



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO - OCTUBRE 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**Rendimiento Laboral en los Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado  
Parroquial de la Isla de Bejucal**

**EGRESADA:**

**Yomira Eloisa Mayorga Mora**

**TUTOR:**

**Ing.Com. Jorge Joffre Miranda Mejía- MAE**

**AÑO 2018**

# **RENDIMIENTO LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE LA ISLA DE BEJUCAL**

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación fue realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural Isla de Bejucal, creada el 23 de abril del año 1884, y cuenta con 9.391 habitantes aproximadamente, dicha institución tiene como principal misión liderar y articular procesos que ayuden al desarrollo social y económico de la parroquia, y así conseguir mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, con la participación directa y efectiva de los principales actores externos e internos.

El siguiente trabajo investigativo tiene como objetivo determinar los principales factores que condicionan el rendimiento laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal, y de esta manera poder expresar un diagnóstico administrativo acerca de la gestión que realiza mencionada institución, donde se resalta las principales situaciones que se suscitan en la organización, las cuales influyen de manera directa en el rendimiento y productividad laboral del individuo o colectivo de la institución.

La administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal, presenta la problemática, que los funcionarios públicos no realizan sus labores con la responsabilidad empresarial necesaria, lo que afecta al rendimiento individual y colectivo de la organización, situación que demuestra la falta de pertenencia laboral, ética personal y profesional para la institución y por ende a la ciudadanía.

El presente estudio de caso se direcciona al análisis de las actividades administrativas y cómo se establecen o ejecutan dentro de la institución, el cual dicha información pudo ser obtenida mediante la aplicación de una investigación exploratoria, y de esta manera poder determinar los principales problemas que se presentan en la institución.

La investigación realizada esta relacionada con la línea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, debido que los factores objeto de análisis están directamente direccionado con la gestión que realizan los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal, además se aplicaron las técnicas de investigación como la encuesta y una ficha de observación, herramientas necesarias para la ayuda del investigador, debido a que le permite tener la perspectiva de todos los actores involucrados, dichas técnicas investigativas son aplicadas a la ciudadanía en general y a los funcionarios de la institución.

## DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal tiene como principal competencia administrativa y legal, promover y ejecutar políticas públicas que ayuden al desarrollo sostenible de la población, y al mismo tiempo garantizar una adecuada administración de los recursos públicos, la cual debe estar caracterizada por una elevada participación ciudadana a través de la promoción y prestación de una excelente atención al público, factores esenciales para el correcto desarrollo socio económico de la comunidad. Según Chávez (2012) El desarrollo socio económico es el “proceso que da como resultado que los involucrados alcancen el mejoramiento de las condiciones de bienestar individual y colectivo:”

Como se menciona anteriormente uno de los principales objetivos que tiene la administración es contribuir al desarrollo social, lo cual es una meta pendiente por parte de la institución debido a que el personal humano que labora en la organización no realiza sus funciones de manera adecuada, privando a la ciudadanía de una correcta atención ciudadana, situación que causa molestia y disconformidad con las habitantes de la Parroquia Isla de Bejucal del Cantón Baba, por la falta de responsabilidad moral que tienen los funcionarios públicos. García (2012) menciona que la responsabilidad moral “es exigible cuando las decisiones adoptadas afectan a otras personas. En este sentido conviene recordar que la mayoría de las decisiones de las organizaciones y empresas afectan para bien o para mal, casi siempre a otras personas”.

La atención ciudadana que presta la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal es inadecuada, donde no existe prestación profesional ni esmerada que brinde una atención ideal, en la que prime una

elevada relación con la ciudadanía, y de esta manera obtener el empoderamiento necesario de cuáles son las principales solicitudes o quejas que tiene la población.

La administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal se ve condicionada a realizar su tareas administrativas mediante un trabajo en equipo ineficiente, debido principalmente a que no existe una correcta planificación, algo que es sumamente importante para el desarrollo de las funciones de un servidor público; además no existe una adecuada elaboración de un orgánico estructural que permita establecer de manera clara los lineamientos a seguir en el proceso administrativo, lo que evidencia un equipo de trabajo muy poco productivo. Según Pato Rico (2017) “el equipo de trabajo es el grupo formal más destacado del ámbito laboral y ha de estar coordinado por un directivo o un líder para que funciones óptimamente” (p.15).

La importancia de un organigrama bien estructurado es fundamental para asegurar un adecuado flujo del trabajo a realizar, y de esta manera agilizar los procesos administrativos, a través de una correcta asignación departamental acorde a las capacidades, algo que no sucede debido a que no existe el personal idóneo para el desarrollo de las actividades administrativas, pues existe talento humano que no posee las habilidades o competencias para encargarse de todas las áreas administrativas de la institución. Según Alles (2013) define competencia laboral como las “características de personalidad (capacidad para hacer las cosas de una determinada manera) que un puesto requiere para ser desempeñado exitosamente o con un performance superior”.

El rendimiento laboral de los funcionarios del GAD Parroquial es inadecuado, debido a que no existe la adecuada ejecución de las fases administrativas más

importante dentro de la administración, como son la planeación y el control, lo que provoca que las actividades administrativas no sean desarrolladas de forma idónea, además dicha situación no permite el monitoreo y regulación en el desempeño laboral de los funcionarios públicos lo que genera una falta de competitividad en el desarrollo de las funciones administrativas y sociales.

Según Hurtado Cuartas (2008) En su obra Principios de Administración define a la Competitividad como: La capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. (p.27)

La falta de control a los funcionarios públicos en cuanto a su hora de llegada, el cumplimiento de la jornada laboral, o el desarrollo de las actividades administrativas caracterizada principalmente por un liderazgo ineficiente en todos los niveles administrativos provoca a que la empresa no posea indicadores de gestión que ayuden a mejorar el rendimiento laboral. Según Palacios Acero (2018) los indicadores de gestión en la organización “requieren un monitoreo periódico y de ser necesario, las correcciones respectivas en los objetivos, los planes de acción y los presupuestos”.

En la organización objeto de estudio no existe la suficiencia de personal, que tenga las competencias directas para el correcto desarrollo administrativo de la institución, debido a que los niveles jerárquicos están conformados por pocas personas, como son el presidente y sus vocales principales los que forman parte de la directiva, y el nivel medio o de apoyo al proceso gobernante donde se concentra el desarrollo de las

múltiples actividades administrativas están conformado por una secretaria, que se encarga de receptor todo pedido ciudadano, de realizar todo el proceso de contrataciones de compras públicas, y también con un contador que es el encargado de realizar todo lo concerniente a la parte financiera de la institución, además posee a cargo todas las competencias del Departamento de Talento humano, y por ultimo están los obreros que no aparecen dentro de la estructura orgánica.

El contar con una secretaria para la atención ciudadana, y proceso de contratación anual en cuanto a obras públicas, es muestra que dentro de la administración existen asignaciones de funciones en el cual el profesional encargado no poseen las competencias directas para realizar dicha labor a cabalidad, y aún más cuando mencionado servidor público no es responsable en el cumplimiento de su jornada laboral, de igual forma sucede con el contador debido a que no solo realiza labores directas de su competencia profesional sino que también es el encargado de controlar el personal, de selección y contratación, entre otras más, estas situaciones son una muestra de que no se cuenta con una correcta administración que permita el manejo adecuado de los procesos administrativos de forma eficiente y efectiva. Según Prieto Herrera (2016) sostiene que la “eficiencia es hacer las cosas bien y efectividad la cosas que se deben hacer”.

Otra situación muy llamativa en la administración del Señor presidente Miguel Ángel Botto es que dentro de su orgánico funcional no existe un departamento jurídico, que se encargue de toda la parte legal de la institución, como son los procesos de contratación de proveedores y la base legal a que la institución y los funcionarios públicos deben regirse, todas estas situaciones es una evidencia clara que no existe una planificación estratégica. Según Romero (2012) sostiene que la planificación estratégica

“nos indica las acciones a emprender para conseguir los fines, teniendo en cuenta la posición competitiva relativa, y las previsiones e hipótesis sobre el futuro”.

La administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal adolece de una administración eficiente, debido a que no existió nunca una etapa de planificación, además que el personal que labora dentro de la institución no posee las habilidades necesarias, para elaborar un POA, un PAC y así poder determinar las metas a cumplir dentro de un periodo determinado, son aspectos muy importantes que condicionan el desarrollo organizacional. Según Faria (2012) el D.O “es una nueva filosofía de la administración que creo un campo de consultoría que cada vez se vuelve más receptivo al trabajo serio de profesionales responsables”

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla De Bejucal, se presentan faltas administrativas, que impiden el desarrollo correcto de los procesos, estas faltas administrativas denotan una deficiente cultura organizacional, lo que quiere decir que en la institución no existe el compromiso laboral para su puesto de trabajo, donde la gestión individual y colectiva dentro de la institución no es la idónea, lo que da muestras de una ausente responsabilidad social empresarial de la organización para con la ciudadanía.

Según Sebastián (2007) en su obra menciona que la responsabilidad empresarial es la responsabilidad personal de todos en la empresa( sobre todo, de los directivos, a los que corresponde la coordinación de las acciones de los demás agentes) y también colectiva, de toda la organización, compartida por todos /aunque no en la misma medida), que incluye muchas responsabilidades



recíprocas que se extienden también a otros actores sociales, gobierno, familias, organizaciones sin ánimo de lucros, etc.

Entre las faltas administrativas más comunes que se presenta dentro de la institución es la impuntualidad, el absentismo laboral, y la ausencia de técnicas administrativas muy importante para la gestión institucional como son el liderazgo, la comunicación entre otras. La ausencia de elementos sumamente importantes que ayudan al correcto desarrollo de la gestión administrativa dentro de una empresa es el aliciente necesario para que el desempeño laboral de los funcionarios públicos se vea mermado. Según Hose (2018) “El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Este se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo y su capacidad organizativa”

La impuntualidad de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal denota un claro proceso de control ineficiente, dicha situación es la causante de la presencia de otras conductas riesgosas dentro de la administración, debido a que el resto de las personas que laboran dentro de la institución, se molestan, pues aducen que ellos si cumplen con el horario laboral de forma correcta y no les parece justo que existan compañeros que no lo realicen y no sean amonestados, esta situación es la causante de deterioro del clima laboral. Según Bordas Martínez (2016) sostiene que “el clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros”.

Las molestias generadas por los funcionarios que, si cumplen a cabalidad con las exigencias que demanda la institución y ciudadanía, causa que el ambiente laboral se vea afectado, debido principalmente a que las relaciones interpersonales se deterioran, provocando una barrera de comunicación que impide un flujo de proceso adecuado en el desarrollo de las actividades administrativas, según Guillén (2013) “la comunicación es el fundamento de toda la vida social. Si se suprime en un grupo social todo intercambio de signos orales o escritos, el grupo deja de existir como tal”.

Situaciones como la impuntualidad, la cual es competencia absoluta del Departamento de Talento Humano controlar, demuestra que no existe una correcta planificación de las actividades a realizar, las mismas que se deben plasmar desde el Orgánico Funcional de forma clara y precisa para que los funcionarios sepan cómo es la estructura de la institución al momento de realizar sus funciones.

El orgánico funcional muestra que el contador debe cumplir además de sus competencias directas como Financiero del GAD Parroquial, otras actividades como la de controlar el personal, velar por sus desempeños y aplicar acciones correctivas, lo que demuestra una inadecuada departamentalización en la estructura de la organización y la ausencia de un manual de funciones.

El no contar con una de las fases importantes de la administración contemporánea y moderna como es el Control, es sinónimo que no existe la aplicación de técnicas administrativas como el liderazgo, la comunicación interna, y la motivación, las cuales son sumamente importantes, debido a que influyen en el desempeño de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejuical,

la ausencia del control en el desarrollo de las actividades administrativas probablemente provocan a que la administración no cumplan con los objetivos institucionales o pedidos de la ciudadanía. Según Robbins (2005) el control “consiste en vigilar el desempeño actual compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieran falta”.

El modelo administrativo que poseen la mayoría de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales son obsoletos, no están a la altura de las grandes demandas ciudadanas en temas de servicios públicos, atención profesional y esmerada, dicha situación sucede en la administración del GAD Parroquial de la Isla de Bejucal, donde no existen practicas modernas dentro de la gestión administrativa, para muestra de los mencionado se cita lo siguiente: En el control de la hora de entrada el registro se lleva mediante una lista realizada en una hoja de papel, la cual puede ser modificada a conveniencia del infractor, es muy notoria la ausencia de implementos tecnológicos necesarios que ayuden a la gestión estratégica de los recursos humanos de la institución.

Según Santos (2010) en su obra Gestión de talento humano y del conocimiento indica: Se entiende por gestión estratégica de recursos humanos al conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyan en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implementación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno.

Otras de las Faltas administrativas que influye directamente con el rendimiento colectivo de la organización es el Absentismo laboral, lo cual es un aspecto importante a considerar debido a que muchos ciudadanos de la Parroquia Isla de Bejucal se acercan a las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial a realizar un

pedido o trámite en particular y el cual no es posible realizar de manera oportuna por la ausencia del funcionario público dentro de su jornada laboral.

El absentismo laboral es muestra que la institución objeto de estudio posee una cultura organizacional inadecuada, caracterizada con la irresponsabilidad de los funcionarios al momento de realizar sus labores pues existe el poco compromiso para con la institución y la ciudadanía. La impuntualidad, el absentismo laboral, es clara muestra de una falta de comunicación efectiva en todos los niveles jerárquicos dentro del Gobierno Autónomo Parroquial de la Isla de Bejucal, la cual permita el empoderamiento necesario que debe adquirir una persona cuando ocupa un cargo público.

La deficiente comunicación interna, es una señal del desconocimiento que poseen los funcionarios sobre la base legal a la que se deben regir en el accionar de todas su funciones, debido a que asistir a la jornada laboral fuera del tiempo establecido o ausentarse dentro de horas laborales, es una clara muestra que obvian que dichas faltas administrativas son acciones sujetas a sanción, sanciones que dependiendo del nivel de reiteraciones, pueden ser de carácter verbal, administrativas, pecuniarias, y hasta la destitución de la plaza de trabajo.

Todas las faltas administrativas que se suscitan dentro de la administración del GAD Parroquial de la Isla de Bejucal se deben al escaso control, pues no existe un departamento con profesionales en un área especializada que se encarguen de forma particular a controlar o monitorear el rendimiento laboral de los funcionarios públicos, todas estas falencias administrativas influyen de una u otra manera al deterioro de la imagen institucional de la organización.

Además, el escaso control se da en todos los niveles jerárquicos de la institución, lo que denota la ausencia de un liderazgo en todas las fases de la administración, lo que evidencia el bajo nivel de pertenencia del presidente, Vocales y funcionarios públicos para la institución y ciudadanía en general.

El no poseer esa cultura y responsabilidad de pertenencia para con la empresa es un problema que se debe gestionar con toda la seriedad que el mismo amerita pues dicha problemática influye al desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la organización, debido a que en determinadas ocasiones las ciudadanía quiere realizar diversos trámites o cualquier otras actividades de índole legal que le competa a la administración resolver y no son llevadas a cabalidad y eficiencia por la impuntualidad o ausencia del profesional en las áreas respectivas de la organización.

Todas las faltas administrativas que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal, no hacen posible promover el compromiso con la sociedad, pues el estilo de dirección de la institución no posee las estrategias y mecanismos necesarios que permitan asegurar y generar mayor eficiencia, eficacia y productividad en la administración de los recursos públicos.

Las faltas cometidas dentro de la institución demuestran la falta de pertenencia de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal, todo esto sumado con la incorrecta administración conllevan al lento proceso de los pedidos que la ciudadanía tiene, ya que al existir dichas inconsistencia la institución no puede llevar a cabo un flujograma de procesos eficiente que permita poder dar respuestas en un tiempo adecuado a las denuncias que la ciudadanía realiza.

El inadecuado desempeño de ciertos colaboradores, y su escaso control por parte de la administración es uno de los principales causante de no poder promover a cabalidad el óptimo acceso a los servicios que la institución debe brindar, debido que existen ciertos procedimientos administrativos realizados de manera inadecuada que afectan en la atención al ciudadano, pues el accionar de un funcionario público debe estar regido a normativas internas y externas que posibiliten el desarrollo de sus funciones de forma correcta, cabe mencionar que la institución objeto de estudio, no posee un manual de funciones y códigos de conducta humana que velen por el correcto desempeño laboral.

El no poseer estatutos y normas internas bien definidas es una muestra de que la capacidad institucional y laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal es ineficiente, pues existen impericias en el desarrollo de las actividades administrativas, a tal punto que acciones como el irrespeto de la jornada laboral se convierta en una habito dentro de la Gestión.

El inadecuado desempeño por parte de los funcionarios públicos, es un síntoma de alarma para la gestión de la institución en vista que se evidencia procesos administrativos ineficientes, ya que al existir personas que se ausentan en la jornada laboral están faltando a unos de sus principios fundamentales que tiene la organización como es el de tener un alto grado de compromiso con la sociedad, para contribuir con el desarrollo social mediante la mejora de la seguridad ciudadana

Las situaciones anómalas relatadas a lo largo del estudio de caso es sinónimo que no se aplicaron lineamientos necesarios que ayudan al desarrollo territorial de la

población de la Parroquia Isla de Bejucal, donde no se evidencia una planificación del plan operativo anual, y la correspondiente proforma presupuestaria conforme al plan parroquial de desarrollo y ordenamiento territorial, falta administrativa que recae principalmente en el presidente de la Junta Parroquial debido que es él quien se encarga de definir el modelo de gestión a utilizar dentro de su periodo de administración.

La administración del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal, se ha caracterizado por la ausencia de técnicas administrativas importantes para el correcto desempeño laboral como es la comunicación organizacional y el empoderamiento necesarios de las leyes que velan por el desarrollo territorial y social de la parroquia, cantones o provincias, como es el caso de la localidad de la Isla de Bejucal el presidente del Gad Parroquial no aplica dichos lineamientos como es el COOTAD. Según Lexis S.A (2012) “el presidente de la Junta Parroquial es el encargado de definir el Modelo de Gestión Administrativa, mediante el cual deben ejecutarse el plan parroquial rural del desarrollo y ordenamiento territorial”

Una situación muy llamativa que sucede casi en todos los GAD ya sean municipales o parroquiales es que sus vocales o concejales respectivamente, casi siempre nos asisten a las instalaciones de la institución, y es el caso del Gobierno Parroquial de la Isla de Bejucal sus vocales principales no cumplen con las obligaciones que les atribuye el ocupar un cargo como servidor público.

Cabe mencionar que el no asistir a su lugar de trabajo en una institución pública esta una situación objeto de sanción, sin embargo el gran problema radica es quien hace velar y cumplir dicha ley que rige por el desempeño de los servidores públicos debido a que en muchas cosas existe la complicidad de quien debe aplicar la ley pues forma parte del problema, la ley a la que se hace mención es la LOSEP, según Lexis S.A (2017) “

son deberes de los servidores públicos, cumplir de manera obligatoria su jornada de trabajo legalmente establecida”

Situaciones como la impuntualidad, el absentismo laboral, la suficiencia de personal, la ausencia de un departamento jurídico o una asesoría legal, el poco empoderamiento de las leyes nacionales a la que debe regirse el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal es una muestra de un inadecuado desempeño laboral, producto de un deficiente modelo de gestión.



## CONCLUSIONES

Después del estudio realizado, al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal se concluye diciendo que el desempeño laboral de ciertos colaboradores no es el adecuado debido al escaso control por parte de las autoridades, las cuales no asisten de forma regular a su jornada de trabajo, incumpliendo con las obligaciones que debe tener todos los servidores públicos.

Existe la elaboración de un organigrama funcional confusa, donde no se establece claramente los lineamientos que debe tener cada área, lo que imposibilita el correcto desenvolvimiento de los diferentes departamentos de la institución, el incorrecto diseño del organigrama es muestra de que no existe habilidades laborales óptimas para la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal

En la institución objeto de estudio se presentan comportamientos organizacionales inadecuados que atentan con la cultura empresarial que debe tener una institución pública, muchos de los servidores no llegan puntual a sus jornadas laborales y se ausentan de su horario de trabajo, para atender situaciones personales, situaciones que no son permitidas por la Ley Orgánica de Servicio Público.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal los funcionarios públicos incumplen leyes que rigen su desempeño laboral, lo que demuestra el desconocimiento o el empoderamiento de las principales normativas a cumplir, las cuales tienen como objetivo el desempeño ideal de los servidores públicos ante la ciudadanía.

El presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal Sr. Miguel Ángel Botto no realizó o implementó un modelo de gestión administrativa eficiente que le permita contrarrestar todas las situaciones anómalas identificadas en la investigación.

**BIBLIOGRAFIA**

- Alles, M. A. (2013). *DICCIONARIO DE COMPETENCIAS, Volumen 1*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Bordas Martinez , M. J. (2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Madrid: Editorial UNED.
- Bustos, F., & Jaumen, T. (2013). *Clima laboral*. Madrid: Ediciones Diaz Santos.
- Chávez, M. R. (2012). *Los enfoques del Desarrollo Social: Las perspectivas de bienestar en México*. Mexico : EAE.
- Faria, F. A. (2012). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. Mexico: Editorial Limusa.
- García, F. N. (2012). Responsabilidad social y corporativa: Teoria y Practica. En F. N. García, *Responsabilidad social y corporativa: Teoria y Practica* (pág. 59). Madrid: ESIC Editorial,.
- Guillén, M. d. (2013). *La Gestion Empresarial*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Hose, C. (01 de Febrero de 2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Hurtado Cuartas, D. (2008). Pincipios de Administracion. En D. H. Cuartas, *Principios de Administracion* (pág. 27). Valencia: ITM.

- Lexis S.A. (04 de Junio de 2012). *Codiigo Organico Organizacion Territorial Autonomia Descentralizacion*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf)
- Lexis S.A. (14 de Septiembre de 2017). *Ley Organica del Servicio Publico, LOSEP*. Obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- Palacios Acero , L. (2018). *Direccion Estrategica*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Pato Rico, S. (2017). *Manual. Habilidades de Direccion de Equipos (ADGD145PO). ESPECIALIDADES FORMATIVAS*. Madrid: EDITORIAL CEP.
- Prieto Herrera, J. E. (2016). *Gerencia proactiva: Más alla de la visión empresarial*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Romero, A. F. (2012). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Santos, A. C. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Madrid: Ecoe Ediciones .
- Sebastián, L. d. (2007). *Responsabilidad social de la empresa, Volumen 146*. Madrid: Cáritas Española.



## ANEXOS

Ficha de observación aplicada a los funcionarios del GAD Parroquial de la Isla.

Nº	ITEMS	ESCALA					OBSERVACION
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
1	Puntualidad de los funcionarios.	x					
2	Comunicación organizacional		x				
3	Control del desempeño laboral.	x					
4	Trabajo en equipo en el desempeño de las actividades administrativas		x				

## Encuestas aplicadas a la ciudadanía de la Parroquia Isla de Bejucal

### Calculo de la muestra

La aplicación de la encuesta a la ciudadanía para saber cuál es la percepción que ellos tienen con respecto al desempeño laboral de los funcionarios del GAD Parroquial de la Isla de Bejucal, se desarrolló tomando con datos el número de habitantes que es 9391 según el PODYT y se aplicó el respectivo cálculo.

**N:** 9,391

**Z:** 1.962

**E:**5%

**P:**0.60

**q:**0.40

**n:** ?

$$n = \frac{Z^2 (P \times Q) \times N}{e^2 (N-1) + Z^2 (P \times Q)}$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.60 \times 0.40) \times 9391}{0.05^2 (9391-1) + 1.96^2 (0.60 \times 0.40)}$$

$$n = 354$$

## PREGUNTAS DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS

1. ¿En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal los funcionarios son puntuales con la entrega de solicitudes?

Si

No

A veces

2. ¿Los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal permanecen las 8 horas diarias y continuas de su jornada laboral?

Si

No

A veces

3. ¿Ha recibido una atención esmerada y profesional por parte de los funcionarios públicos cuando Ud. ha ido realizar trámites o solicitudes a la institución?

Si

No

A veces

4. ¿Considera Ud. que la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal, brinda un trato equitativo e incluyente a todos los ciudadanos?

Si

No

A veces

5. ¿Considera Ud que existe priorización ante un queja o pedido ciudadano por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal?



Si

No

A veces

6. ¿El personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal brinda una imagen de honestidad y confianza en su labor?

Si

No

7. ¿Considera Ud que la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal ha cumplido de manera satisfactoria las necesidades de la ciudadanía?

Si

No

8. Cómo calificaría Ud. la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal

Buena

Mala

Regular

Excelente