costos y falta de algunos recursos como el tiempo que se requiere para realizarlo.

Es notorio el bajo nivel y la poca preparación que poseen los empleados del GAD de Ricaurte, porque a menudo estos tienen dificultades en adaptarse y comprender las tareas laborales realizando un trabajo insatisfactorio, es por esto que se pueden identificar sus rendimientos pobres en comparación a un empleado experimentado que posea mejores habilidades y conocimientos. En algunas ocasiones tal situación es detectada por los ciudadanos ya que el personal es incapaz de responder o resolver las inquietudes que tenga la comunidad, convirtiéndose en un punto débil para la imagen, productividad y competitividad de la organización.

La capacitación es una herramienta que usan las empresas para fortalecer y aumentar conocimientos, destrezas y habilidades a su personal de trabajo, también está enfocada en el constante desarrollo e innovación de técnicas o estrategias en sus empleados para que realicen las funciones laborales en un nivel óptimo en relación al cumplimiento de los objetivos o metas trazadas asegurando su bienestar y el de la organización. (Martinez, 2019)

Además, se ha observado otro factor que es la presencia de conflictos laborales entre empleados, ocasionados por diferentes motivos, uno de los más comunes es la deficiente comunicación interna acerca de las actividades que se realizan en los departamentos de la empresa, originándose malos entendidos entre los colaboradores porque en ciertos momentos no reconocen los errores que han cometido y tienen dificultad en llegar a acuerdos, por dicha razón, se produce un desenfoque en el cumplimiento de sus funciones y obstáculos en el rendimiento laboral. Esta situación también surge por las diferencias personales que existen entre compañeros de trabajo, la poca colaboración de ciertos empleados en las actividades grupales y el incumplimiento de algunos de ellos, afectando de gran manera a la empresa.

Por lo tanto esto se convierte en una de las situaciones que impide el desempeño laboral eficiente en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ricaurte, porque los empleados no pueden operar con exactitud y cumplir con sus obligaciones en un ambiente laboral conflictivo, ya que la ejecución de sus actividades se les dificulta, al no poderlas desarrollar con normalidad, armonía y compañerismo, lo que influye concretamente en el deterioro de distintos procesos útiles para el progreso de la organización.

La disminución de conflictos entre trabajadores es uno de los grandes desafíos que tiene toda empresa, ya que es una situación inevitable y común en cierto punto, pero siempre debe ser controlada porque en algunos casos puede convertirse en serios problemas perjudiciales para las organizaciones y la interrelación de los empleados, provocando un ambiente laboral inadecuado y ejecución de actividades de manera deficiente. (Villa, 2016)

Por las controversias que en determinados momentos se presentan entre el personal de la empresa, se ha evidenciado la falta de trabajo en equipo, al no existir la incitación de respetar las actividades y aportes de distintos tipos de cada uno de los compañeros de trabajo, además la falta de un ambiente acogedor que promueva el trabajo en conjunto, la escasa integración y aplicación de estrategias o ideas y no contar con el compromiso que requiere su trabajo, son otros determinantes para dicha irregularidad, dando lugar a anomalías que imposibilitan el éxito en conjunto y el alcance de los objetivos que propone la organización.

Un equipo de trabajo está conformado por individuos con diferentes competencias, conocimientos, habilidades, creencias, experiencias e ideas que se complementan entre sí con un objetivo en común. La aportación de cada uno de ellos, sinergia grupal en armonía y aceptación de sus participaciones ayudan a que funcione el trabajo colectivo generando resultados positivos para la entidad. (Alfaro, 2017)

Otro de los problemas que presenta la institución es el proceso ineficaz de reclutamiento y selección de personal que influye en su desempeño laboral, siendo responsable la gestión del departamento de talento humano del GAD de Ricaurte, porque en la mayoría de las ocasiones

seleccionan a personas teniendo en cuenta otros factores externos a los requisitos solicitados por el puesto de trabajo, los contratan más bien por cierta afinidad, compromiso y apariencia física que por sus competencias laborales, lo cual es desacertado para las personas que postulan y que cuentan con un perfil óptimo que merecen el puesto de trabajo y de tal manera también es una circunstancia nociva para la empresa porque no contaría con empleados calificados y aptos para ejecutar las funciones a su cargo, generando baja productividad, costos administrativos altos y mala imagen para la organización.

Realizar un reclutamiento y selección de personal de manera correcta es muy importante para las empresas, ya que evitan traer consecuencias negativas en la ejecución de sus actividades y permite tener personas altamente calificadas, competentes, con potencial y conocimientos especializados para sus cargos; también ayuda a que las organizaciones no tengan problemas en producción, eficiencia y consecución de los objetivos. (Vallejo, 2016)

Mediante la investigación del presente estudio de caso se comprueba otra anomalía que entorpece el desempeño de las actividades que realizan los trabajadores del GAD Parroquial de Ricaurte, donde se suscita el trabajo por extensas horas laborales generando descontento en su personal. Los colaboradores de los distintos departamentos manifiestan que sus jefes programan reuniones después de culminada la jornada laboral, y las extienden hasta horas de la noche y asignan tareas al término de sus horarios normales de trabajo, lo que provoca molestias por laborar durante un largo periodo en el día y una desmotivación total al no recibir ninguna clase de reconocimiento.

Otros trabajadores también aluden que los jefes departamentales les ordenan tareas y funciones a lugares externos de la institución, sin ningún reconocimiento económico, lo que conlleva a que utilicen varios recursos propios para realizarlo, pero si se oponen a cumplir dicho trabajo extra, son amenazados por los jefes con sancionarlos o despedirlos. Esta situación es muy perjudicial para la institución ya que los trabajadores han disminuido su rendimiento en las actividades, no ejecutan sus funciones con actitud positiva porque se sienten estresados y agotados por la sobrecarga laboral y en parte también aprecian una desconsideración por los directivos al no recibir una remuneración por trabajar extensas horas.

La sobrecarga laboral deteriora el buen funcionamiento de las actividades internas que se ejecuta en una empresa, dificultando las funciones de los empleados ocasionada por el cansancio del trabajo en demasía y por laborar extensas jornadas laborales, lo que impide un óptimo estado de ánimo para trabajar. Convirtiéndose en un factor perjudicial para la salud de los empleados ya que genera estrés por la demanda de esfuerzo, motivo por el cual las entidades deben de evitar aquella situación para no ponerse en riesgo. (Jiménez, 2016)

La conducta y el proceder de ciertos colaboradores en el GAD Parroquial de Ricaurte no es la adecuada, frecuentemente se suscitan escenarios irresponsables que imposibilitan el buen funcionamiento de la entidad, porque se evidencia la deficiente atención que brindan los empleados de la institución a la ciudadanía. Las personas que acuden a la entidad expresan sus inconformidades e insatisfacción de la atención que reciben, ya que en algunas ocasiones van a la institución por alguna duda e información que deseen para al realizar un trámite, sin embargo,

los empleados no los atienden de buena manera, expresando poca empatía y palabras inadecuadas.

Las personas demuestran su disgusto con el servicio que presta el GAD porque cuando se acercan a la institución, se encuentran con empleados que desconocen ciertos temas por lo cual no pueden brindar información precisa, solucionar algunas dudas o necesidades, aunque también descubren la ausencia de personas en sus puestos de trabajo. Por esta razón se origina comentarios negativos que afectan la reputación de la organización.

Brindar un servicio eficaz de atención al cliente es una de las metas que tiene cualquier empresa, por este motivo es que los trabajadores deben esforzarse en buscar métodos o estrategias para aplicarlos con la finalidad que los clientes se sientan cómodos, en un ambiente agradable y sobre todo satisfechos y seguros del servicio que están recibiendo, por esto se considera a la clientela como un factor prioritario para el crecimiento en varios aspectos de las organizaciones y la excelencia en la imagen que puedan brindar. (Fernández, 2017)

Una de las problemáticas más radicales que influye en el estado de ánimo de los empleados y por ende con el incumplimiento de sus actividades, es la impuntualidad en los pagos de sus sueldos. Determinados trabajadores del GAD Parroquial de Ricaurte insinúan que su ineficiente aporte en la ejecución de sus labores es por motivo de la desmotivación y preocupación que tiene porque en la mayoría de los meses sus salarios no son cancelados de manera puntual. En algunas ocasiones los colaboradores se han quejado con los directivos de la organización exigiendo que se cumpla con los pagos de su remuneración según lo estipulado en el contrato de la empresa.

La puntualidad en los sueldos de los empleados es una obligación que toda empresa debe tener como reconocimiento al trabajo y cumplimiento de sus labores, esto es importante para que los trabajadores realicen sus funciones de una mejor manera, porque se entiende que todas las personas que tienen un vínculo laboral se esfuerzan por obtener una remuneración puntual y acorde a sus distintas necesidades. (López, 2015)

CONCLUSIONES

Mediante la metodología de investigación que se implementó en el caso de estudio, se comprobó algunas irregularidades que se presentan frecuentemente en el GAD Parroquial de Ricaurte, perjudicando al desempeño laboral de los empleados, imposibilitando la consecución correcta de sus actividades, debido a un desagradable clima organizacional por falta de valores y responsabilidad hacia la entidad, también por la deficiente motivación por distintas circunstancias que afecta al personal, lo que provoca un bajo rendimiento laboral.

Al mismo tiempo, se pudo verificar por medio de varias técnicas que otra de los problemas más comunes que retrasa el cumplimiento de las funciones laborales de los empleados es la escasa capacitación que brinda la institución al personal, siendo notorio la presencia de personal que desconocen ciertos aspectos de los diferentes cargos lo que afecta a la productividad e imagen de la empresa; de la misma manera se constató que la impuntualidad de algunos trabajadores es provocada por la falta de compromiso laboral.

Por otra parte, se identificó que el jefe del departamento de talento humano no toma medidas correctivas para promover un buen ambiente de trabajo, además realizan un proceso ineficaz de reclutamiento y selección de personal tomando en cuenta características ajenas al perfil requerido, también la sobrecarga laboral que en ocasiones presentan los empleados y la falta de un sistema de evaluación de desempeño, limita conocer las fortalezas y debilidades de los subordinados y el nivel de rendimiento con el que ejecutan sus actividades.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, M. (2017). *Administracion del Personal*. Ciudad de Mexico: Red Tercer Milenio.
- Amador, A. (2016). *Administración de Recursos Humanos. Su proceso organizacional*. Monterrey: Editorial Universitaria UANL.
- Cuesta, A. (2019). *Manual para la Evaluación del Desempeño Laboral*. Madrid: Ediciones Marcombo.
- Díaz, F., & Cruz, A. (2018). *Administración de Empresas*. Barcelona: OMM Press.
- Dolan, S. (2015). *Gestión de personas y del Talento*. Madrid: McGraw Hill Interamericana de España.
- Enrique , A., & Morales, F. (2015). *Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional*. Madrid: GEDISA.
- Escalera, G. (2017). *La organizacion empresarial y sus recursos humanos*. Barcelona: Ediciones Académicas.
- Fernández, L. (2017). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Fuentes, M., & Cordon, E. (2017). *Fundamentos de Direccion y Administración de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- García, J., & Espasandin, F. (2015). *Formar y Dirigir el Mejor Equipo de Trabajo*. Barcelona: Delta.
- Jiménez, D. (2016). *Manual de Recursos Humanos*. Madrid: Ediciones ESIC.
- López, S. (2015). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana de España.
- Martinez, J. (2019). *Ejercita tu talento*. Barcelona: PROFIT Edotorial.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba: La Caracola Editores.
- Villa, J. (2016). *Manual de negociación y resolución de conflictos*. Barcelona: Profit Editorial.

ANEXOS



**Entrevista dirigida al presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia
Ricaurte**

- 1.- ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que posee el GAD Parroquial de Ricaurte?
- 2.- ¿De qué manera influyen las debilidades o inconvenientes en el funcionamiento de la institución?
- 3.- ¿Cuáles son las normas o políticas laborales de la organización?
- 4.- ¿Cómo se realiza el proceso de reclutamiento y selección de empleados en el GAD Parroquial de Ricaurte?
- 5.- ¿Los empleados de la institución poseen valores y aptitudes necesarias para el buen funcionamiento de la misma?
- 6.- ¿Cómo se mide el desempeño laboral de los empleados en el GAD Parroquial de Ricaurte?
- 7.- ¿Los trabajadores cumplen a cabalidad sus horarios de trabajo?
- 8.- ¿Cuál es el nivel de compromiso laboral que poseen los empleados?
- 9.- ¿Cuál es su opinión respecto al cumplimiento de las labores que realizan los empleados en la institución?
- 10.- ¿La entidad cumple con los objetivos planificados?



**Entrevista dirigida a ciertos empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de la
Parroquia Ricaurte**

- 1.- ¿Cuáles son los principales problemas que se perciben frecuentemente en la institución?
- 2.- ¿Cómo considera que es el clima laboral en la entidad?
- 3.- ¿Cuáles son los factores preponderantes que desmotivan a los empleados?
- 4.- ¿Qué programas o actividades de motivación utiliza la institución para sus trabajadores?
- 5.- ¿Cómo se ejecuta la capacitación del personal en la institución?
- 6.- ¿De qué manera se efectúa la evaluación de desempeño laboral del personal en la entidad?
- 7.- ¿Qué características o habilidades laborales poseen los empleados de la organización?
- 8.- ¿Qué opinión puede dar usted sobre el compañerismo o trabajo en equipo entre empleados del GAD?
- 9.- ¿Qué tipos de reconocimientos brinda la entidad por el trabajo extra que efectúan los trabajadores?
- 10.- ¿Qué estrategias o técnicas aplica la institución para solucionar dichos inconvenientes?



Ficha de Observación del desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado
Parroquial de Ricaurte

Descriptor	Frecuencias			
	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
El personal ejecuta sus funciones de manera eficiente				
La cultura organizacional es la adecuada para que los trabajadores ejecuten sus funciones de manera eficaz				
Existe un buen clima laboral				
Los trabajadores se encuentran motivados				
El personal acude de manera puntual a la empresa				
Los empleados se sienten comprometidos con sus labores				
Evalúan el desempeño laboral de los empleados				
Se efectúan programas o actividades de capacitación al personal				
Existe buena comunicación entre los miembros de la empresa				
Existen conflictos laborales entre empleados				
Los subordinados trabajan en equipo				
El personal es idóneo para realizar sus funciones				
Los empleados trabajan más horas de las acordadas en sus contratos				
Los trabajadores poseen una notable sobrecarga de actividades				
Los usuarios se sienten conformes y satisfechos con la atención que brindan los empleados				
Existe un control constante de las actividades que realiza el personal				