



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 INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Compromiso laboral de los empleados del GAD del cantón Vinces.

EGRESADA:

Yoselin Kassandra Santana Luna

TUTOR:

Ing. Luis Lozano Chaguay, MAE.- MGE

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, ubicado entre las calles Sucre y Bazar perteneciente a la provincia de Los Ríos, es una empresa Gubernamental que ofrece a la población una mejor calidad de vida, mediante la administración equitativa de los recursos, que permite llevar a cabo las obras y servicios necesarios para favorecer el desarrollo del cantón.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, cuenta con las siguientes direcciones municipales: Dirección Administrativa, Dirección de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, Dirección de Gestión Ambiental y Seguridad Ciudadana, Dirección de Gestión Social y Desarrollo Comunitario, Dirección de Obras Públicas Municipales, Dirección de Servicios Comunitarios y Espacios Públicos, Dirección Financiera, Coordinación General, Procuraduría Sindica, Secretaria General.

Durante la investigación se pudo constatar el deficiente compromiso laboral por parte de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, en la realización de sus actividades correspondientes. Se encontró que lo que da origen a la problemática nombra es la inexistencia de un programa de reconocimiento laboral, el deficiente control y comunicación empresarial, programas de capacitación ineficientes y un clima laboral desfavorable, porque esto se refleja en el rendimiento laboral deficiente, en el absentismo laboral y en la insatisfacción del usuario por el servicio recibido.

El tema está inmerso en la sub-línea de investigación “Modelo de Gestión Administrativa”, porque fomentar el compromiso laboral está encaminado en el proceso administrativo de la institución, de tal manera que mediante este método se obtendrá equipos de trabajo más productivos, mayor autonomía, salud emocional, menos absentismo laboral, felicidad dentro y fuera de la oficina, satisfacción del usuario.

La metodología de investigación utilizada en el presente caso de estudio fue la cualitativa porque se pretende conocer ampliamente como se fomenta el compromiso laboral en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces. Se ha utilizado un tipo de investigación de campo y descriptiva, mediante las cuales se analizaron y determinaron los hechos del caso de estudio. Por lo tanto, el método de investigación utilizado fue el analítico debido a que se mostraron las causas y los efectos que inciden en el deficiente compromiso laboral. Las técnicas utilizadas para corroborar información y sustentar el caso de estudio fueron la observación y la encuesta apoyadas cada una con sus respectivas fichas.

El propósito de este estudio es visualizar las alternativas más óptimas que pueden ser aplicadas para la resolución de los problemas que ocurren en esta empresa Gubernamental, para asegurar cambios positivos en la actitud de los colaboradores.

DESARROLLO

El Palacio Municipal de Vinces, tiene su historia, arranca en el año 1767 la de su solar, que fuera de los jesuitas, después de los Figuerola, de los Ala-Vera, de José Antonio Paredes y finalmente del Dr. Piedrahita, que lo permutó a la Municipalidad y en cuanto al edificio, ubicado en las calles entre Sucre y Bazar data desde el año 1878 siendo uno de los edificios más antiguos dentro del Cantón Vinces.

En la actualidad la alcaldía está representada por el economista Cristian Villasagua Santana, cuya misión para la población vinceña es llevar acabo la” realización y la revisión de procedimientos que promuevan el bienestar cultural, social, ambiental y económico del cantón por medio de prestación de servicios públicos, edificación de obras, fomento de actividades productivas y gestión ambiental” (Vinces, 2014-2019).

En este estudio de caso se va a desarrollar el compromiso laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, que está enfocado en el departamento de Talento Humano, que además de crear planificaciones del puesto de trabajo debe promover el uso de herramientas que ayuden a incrementar el compromiso laboral de sus colaboradores.

Se evidencia que en el área de Capital Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, no se está buscando una formula mediante la cual los colaboradores puedan llegar a comprometerse con la organización, para de esta manera mejorar las deficiencias del desempeño, con el fin de disminuir el absentismo laboral, obteniendo satisfacción y mayor rendimiento para alcanzar el éxito de la organización.

Salanova y Schaufeli (citado por El- Sahili, 2015), afirman que el compromiso laboral es un “estado motivacional en donde prevalecen las emociones positivas de desempeño

profesionales”. Esto significa que, el nivel de compromiso laboral que existe en esta empresa Gubernamental permite reconocer la responsabilidad emocional que tienen los colaboradores para desarrollar sus actividades a beneficio de la organización; un personal comprometido ayuda a los demás, crea climas positivos, promueve el compromiso de otros, cumplen con los objetivos propuestos.

Araujo & Brunet (2012) afirman :

El compromiso es la relación moral que tiene el empleado hacia la empresa, esta relación puede lograrse mediante el: compromiso afectivo que ocurre cuando el empleado se identifica con los objetivos y valores de la empresa, y se preocupa por sus problemas. Es decir desea estar en ella; el compromiso normativo o moral que es el efecto de lealtad hacia la empresa causado por presiones de tipo cultural o familiar. Y por último tenemos el compromiso de continuidad o de necesidad el cual depende de lo que recibe del trabajo ya que tiene un apego material con la empresa. (pág. 108)

De estos tres tipos de compromiso, los más fáciles de conseguir son el compromiso de continuidad y el normativo. En el compromiso de continuidad el individuo sigue en la organización porque piensa que no hay alternativas laborales; en el compromiso normativo el individuo continúa en la organización porque considera que es su deber. Dejando al compromiso afectivo como el más difícil de conseguir, el cual ocurre cuando el individuo continúa por deseo propio en la organización debido a que se siente satisfecho en el lugar que labora.

Por la carencia de acciones y herramientas útiles que ayuden a incrementar el compromiso afectivo, cuyos beneficios tienen a ser mayores que en los otros tipos de compromiso, los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, no sienten que sus

necesidades más complejas, autorrealización y reconocimiento, están totalmente satisfechas, por lo que son menos productivos y no ayudan a crear un buen ambiente de trabajo.

El deficiente compromiso laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, se da debido a la inexistencia de un programa de reconocimiento laboral por el trabajo bien hecho, lo que da lugar a la desmotivación e insatisfacción en el lugar de trabajo porque al no sentirse valorados no ayudan a identificar problemas y soluciones que favorezcan el crecimiento de la organización. Fernández (2013) afirma: “El reconocimiento es valorar la actitud de mejoramiento del trabajador” (pág. 96).

De Andrés & Andrés (2016) afirman:

El reconocimiento es algo que todos los seres humanos necesitamos. Es una manera de ayudarnos a recordar quiénes somos y una de las mejores formas de contribuir nuestra confianza. Es también una forma de estrechar vínculos con las personas que nos rodean – en nuestro ambiente de trabajo, en nuestra familia, en nuestro círculo de amistades –. Cuando el reconocimiento es genuino, puede tener efectos sorprendentes y puede transformar la vida de quien lo da y de quien lo recibe.

Uno de los efectos que proporciona dar un tipo de reconocimiento por el desarrollo de las actividades laborales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, es el aumento en el nivel de motivación de los colaboradores, lo cual proporciona una actitud positiva al mejoramiento continuo de sus labores.

Martínez (2013) afirma “ La motivación es la mejor arma para aumentar el rendimiento de los clientes internos” (pág. 23). Esto nos explica que la motivación es la capacidad que tiene una organización para mantener el estímulo positivo de los colaboradores en relación al trabajo que realizan con el propósito de aumentar la productividad.

La falta de motivación incita a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, a tener una insatisfacción por el trabajo que realizan teniendo como resultado un deficiente rendimiento, conflicto con sus propios compañeros, inadecuada forma de comportarse con los usuarios y el absentismo laboral.

Amorós(2007) afirma:

Es mucha la certeza con la que se debate la idea que los empleados satisfechos son mas productivos que aquellos que no lo estan. Para los empleados la satisfaccion es la diferencia entre la cantidad de reconocimientos que reciben y la cantidad que ellos suponen que tiene que recibir. Los administradore en la actualidad deberian interesarse mas por la calidad de vida de sus empleados que por la cantidad de vida, es decir por la alta productividad y compra de materiales. La satisfaccion en el lugar de trabajo es una cualidad hacia el trabajo de uno. (pág. 18)

El bienestar en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, permite que ellos tengan un comportamiento positivo con la organización, al sentir que reciben lo que realmente se merecen como un salario justo por el cargo que ocupan estos comienzan a disfrutar la realización de sus tareas teniendo como resultado un personal más productivo.

Otra de las causas que contiene este estudio son los errores que se cometen a la hora de liderar el equipo de trabajo, debido al deficiente control sobre el cumplimiento de las políticas establecidas por la organización. Los colaboradores no respetan su horario laboral, esto se manifiesta cuando llegan tarde a la realización de sus labores y se retiran temprano de las mismas.

Robbins & Coulter (2014) definen al control como:

Es el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral. La utilización del control debe ser aplicada por todos los administradores, porque de esta manera se garantiza que las labores serán realizadas de forma que favorezcan el cumplimiento de los objetivos. Esto se evidencia evaluando los resultados del desempeño real con el estándar que se desea alcanzar. Debe ser utilizado aun cuando los resultados del equipo de trabajo son los planeados y su eficacia depende del nivel de compromiso por parte de los colaboradores y los administradores de la organización. (pág. 266)

Por el control insuficiente dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, existe absentismo laboral, el cual además de afectar a la parte interna de la organización por no cumplir con el trabajo en el tiempo determinado, también afecta a los ciudadanos del cantón en la realización de sus trámites, cuando estos llegan a solicitar el servicio que desean deben de esperar varias horas para ser atendidos y muchas veces se tienen que retirar sin respuestas porque el personal correspondiente nunca se integra a su labor.

El área de Capital Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, por no tener supervisión sobre sus colaboradores no corrige el desempeño de los mismos, es decir, no asegura que estos lleven a cabo sus actividades de manera correcta para que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos.

También se obtuvo como resultado que entre los colaboradores y los supervisores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, no existe una comunicación clara y precisa, porque al interior de la organización las ideas que se transmiten no son concisas producen confusión, dudas y retraso en la realización de las tareas. Asimismo, la comunicación brindada al exterior de la organización no es la más idónea, es poco entendible,

por lo que los usuarios piden que se les repita el mensaje, es decir, no es de fácil comprensión.

Pérez , Pérez , López , & Caballero (2013) afirman:

Si la comunicación es importante para nuestra vida privada y personal, para una empresa, al ser una actividad organizada y desarrollada por personas, que además persiguen obtener beneficios, es imprescindible. Y es que resulta impensable imaginar a cada empleado trabajando por su cuenta, sin ninguna coordinación ni comunicación con el resto. Tanto es así que el éxito de un negocio depende, en muchas ocasiones, de la capacidad de sus dirigentes para comunicarse, esto es, de sus habilidades para comprender y hacerse entender por lo demás. Por ello, una buena comunicación entre empleados y directivos influye, sin duda en un mejor rendimiento y una mayor satisfacción laboral de los trabajadores. (pág. 48)

A través de la comunicación se transmite lo que se espera de todo y cada uno de los colaboradores de la organización. Los malentendidos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, se generan por una comunicación deficiente, es decir cuando la autoridad no se da a entender de qué es lo que realmente necesita, ni en qué tiempo lo requiere ; el colaborador debe de tener la confianza sin dejar de ser respetuoso de decir lo necesario a quien debe oírlo y la otra persona debe ser humilde y entender que si se ofrece nueva información se podrá ser más productivos porque el trabajo se realizara bien a la primera.

Asimismo, cuando no existe una correcta comunicación externa, es el usuario el que tiene que tener la confianza de decir lo necesario a quien debe oírlo, y el personal encargado de atención al usuario debe de ser humilde y ofrecerles información comprensible al momento de brindar el servicio.

A través de una excelente comunicación interna los colaboradores se sentirán valorados y apreciados, si sus opiniones e ideas son importantes para la organización, incrementan su nivel de compromisos laboral y se vuelven aportadores productivos, felices y motivados. Y con una excelente comunicación externa los usuarios se sentirán satisfechos por el servicio recibido.

Otro de los factores que impide que los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, se desenvuelvan adecuadamente en el ámbito laboral es un ineficiente programa de capacitación, lo que dificulta el desempeño laboral debido a que no pueden realizar con seguridad sus tareas, ni alcanzar los objetivos propuestos por falta de conocimientos.

Alfaro (2012) afirma:

Los empleados realizan procedimientos de transformación de bienes y servicios para cumplir con los deseos y necesidades de los clientes, hacen de su trabajo su vida, ya que el mayor tiempo de ella la dedican a la realización de tareas laborales, lo que conlleva a la interrelación entre compañeros de trabajo. El capital humano tiene las siguientes cualidades: Son patrimonio personal y no pueden ser tratados como propiedad como es el caso de las destrezas, culturas, valores. (pág. 20)

Con un mejor programa de capacitación a beneficio de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, ellos desempeñaran sus labores obteniendo resultados positivos. Lo que significa que una vez aplicada la capacitación se estará generando compromiso en cada ser humano con su ámbito laboral.

Franklin & Krieger (2012) definen a la formación del personal como: “La necesidad que tienen la organización de mostrar las fallas o insuficiencias de que pudieran padecer sus

colaboradores, y de aquellas cualidades y/o habilidades que deben ser cambiadas o mejoradas para acrecentar la productividad y el rendimiento” (pág. 89). Mostrado lo anterior se manifiesta que con una adecuada capacitación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, los colaboradores adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, destrezas y actitudes competentes, necesarias para mejorar su desempeño laboral, al interior de la organización minimizando los atrasos y errores en la realización de las tareas asignadas, y al exterior de la organización ofreciendo una excelente atención al usuario.

Cuesta & Valencia (2014) afirman:

El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación del trabajador, adecuada a los requerimientos establecidos para su cargo y expresa la idoneidad demostrada. El desempeño corresponde a las conductas estratégicas, es decir, a las competencias para lograr la estrategia de la entidad. (pág. 30)

Por medio del desempeño laboral que es el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, se manifiestan las competencias laborales alcanzadas en la capacitación. La formación del personal ofrece un aprendizaje para que los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, cuenten con mayor conocimiento sobre sus funciones, puedan renovar sus técnicas y resolver muchísimo más rápido su trabajo logrando mayor productividad en la realización de sus tareas y mayor satisfacción al usuario.

Balarezo (2013) afirma:

El cliente es cualquier persona que tiene un deseo o necesidad por satisfacer, y que tiene a demandar y utilizar los servicios ofrecidos por una organización o persona. La atención al cliente y un buen servicio al mismo constituyen uno de los pilares principales para el desarrollo y crecimiento de la organización. Existen cuatro elementos importantes para

una buena atención al cliente que son: formación, presentación personal, gentileza y sonrisa. (pág. 12)

Entonces, se puede determinar que en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, se da una inadecuada atención al cliente, lo cual se puede evidenciar cuando los colaboradores no tiene precisión en dar las respuestas a las preguntas realizadas por el usuario cuando estos solicitan los requerimientos necesarios para realizar un trámite, y a la persistencia del usuario los colaboradores suelen mostrar disgustos a través de sus expresiones, es decir, no cumplen con la mayoría de los factores necesarios para brindar una buena atención al cliente.

Villa (2014) afirma: “La eficacia en la atención al usuario, ciudadano o clientes, se refiere a un factor clave para aumentar la calidad en todas las empresas tanto gubernamentales como privadas, ganar utilidad y disminuir costos” (párr.2). En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, por la inexistencia de un servicio de atención al usuario con calidad, se tiene como consecuencia una deficiente imagen organizacional, los usuarios comunican sus malas experiencias a través del internet, lo que ocasiona que los demás usuarios sin acercarse a la organización den información negativa del servicio de atención al usuario que ofrece la institución.

Prieto (2014) afirma: “El cliente es el único juez de la calidad en el servicio, el cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio quiere más”. Para sostener la satisfacción del usuario lo único que debe tener presente el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces, que basta con ser amables, atender con una sonrisa, presta atención a sus requerimientos o quejas y resolverlas de la forma más oportuna en el menor tiempo posible.

Además, otra de las causas de un deficiente compromiso laboral por parte de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, es un clima laboral desfavorable, ya que el medio en el que desarrollan su trabajo ocasiona actitudes laborables negativas que afectan las relaciones entre compañeros y el desempeño laboral.

Bordas (2016) afirma:

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 y por tanto, al desempeño de la organización. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios.

El clima laboral de una organización tiene que ser siempre positivo, esto depende más de los líderes que de los propios colaboradores de una empresa. Para mantener al personal comprometido en la realización de sus tareas y actividades siempre debe de contar con todos los materiales físicos necesarios y promover una buena relación entre sus compañeros.

Las condiciones físicas con las que dispone el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, para que sus colaboradores desarrollen su trabajo son insuficientes. La distribución de los espacios de trabajo son reducidos debido a las pocas dimensiones de la estructura de la organización, lo cual ocasiona malestar ya que no tienen libertad de movimiento para desplazarse por la oficina.

Las relaciones laborales deficientes en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, ocasionan conflictos entre los colaboradores, lo que afecta el clima laboral de la

organización debido a que se aíslan, se vuelven antipáticos, aumentan el absentismo laboral, disminuyen su productividad y aumenta la insatisfacción de atención al usuario.

Viana (2013) afirma:

El conflicto se produce cuando dos o más individuos o grupos con intereses diferentes defienden los mismos con firmeza y decisión. El conflicto no supone solo la existencia de intereses contrapuesto sino que requieren estrategias y esfuerzos de parte para intentar hacer prevalecer sus propias posiciones e interese. (pág. 13)

Los conflictos entre compañeros de trabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, se dan por no estar de acuerdo con el cargo que ocupan muchos de ellos, por lo tanto, aquellos que tienen un perfil profesional adecuado para ocupar ese cargo sienten que no se les da la oportunidad de crecer profesionalmente.

Un clima laboral desfavorable tanto en el ambiente tangible como intangible en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, causa estrés que es una tensión laboral generada por el cuerpo, el cual además de afectar negativamente el desempeño laboral también afecta la salud de los colaboradores.

Bustos(2015) afirma:

Estrés y trabajo se condicionan mutuamente las distintas condiciones de trabajo pueden generar, provocar, aumentar o disminuir los niveles de estrés. Asimismo, altos niveles de estrés repercuten negativamente en la tarea de los trabajadores, generando menores estándares de productividad, mayor índice de ausentismo y conflictos interpersonales. (pág. 61)

La deficiencia de las condiciones necesarias para desempeñar correctamente las tareas asignadas a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, provoca el agotamiento físico y mental, por lo que se reduce la productividad y el descenso de calidad de vida, ya que al enfrentarse a un estrés permanente y acumulativo se pierde la motivación y se produce una actitud negativa que hace apreciar que cada nuevo día de trabajo es eterno.

Bustos (2015) afirma: “Así el estrés ocupacional surge cuando las demandas y exigencias del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o las necesidades del trabajador” (pág. 65). El estrés ocupacional surge no solo por las necesidades físicas que tiene el trabajador, también por las deficientes relaciones enriquecedoras, como el respeto, empatía entre los miembros de la organización.

Gadow (2013) “Mejorar el clima del entorno laboral es indispensable para lograr que los empleados se comprometan y así poder mejorar a largo plazo en la productividad y en los resultados del negocio” (pág. 52). El clima laboral es importante porque un lugar de trabajo que tenga todos los recursos necesarios para realizar las actividades y donde todos sean buenos compañeros aumenta la productividad, porque al ser agradables uno con otros existe mayor concentración y con las necesidades materiales satisfechas se trabaja de manera óptima.

Mostradas todas las causas, se puede apreciar que en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, no aplican acciones y herramientas útiles que incrementan el compromiso laboral de los colaboradores, esto se da por la inexistencia de toma de decisiones por parte de los directivos de la organización.

Franklin & Krieger (2012) afirman:

La toma de decisiones es la causa mediante la cual se pretende definir con precisión la naturaleza de una necesidad, un problema o una oportunidad, crear soluciones, alternativas, evaluarlas y, finalmente elegir entre las alternativas favorables para satisfacer la necesidad, resolver problemas o aprovechar en la realidad.(pág. 447)

Por la inexistencia de toma de decisiones en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, no se resuelven los problemas que disminuyen el nivel de compromiso laboral de sus colaboradores.

CONCLUSIÓN

La presente investigación titulada: compromiso laboral de los colaboradores realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, se obtuvieron las siguientes conclusiones en donde se evidenciaron problemas existenciales dentro de la institución, el cual permitió apreciar que es posible aplicar acciones y herramientas útiles que incrementen el compromiso laboral de los colaboradores.

El reconocimiento laboral y la capacitación al personal de la organización son ejes de mucha importancia en virtud de que aumenta la motivación, satisfacción y el conocimiento de los colaboradores, para que desarrollen su tarea y actividades obteniendo resultados favorables y de mayor impacto.

La comunicación con los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, y el control son necesarios para minimizar las dificultades en su desempeño laboral y en el tiempo de entrega de los resultados.

El clima laboral favorable dentro de la organización mejora las relaciones laborales entre los colaboradores lo que permite mejorar a largo plazo en la productividad y en los resultados de la organización.

Para tener resultados favorables es necesario tomar decisiones que permitan aumentar el nivel de compromiso de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, para que ellos cumplan con el desarrollo de sus labores correspondientes y así aumentar su productividad.

Bibliografía

- Alfaro, M. d. (2012). *Administración de personal*. Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P.54080, Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Amorós , E. (2007). *Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Perú: Escuela de Economía - USAT.
- Araujo, J., & Brunet, I. (2012). *Compromiso y competitividad en las organizaciones: El caso de una empresa aeronáutica*. Tarragona, España: Publicaciones URV.
- Balarezo, S. (2013). *Manual de atención al cliente*. Quito : Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer - CEPAM.
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid; España: Universidad Nacional de Educación a Distancia UNED.
- Bustos, E. (2015). *¿ Es posible evitar el estrés?: motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante*. Buenos Aires, Argentina: Sb.
- Cuesta, A., & Valencia, M. (2014). *Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa*. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.
- De Andrés, V., & Andrés, F. (2016). *Confianza total: Para vivir mejor*. Buenos Aires, Argentina: Debolsillo.
- El- Sahili, L. F. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México D.F.: El Manual Moderno.
- Fernández, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. San Vicente (Alicate), España: Club Universitario.
- Franklin, E. B., & Krieger, M. J. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Gadow , F. (2013). *La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.

- Martínez, M. d. (2013). *La gestión empresarial*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Pérez , H. M., Pérez , J. M., López , L., & Caballero , C. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Aravaca, Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.
- Prieto, J. E. (2014). *Gerencia del servicio: La clave para ganar todos*. Bogotá; Colombia: ECOE Ediciones.
- Robbins , S. P., & Coulter. (2014). *Administración Decimasegunda edición*. México: Pearson.
- Viana, C. (2013). *Mediación Laboral*. Madrid; España: DYKINSOL, S.L.
- Villa , J. P. (2014). *Manual de Atención a Clientes y Usuarios*. Barcelona; España: Profit Editorial.
- Vinces, G. A. (2014-2019). *Misión y visión* . Obtenido de Vices Gad Municipal Del Cantón Vices : <http://www.vinces.gob.ec/index.php/municipio/mision-y-vision>

Anexos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

F.A.F.I.

ESTUDIO DE CASO:

COMPROMISO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL GAD DEL CANTÓN VINCES.

ANEXO N° 2. ENCUESTA A LOS COLABORADORES.

1. ¿En el tiempo que ha laborado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, ha recibido algún tipo de reconocimiento ya sea financiero o no financiero?

SI NO

2. ¿Cómo usted considera la comunicación que tiene con su supervisor?

Buena Mala Regular

3. ¿Respeta usted las normas establecidas por la institución?

Siempre A veces Nunca

4. ¿Recibe usted capacitación para realizar su trabajo?

Siempre A veces Nunca

5. ¿Recibe usted capacitación de atención al cliente para así mejorar la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces?

Siempre A veces Nunca

6. ¿Usted en qué tiempo concluye las tareas que se le asignan?

En el tiempo exacto Antes de lo requerido Después de lo requerido

7. ¿Cómo es su relación laboral con sus compañeros?

Buena Mala Regular

8. ¿Usted sufre de estrés laboral?

Siempre A veces Nunca

9. En general ¿cómo considera el clima laboral en su lugar de trabajo?

Buena Mala Regular

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**F.A.F.I.****ESTUDIO DE CASO:****COMPROMISO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL GAD DEL CANTÓN
VINCES.****ANEXO N° 3. ENTREVISTA AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO.**

1. ¿Cree usted que el compromiso laboral de los colaboradores de una organización ayuda a cumplir con los objetivos de la misma de forma rápida?

2. ¿Cree usted que los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, tienen un rendimiento deficiente?

3. ¿Los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, tienen la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo?

4. ¿Los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, saben que se espera de ellos en el trabajo?

5. ¿Aplica usted herramientas para incrementar el compromiso laboral de sus colaboradores?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
F.A.F.I.
ESTUDIO DE CASO:
COMPROMISO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL GAD DEL CANTÓN
VINCES.
ANEXO N° 4. ENCUESTA A LOS USUARIOS.

¿Cómo clasifica los siguientes atributos de atención al usuario por parte de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinges?

Atributos	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Experiencia de servicio al usuario.					
La entrega a tiempo de servicio.					
Profesionalismo					
Calidad de servicio					
Comprensión de las necesidades de los usuarios.					



GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN **VINCES**



Oficio Nro. GADMVINCES-ALCALDIA-2018-0201-O

Vinces, 03 de agosto de 2018

Asunto: Autorización de levantamiento de Información para Proyecto de Investigación previo la Obtención de Título de Ingeniera Comercial.


Señorita
Yoselin Kassandra Santana Luna
Presente.-

De mi consideración:

Reciba mi saludo cordial, en atención a su solicitud, recibida por Secretaría General, y registrada en el Sistema de Gestión Documental con código GADMVINCES-SG-2018-1162-E, mediante la cual solicita autorización para levantar información en el GAD Municipal de Vinces para elaboración de Caso Práctico, en su calidad de estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Administración, Finanzas e Informática, carrera Ingeniería Comercial; al respecto tengo a bien indicarle que cuenta con la respectiva autorización para el levantamiento de información que solicita.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,


Econ. Cristian Raul Villasagua Santana
ALCALDE DEL CANTÓN VINCES



Referencias:

- GADMVINCES-SG-2018-1162-E

Anexos:

- 2018-07-30_santana_luna_yoselin_kassandra_firma.pdf