



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL
CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**ESTUDIO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE
RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA**

AUTORAS:

**DANIELA MONSERRATE DÍAZ BASURTO
ALEXANDRA ESTEFANÍA QUIROZ MACAY**

TUTOR:

ECO. JOSÉ FERNANDO MEJÍA LOOR, M.Sc,

CALCETA, MARZO DE 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **DANIELA MONSERRATE DÍAZ BASURTO**, con cédula de ciudadanía **1315439420**, declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ESTUDIO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN TOSAGUA** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todo los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



DANIELA MONSERRATE DÍAZ BASURTO

CC: 1315439420

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **ALEXANDRA ESTEFANIA QUIROZ MACAY**, con cédula de ciudadanía **1314035526**, declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ESTUDIO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN TOSAGUA** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todo los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



ALEXANDRA ESTEFANIA QUIROZ MACAY

CC: 1314035526

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

DANIELA MONSERRATE DÍAZ BASURTO, con cédula de ciudadanía **1315439420**, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación Curricular titulado: **ESTUDIO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN TOSAGUA**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



DANIELA MONSERRATE DÍAZ BASURTO

CC: 1315439420

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

ALEXANDRA ESTEFANIA QUIROZ MACAY, con cédula de ciudadanía **1314035526**, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación Curricular titulado: **ESTUDIO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN TOSAGUA**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



ALEXANDRA ESTEFANIA QUIROZ MACAY

CC: 1314035526

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

ECO. JOSÉ FERNANDO MEJÍA LOOR, MG, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ESTUDIO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN TOSAGUA**, que ha sido desarrollada por **DANIELA MONSERRATE DÍAZ BASURTO** y **ALEXANDRA ESTEFANIA QUIROZ MACAY**, previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

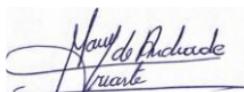


ECO. JOSÉ FERNANDO MEJÍA LOOR, M.Sc.

CC: 1307786465

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

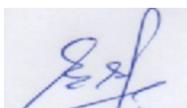
Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de Integración Curricular titulado: **ESTUDIO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN TOSAGUA**, que ha sido desarrollado por **DANIELA MONSERRATE DIAZ BASURTO** y **ALEXANDRA ESTEFANIA QUIROZ MACAY**, previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, M.Sc.

CC: 1310626104

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



**ECO. ERNESTO MIGUEL
GUEVARA CUBILLAS, M.Sc**

CC: 1310179328

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



**LCDO. NORGE BALTAZAR
GUERRERO BRIONES, MG.**

CC: 1303484453

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Primero quiero agradecer a Dios, por haberme permitido llegar hasta el final de mi carrera.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por brindarme la oportunidad de tener una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

A mi madre, por ser el pilar fundamental en mi carrera que a pesar de las dificultades siempre he tenido su apoyo incondicional y me ha animado a seguir adelante en mi carrera.

A mi familia, que ha sabido comprenderme y me ha tendido la mano cuando los he necesitado.

A mis profesores y compañeros, que siempre estuvieron ahí para demostrarme su amistad y poder contar con ellos.

DANIELA MONSERRATE DÍAZ BASURTO

AGRADECIMIENTO

Primero quiero agradecer a Dios por haberme permitido llegar hasta aquí, porque gracias a su amor, me dio voluntad para seguir despertando día a día y luchar por mis sueños, ser una ingeniera.

A mis padres que son mi fortaleza, los que me han brindado su apoyo incondicional y siempre han estado al frente dándome ánimos para no decaer en el transcurso de este proceso.

A mi familia, como es mi esposo que en los últimos años fue parte fundamental, ya que siempre me brindó su apoyo y comprensión junto a mi pequeña hija que es mi motivo de luchar y seguir preparándome para que se sienta orgullosa de su mamá.

A los docentes, ya que gracias a sus enseñanzas y dedicación he podido adquirir conocimientos muy valiosos que me ayudarán a desenvolverme de la mejor manera en el ámbito laboral y también como persona.

ALEXANDRA ESTEFANIA QUIROZ MACAY

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por sus bendiciones y eterno amor, porque ha estado conmigo en cada paso que doy, y ser el mayor merecedor para dedicar mis pequeños logros, dándome el don de la sabiduría para superarme y seguir adelante.

A mis padres, por su constante apoyo, que me han brindado amor y comprensión, quienes con sus sabios consejos orientaron mis pasos depositando su entera confianza en cada reto que se presentaba.

A mi misma, ejecutora de este proyecto, pues sin mi diaria dedicación y constancia no fuera posible la culminación de la tesis y de igual manera a los docentes que nos marcaron con ese deseo de triunfar y ser unos profesionales.

DANIELA MONSERRATE DÍAZ BASURTO

DEDICATORIA

Este trabajo te lo dedico a ti mi Dios Todopoderoso, por haberme iluminado, por llenarme de paciencia, y sabiduría para poder culminar mi carrera.

A mis padres, Ramón Rolando Quiroz Loor y Cruz María Macay Pin, porque gracias a sus sabios consejos y su apoyo incondicional pude iniciar una carrera en donde he llegado a culminarla con ayuda de sus sacrificios, los amo con todo mi corazón.

A mi esposo Jenniper Enrique Loor Rodríguez, ya que estuvo presente desde la mitad de la carrera para darme fortaleza y su apoyo en las buenas y las malas, y así nunca decaer y lograr mi objetivo, y mi hija que es mi fortaleza, y mi motivo de superación para lograr culminar este proyecto.

ALEXANDRA ESTEFANIA QUIROZ MACAY

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iv
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	vi
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	vii
AGRADECIMIENTO	viii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA	x
DEDICATORIA	xi
RESUMEN	xvi
PALABRAS CLAVES	xvi
ABSTRACT	xvii
KEYWORDS	xvii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.4. IDEA A DEFENDER	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	9
2.1. DESEMPEÑO LABORAL	9
2.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	9
2.2. SERVICIO PÚBLICO	11
2.2.1. CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO.....	11
2.3. SERVIDOR PÚBLICO	12
2.4. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS	13
2.5. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	14
2.5.1. CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	14
2.6. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	15
2.7. CLIMA LABORAL	16

2.7.1. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL	17
2.8. EFICIENCIA	17
2.9. EFICACIA	18
2.10. CALIDAD	19
2.10.1. GESTIÓN DE CALIDAD	19
2.10.1.1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	20
2.11. ENTREVISTA	21
2.12. ENCUESTA	21
2.13. PLAN DE MEJORA	22
2.13.1. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA	23
2.13.2. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE MEJORA	23
2.13.3. FASES DEL PLAN DE MEJORA	25
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	27
3.1. UBICACIÓN	27
3.2. DURACIÓN DEL TRABAJO INVESTIGATIVO	27
3.3. VARIABLES	27
3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	27
3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE	28
3.4. METODOLOGÍA	28
3.4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.4.1.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	28
3.4.1.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	28
3.5. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.5.1. INDUCTIVO	29
3.5.2. DEDUCTIVO	29
3.5.3. ANALÍTICO	29
3.6. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.6.1. OBSERVACIÓN	30
3.6.2. OBSERVACIÓN PARTICIPANTE	30
3.6.3. ENTREVISTA	30
3.6.4. ENCUESTA	31
3.7. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN	31
FASE 1.- DIAGNOSTICAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA	31

FASE 2.- IDENTIFICAR LAS DEFICIENCIAS DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.....	32
FASE 3.- DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA AL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1. FASE 1. DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.	34
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN MEDIANTE UN OFICIO A EL DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS PARA REALIZAR EL PROYECTO EN DICHA ENTIDAD.....	34
REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA A LA JEFA DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS.	34
IDENTIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.	35
4.2. FASE 2. IDENTIFICACIÓN DE LAS DEFICIENCIAS DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.	36
APLICACIÓN DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN PARTICIPANTE EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS.	37
DISEÑO DE ENCUESTA.....	37
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS INVOLUCRADOS DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS.	37
TABULACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA MEDIANTE LA ENCUESTA Y ENTREVISTA DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.....	38
IDENTIFICACIÓN DE LAS DEFICIENCIAS.....	44
4.3. FASE 3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA AL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.	46
ANÁLISIS DE LAS DEFICIENCIAS.....	46
ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA.....	47
INTRODUCCIÓN.....	47

OBJETIVO.....	47
SOCIABILIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.....	50
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1. CONCLUSIONES	51
5.2. RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFÍA	53
Anexos	59

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Valor de la incidencia.....	33
Tabla 2. Identificación de las deficiencias.....	45
Tabla 3. Estructura del plan de mejora.....	46
Tabla 4. Plan de mejora.....	48

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Mapa satelital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua.....	27
Figura 2. organigrama organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua.....	36
Figura 3. Trabajo en equipo para el logro de actividades.....	38
Figura 4. Planteamiento de estrategias para el cumplimiento de las metas.....	39
Figura 5. Son atendidos los requerimientos en el departamento de Rentas.....	40
Figura 6. El personal de Rentas cumple con las actividades laborales asignadas.....	41
Figura 7. El ambiente es adecuado para su desempeño laboral.....	42
Figura 8. Ambiente laboral.....	42
Figura 9. Cambios en el ambiente laboral.....	43
Figura 10. Implementación de un plan de mejora.....	44

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo realizar un estudio del desempeño laboral en el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua para la identificación de las deficiencias y propuesta de un plan de mejora. Para la detección de los problemas que existen en el departamento de Rentas, se aplicaron instrumentos de recolección de información, tales como la entrevista, observación participante y aplicación de encuesta al personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua; se logró identificar cuatro falencias, evaluándose en un nivel bajo, medio y alto. El ambiente laboral es una de las deficiencias encontradas con un índice de incidencia alta del 83%, la escasa capacitación y las actividades designadas se encuentran en un nivel de incidencia media.

PALABRAS CLAVES

Propuesta de mejora, servidores públicos, ambiente laboral, actividad laboral, deficiencia, eficiencia.

ABSTRACT

The objective of the research was "To carry out a study of job performance in the Revenue department of the Autonomous Decentralized Municipal Government in Tosagua canton to identify deficiencies and propose an improvement plan". For the detection of the existing problems in the Revenue department, information collection instruments were applied, such as the interview, participant observation and application of a survey to the personnel working in the Autonomous Decentralized Municipal Government in Tosagua canton; it was possible to identify four shortcomings, evaluating them at a low, medium and high level. The work environment is one of the deficiencies found with a high incidence rate of 83%, the scarce training and designated activities are at a medium incidence level.

KEYWORDS

Improvement proposal, public servers, work environment, work activity, deficiencies, efficiency.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Según el Ministerio de Trabajo (2018) en su artículo 2 menciona su Objetivo:

El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación (p. 5).

Fernández, Rojas, Sánchez y Aguilar (2015) señala en su libro “El clima laboral” que,

En la actualidad es uno de los factores fundamentales para alcanzar los objetivos y metas de una empresa pública o privada, influyendo directamente en el desempeño laboral de los empleados, siendo que este puede ser un elemento de distinción que refleje la organización de la empresa. (p. 23). El desempeño laboral es muy importante para todas las instituciones ya que estudia la conducta de las personas que laboran, para así analizar el comportamiento, conocimiento, experiencia y actitudes que cada funcionario posee para desenvolverse dentro de la empresa.

El desempeño laboral dentro del ámbito laboral es de mucha relevancia, siendo de un gran interés para los líderes de las instituciones ya sea pública o privada. Lapp (2005) “sostiene que el ambiente laboral es de preferencia estable hacia el trabajo, basados en los valores desarrollados a partir de la experiencia laboral” (p. 16). Iturralde (2011) en su investigación la evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa

de ahorro y crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato, menciona que “tuvo como objetivo principal la solución de mejorar el desempeño en un corto plazo y elaborar propuestas para un mejor rendimiento, se buscaron alternativas para motivar al empleado a mantener un excelente servicio”.

Gómez (2016) en su tesis titulada Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una institución pública, coordinación zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección menciona que “se evaluó el nivel de confianza de los servidores públicos mediante encuestas dando como resultado que el desempeño laboral si influye dentro de la institución”.

Los cambios mundiales se han manifestado dentro del desempeño laboral en el área administrativa específicamente, teniendo así una mayor influencia para las empresas a nivel mundial, demandando nuevos modelos en el desempeño laboral empresarial e institucional. Para el autor Molina (2013) indica que “en Ecuador existe una similar situación dentro de las empresas, principalmente en el área administrativa referente al ámbito laboral, afectando la parte administrativa debido a múltiples funciones que se desarrollan, descuidando la planificación de las actividades” (p. 5). Por otro lado, Delgado (2012) establece,

El desempeño laboral existe en todos los campos donde las personas intervienen para lograr una definición más exacta, teniendo un impacto directo y global en la institución. Para desarrollar un mejor desempeño laboral se debe obtener programas de compensación y beneficios que doten de conocimiento a los colaboradores del área, estimulando la iniciativa de mejorar el ambiente donde labora el personal (p. 8)

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tosagua, es necesario el estudio o análisis del desempeño laboral del departamento de Rentas. Un estudio

del desempeño laboral nos proporciona el conocimiento de una visión general de la situación actual en términos de eficiencia y eficacia del desempeño de los empleados y la empresa en general. Por ende, el estudio nos permite analizar los niveles de desempeño laboral del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua y plantear un plan de mejora.

¿De qué manera el estudio del desempeño laboral en el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua, permite identificar las deficiencias actuales y proponer un plan de mejora en el mediano plazo?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Chiang y San Martín (2015) en su artículo científico llamado Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano definen el desempeño como:

El grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. El desempeño es parte fundamental para una institución ya que se refiere al trabajo que realiza un funcionario y el cumplimiento de sus funciones para el cumplimiento de metas (p, 160). Desde el punto de vista teórico se desarrollan varios beneficios como conocimientos y actitudes los cuales son parte esencial para el proceso de esta investigación ya que permite conocer formas de medición del desempeño laboral, de esta forma se podrá aplicar el método más conveniente para lograr lo propuesto.

Por otra parte, es importante mencionar que, al conocer diferentes fundamentos teóricos, permite desarrollar nuevos modelos que puedan ser aplicados en las instituciones públicas y mediante el mismo medir el desempeño laboral para mejorar mediante capacitaciones sobre el departamento o puestos donde se encuentre alguna anomalía para el mejoramiento del mismo.

Dando cumplimiento en la base legal, la investigación se justifica mediante la Norma Técnica De Evaluación Del Desempeño del Art. 1.- Del objeto.- Esta norma técnica tiene por objeto establecer las políticas, metodologías, instructivos de carácter técnico y operativo, que permitan a las instituciones del Estado sujetas al ámbito de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, medir y estimular la gestión de la entidad, de los procesos internos y sus servidores mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los

servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público. (Ministerio de trabajo, 2018, p.2)

Según el Ministerio de Trabajo (2018) menciona en su artículo 76 que el Subsistema de evaluación del desempeño es:

El conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. La evaluación se fundamenta en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas (p. 34).

El desempeño laboral depende de muchos factores y cada cierto tiempo deben ser evaluados o estudiados para detectar lo que puede estar afectando la efectividad en el trabajo como pueden ser la motivación, clima laboral, desarrollo profesional entre otros, cada uno de estos factores son muy importante en el desempeño de una función ya que permite al servidor ser eficaz en su labor diaria. Los directivos de la entidad en coordinación con la unidad de administración de Renta, determinará de manera técnica y objetiva las necesidades del personal, las que estarán relacionadas directamente con el puesto, a fin de contribuir al mejoramiento de los conocimientos, habilidades y el ambiente laboral de las servidoras y servidores.

Por el lado económico para mejorar el desempeño laboral se pretende desarrollar un plan de mejora que será aprobado por la máxima autoridad y aplicado por el departamento de Renta de la entidad. El plan responderá a las necesidades de las servidoras y servidores y estará directamente relacionado con el puesto que

desempeñan, y aportará directamente al mejoramiento del departamento de Rentas, impulsando al personal que labora a emplear cada una de las estrategias propuestas. Tiene como alcance la relevancia social, ya que con las propuestas de mejoras para el desempeño laboral se obtendrá un impacto en la calidad del servicio que brindan a los usuarios, y con ello elevar la satisfacción y bienestar de los empleados de esta área mejorando la calidad de servicio e imagen de la institución.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar estudio del desempeño laboral en el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua para la identificación de las deficiencias y propuesta de un plan de mejora.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el desempeño laboral en el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua.
- Identificar las deficiencias del desempeño laboral en el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua.
- Diseñar un plan de mejora que contribuya al desempeño laboral del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua.

1.4. IDEA A DEFENDER

El estudio del desempeño laboral en el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, permite mejorar las deficiencias encontradas a través de un plan de mejora.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. DESEMPEÑO LABORAL

Pedraza, Glenys y Conde (2010) establecen:

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional (p. 496). “El desempeño laboral, comúnmente es el balance de las personas en el trabajo, es una piedra angular de la productividad y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales” (Urbano, 2018, p.169).

En relación con lo que sustentan los autores el desempeño laboral es la parte esencial dentro de una organización, ya que esta contribuye a los criterios de conductas de los trabajadores de manera permanente o temporales. Las competencias laborales logradas son motivaciones, actitudes y experiencias que corresponden a los resultados de los objetivos propuestos, pretendiendo un servicio productivo.

2.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Los autores Palmar y Valero (2014) establecen que las características del desempeño laboral son las siguientes:

El ambiente de trabajo: se refiere a las condiciones que se ofrecen al empleado dentro de un ambiente afable, caracterizado por buenas condiciones, disposición de los elementos acordes con el desempeño y desenvolvimiento en la empresa durante la jornada laboral, de modo que se logre la armonía entre el individuo que trabaja y el lugar de trabajo, es decir, que el personal cuente con las condiciones

mínimas necesarias; El salario: en la medida en que al trabajador se le ofrece una remuneración acorde, justa con su labor y desempeño, que satisfaga las necesidades individuales y colectivas, se esfuerza para su rendimiento, se crea un valor por el trabajo, porque sabe que está recibiendo lo justo por el cumplimiento de sus funciones dentro de la empresa.

Relaciones interpersonales: éste es un factor fundamental dentro de la empresa, porque en la medida que el individuo se relaciona con los demás, logra actuar con mayor armonía y equilibrio; es decir, mientras que el trabajador sienta que se desempeña con un grupo armónico, se muestre respeto, colaboración, corresponsabilidad entre los distintos miembros del personal, él mismo actúa con más esmero y satisfacción por el trabajo que desempeña, como una forma de corresponder al grupo.

Jornada laboral: se refiere al número de horas trabajadas y al tipo de funciones que cumple dentro de la empresa; es así como se puede mencionar que el patrono adopta medidas que satisfagan al personal en su jornada laboral en cuanto a las diferentes actividades que debe desarrollar durante la misma, en búsqueda de una mayor eficiencia y eficacia por parte de los trabajadores, de tal modo que cumplan, en forma correspondiente, su horario normal de trabajo.

Horario de trabajo: está en función de la cantidad de horas que el trabajador cumple con su jornada laboral, así como un horario en el cual él se sienta cómodo, ya que las labores de limpieza se realizan con mayor efectividad y eficacia durante las primeras horas de la mañana, porque son menos afectados por las altas temperaturas, pero no ocurre igual con las labores de oficina, que se realizan mejor en un horario diurno. De esta manera, se puede señalar que el horario de trabajo debe estar establecido de acuerdo con el tipo de función y desempeño que desarrolla y cumple el personal.

Cancelación puntual del salario: la mejor forma de mantener la satisfacción del trabajador es cancelando su remuneración puntualmente, ya que de esta manera logra satisfacer sus necesidades individuales y familiares, por lo que se muestra

eficiente en su desempeño, porque sabe que va a recibir la recompensa de su esfuerzo; Incentivos y motivación dentro de la organización: en este grupo de factores se incluyen los incentivos que se ofrecen al personal para que se sienta estimulado a trabajar en forma más eficiente, eficaz y efectiva, ya que sabe que en la medida que realice un esfuerzo, igualmente recibirá un estímulo que retribuya ese esfuerzo. y la corresponsabilidad en el cumplimiento de las funciones, ya que éstas son dirigidas hacia un colectivo (159-188).

2.2. SERVICIO PÚBLICO

“El servicio público, consiste en toda actividad directa o indirecta de la Administración Pública, regulado por la ley, cuyo objetivo esencial es la satisfacción continua de las necesidades, a favor de la colectividad” (Vásquez, 2012). “El servicio público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado a la Administración Pública y tiene por finalidad de ayudar a las personas que lo necesiten” (Tamayo y Tabares, 2018, p. 96).

En referente a los autores manifiestan que el servicio público son todas las actividades que tienen las organizaciones en donde su principal objetivo es la satisfacción de los usuarios en cada una de sus necesidades que tienen dentro de cada institución, así mismo el bien común de las personas se presenta a través del interés público, donde su misión es asegurar el orden público, satisfaciendo las necesidades de la sociedad y garantizar sus derechos.

2.2.1. CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Acosta (como se citó en Torres, 2011) fundamenta que las características del servidor público son las siguientes:

Se relacionan con el cumplimiento de los fines del propio estado (servicios de defensa nacional, policía, justicia, etc.) y secundarios; Necesarios y voluntarios, según que las entidades públicas estén o no obligadas a tenerlos; por razón de su

utilización, en obligatorios y facultativos. Los primeros se imponen a los particulares por motivos de interés general; los segundos, su uso queda a libre voluntad del usuario; por razón de su competencia, se dividen en exclusivos y concurrentes. Los exclusivos sólo pueden ser atendidos por entidades administrativas por encargo de éstas (policía, defensa nacional, correos, telégrafos); los concurrentes se refieren a necesidades que también satisfacen el esfuerzo particular.

Por la persona administrativa de quien dependen se dividen, de acuerdo con nuestro marco jurídico: federales, estatales y municipales; por razón de los usuarios se clasifican en generales y especiales. Los primeros consideran los intereses de todos los ciudadanos sin distinción de categoría, todos pueden hacer uso de ellos; los segundos sólo se ofrecen a ciertas personas en quienes concurren algunas circunstancias determinadas.

Por la forma de aprovechamiento: hay servicio de que se benefician los particulares singulares, es decir, mediante prestaciones concretas y determinadas, y otros que se aprovechan, es decir, que satisfacen de una manera general e impersonal las necesidades, por ejemplo, el servicio de alumbrado público; por la manera como se satisfacen las necesidades colectivas, los servicios públicos pueden ser directos o indirectos; por su composición: pueden ser simples, cuando son únicamente servicios públicos; mixtos, cuando son servicios montados según normas de derecho privado (p. 693).

2.3. SERVIDOR PÚBLICO

La Ley Orgánica del Servidor Público (2018) indica en su Art. 4 que, serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (p. 7). Así mismo Brito (2018) en su tesis “Evaluación del servicio de atención al usuario en la dirección municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del cantón Bolívar” menciona que:

Son todas aquellas actividades que se realizan de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. El servidor público juega un papel muy importante dentro de las funciones que desempeñan las organizaciones, ya que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida (p. 14).

Por otra parte Bajaña (2020) menciona que:

Los Servidores Públicos son personas que ejercen a diario de forma directa o de manera indirecta la Administración Pública con la finalidad de satisfacer las necesidades de la colectividad se encuentra sujeto a un régimen jurídico especial y al control de las autoridades competentes (p. 35). El servidor público es aquel individuo que está encargado de brindar servicios con el fin de satisfacer las necesidades, así como comprender y darle solución a los problemas de la ciudadanía, por medio de la gestión dentro de sus competencias; entre los servicios públicos más comunes están la recolección de basura, alcantarillado, servicios básicos (luz y agua).

2.4. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

Benabent y Vivanco (2019) sugieren que “el Gobierno Central y los GAD tienen competencias planificadoras en el ordenamiento territorial. Los planes ordenan las materias que son exclusivas de su competencia, pero para que exista una debida articulación la planificación debe coordinarse entre todos los niveles político-administrativos”. En cuanto a la Constitución del Ecuador (2008) establece en su art. 238 que:

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana.

Constituyen las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales (p. 121). Con la finalidad de establecer condiciones necesarias que realizan los gobiernos autónomos descentralizados, la competencia tiene que ser eficiente, participativa y eficaz, los cuales pueden transferir competencias y recursos económicos del gobierno central no incluyendo la soberanía que están pronosticadas dentro de los sectores privados.

2.5. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Según el autor Canel (2018) menciona en su investigación que “La administración pública es a quien corresponde satisfacer las necesidades de una sociedad por medio de los servicios públicos, es la que forma la acción propia del estado, dentro del interés del orden social”. Así mismo como lo establece la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su art. 227 que:

La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (p. 117). La administración pública es un proceso donde se planifica, organiza, direcciona, evalúa y controla, esto es muy importante dentro del sector público ya que permite el cumplimiento de las metas para la satisfacción de las necesidades a la ciudadanía. Además sus principios primordiales son la eficiencia y eficacia ya que son los que ayudan al cumplimiento de los objetivos.

2.5.1. CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Carreto (como se citó en Vera, Navas y Amén, 2017) estipula que las características de la administración pública son:

Universalidad. El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios. La administración se da por lo mismo en el estado, en el ejército, en la empresa, en las instituciones educativas, en una sociedad religiosa, etc. Y los elementos esenciales en todas esas clases de administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales. Se puede decir que la administración es universal porque esta se puede aplicar en todo tipo de organismo social y en todos los sistemas políticos existentes.

Especificidad. Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador. La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica. La administración se auxilia de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico es decir, no puede confundirse con otras disciplinas.

Unidad temporal. Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, este es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc; Unidad jerárquica. Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así, en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo (p, 286-287).

2.6. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Según los autores Vergara y Maza (2017) establecen que “La valoración que realizan los usuarios de los servicios públicos recibidos se puede tomar como un referente del desempeño de la gestión administrativa de un gobierno,

convirtiéndose en un indicador fundamental en los estudios de satisfacción ciudadana” (p. 15). En relación con el autor Ros (2017) indican que:

La satisfacción del usuario es una vista como el eje central del éxito empresarial y un elemento esencial del marketing, además la satisfacción está integrada por uno o varios focos, como el producto comprado o el servicio contratado, el vendedor o el establecimiento, las expectativas, o la experiencia de consumo (p, 72). “La satisfacción del usuario expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora”. (Isaqui, Rodríguez y Abreu, 2018)

La satisfacción del usuario es muy importante y fundamental para la atención, ya que esto permite mejorar el desempeño de la misma, en donde satisfacer es la complacencia de una necesidad en las personas, utilizando recursos con información que cubran las expectativas de la sociedad y de los objetivos planeados para así lograr, alcanzar las metas propuestas por la institución u organización.

2.7. CLIMA LABORAL

Jimenez y Jimenez (2016) muestran:

El clima laboral es de vital importancia dentro de una organización, la estabilidad de los empleados de la misma va a generar mayor productividad y beneficio para el sector, su gran cohesión y buen enlace de comunicación juega un papel muy importante dentro de las relaciones entre compañeros de trabajo (p, 27). “El clima laboral consiste en un grupo de características que definen a una organización y que la distingue de otras; estas características son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas” (Manosalvas, Manosalvas y Quintero, 2015, p. 7)

El clima laboral es parte muy significativa e importante para el desempeño de un funcionario en el área laboral, ya que lo ayuda a sentirse cómodo emocionalmente dentro de la organización, y en un ambiente idóneo, esto permitirá dar con el cumplimiento de sus labores diarias con niveles aceptables de eficiencia y eficacia; esto se logra mediante la motivación de los empleados para alcanzar las metas propuestas.

2.7.1. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL

Según el autor Álvaro (2017) indica que las características del clima laboral son las siguientes:

El clima organizacional comprende un conjunto de características objetivas y subjetivas las cuales son intrínsecas en toda organización, misma que se las reconoce y diferencian unas de otras, y de cuyo tratamiento y gestión deriva el aporte sustancial del talento humano. Entre las características más destacadas se tiene al liderazgo, normas y procedimientos, condiciones ambientales y seguridad, las políticas de la empresa, las percepciones de los empleados, la participación y otras, que más influyen en la organización o departamento concreto que influyen en el comportamiento de los miembros (p. 7).

2.8. EFICIENCIA

De acuerdo con los autores Quintero, Ruiz, Bermúdez y Rodríguez (2017) expresan en su investigación que “la eficiencia es donde se obtienen mejores resultados con menor gasto de recursos o menores esfuerzos”. Por otra parte, los autores Ganga, Cassinelli, Piñones y Quiroz (2014) dicen en su investigación “El concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario” que:

La eficiencia está referida a la relación entre el nivel del objetivo logrado y la adecuada utilización de los recursos disponibles, es decir, es la relación entre la producción de un bien o servicio y los inputs que fueron usados para alcanzar ese nivel de producción implica, por lo tanto, que el logro del objetivo debe realizarse en el marco de una óptima estructura de costos (p. 19).

“Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (Rojas, Jaime y Valencia, 2018, p. 11). La eficiencia tiene como referencia los recursos que dispone la relación de producción con el servicio que brindan las organizaciones, que implica lograr los objetivos propuestos por las instituciones dentro de su estructura funcional usando la menor cantidad de los recursos cumpliendo las metas con la mayor satisfacción posible y cubrir las necesidades de los usuarios.

2.9. EFICACIA

Según Quintero, Ruiz, Bermúdez y Rodríguez (2017) “es el propósito a que se aspira puede lograrse bajo condiciones ideales, es decir, que favorezcan al máximo su consecución” (p. 25). En afinidad Calvo, Pelegrín, Gil (2018) establecen que “la eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales, es alcanzar los fines con el mínimo recurso posible”.

La eficacia es la capacidad que tienen las organizaciones para satisfacer al cliente identificando en forma correcta las necesidades y expectativas, con el propósito de inferir a partir de estas características que deben poseer sus productos para que estén en condiciones de satisfacerlas (García, et al., 2019, p. 16). Toda organización o institución debería establecer la eficacia entre los puntos más importantes, que estos tienen con el objetivo de obtener resultados con relación a las metas que se propone cada organización en el

tiempo establecido y mantener los ideales propuestos para que la empresa u organización se encuentre encaminada hacia el éxito.

2.10. CALIDAD

La calidad se define como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite juzgar su valor, está ligada a la noción de posesión por una cosa de la virtud de ser la mejor, entendida como un estándar absoluto” (Sanabria, 2013, p. 56). En referencia el autor Farías (2016) alude en su investigación “Propuesta de una definición de calidad para la universidad” que:

La calidad definida como la adecuación a las necesidades del cliente es el concepto más cercano a los requerimientos del mercado que premia el valor recibido a cambio de una inversión, siendo el cliente el estudiante para el caso de la educación superior (p. 2). En concreto se muestra que la calidad es el requisito principal de un producto que se dispone al público, teniendo beneficios que satisfagan la inversión del usuario, permitiendo valorar el producto o servicio que brinde la institución y de acuerdo con los comentarios del usuario se puede obtener una calificación exacta de la calidad del producto o servicio a disposición de la ciudadanía.

2.10.1. GESTIÓN DE CALIDAD

Según Sirvent, Gisbert y Pérez (2018) La gestión de la calidad es el proceso de cambio que ha sufrido el concepto de calidad y sus implicaciones. Para entender la gestión de la calidad, previamente, debemos hablar de la calidad como control de calidad y del proceso de evolución a gestión de la calidad total (p. 12). Por otra parte, Becerra, Andrade y Díaz (2019) mencionan que:

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es aquella parte del sistema de gestión relacionada con la calidad, y es una herramienta que permite formar una estructura organizativa de fácil manejo mediante el diseño de procesos, subprocesos y actividades. El proceso de gestión debe ser sistémico, con una perspectiva estratégica y basada en un enfoque de calidad que esté soportado en modelos y sistemas de gestión orientados al mejoramiento continuo. (p. 12). La gestión de calidad es un indicador que permite medir la calidad de un servicio o producto, de esta forma se pueden encontrar errores, y con el debido proceso mejorar, ya que es sistémico y está orientado al mejoramiento continuo para brindar un mejor servicio o producto.

2.10.1.1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Enfoque al cliente: “Las organizaciones dependen de sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas”; Liderazgo: “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”; Compromiso de las personas: El compromiso de las personas que están involucradas en una organización es vital, ya que éstas son la parte más importante y posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque a procesos: “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”; Mejora: “La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente”; Toma de decisiones basadas en la evidencia: “Las decisiones deben basarse, en la medida de lo posible, en el análisis de datos y a partir de la mejor información”; Gestión

de las relaciones: La organización es interdependiente de sus clientes y proveedores, por lo que una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de todos para crear valor (Sirvent, Gisbert y Pérez, 2018, p. 13).

2.11. ENTREVISTA

Quispe y Sánchez (2011) indican que “consiste en la comunicación verbal entre el entrevistador y entrevistado con el fin de obtener datos. Debe ser previamente diseñada en función al tema de estudio, a la vez de ser planteada por el entrevistador”. (p. 5) Al igual que los autores Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2013) manifiestan en su investigación “La entrevista, recurso flexible y dinámico” que:

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar, es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. (p. 163). La entrevista dentro de una investigación es muy importante, esta se fundamenta en el diseño de un cuestionario previo, que ayuda al entrevistador en un tema concreto y llevarlo a Indagar sobre un tema acontecido, en donde las preguntas deben ser concretas y claras por el entrevistado, teniendo una buena capacidad de improvisación.

2.12. ENCUESTA

Para los autores Kuznik, Hurtado y Espinal (2010) establecen que “la encuesta es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación” (p. 4). Según el mencionado autor Thompson (2010) “es uno de los métodos más utilizados en la investigación de

mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias”. Por otro lado, los autores Quispe y Sánchez (2011) determinan que:

Es una técnica de investigación que se efectúa mediante la elaboración de cuestionarios y entrevistas de manera verbal o escrita que se hace a una población, ésta generalmente se hace a un grupo de personas y pocas veces a un solo individuo, el propósito es el de obtener información mediante el acopio de datos cuyo análisis e interpretación permiten tener una idea de la realidad para sugerir hipótesis y poder dirigir las fases de investigación (p. 2). Es un método que ayuda a la investigación a dar respuesta a los problemas en lo descriptivo, teniendo una información sistemática, que asegure el rigor de la información obtenida, utilizando descripciones del objeto en estudio y estableciendo relaciones entre los eventos específicos.

2.13. PLAN DE MEJORA

Barrera, García, Vargas y Torres (2017) marcan que “el plan de mejora es la razón de ser, es el efecto más importante del proceso de la evaluación, un medio para elevar los programas y es una herramienta para mejorar la gestión y garantizar la mejora continua” (p, 5). Por otra parte, los autores Proaño, Gisbert y Pérez (2017) señalan en su investigación “Metodología para elaborar un plan de mejora continua” que:

El plan de mejora continua es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos. Su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados en la aplicación de esta técnica es definir de manera exacta el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar, y en

función de estos estructurar el plan de acción a seguir definiendo objetivos claros, actividades, responsables e indicadores que permita evaluar el proceso de mejora todo esto dentro de un periodo determinado (p. 55).

Estos autores, plantean que el Plan de Mejora es una herramienta muy útil para el perfeccionamiento de las empresas o instituciones que tengan en claro los problemas que se presenten dentro de su institución, teniendo esta técnica favorece a la construcción o mejora de los procesos mediante las estrategias planteadas en el mismo, ya que esta herramienta permite llevar una secuencia de lo que se va implementar para mejorar los errores encontrados.

2.13.1. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA

Según los autores Almeida y Chávez (2018) indican que:

El Plan de Mejora sirve para aumentar el nivel de gestión de la organización mediante la implantación de acciones de mejora críticas. Por otro lado, la elaboración, implantación y seguimiento de un Plan de Mejora se utiliza para introducir en la organización una cultura de mejora, de mejora continua (mediante ciclos de autoevaluación y Plan de Mejora) que permitirá una mayor satisfacción de las personas que prestan servicio en la unidad o área de trabajo. La aplicación del mecanismo de Plan de Mejora es importante y necesario para el progreso y solución de las falencias o problemas que tenga la organización, la cual ayuda a autoevaluar el rendimiento del indicador que tenga deficiencias o simplemente del que se requiera optimiza (p. 26).

2.13.2. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE MEJORA

Espiñeira, Muñoz y Ziemer (2012) indican que las características más relevantes de los planes de mejora son las siguientes:

Es una actividad voluntaria de los centros; debe contemplarse como un compromiso entre el centro educativo y todas sus partes interesadas; es decir, se establece un

compromiso del centro consigo mismo; de su desarrollo cabe esperar, junto a sus resultados sustantivos, una mejora en la gestión educativa y en el conocimiento del centro como organización; sus condiciones fundamentales tienen que ver con la necesidad manifiesta de introducir mejoras en la dinámica del centro, para lo que resulta casi imprescindible una actitud positiva hacia los cambios, así como la creencia de que éstos son posibles.

Debe estar precedido de un diagnóstico explícito de la situación de partida del centro con relación al área o áreas prioritarias, relativas tanto a los aspectos de gestión como a los estrictamente educativos, sobre los que se centrará el plan; la identificación de las áreas de mejora ha de ser objetiva y apoyarse en hechos o en resultados, mediante la utilización de los instrumentos adecuados; los objetivos de mejora han de ser realistas, concretos, evaluables y alcanzables en un curso escolar, sin perjuicio de que puedan integrarse como parte de un plan de carácter plurianual.

Debe explicitar los objetivos, los procedimientos y las actuaciones previstas, las personas responsables de su ejecución, los recursos y apoyos necesarios, un calendario para su cumplimiento y un plan para su seguimiento y evaluación; debe implicar a las personas, desde una orientación participativa y bajo el impulso asociado a un liderazgo efectivo por parte de la dirección del centro; es decir, la actuación es compartida y es de destacar la importancia de un adecuado liderazgo; suele provocar la satisfacción colectiva de formar parte de un equipo humano comprometido, capaz de convertir los desafíos en oportunidades; así, los procesos de coordinación son fundamentales.

Requiere que intervengan en él todas o algunas de las instancias del centro educativo: equipo directivo, equipo de mejora, claustro, consejo escolar, asesores externos, área de inspección educativa, área de programas, dirección general competente; así es de destacar el asesoramiento y seguimiento interno y externo; debe obtener un reconocimiento interno y de la Administración educativa, proporcional a la voluntad y el esfuerzo puestos en juego y a los resultados obtenidos.

2.13.3. FASES DEL PLAN DE MEJORA

Harrington (como se citó en Verdezoto, 2013) menciona las siguientes fases del plan de mejora son:

Compromiso de la alta dirección: El proceso de mejoramiento debe comenzar desde los principales directivos y progresar en la medida al grado de compromiso que éstos adquieran, es decir, en el interés que pongan por superarse y por ser cada día mejor. **Consejo directivo del mejoramiento:** Está constituido por un grupo de ejecutivos de primer nivel, quienes estudian el proceso de mejoramiento productivo y buscarán adaptarlo a las necesidades de la compañía. **Participación total de la administración:** El equipo de administración es un conjunto de responsables de la implantación del proceso de mejoramiento. Eso implica la participación activa de todos los ejecutivos y supervisores de la organización.

Participación de los empleados: Una vez que el equipo de administradores esté capacitado en el proceso, se darán las condiciones para involucrar a los empleados. Esto lo lleva a cabo el gerente o supervisor de primera línea de cada departamento, quien es responsable de adiestrar a sus subordinados, empleando las técnicas que él aprendió. **Participación individual:** Es importante desarrollar sistemas que brinden a todos los individuos los medios para que contribuyan, sean medidos y se les reconozcan sus aportaciones personales en beneficio del mejoramiento (p. 25).

Equipos de mejoramiento de los sistemas (equipos de control de los procesos): Toda actividad que se repite es un proceso que puede controlarse. Para ello se elaboran diagramas de flujo de los procesos, después se le incluyen mediciones, controles y bucles de retroalimentación. Para la aplicación de este proceso se debe contar con un solo individuo responsable del funcionamiento completo de dicho

proceso. Actividades con la participación de los proveedores: Todo proceso exitoso de mejoramiento debe tomar en cuenta a las contribuciones de los proveedores.

Actividades que aseguren la calidad de los sistemas: Los recursos para el aseguramiento de la calidad, que se dedican a la solución de problemas relacionados con los productos, deben reorientarse hacia el control de los sistemas que ayudan a mejorar las operaciones y así evitar que se presenten problemas. Planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo: Cada compañía debe desarrollar una estrategia de calidad a largo plazo. Después debe asegurarse de que todo el grupo administrativo comprenda la estrategia de manera que sus integrantes puedan elaborar planes detallados a corto plazo, que aseguren que las actividades de los grupos coincidan y respalden la estrategia a largo plazo.

Sistema de reconocimientos: El proceso de mejoramiento pretende cambiar la forma de pensar de las personas acerca de los errores. Para ello existen dos maneras de reforzar la aplicación de los cambios deseados: castigar a todos los que no logren hacer bien su trabajo todo el tiempo, o premiar a todos los individuos y grupos cuando alcancen una meta o realicen una importante aportación al proceso de mejoramiento (p, 16-20).

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN



Figura 1. Mapa satelital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua

Fuente: <https://www.google.com.ec/maps>

Esta investigación se desarrolló en el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Tosagua ubicado geográficamente en la calle Bolívar y Ascazubi de la ciudad de Tosagua, provincia de Manabí-Ecuador.

3.2. DURACIÓN DEL TRABAJO INVESTIGATIVO

La investigación se desarrolló en un período de nueve meses desde su ejecución hasta la aprobación del tribunal.

3.3. VARIABLES

3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Estudio del desempeño laboral

3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Plan de mejora

3.4. METODOLOGÍA

3.4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación, se consideró los siguientes tipos de investigación:

3.4.1.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

“Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna” (Fidias y Arias, 2012, p. 31). Este tipo de investigación se utilizó para determinar el departamento de estudio, se realizaron varias visitas donde se logró identificar el problema y se pudo conocer la satisfacción del personal administrativo del departamento de rentas.

3.4.1.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

“En la investigación bibliográfica se debe contar con material informativo como libros, revistas de divulgación o de investigación científica, sitios Web y demás información necesaria para iniciar la búsqueda” (Gómez, Aponte y Betancourt, 2014, p. 159). Esta metodología se utilizó en la investigación, para argumentar a través de diferentes referencias bibliográficas recopilando datos de distintas fuentes, como revistas científicas, artículos, libros entre otras, haciendo su contribución a la investigación.

3.5. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos que se utilizaron en el transcurso de la investigación son los siguientes:

3.5.1. INDUCTIVO

“La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales” (Rodríguez, Pérez y Alipio, 2017, p. 10). Este método se aplicó y se basó en los hechos, que va desde lo particular a lo general, ayudando en la investigación en el diagnóstico del desempeño laboral del departamento de Rentas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua, proponiendo actividades que mejoren los problemas encontrados.

3.5.2. DEDUCTIVO

“Es el método que permite pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares” (Ruiz, 2007, p. 17). Este método se lo utilizó para la obtención de datos confiables, siendo un procedimiento que va de lo general a lo particular, aplicándolo en la investigación de forma científica, para establecer un diagnóstico en el desempeño laboral del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua llegando a la deducción rigurosa de un razonamiento lógico o de suposiciones de un objeto en estudio.

3.5.3. ANALÍTICO

“El método analítico fue empleado para descomponer el todo en las partes, conocer las raíces y, partiendo de este análisis” (Véliz y Jorna, 2014, p. 186). Este método

se utilizó para analizar las actividades que se llevaron a cabo en cada una de las fases de la investigación, se recopilaron datos en la entrevista y la encuesta con la finalidad de obtener resultados que ayuden a mejorar el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua.

3.6. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las técnicas que se utilizaron en esta investigación son las siguientes:

3.6.1. OBSERVACIÓN

“La observación es uno de los procedimientos que permiten la recolección de información que consiste en contemplar sistemática y detenidamente cómo se desarrolla la vida de un objeto social” (Pulido, 2015, p. 1149). Esta técnica permitió conocer la realidad directa y más profunda del área de estudio con el objeto en estudio, recopilando información necesaria para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

3.6.2. OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

“Es definida como una investigación caracterizada por interacciones sociales profundas entre investigador e investigado, que ocurren en el ambiente de éstos y promueven la recogida de informaciones de modo sistematizado” (Lima, Almeida, Santos, García, Ribeiro y Mendes, 2014, p. 76). Ésta se utilizó para observar y recoger información que ayudó al investigador a seguir una secuencia y obtener datos sistematizados que profundicen la investigación.

3.6.3. ENTREVISTA

“La entrevista hace referencia al proceso de interacción donde la información fluye de forma asimétrica entre dos roles bien diferenciados, de los que uno pregunta y el otro responde” (Pulido, 2015, p. 1150). Se la aplicó al director del departamento de rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua, donde se obtuvo información precisa e importante detalladas en las actividades ejecutadas frente a los acontecimientos.

3.6.4. ENCUESTA

Para los autores López y Fachelli (2016) indican que,

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (p. 31). Se le aplicó al personal que labora dentro del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua, elaborando preguntas cerradas donde los encuestados pudieron manifestarse, sirviendo como objeto de estudio para diagnosticar el desempeño laboral.

3.7. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

FASE 1.- DIAGNOSTICAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.

- Se solicita autorización mediante un oficio a el director administrativo del departamento de Talento Humano para realizar el proyecto en dicha entidad
- Entrevista al jefa del departamento de rentas

- Identificación de la estructura organizacional

Se realizó un oficio dirigido al director administrativo del departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, con la finalidad de solicitar autorización para realizar la respectiva investigación, luego se ejecutó la entrevista a la jefa departamental de Renta para tener conocimientos más profundo sobre las actividades que se desarrollan y el desenvolvimiento del personal, además se pudo identificar la estructura organizacional de la institución donde se logró conocer la función que desempeñan y con ayuda del Director de Talento Humano se eligió aleatoriamente los funcionarios que se le aplicó la encuesta los cuales son 30 que pertenecen a los departamentos de planificación, avalúos y catastro, tesorería, contabilidad, financiero, registro de la propiedad y tránsito.

FASE 2.- IDENTIFICAR LAS DEFICIENCIAS DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.

- Observación participante
- Diseño de encuesta
- Aplicación de encuesta a los involucrados en el departamento
- Tabulación, procesamiento y análisis de la información obtenida mediante la encuesta y entrevista del desempeño laboral del personal del departamento de renta del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua
- Identificación de las deficiencias

Se aplicó la ficha de observación donde se pudo detectar el desarrollo de las actividades en el departamento de renta, así mismo se les realizó la respectiva encuesta a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua donde se obtuvo información relevante a la investigación, luego se

procedió a tabular la información obtenida, luego se aplicaron instrumentos de medición, y por último se analizaron los resultados y se identificaron las deficiencias existentes en el departamento de rentas de esta forma se analizaron para el mejoramiento de las mismas.

Para la identificación de las deficiencias se utilizó la metodología heurística que va de la combinación de lo cualitativo a lo cuantitativo, identificado en el siguiente cuadro.

Tabla 1. Valor de la incidencia

Medida estándar normal	Interpretación
1-30	Bajo
31-60	Medio
61-90	Alto

Fuente: Autoría propia

FASE 3.- DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA AL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.

- Análisis de las deficiencias
- Elaboración de un plan de mejora
- Sociabilización del plan de mejora a la jefa del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua

En esta última fase se analizaron las deficiencias detectadas, y de acuerdo a ello se elaboró un plan de mejora para el desempeño del personal del departamento de rentas, y por último se sociabilizó el plan de mejora al jefe departamental de Renta del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. FASE 1. DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN MEDIANTE UN OFICIO A EL DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS PARA REALIZAR EL PROYECTO EN DICHA ENTIDAD.

Se realizó un oficio dirigido a la alcaldesa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, donde se obtuvo autorización en la cual se aplicaron las técnicas de encuestas, entrevistas y ficha de observación participante, se logró obtener datos relevantes que contribuyen a la investigación.

REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA A LA JEFA DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS.

Se le realizó una entrevista a la jefa del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de cantón Tosagua, con la finalidad de conocer las deficiencias que existen en el desempeño del personal que labora dentro del departamento mencionado, en la cual se expusieron temas de cada una de las actividades que se desarrollan, como es la emisión de títulos de créditos de las tasas e impuestos que se cobran, así mismo indicó que el personal está debidamente capacitado para ejercer sus funciones diarias y cuentan con un clima laboral satisfactorio.

IDENTIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.

Se solicitó la estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, para la identificación de las áreas que se encuentran dentro de la institución y así establecer los departamentos que se delegaron a la realización de las encuestas. Posteriormente se solicitó el número de funcionarios de la institución, el mismo que el director del Talento Humano manifestó que son 60 servidores públicos los que están asistiendo actualmente a sus labores por motivo de la pandemia del covid-19, de los cuales 30 pertenecen a los departamentos que tienen relación con Rentas, los cuales son planificación, avalúos y catastros, tesorería, contabilidad, financiero, registro de la propiedad y tránsito.

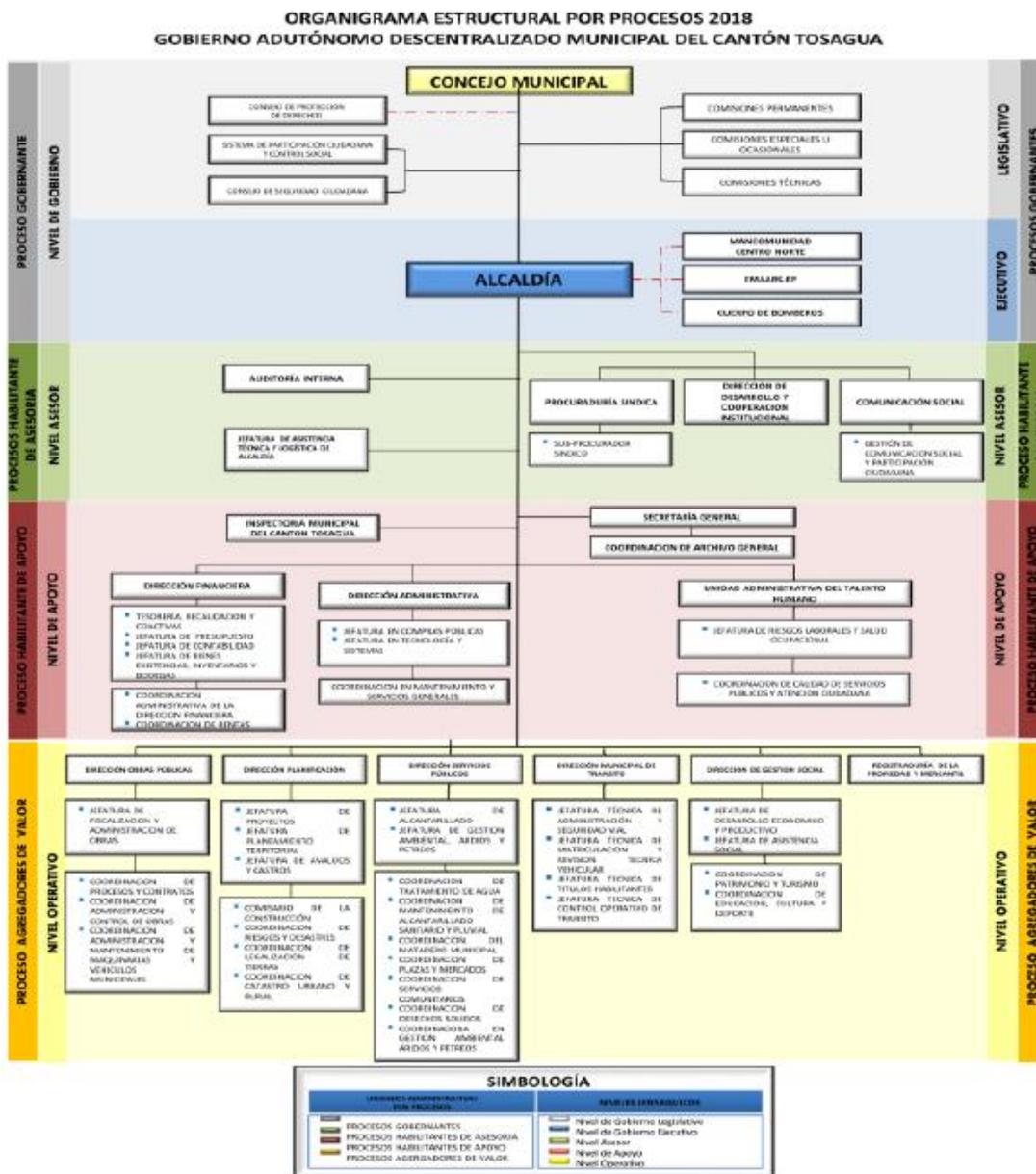


Figura 2. Estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua

Fuente: https://tosagua.gob.ec/lotaip%202020/Septiembre/Literal%20a1/Literal_a1-Organigrama_de_la_institucion.pdf?t=1602488132

4.2. FASE 2. IDENTIFICACIÓN DE LAS DEFICIENCIAS DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.

Mediante la entrevista que se realizó a la jefa de Rentas se pudieron identificar las deficiencias que existen en el desempeño laboral del personal del departamento, las mismas que son falta de capacitación e información que tiene el personal del departamento de Rentas sobre el manual de procedimientos vigente.

APLICACIÓN DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN PARTICIPANTE EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS.

Se aplicó la ficha de observación participante en el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de cantón Tosagua, con el propósito de conocer las falencias que existen en el desempeño del personal que labora dentro del departamento, en la cual se pudieron evidenciar que no tienen acceso al manual de funciones por motivos que hubieron cambios de gobernantes desde esa fecha al nuevo personal del departamento no se le ha dado inducción y socialización del manual vigente.

DISEÑO DE ENCUESTA

(Ver Anexo 1)

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS INVOLUCRADOS DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS.

Se aplicó la encuesta a 30 servidores públicos que pertenecen a los departamentos de planificación, avalúos y catastros, tesorería, contabilidad, financiero, registro de la propiedad y tránsito los cuales tienen relación con el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, para la identificación de las deficiencias del desempeño laboral de personal.

TABULACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA MEDIANTE LA ENCUESTA Y ENTREVISTA DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA

1. ¿Con qué frecuencia trabaja en equipo, para el logro de las metas del departamento?

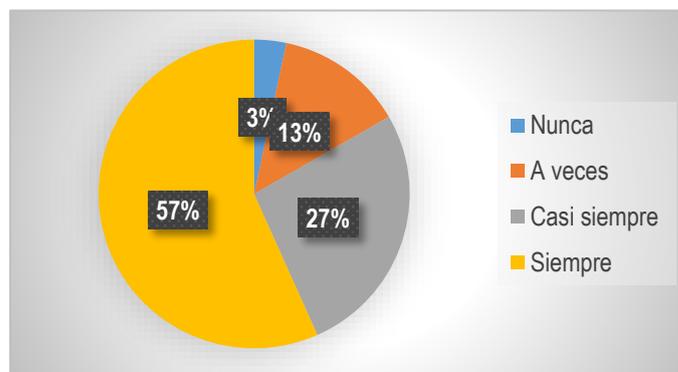


Figura 3. Frecuencia de trabajo en equipo para el logro de las metas del departamento

Fuente: autoría propia

Mediante la encuesta realizada se interrogó a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua a los departamentos de planificación, avalúos y catastros, tesorería, contabilidad, financiero, registro de la propiedad y tránsito, donde 25 de ellos se indicaron que siempre y casi siempre son capaces de realizar sus actividades en equipo para el logro de las metas, mientras que los otros cinco funcionarios mencionaron que a veces y nunca lo hacían, evidenciando así, que el personal de rentas es capaz de realizar sus labores en equipo para el logro de las metas. Aguilar (2016) en su investigación "Trabajo en Equipo y Clima Organizacional" define que,

El trabajo en equipo como un aspecto para un efectivo clima organizacionales importante, por lo que debe estar en constante evaluación y control, porque es una parte fundamental en la mayoría de empresas, facilita que los miembros se sientan a gusto en su lugar de trabajo y desarrollen las tareas de una mejor manera (p. 11).

2. ¿Considera qué es importante el planteamiento de estrategias para el cumplimiento de las metas?

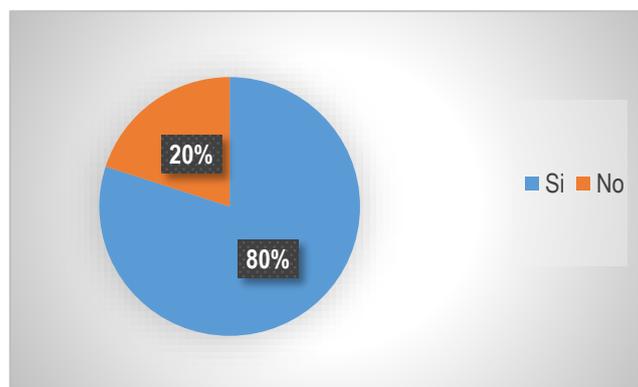


Figura 4. Importancia del planteamiento de estrategias para el cumplimiento de las metas.

Fuente: autoría propia

De los funcionarios encuestados, 24 manifestaron que sí es importante el planteamiento de estrategias para el cumplimiento de las metas, por otro lado seis de los servidores públicos dijeron que no es importante. Los autores Palmar, Rafael, Valero y Jhoan (2014) en su trabajo de investigación “Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia” mencionan que en las organizaciones, el planteamiento de estrategias para el desempeño constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados (p. 160).

3. ¿Con qué frecuencia son atendidos los requerimientos en el departamento de Rentas?

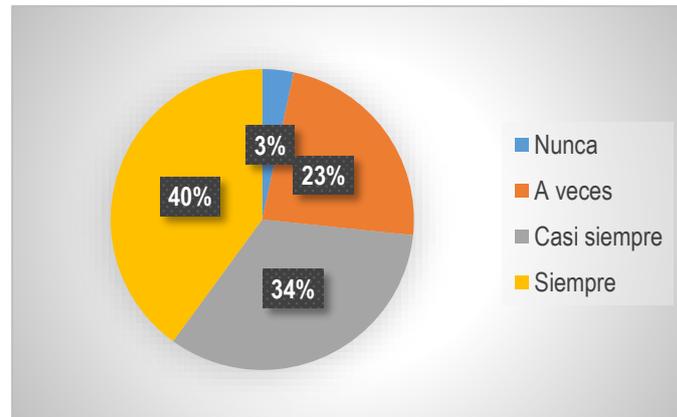


Figura 5. Atención de requerimientos en el departamento de Rentas.

Fuente: Autoría propia

El 40% de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua manifestaron que siempre son atendidos, así mismo el 34% respondieron que casi siempre son atendidos los requerimientos en el departamento de Rentas, pero el 23% de ellos indicaron que a veces y el 3% que nunca son atendidos los requerimientos. Torres y Murillo (2018) en su tesis titulada “Calidad Del Servicio Y La Gestión De Atención Al Cliente Del Departamento De Catastro, GAD Pedro Carbo” define que brindar un buen servicio oportuno de calidad y calidez a los usuarios es un procedimiento que un gran número de entidades, ya sean públicas o privadas se plantean como finalidad, buscando el alcance de la satisfacción de los clientes o usuarios (p. 1).

4. ¿Con qué frecuencia el personal de Rentas cumple con las actividades laborales asignadas?

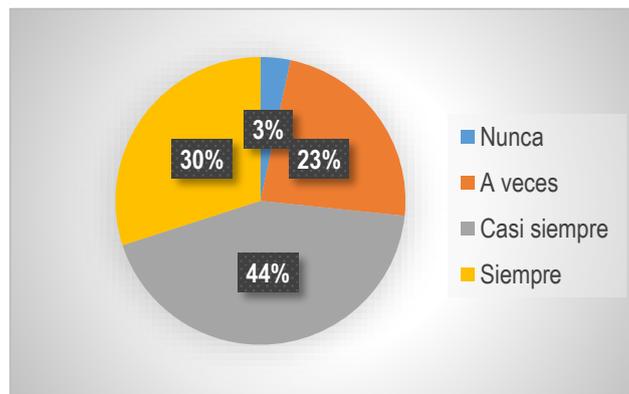


Figura 6. Atención de las actividades laborales en el departamento de Rentas.

Fuente: Autoría propia

En la encuesta realizada al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, se pudo evidenciar que 22 de los servidores públicos dijeron que siempre y casi siempre cumplen con las actividades laborales asignadas, en cuanto a los otros ocho funcionarios comentaron que a veces o nunca lo hacen. Los autores Palmar, Rafael, Valero y Jhoan (2014) en su investigación “Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia” señalan que,

Es de gran importancia que los trabajadores mantengan una relación para el cumplimiento de actividades que poseen y el cargo que ejercen, para lo cual es necesario que se exija el cumplimiento de requisitos que realmente permitan la selección del personal con características que se correspondan con la finalidad de la institución (p. 160).

5. ¿El ambiente donde se encuentra es adecuado para su desempeño laboral?

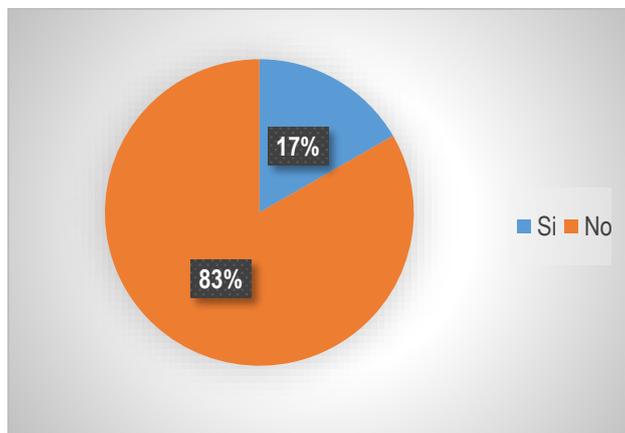


Figura 7. Percepción del ambiente laboral en el departamento de Rentas.

Fuente: Autoría propia

Se evidencia malestar en la aceptación del ambiente laboral adecuado, el 83% de los encuestados (25), no reconocen un ambiente laboral adecuado. Velásquez, García, Rodríguez y González. (2018). Indican en su investigación “Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua” el clima laboral constituye un indicador de la calidad de vida laboral que sirve para identificar el ambiente en que los trabajadores desarrollan sus actividades (p. 249).

6. ¿Considera que necesita cambios el ambiente laboral donde se encuentra?

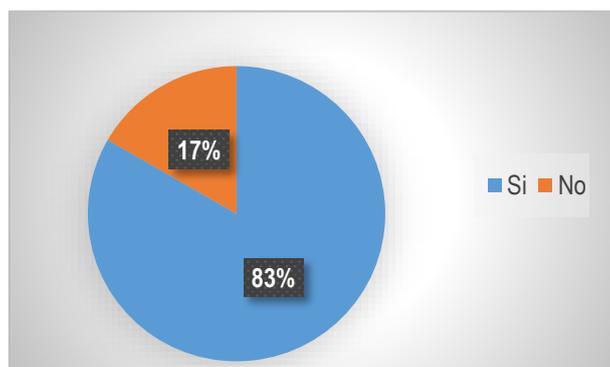


Figura 8. Percepción de cambios en el ambiente laboral del departamento de Rentas.

Fuente: Autoría propia

En su totalidad, 25 de los encuestados reconocieron que si necesitan cambios en el ambiente laboral donde se desempeñan, y solo cinco de ellos dijeron que no. Segredo (2013) muestra en su investigación Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización:

Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto (p. 385).

7. Marque los cambios que considera necesarios para mejorar el ambiente laboral en el departamento de Rentas

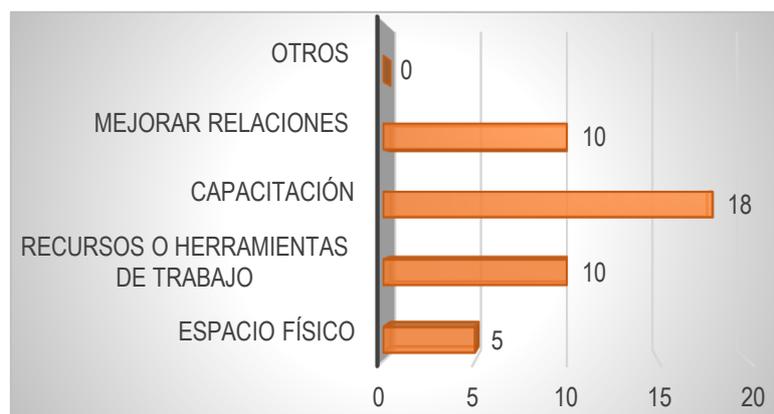


Figura 9. Tipos de cambios que requiere el personal del departamento de Rentas.

Fuente: Autoría propia

De los funcionarios encuestados del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua, 18 de ellos señalaron que los cambios más necesarios para mejorar el ambiente laboral es la capacitación continua, por otra parte 10 mencionaron mejorar las relaciones laborales, así mismo 10 indicaron que es necesario los recursos o herramientas de trabajo y por último cinco de ellos hicieron referencia al espacio físico. De esta manera los autores Beltrán y Palomino (2014) en su tesis Propuesta para Mejorar

la Satisfacción Laboral en una Institución Educativa a Partir de la Gestión del Clima Laboral establece que:

La principal motivación para la presente propuesta es poder aplicar herramientas propias de gestión y con ello demostrar el efecto que produce una adecuada gestión del clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores y cómo repercute ello en su productividad (p. 3).

8. ¿Está usted de acuerdo en la implementación de un plan de mejora que contribuya a su desempeño laboral?

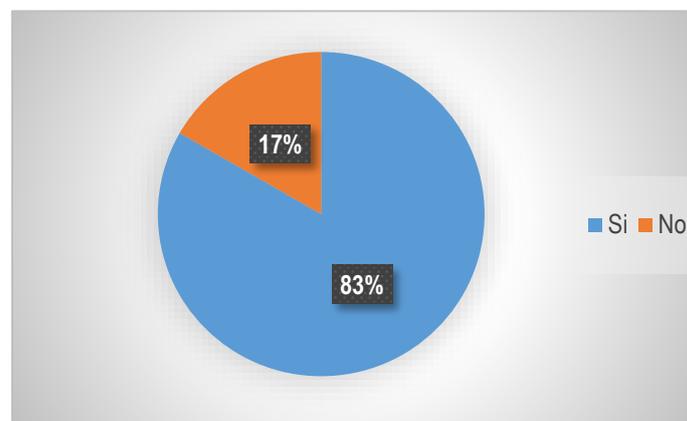


Figura 10. Aceptación de un plan de mejora en el desempeño laboral del departamento de Rentas.

Fuente: Autoría propia

En su mayoría, 25 de los encuestados expresaron que si están de acuerdo con la implementación de un plan de mejora que contribuya al desempeño laboral, y sólo cinco de ellos dijeron que no es necesario. Orozco (2018) en su investigación titulada Implementación de un plan de mejora continua de la calidad en el área de consulta externa de la unidad metropolitana de salud sur (UMSS) que “un plan de mejoramiento de la calidad nos permite percibir el proceso de mejora que se inicia, a partir de problemas identificados” (p. 18).

IDENTIFICACIÓN DE LAS DEFICIENCIAS

Los resultados de la encuesta aplicada, reflejan las siguientes deficiencias, que se muestran a continuación:

Tabla 2. Identificación de las deficiencias

Preguntas	Deficiencia identificada	Medida estándar normal	Valor actual	Impacto
¿Con qué frecuencia son atendidos los requerimientos en el departamento de Rentas?	Los requerimientos de emisión de tributos no son atendidos con la frecuencia diaria.	100%	23%	Bajo
¿Con qué frecuencia el personal de Rentas cumple con las actividades laborales asignadas?	Falta de cumplimiento en las actividades asignadas al personal del departamento de Rentas diariamente.	100%	44%	Medio
¿El ambiente donde se encuentra es adecuado para su desempeño laboral?	El ambiente laboral del departamento de Rentas no es el adecuado	100%	17%	Bajo
Marque los cambios que considera necesarios para mejorar el ambiente laboral en el departamento de Rentas	Bajo nivel de capacitación para el personal de Rentas mensualmente	100%	42%	Medio

Fuente: Autoría Propia

4.3. FASE 3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA AL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA.

Una vez obtenido los resultados para la investigación, se procedió a identificar cada una de las deficiencias, de las cuales sirvieron para la elaboración del plan de mejora para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua del departamento de rentas el cual lleva la siguiente estructura.

Tabla 3. Estructura del plan de mejora.

Aspectos a mejorar	Plan de acción	Actividades del plan de acción	Indicador de logro	Valor actual del indicador de logro	Meta	Medio de verificación	Recursos	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de termino

Fuente: Autoría propia

ANÁLISIS DE LAS DEFICIENCIAS

Una vez obtenidos los resultados se pudo comprobar que existen algunas deficiencias dentro del departamento de Rentas en donde se evidenció que el 23% del personal encuestado mencionó que no son atendidos con frecuencia sus requerimientos, esto demuestra que el personal no realiza sus actividades eficientemente para el logro de las metas; así mismo el 44% del personal respondió que no se cumplen las actividades laborales con frecuencia ya que desconocen el manual de procedimiento, por falta de socialización del mismo.

Por otro lado se manifestó que el ambiente laboral no es adecuado para el desempeño del personal porque las oficinas no son lo suficientemente adecuadas para el trabajo diario; así mismo, se observa que un 85% de respuesta fueron negativas; finalmente se evidenció que el 42% del personal encuestado describió que una de las debilidades en el ambiente laboral del departamento de rentas es la escasa capacitación ya que necesitan actualizarse mensualmente para realizar los procesos eficazmente.

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA

INTRODUCCIÓN

El plan de mejora es el conjunto de estrategias que se desarrollan mediante actividades y objetivos con el fin de optimizar las deficiencias que se encuentran dentro de una institución. La propuesta de un plan de mejora para el desempeño laboral del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua, responde a las deficiencias encontradas en el proceso del estudio realizado al personal de Rentas, que tiene como meta lograr mejorar la calidad del ambiente laboral.

OBJETIVO

Aplicar una propuesta de mejora para el mejoramiento del desempeño laboral del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua.

Tabla 4. Plan de mejora

Aspectos a mejorar	Plan de acción	Actividades del plan de acción	Indicador de logro	Valor actual del indicador de logro	Meta	Medio de verificación	Recursos	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Poca coordinación de tiempos para atender los requerimientos	Coordinación de tiempos	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificar los requerimientos. • Especificar qué tiempo necesita cada requerimiento de acuerdo a su tipo. • Asignar tiempo por cada requerimiento 	Porcentaje de atención de requerimientos semanales	23%	100%	Base de datos de requerimientos atendidos semanalmente	Humanos Tecnológicos Financieros	Departamento de Rentas	16/09/20	16/11/20
Desconocimiento del manual de procedimientos	Socialización del manual de procesos al personal de Rentas por parte del directivo de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar talleres de socialización. • Levantamiento de necesidades, dudas y sugerencias. • Evaluar los conocimientos que tiene el personal sobre el manual de procesos mediante un cuestionario. 	Porcentaje de funcionarios que conocen y aplican correctamente el manual.	44%	100%	A través de un cuestionario que se aplicó al personal.	Humanos Tecnológicos	Departamento de Talento Humano	16/09/20	16/12/20

Oficinas reducidas	Adecuaciones óptimas en instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> Dotar de instalaciones óptimas para el desarrollo de actividades del Departamento de Rentas. 	Grado de satisfacción de los funcionarios con las oficinas mejoradas.	17%	100%	Encuesta realizada a los funcionarios.	Humanos Financieros	GAD Municipal del Cantón Tosagua	16/09/20	16/12/20
Falta de capacitación	Capacitaciones continuas.	Capacitación periódica a los funcionarios del Departamento de Rentas.	Porcentaje de capacitaciones realizadas respecto a las planificadas	42%	100%	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de capacitaciones programadas y realizadas Registro de asistencia a capacitación Reporte de certificados otorgados a los funcionarios 	Humanos Tecnológicos Financieros	GAD Municipal del Cantón Tosagua	16/09/20	16/12/20

Fuente: Autoría propia.

SOCIABILIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TOSAGUA

El plan de mejora se elaboró, con la finalidad de minimizar las deficiencias encontradas dentro del departamento de Rentas de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de cantón Tosagua, llevando un control adecuado para que el personal pueda aplicarlo y mejorar su ambiente laboral.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados, se concluye lo siguiente:

- De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta realizada a los funcionarios, se logró evidenciar que el ambiente donde labora el personal del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua no presenta las condiciones adecuadas, para desempeñarse en un nivel apropiado, y de esta manera no se da cumplimiento a los requerimientos establecidos.
- Según los resultados obtenidos se pudo verificar que una de las principales deficiencias, es la falta de capacitación hacia el personal que se encuentra laborando en el departamento de Rentas debido a la falta de interés por parte de los directivos de Talento Humano, por ende los funcionarios desconocen los procedimientos vigentes.
- El personal que labora en el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua no cumple con las actividades laborales que se le asignan diariamente, por este motivo se propone evaluar el cumplimiento de las actividades semanalmente para que se cumplan en el tiempo establecido, de manera eficiente y eficaz.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar encuestas del clima laboral con frecuencia anual, considerando que es un tema clave en la satisfacción y el desempeño laboral de los funcionarios y propende a mayor productividad, esto se logra mediante la motivación al personal por parte de los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua debe aplicar un plan de capacitación anual para el personal del departamento de Rentas con el fin de obtener una actualización de conocimientos, que ayudarán al desempeño técnico-laboral, y una mejor atención al usuario, de esta manera da cumplimiento a los requerimientos satisfactoriamente.
- Aplicar el plan de mejora propuesto, y su seguimiento y evaluación periódica, para potenciar el bienestar y satisfacción laboral dentro del departamento de Rentas y del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, propendiendo a evitar deficiencias en lo posterior, y asegurar una mejora continua.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, H. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Álvaro, B. (2017). El Clima Organizacional y su Influencia en la Rotación del Personal en el Banco Central del Ecuador (Tesis de pregrado). Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador
- Asamblea Nacional Constituyente. Constitución de la República del Ecuador. (2008). Recuperado de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Bajaña, C. (2020). Los efectos jurídicos generados por la figura de las renunciaciones obligatorias, aplicadas a los servidores públicos del Ecuador. (Tesis de pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil, Ecuador.
- Barrera, M; García, J; Vargas, J; y Torres, A. (2017). Guía para elaborar un Plan de Mejora. Recuperado de http://www.cacei.org/nvfs/nvfdocs/guia_plan_mejora.pdf
- Becerra, F; Andrade, A; y Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. Scielo. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Beltrán, E y Palomino, M. (2014). Propuesta para Mejorar la Satisfacción Laboral en una Institución Educativa a Partir de la Gestión del Clima Laboral. (Tesis de postgrado). Universidad del Pacifico, Ecuador. Recuperado en <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1022>
- Benbent, M y Vivanco. L. (2019). La experiencia de los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantonales en Ecuador. Revista Estoa, 141
- Brito, M. (2018). Evaluación del servicio de atención al usuario en la dirección municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del cantón Bolívar. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí, Calceta, Ecuador.
- Calvo, J., Pelegrín, A., Y Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evolución de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del servicio público. Retos de la dirección. 12 (1), 5. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php%3Dsci_arttext%26pid%3DS2306-91552018000100006&ved
- Canel, M. (2018). La comunicación de la administración pública. Ciudad de México, México: fondo de cultura económica.

- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Revista científica Scielo, 17(54). 159-165. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Delgado. J. (2012) Productividad laboral objeto de estudio y gestión en recursos humanos artículo Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/articulos.php?id=132&t=productividad-laboral-objeto-de-estudio-y-gestion-en-recursos-humanos>.
- Díaz, L, Torruco, U., Martínez., y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en Educación Médica, 2 (7), 163. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Espiñeira, E., Muñoz, J., y Ziemer, M. (2012). La autoevaluación y el diseño de planes de mejora en centros educativos como proceso de investigación e innovación en Educación Infantil y Primaria. Recuperado de https://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1335399747.pdf
- Farías, F. (2016). Propuesta de una definición de calidad para la universidad. Revista Estudios Del Desarrollo Social: Cuba Y América Latina, 4 (3), 2. Recuperado de <http://sciehttps://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774750.pdf>lo.sld.cu/scielo.php
- Fernández, M; Rojas, V; L., Sánchez, C; y Aguilar, J. (2015). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. Informes Psicológicos, 15(2), 111-126.
- Fidias,G; y Arias. (2012). El proyecto de investigación. 6ta ed. Ven. Pág. 31- 34
- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M., y Quiroz, J. (2014). El concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario. Líder, 25, 126-150. Recuperado de http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf.
- García, J; Cazallo, A; Barragan, C; Mercado, M; Olarte, L; y Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. Espacios. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>
- Gómez, E., Fernando, D., Aponte, G., y Betancourt, L. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. Revista Científica Redalyc. (81). Recuperado de <https://.redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf>
- Gómez, K. (2016). Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal

- 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección. (Tesis de maestría). Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Isaqui, L; Rodríguez, S; y Abreu, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. *Scielo*, 40(4), 5. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
- Iturralde, J. (2011). La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010. (Tesis de posgrado). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.
- Jimenez, D y Jimenez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9 (18), 2. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774750.pdf>
- Kuznik, A., Hurtado, A., y Espinal, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. *Características metodológicas (España)*, (2), 315-344. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2651/265119729015.pdf>
- Lapp M. (2005) Educación para Todos. Argentina: IERAL. Recuperado de <http://joshuafrnandez.tk/author/danielle-c-lapp>
- Lima, K., Almeida, A., Santos, C., García, C., Ribeiro, P., y Mendes, M. (2014). Hablando de la Observación Participante en la investigación cualitativa. *Revista scielo*. 23 (1-2), 76. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/index/v23n1-2/metodologia1.pdf>
- López, P y Fachelli, S. 2015. Metodología de la investigación social cuantitativa. 1 ed. Es. Pág. 8
- Manosalvas, C; Manosalvas, L; y Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Minister*, (26), 5-15. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>
- Ministerio de trabajo. (2018). Ley orgánica del servidor público. Recuperado de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DEL-SERVICIO-PUBLICO.pdf>
- Ministerio Del Trabajo. (2018). Acuerdo Ministerial (0041). Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/MDT-2018-0041.pdf>

- Ministerio Del Trabajo. (2018). Ley Orgánica Del Servicio Público. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- Molina, R. (11 de Noviembre de 2013). Estudio de la motivación laboral en el hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec>
- Orozco, A. (2018). Implementación de un plan de mejora continúa de la calidad en el área de consulta externa de la unidad metropolitana de salud sur (UMSS). (Tesis de posgrado). Universidad San Francisco De Quito, Ecuador.
- Palmar, G; Rafael, S; Valero, U; Y Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Revista Espacios Públicos. 17 (39), 160. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Palmar, R y Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Revista Espacios Públicos. México, 17 (39), 159-188. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pedraza, E., Glenys, A., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XVI (3), 495. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Proaño, D., Gisbert, V., y Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continúa. Recuperado de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. Revista Científica Redalyc. 31 (1), 1150. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Quintero, R., Ruiz, R. Bermúdez, L., y Rodríguez. (2017). Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. Revista De Información Científica, 96 (6), 1155. Recuperado de <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1795>
- Quispe, J y Sánchez, Griselda. (2011). Encuestas y entrevistas en investigación científica (Bolivia). Revista de Actualización Clínica Investiga, 10 (2), 2. Recuperado de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700009&script=sci_arttext

- Rodríguez, A., Pérez, J., y Alipio, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. (82), 10-1. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rojas, M; Jaime, L; y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Ros, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. (Tesis de doctoral). Universidad Católica San Antonio, Murcia, España.
- Ruiz, R (2007). El método científico y sus etapas. 13 recuperado de [1http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf](http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf)
- Sanabria, P., Romero, V., y Flórez, C. 2013. El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. Recuperado de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/viewFile/4204/3066>
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*. 39(2), 385-393. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>
- Sirvent, S; Gisbert, V; y Pérez, E. (2018). Los 7 principios de gestión de la calidad en iso 9001. Doi: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18/>
- Tamayo, N y Tabares, L. (2018). Servicios Públicos, concesión administrativa y protección de los usuarios. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. 6 (1), 2. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/scielo.php%3Fpid%3DS2308-01322018000100007%26scr3aipt5Dsci-arttext%26tIng%3Den&ved>
- Thompson, I. (2010). Definición de Encuesta. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Torres, J. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Revista de Ciencia y Sociedad*. XXXVI (4), 681-701. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022786005>
- Torres, N y Murillo, E. (2018). Calidad Del Servicio Y La Gestión De Atención Al Cliente Del Departamento De Catastro, GAD Pedro Carbo. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007). Origen y desarrollo de la administración perspectivas. *Revista Redalyc*. (Bol). (20), 45-54. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>

- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. 11(1), 169. Recuperado de http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiagoino/article/view/465&ved
- Vásquez, B. (2012). El empleado público dentro del marco jurídico ecuatoriano. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/873/1/a82.pdf>
- Velásquez, M; García, J; Rodríguez, G; y González, M. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. Recuperado de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1039/373>
- Véliz, P y Jorna, C. (2014). Evolución histórica y perspectivas futuras de la medicina intensiva y emergencia como especialidad en Cuba. Educación Médica Superior, 28 (3), 592-602. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086421412014000300018&script=sci_arttext&tlng
- Vera, C; Navas, W; y Amén, C. (2017). Algunas especificaciones acerca de la administración de empresas. Ciencias económicas y empresariales, 3, 284-298. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5907378.pdf>
- Verdezoto, J. (2013). Plan de mejoramiento continuo en los procesos productivos y de atención al cliente para incrementar la rentabilidad en auto lubricadora Verdezoto De La Ciudad De Ambato. (Tesis de pregrado). Pontifica Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/887/1/75559.pdf>
- Vergara, J., y Maza, F. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de indias (Colombia). Revista Facultad de Ciencias Económicas, XXV (1), 96. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90949035007.pdf>

Anexos

Anexo 1. Formato de la encuesta.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

Buenos días / buenas tardes, somos postulantes de décimo semestre de la carrera de ADMINISTRACIÓN PÚBLICA de la ESPAM "MFL" estamos realizando nuestra tesis de tercer nivel la cual tiene como tema, "**ESTUDIO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN TOSAGUA**". Agradecemos su ayuda respondiendo la siguiente encuesta, la misma que responde a fines académicos.

Lugar:

Fecha:

ENCUESTA

1. ¿Con qué frecuencia trabaja en equipo, para el logro de las metas del departamento?
 - Nunca
 - A veces
 - Casi siempre
 - Siempre
2. ¿Considera qué es importante el planteamiento de estrategias para el cumplimiento de las metas?
 - Si
 - No
3. ¿Con qué frecuencia son atendidos los requerimientos en el departamento de Rentas?
 - Nunca
 - A veces
 - Casi siempre

- Siempre
4. ¿Con qué frecuencia el personal de Rentas cumple con las actividades laborales asignadas?
- Nunca
 - A veces
 - Casi siempre
 - Siempre
5. ¿El ambiente donde se encuentra es adecuado para su desempeño laboral?
- Sí
 - No
6. ¿Considera que necesita cambios el ambiente laboral donde se encuentra?
- Sí
 - No
7. Marque los cambios que considera necesarios para mejorar el ambiente laboral en el departamento de Rentas
- Espacio físico
 - Recursos o herramientas de trabajo
 - Capacitación
 - Mejorar relaciones
 - Otra y cuál _____
8. ¿Está usted de acuerdo en la implementación de un plan de mejora que contribuya a su desempeño laboral?

- Sí
- No

Fuente: Autoría propia

Anexo 2. Formato de la entrevista.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

Buenos días / buenas tardes, somos postulantes de décimo semestre de la carrera de ADMINISTRACIÓN PÚBLICA de la ESPAM "MFL" estamos realizando nuestra tesis de tercer nivel la cual tiene como tema, "**ESTUDIO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN TOSAGUA**". Agradecemos su ayuda respondiendo la siguiente entrevista, la misma que responde a fines académicos.

Lugar:

Fecha:

ENTREVISTA

1. ¿Cuáles son las actividades que se desarrollan en el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua?
2. ¿El personal con el que cuenta el departamento de Rentas es suficiente y está capacitado para atender al usuario?
3. ¿Existe algún servicio que no ha podido brindar por falta de recursos?
4. ¿Cuál considera usted los principales problemas para el desempeño laboral del departamento de Rentas?
5. ¿Están definidas las actividades y responsabilidades de cada funcionario del departamento de Rentas a través de un distributivo de funciones, manual de procedimientos o similares?

6. ¿La comunicación entre empleados en el área de Rentas es positiva?
7. ¿Qué funciones desempeña el departamento de Rentas?
8. ¿Cómo evalúa el clima laboral entre el personal del departamento de Rentas?
9. ¿Cómo califica usted la comunicación interna que existe actualmente entre el personal del departamento de Rentas? ¿Por qué?
10. ¿Cómo evalúa usted el desempeño laboral de los empleados del departamento de Rentas? ¿Por qué?

Fuente: Autoría propia

Anexo 3. Formato de la ficha de observación participante.

 			
FICHA DE OBSERVACIÓN PARTICIPATIVO			
OBSERVADORAS:	DÍAZ BASURTO DANIELA MONSERRATE		
	QUIROZ MACAY ALEXANDRA ESTEFANIA		
LUGAR	DEPARTAMENTO DE RENTAS	FECHA	
CRITERIOS		SI	NO
En el departamento de Rentas existen manuales de funciones			
El personal de Rentas cumple con las actividades en el tiempo establecido			
Existe la cooperación entre compañeros para el cumplimiento de las metas			
En el departamento de Rentas se cumplen las actividades establecidas			
SUGERENCIAS			

Fuente: Autoría propia

Anexo 4. Fotos de la encuesta.



Foto 4.1. Encuesta aplicada a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua



Foto 4.2. Encuesta aplicada a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

Anexo 5. Fotos de la entrevista



Foto 5.1. Entrevista aplicada a la jefa del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

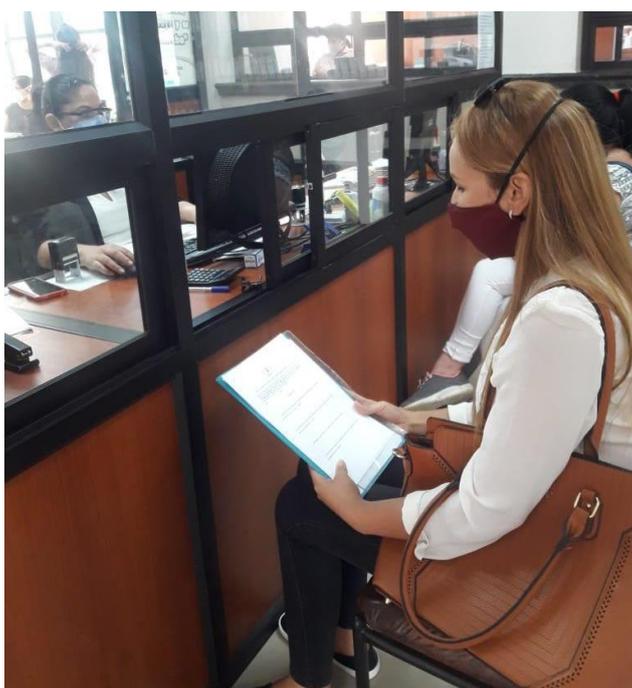


Foto 5.2. Entrevista aplicada a la jefa del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

Anexo 6. Fotos de ficha de observación participante.

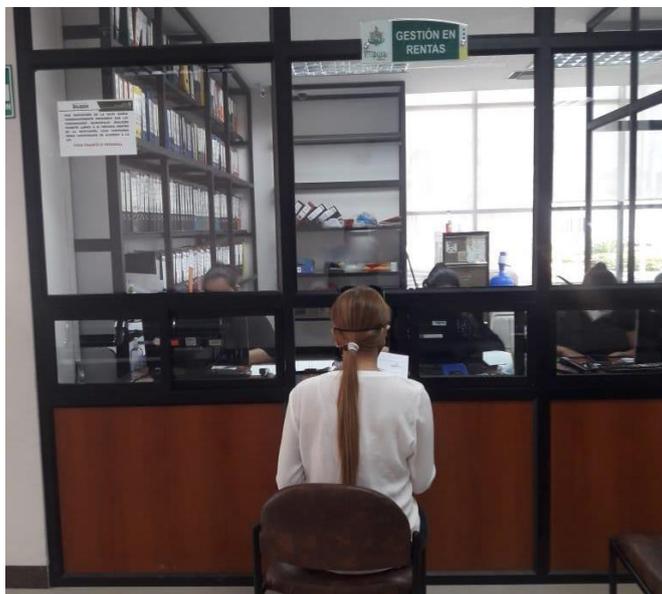


Foto 6.1. Aplicación de ficha de observación participante al departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua



Foto 6.2. Aplicación de ficha de observación participante al departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua