



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

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Desempeño Laboral de los Empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Urdaneta

EGRESADO:

Luis Arturo Miranda Sisalema

TUTOR:

ING. COM. Mariella Ginela Parrales Higuera, MAE.

AÑO 2020

Introducción

El Registro de la Propiedad y Mercantil, institución del Estado que presta servicios públicos dependiente del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Urdaneta administrada por la Master Amada Argentina Zambrano Rodríguez; que da respuesta a la necesidad de seguridad en el ámbito del mercado inmobiliario. Ubicado en la ciudad de Catarama en las calles Av. Malecón Roberto Burgos, nace a fines de diciembre del año 1938, está registrada en el SRI con RUC número 1260041090001 y como tipo de contribuyente "SOCIEDADES" en estado "PASIVO", actualmente representado por el Abg. Emilio Patricio Sánchez Vera.

La sub línea de investigación aplicada al presente caso de estudio es el modelo de gestión administrativa de la carrera de ingeniería comercial, este nos ayudará a conocer los procesos organizacionales, identificar las problemáticas que se dan en la institución y las relaciones de esta con el entorno lo cual convierte de mucho interés para la investigación, la capacidad de gestión que permite producir conocimientos sobre la realidad empresarial y sus consecuencias con las partes interesadas; de modo que regule y transforme las prácticas administrativas de los establecimientos para así cubrir las necesidades de la población.

Este estudio se basará en el método explicativo que busca exponer las razones o causas que ocasionan el deficiente desempeño laboral. Se utilizaron dos técnicas de recopilación de la información que sean válidas, fiables y objetivas, de utilidad sobre los objetos de estudio con el fin de resolver las preguntas planteadas en la investigación, entre ellas: la entrevista, que servirá para obtener información de forma oral y personalizada por parte del jefe departamental sobre acontecimientos vividos que ayudarán al correcto desarrollo de este caso de estudio, así como la encuesta realizada a los empleados quienes laboran en el establecimiento.

Una vez estudiada las problemáticas que se dan en el establecimiento a través de las técnicas de levantamiento de la información y la investigación finalizada, se puede concluir que los funcionarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Urdaneta no pueden realizar sus funciones de manera eficiente y adecuada porque no disponen de los equipos y sistemas de cómputo idóneos que agilicen los procesos de trabajo, así como los recursos materiales necesarios para desempeñar sus funciones diarias, la cancelación de sueldo los desmotiva a la hora de poner en marcha sus actividades y las relaciones formales entre ellos no son adecuadas; por lo que afecta en el rendimiento de las tareas encomendadas causando un deficiente desempeño laboral en dicha institución.

Desarrollo

El Registro de la Propiedad y Mercantil es un registro civil oficial y obligatorio en Ecuador, en el que se colocan los derechos de propiedad sobre los bienes inmuebles, así como todos los derechos que recaen sobre estos. Es decir, permite inscribir y dar publicidad a la propiedad de los bienes inmuebles. Su principal fin es brindar información confiable a las personas sobre la propiedad, impuestos o limitaciones que se aplicaron a un bien inmueble para la realización de algún tipo de contrato sobre el mismo y de esta manera garantizar la autenticidad y seguridad de los títulos, y documentos que deben registrarse. Cada Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal es el encargado de la administración de los registros de la propiedad y mercantil de cada cantón, es por eso que ellos están a cargo también de la recaudación de impuestos relacionados con éste.

La importancia de la siguiente investigación radica en el incorrecto desempeño laboral de la institución, por esta situación se presentan inconvenientes en la ejecución de las labores con sus usuarios. Con esta indagación se logra identificar los motivos y los efectos que han incidido en el establecimiento debido al inadecuado rendimiento de la gestión administrativa, las razones que conlleva a la entidad no haber establecido un correcto desempeño laboral hacia los usuarios que requieren del servicio. Se puede notar el interés que tiene una apropiada ejecución laboral en el área administrativa, donde se ve realmente la necesidad que para ser profesionales y productivos se debe contar con todos los recursos que el personal requiera para realizar sus actividades diarias.

Cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus

competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización. (Bizneo, 2019)

Partiendo de este enfoque, el presente caso de estudio tiene como objetivo explicar las causas del bajo desempeño laboral en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Urdaneta, el raciocinio por el cual los empleados tienen un inadecuado rendimiento en la gestión de sus tareas y los problemas que los usuarios presentan con el establecimiento al requerir de sus servicios.

El establecimiento enfrenta una serie de problemas en la gestión de sus procesos, particularmente el sistema institucional con el que trabajan sus funcionarios, la base de datos no se encuentra actualizada con información y movimientos de los usuarios por daños en el respaldo de la computadora central y el precio del ingreso de índices (otorgante, aceptante, hipoteca, prohibición, etc.) al sistema.

El sistema SIRE optimiza los procesos registrales, especialmente en inscripción y certificación; reduce en tiempo de atención y recurso humano; brinda seguridad jurídica y registral; ofrece la capacidad de fácil migración hacia otros sistemas registrales compatibles; factible manejo de folio real en lugar del antiguo folio por personas; accesibilidad a la información de un inmueble registrado instantáneamente e implementación del SIRE en materia mercantil. (Otavalo actualiza sistema de registro de propiedad, 2016)

Mediante la computadora central se guarda información de las actividades que se realizan en la institución y sirve de respaldo para el jefe departamental como para el GAD Municipal; los subordinados no pueden encender sus máquinas personales para buscar, ingresar o guardar ningún tipo de información sin que lo antes mencionado sea enviado a mantenimiento o que el registrador contacte de la asistencia de un técnico por cuenta propia, provocando que las

funciones diarias de trabajo sean suspendidas y no se pueda brindar el servicio de atención al cliente.

Hernández Rentería (2018) agrega que “la pérdida de información, por cualquier motivo, afecta en lo económico, emocional, laboral y personal, porque es un activo sustancial para cualquier usuario. Por ende, es recomendable realizar los respaldos periódicamente, ya que constituye una forma de garantizar su recuperación”.

Asimismo los equipos de cómputo del departamento no operan correctamente. El registrador de la propiedad y mercantil se encarga de informar al Gobierno Autónomo Descentralizado que existen computadoras sin funcionamiento o fallas en el sistema operativo, necesitando de mantenimiento para la ejecución de sus tareas; por esta razón se aplazan las labores de los funcionarios ocasionando tardanza en la entrega de los documentos.

Para la Administración la computadora es fundamental ya que la tecnología y los modernos sistemas han hecho de ella una ciencia más fácil. Es por ello que la tecnología y especialmente los sistemas son muy importantes en la administración ya que la información puede ser almacenada, procesada, consultada, clasificada con gran facilidad y cuantas veces se desee de acuerdo a las necesidades de las personas que se basan en la administración para su vida cotidiana o por lo general para las empresas. (Díaz, 2013)

El conveniente archivo de los tomos (propiedades, hipotecas, prohibiciones, etc.), repertorios, índices y certificados no es el apropiado por no contar con el espacio físico necesario en dicha institución; evidenciándose una gran cantidad de documentos en el piso y a la hora de buscar información, los empleados tardan por el desorden existente. Además, no cuentan con los

materiales y equipos de trabajo necesarios como tinta de impresión, impresora, papel bond, carpetas, esferográficos, lápices, borradores, para realizar sus diligencias.

La productividad en el lugar de trabajo incluye todos los procesos y actividades de la empresa. La presencia o ausencia de materiales y equipos innecesarios que saturan el espacio de trabajo, el almacenamiento adecuado de materiales y equipos, la limpieza y el orden, las normas de salud y seguridad ocupacionales y la normalización de los procedimientos son todos aspectos comunes que afectan a la productividad en el lugar de trabajo. (Oficina Internacional del Trabajo, 2016, p. 51)

Los beneficiarios reportan inconvenientes con los trámites que solicitan: emisión de certificados de propiedad, mercantiles, inscripciones de compraventa – patrimonio familiar, judiciales, entre otros; manifiestan que estos documentos se entregan después de algunas semanas e incluso meses y en varios casos se los otorgan con nombres distintos a la petición entregada. “El tiempo de entrega de este documento registral lleva entre tres y cinco días, pero, existen procesos que pueden demorar un poco más del tiempo estipulado debido a la complejidad del trámite”. (Ortega, 2019)

El empleado encargado del correo institucional y del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE) no pueda llevar a cabo sus actividades laborables de forma oportuna por la ausencia del servicio de Internet, dedicándose a otras gestiones que no están relacionadas a su puesto de trabajo como el ingreso masivo y búsqueda manual de información en los índices; “el SINE es una herramienta tecnológica que facilita el cumplimiento de disposiciones legales emitidas por diversas autoridades, cuya información debe ser inscrita en los libros registrales públicos”. (Los registradores aprenden a usar el SINE en procesos, 2013)

A través del sistema antes mencionado, se despachan todas las gestiones de informes oficiales solicitados de diferentes entidades entre ellos el SRI, IESS, Bancos, entre otras. También se envían oficios a otros registros de propiedad para solicitar información de usuarios que dentro del territorio ecuatoriano tengan actividades de: compra-venta de bienes, contratos de arriendo, demandas, prohibición de enajenar, hipotecas, reserva de dominio, patrimonio familiar, entrega de obra, protocolización de plano, entre otros. “Mediante este sistema se incrementa la efectividad en el direccionamiento y entrega de la información, simplificando de esta manera los trámites ejecutados, eliminando paulatinamente la duplicidad de información y la utilización de papeles físicos”. (Sistema de Notificaciones Electrónicas S.I.N.E., s.f)

En el área de trabajo se presentan peligros a la salud ocupacional, el polvo de los libros que se encuentran en deterioro provocan afecciones a las vías respiratorias y otros daños a la salud y rendimiento de los empleados. “Los riesgos para la salud en el lugar de trabajo, incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud”. (Protección de la salud de los trabajadores, 2017)

“Un entorno de trabajo seguro ayuda a prevenir accidentes y enfermedades. Los accidentes y las enfermedades afectan negativamente en el desempeño y la motivación de los trabajadores, lo que reduce aún más la productividad”. (Oficina Internacional del Trabajo, 2016)

Los inconvenientes que los usuarios muestran en la institución generan un clima laboral tenso disminuyendo la comunicación entre ellos, el cambio en las relaciones formales entre el jefe y sus colaboradores causan malestar laboral. Méndez (2018) manifiesta que “el malestar en el trabajo se produce porque los valores de la empresa son contradictorios con los valores personales, porque los ambientes laborales son cada vez más competitivos y en éstos, la ayuda y

la colaboración tienden a desaparecer”. Dentro del departamento, la comunicación interna no lleva el curso que se requiere para una mejor y apropiada convivencia; si se diera mayor relevancia a esta situación, mejoraría el clima laboral, se trabajaría en un ambiente placentero, el clima de trabajo atraería una mejor motivación.

“Por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales”. (Franklin Enrique & Krieger Mario, 2011)

El desempeño de los empleados se ve reflejado en las actividades que ellos realizan, todo esto depende de la motivación que los funcionarios mantengan en el establecimiento; Sotomayor (2016) menciona que “la motivación siempre tendrá un papel significativo en el estado de ánimo de las personas, recomendándose siempre la automotivación que implica no esperar el impulso sino darlo en forma personal y decidida actuando en consecuencia” (p. 212); la motivación también ayuda a describir la conducta de los empleados en el trabajo, el personal necesita diferentes estímulos para un correcto rendimiento y lograr alcanzar sus objetivos y metas.

El Art. 265 de la Constitución del Ecuador señala que “El sistema público de registro de la propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las municipalidades”; disposición constitucional que guarda relación con el dispuesto en el Art. 142 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización – COOTAD.

Otro de los problemas significativos que enfrenta el establecimiento es el sueldo; Sotomayor (2016) indica que “el sueldo es un término proveniente del latín solidus y se refiere al salario, es decir, el pago de un servicio o trabajo prestado y se le relaciona con el trabajo intelectual

preponderantemente liquidado quincenalmente o en otro periodo, (...)” (p. 265); el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón no cumple con el pago de haberes a sus empleados en la fecha correspondiente, tiene atrasos de 2 a 3 meses (incluyendo años anteriores), provocando desmotivación laboral en sus colaboradores.

Cuando los colaboradores no se encuentran satisfechos con las compensaciones recibidas por su esfuerzo, o consideran que estas son insuficientes o injustas, los efectos más notables son: disminución del desempeño; falta de compromiso; mayor número de quejas; ausentismos; incremento de búsquedas de empleo fuera de la organización; deterioro del clima laboral y prestigio institucional; falta de innovación y desarrollo organizacional, etc. (Armas Ortega, Llanos Encalada, & Traverso Holguin, 2017, p. 115)

Es importante mencionar que el Registro de la Propiedad y Mercantil se ha visto afectado en el desempeño laboral no solo por las relaciones formales, la ausencia de recursos materiales y tecnológicos, sino también por los cambios administrativos, lo cual ha incitado que los funcionarios tengan una desestabilidad laboral. Por esta razón los empleados del Registro demuestran inquietud y preocupación de ser despedidos intempestivamente por el cambio de administración.

El establecimiento es visitado con frecuencia por las autoridades municipales, para conocer el proceso de trabajo que utilizan al ofrecer sus servicios, la situación en la que se encuentra el departamento y los usuales inconvenientes que presentan los usuarios con la institución. Acosta (2018) manifiesta que “la gestión eficaz del desempeño laboral requiere la colaboración continua entre el empleado y el supervisor. Esa es la única manera en que se pueden hacer ajustes para mejorar las habilidades y objetivos de cada individuo”.

Hay que tener en cuenta también que dentro de la institución no se han manejado muy bien las relaciones formales, por lo que los empleados se ven afectados en el rendimiento de sus actividades, se entiende que el medio laboral es muy relevante y deben ser motivados por el jefe departamental para que exista un propicio ambiente de trabajo y por lo tanto se realicen de manera adecuada las diligencias dentro de dicha institución.

Las excusas más frecuentes que los usuarios reciben por parte de quienes integran el establecimiento público al momento de retirar sus documentos son: el sistema no está funcionando el día de hoy, no se dispone de tinta para la impresión de sus documentos, la impresora se encuentra averiada, el empleado que está a cargo de su trámite está de vacaciones, enfermo o con permiso médico; el Registrador no se encuentra en el departamento o los trámites no están firmados por él.

Aplicando las técnicas de recopilación de la información se proyectan los siguientes resultados consecuencia de la encuesta realizada a los empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Urdaneta, con un total de 13 personas encuestadas, se enfatizan cuatro cuestionamientos relevantes para el presente caso de estudio.

En la pregunta 1 de la encuesta realizada a los funcionarios donde se menciona: ¿Dispone de recursos materiales y tecnológicos para realizar sus actividades de trabajo? El 100% correspondiente a 13 encuestados respondieron NO, frente a un 0% concerniente al SI. Con la información facilitada en esta pregunta, se puede observar que los funcionarios no disponen de los recursos necesarios para realizar sus gestiones afectando de manera directa el rendimiento laboral.

En la pregunta 3 de la encuesta ejecutada a los empleados donde se menciona: ¿Influye los libros no ingresados en la base de datos del sistema al momento de la elaboración de documentos a los usuarios? El 92% correspondiente a 12 encuestados respondieron que siempre influye el ingreso de libros al sistema, el 8% correspondiente a 1 encuestado respondió que influye frecuentemente. Con la información proporcionada en esta pregunta, se puede analizar que los empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil no pueden trabajar de manera propicia porque el sistema institucional no se encuentra actualizado con los tomos, índices y repertorios del departamento provocando tardanza al momento de entregar los trámites a los usuarios.

En la pregunta 4 de la encuesta realizada a los funcionarios donde se menciona: ¿Con qué frecuencia los usuarios presentan quejas con los servicios que ofrece la institución? El 100% correspondiente a 13 encuestados respondieron que siempre se presentan quejas. En base a la respuesta de esta pregunta se puede observar que los usuarios siempre presentan quejas con el servicio que ofrece el establecimiento consecuencia del inadecuado rendimiento en la gestión de sus tareas.

En la pregunta 6 de la encuesta ejecutada a los empleados donde se menciona: ¿Recibe su remuneración la fecha establecida? El 100% correspondiente a 13 encuestados respondieron NO, frente a un 0% referente al SI. En base a la respuesta de esta pregunta se puede analizar que la cancelación de sueldos a los empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil que está sujeto bajo el GAD Municipal del Cantón Urdaneta no se cumple, ocasionando inconformidad y desmotivación a quienes laboran en dicho establecimiento.

Otro instrumento utilizado en la recolección de la información de suma importancia para el estudio del desempeño laboral de los empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del

Cantón Urdaneta es la entrevista aplicada al Jefe Departamental, se resaltan 3 cuestionamientos significativos para el presente caso de estudio.

En la pregunta 5 del cuestionario donde se menciona: ¿Cómo describiría su remuneración mensual? El jefe manifiesta que el GAD Municipal no cumple con la cancelación del sueldo en la fecha establecida, tienen atrasos en los pagos de años anteriores como los meses de Enero y Febrero del año 2017, Diciembre del año 2018.

En la pregunta 6 del cuestionario donde se menciona: ¿Qué complicaciones presenta el polvo de los libros en deterioro en su salud? El registrador expresa que su estado de salud es delicado consecuencia de una intervención quirúrgica y al abrirse los libros provocan alergias, picazón y problemas en las vías respiratorias.

En la pregunta 8 del cuestionario donde se menciona: ¿Cuáles cree que serán las causas en el atraso de entrega de los documentos y cuáles son las consecuencias? El jefe manifiesta que tienen computadoras sin funcionamiento, con fallas y que necesitan mantenimiento. Cuando se daña la base de datos de la computadora central las actividades de trabajo son suspendidas porque no se puede encender las computadoras. No cuentan con el sistema SIRE actualizado lo que se procede a la búsqueda manual de la información en los índices y repertorios. En ocasiones la impresora se encuentra dañada o no cuentan con tinta de impresión, provocando que los usuarios presenten quejas al momento de retirar sus documentos.

Conclusiones

La investigación llevada a cabo en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Urdaneta a través de la entrevista realizada al jefe departamental y las encuestas a su equipo de trabajo, se notaron varias causas que influyen de manera negativa en el establecimiento generando que el desempeño laboral se vea afectado en cada una de las actividades que realizan hacia los usuarios que requieren del servicio.

Los funcionarios del Registro no pueden trabajar de manera eficiente y apropiada porque no disponen de equipos de computación en óptimas condiciones para realizar sus tareas, materiales idóneos para sus actividades laborales, el sueldo no es remunerado en la fecha establecida, el sistema no se encuentra actualizado con los libros para agilizar los procesos de entrega de trámites.

La comunicación interna en la institución no es fluida, presentan falta de motivación, las relaciones formales entre ellos no llevan el rumbo que se requiere para una excelente y apropiada convivencia. Consecuencia de lo antes mencionado los usuarios siempre presentan problemas con el servicio que ofrece el establecimiento por el incorrecto rendimiento laboral de los funcionarios.

Bibliografía

- Los registradores aprenden a usar el SINE en procesos.* (14 de Junio de 2013). Obtenido de El Telégrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/los-registradores-aprenden-a-usar-el-sine-en-procesos>
- Otavalo actualiza sistema de registro de propiedad.* (28 de Marzo de 2016). Obtenido de Imbabura en línea: <https://www.imbaburaenlinea.com/single-post/2016/03/28/Otavalo-actualiza-sistema-de-registro-de-propiedad>
- Protección de la salud de los trabajadores.* (30 de Noviembre de 2017). Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Armas Ortega, Y. M., Llanos Encalada, M. d., & Traverso Holguin, P. A. (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales.* Samborondón, Ecuador: Universidad ECOTEC.
- Bizneo. (Abril de 2019). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo.* Obtenido de Gestión del talento: https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/#Que_es_el_desempeno_laboral
- Díaz, A. (13 de Febrero de 2013). *La importancia de la Computadora en la Administración.* Obtenido de Active Technology: <http://activetechnology2013.blogspot.com/2013/02/para-la-la-computadora-es-fundamental.html>
- Franklin Enrique, & Krieger Mario. (2011). *Comportamiento organizacional: enfoque para América Latina.* Pearson Educación. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=Rw7lZwEACAAJ&dq=comportamiento+organizacional+franklin&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Hernández Rentería, R. (10 de Septiembre de 2018). *La importancia del respaldo de información.* Obtenido de Coordinación General de Tecnologías de Información: <https://cgti.udg.mx/noticias/2018/importancia-respaldo-informacion>
- Méndez, M. (10 de Noviembre de 2018). *El malestar en el trabajo. (Salud mental ocupacional).* Obtenido de IBEROAMÉRICA SOCIAL: <https://iberoamericasocial.com/el-malestar-en-el-trabajo-salud-mental-ocupacional/>
- Oficina Internacional del Trabajo, D. d. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad* (Primera ed.). Ginebra, Suiza.
- Ortega, K. (14 de Marzo de 2019). *Registro de la Propiedad mejora sus tiempos en entrega de Certificados.* Obtenido de Quito Informa: <http://www.quitoinforma.gob.ec/2019/03/14/registro-de-la-propiedad-mejora-tiempos-en-entrega-de-certificados/>

Sistema de Notificaciones Electrónicas S.I.N.E. (s.f). Recuperado el 6 de Junio de 2019, de DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS: <http://www.datospublicos.gob.ec/programas-servicios/servicios/sistema-de-notificaciones-electronicas-s-i-n-e/>

Sotomayor, A. A. (2016). *Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional*. Monterrey, México: Universidad Autónoma de Nueva León.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS
E INFORMÁTICA**



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA: Desempeño laboral de los empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Urdaneta

OBJETIVO: Explicar las causas del bajo rendimiento laboral

ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DEPARTAMENTAL

1. ¿Qué tan importante son los equipos de cómputo a la hora de ejecutar las tareas administrativas?
2. ¿Usted cree que el estado de los equipos de cómputo inciden a la hora de entregar los documentos a los usuarios?
3. ¿Usted cree que la actualización del SIRE de la institución es necesario para realizar su trabajo?
4. ¿Cómo cree que puede influir los libros no ingresados en la base de datos del sistema al momento de la elaboración de documentos a los usuarios?
5. ¿Cómo describiría su remuneración mensual?
6. ¿Qué complicaciones presenta el polvo de los libros en deterioro en su salud?
7. ¿Cómo describe su relación laboral con sus empleados?
8. ¿Cuáles cree que serán las causas en el atraso de entrega de los documentos y cuáles son las consecuencias?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS
E INFORMÁTICA



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA: Desempeño laboral de los empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Urdaneta

OBJETIVO: Explicar las causas del bajo rendimiento laboral

ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO

1. ¿Dispone de recursos materiales y tecnológicos para realizar sus actividades de trabajo?

SI

NO

2. ¿Dispone de un sistema actualizado para realizar su trabajo?

SI

NO

3. ¿Influye los libros no ingresados en la base de datos del sistema al momento de la elaboración de documentos a los usuarios?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

4. ¿Con qué frecuencia los usuarios presentan quejas con los servicios que ofrece la institución?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

5. ¿Considera usted que un adecuado estado de los equipos de cómputo inciden a la hora de ejecutar sus tareas administrativas y brindar el servicio de atención al cliente?

SI

NO

6. ¿Recibe su remuneración la fecha establecida?

SI

NO

7. ¿El polvo de los libros en deterioro presenta complicaciones en su salud?

SI

NO

8. ¿Cómo describe su relación laboral con el jefe departamental?

Excelente

Buena

Muy buena

Regular

Malo

<input type="checkbox"/>



Encuesta realizada al personal de la institución



Documentación de la institución en el piso y en desorden