

## Estudio desempeño laboral departamento de Rentas del GAD Tosagua

### *Work performance study of the Revenue Department of the GAD Tosagua*

José Fernando Mejía Loor

<https://orcid.org/0000-0001-6740-6353> - [fmejia@espam.edu.ec](mailto:fmejia@espam.edu.ec)

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Calceta, Ecuador

Recibido: 3/12/2022 – Revisado: 19/12/2022 - Publicado: 29/01/2023

#### 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, servidores, ambiente laboral, eficiencia, 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 of the Tosagua canton to identify deficiencies and propose an improvement plan." For the detection of the problems that exist 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 of the 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:** proposal, servers, work environment, efficiency, efficiency.

#### Introducción

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 (pág. 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” (pág. 16).

En cambio, 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 Ocus 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 aborda referente a la influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una institución pública, coordinación zonal 8, durante el periodo 2014 buscando estrategias funcionales que respondan a la situación vigente donde diseñó un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección evaluando 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 cambiantes 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” (pág. 5).

Por otro lado, Delgado (2012) establece que 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 (pág. 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

Responde a: Antecedente / delimitación – justificación / objetivo / desarrollo de la literatura.

### **Metodología**

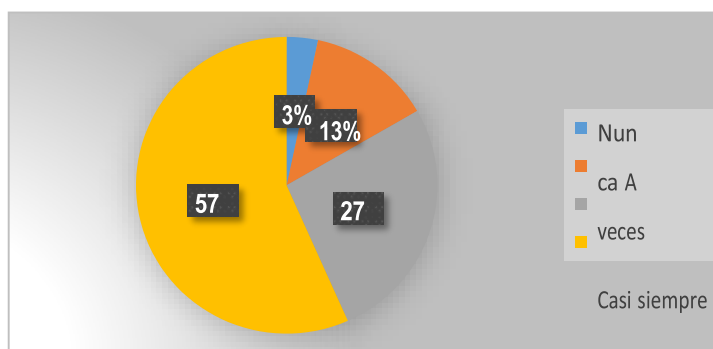
Para el desarrollo de la investigación se utilizó la investigación bibliográfica y de campo, los métodos inductivo, deductivo y analítico permitieron llevar a cabo en cada una de la fase de la investigación para el logro del cumplimiento de los objetivos trazados. El estudio es de tipo cualitativo y cuantitativo y se llevó a cabo mediante una encuesta aplicada a 30 servidores públicos que pertenece a los diferentes departamentos del GAD de Tosagua, la encuesta se realizó por Google forms.

### **Resultados**

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.

Nunca	1
A veces	4
Casi siempre	8
Siempre	17
Total	30

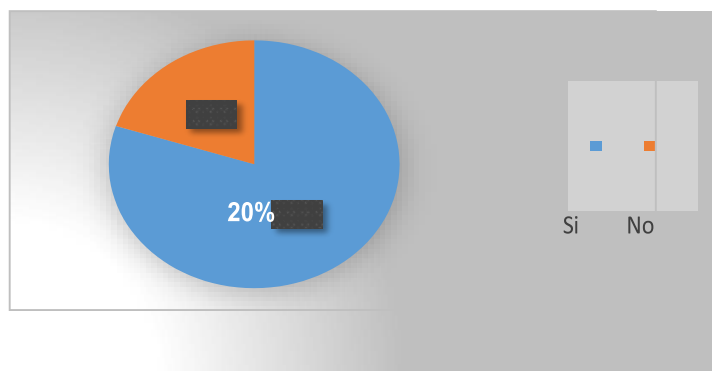


**Figura 1.** Frecuencia de trabajo en equipo para el logro de las metas del departamento

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

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.

Si	24
No	6
Total	30

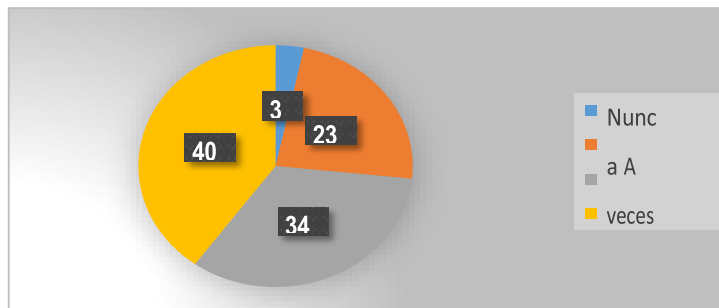


**Figura 2.** Importancia del planteamiento de estrategias para el cumplimiento de las metas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

De los funcionarios encuestados, 24 manifestaron que si 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.

Nunca	1
A veces	7
Casi siempre	10
Siempre	12
Total	30

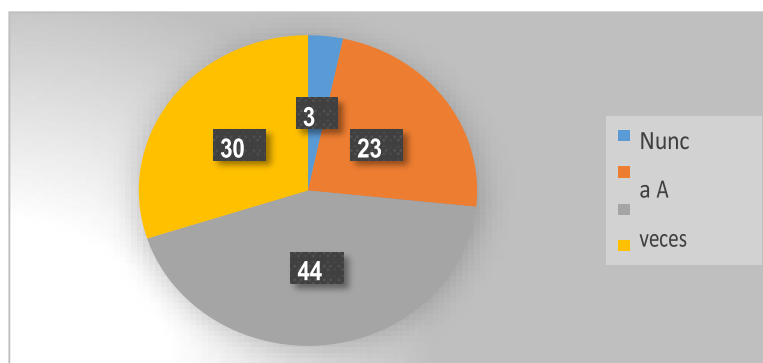


**Figura 3.** Atención de requerimientos en el departamento de Rentas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

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.

Nunca	1
A veces	7
Casi siempre	13
Siempre	9
Total	30

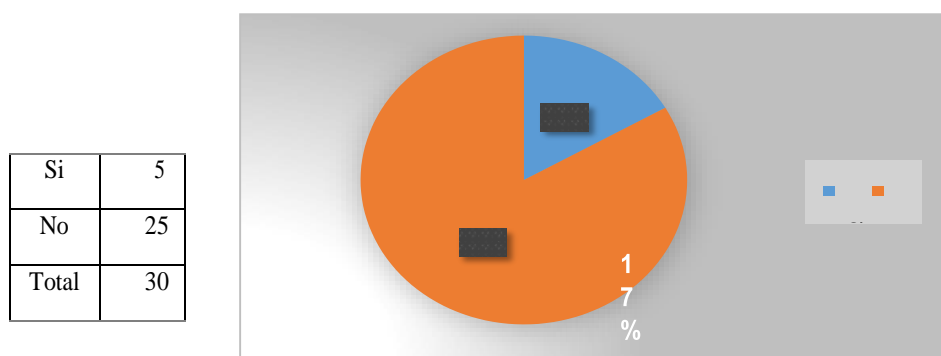


**Figura 4.** Atención de las actividades laborales en el departamento de Rentas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del GAD Tosagua

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

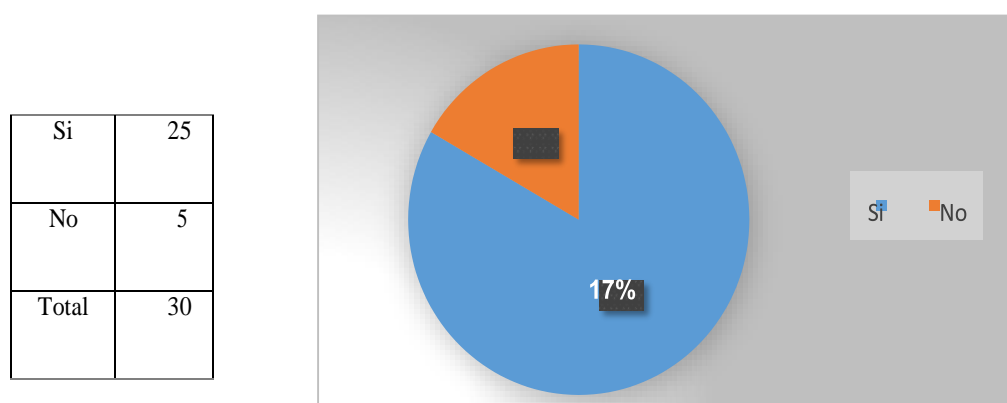
laborales asignadas, en cuanto a los otros ocho funcionarios comentaron que a veces o nunca lo hacen.



**Figura 5.** Percepción del ambiente laboral en el departamento de Rentas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

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 (pág. 249)



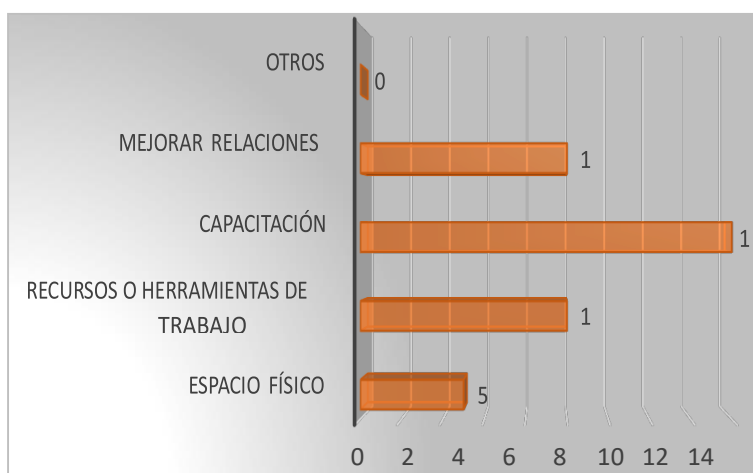
**Figura 6.** Percepción de cambios en el ambiente laboral del departamento de Rentas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

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 (pág. 385)

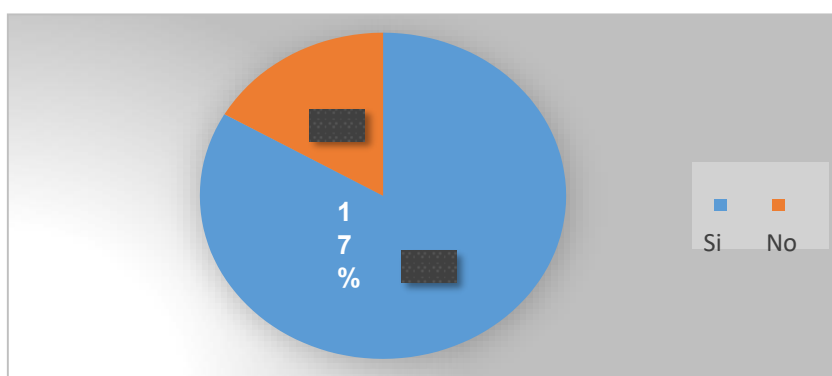
Espacio físico	5
Recursos o herramientas de trabajo	10
Capacitación	18
Mejorar relaciones	10
Otros	0



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

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

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.



Si	25
No	5
Total	30

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

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

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 solo 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” (pág. 18)

### Identificación de las deficiencias

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

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

### Discusión

Para 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 las empresas, facilita que los miembros se sientan a gusto en su lugar de trabajo y desarrollen las tareas de una mejor manera (pág. 11)

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 (pág. 160)

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 (pág. 1)

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 (pág. 160)

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 de clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores y cómo repercute ello en su productividad (pág. 3)

### **Conclusiones**

De acuerdo con 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 pudieron 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 desconoce 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.

### **Referencias**

Aguilar. H. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.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>
- 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>.
- 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.
- 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
- 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.
- Lapp M. (2005) Educación para Todos. Argentina: IERAL. Recuperado de <http://joshuafrnandez.tk/author/danielle-c-lapp>
- 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](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)
- Molina, R. (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 continua 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, 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>

- 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>
- 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>
- 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.
- 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>.