

## CAPÍTULO 4

### Componentes claves del desempeño laboral: caso Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda

Key components of job performance: case of the Decentralized Autonomous Government of La Esmeralda Rural Parish

**Wagner Valdemar González Camacho**

Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador  
wagnergonca96@gmail.com

**Julio Ernesto Mora Aristega**

Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador  
jmora@utb.edu.ec

**Reyes Johan Calderón Angulo**

Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador  
rcalderon010@utb.edu.ec

**Gianella Isabel Benavides Delgado**

Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador  
gbenavides@utb.edu.ec

### RESUMEN

El presente artículo analiza el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda. Con siete años desde su creación, la entidad busca promover el turismo y mejorar infraestructuras locales. Sin embargo, enfrenta desafíos en el rendimiento laboral debido a problemas de comunicación, motivación y distribución de tareas. El estudio, basado en un enfoque inductivo, empleó encuestas y entrevistas para recopilar datos sobre la percepción de los habitantes y la administración. Se encontró que el 75% considera el desempeño laboral como regular, lo que impacta la satisfacción del usuario y los objetivos institucionales. Las deficiencias en la comunicación interna han generado tensiones y un clima laboral desfavorable, afectando la productividad y el compromiso del personal. La falta de evaluaciones de desempeño efectivas y la necesidad de establecer comunicación abierta y respetuosa son áreas críticas de mejora. Se concluye que mejorar la comunicación interna, la motivación del personal y la evaluación continua del desempeño son fundamentales para optimizar la eficacia organizacional. Este estudio sienta las bases para futuras investigaciones sobre la influencia del desempeño laboral en variables como la motivación, el rendimiento empresarial y el cumplimiento de metas, tanto en entidades públicas como privadas.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, Comunicación interna, Motivación, Evaluación, Gobierno.

### ABSTRACT

The present article analyzes the labor performance and interpersonal relationships within the Rural Parochial Decentralized Autonomous Government of La Esmeralda. Established seven years ago, the entity aims to promote tourism and enhance local infrastructure. However, it faces challenges in labor performance due to communication, motivation, and task distribution issues. The study, based on an inductive approach, utilized surveys and interviews to gather data on residents' and administration's perceptions. It was found that 75% consider labor performance to be average, impacting user satisfaction and institutional goals. Deficiencies in internal communication have led to tensions and an unfavorable work environment, affecting productivity and staff engagement. The lack of effective performance evaluations and the need to establish open and respectful communication are critical areas for improvement. It is concluded that enhancing internal communication, staff motivation, and continuous performance evaluation are essential to optimize organizational effectiveness. This study lays the groundwork for future research on the influence of labor performance on variables such as motivation, business performance, and goal achievement, in both public and private entities.

**Keywords:** Labor performance, Internal communication, Motivation, Evaluation, Government.

### INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural perteneciente a la parroquia La Esmeralda, la cual es una de las parroquias más jóvenes de la Provincia de Los Ríos, actualmente tiene siete años de creación; su primer presidente fue el Ing. Bolívar Rivadeneira quien estuvo al mandato por dos años; la parroquia La Esmeralda se encuentra ubicada aproximadamente a 25 minutos del Cantón Montalvo, su actual presidente es el master Ángel Cicerón Maya Valverde quien ganó las últimas elecciones; dentro de los planes de la actual administración, se encuentra fomentar el turismo, mejorar las vías de acceso y los caminos vecinales, entre otros.

El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan, de esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado; se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo; el desempeño también contribuye a nuestra evaluación del valor de un empleado para la organización. Cada empleado es una inversión importante para una empresa, por lo que su rendimiento debe ser significativo. El desempeño laboral puede entenderse como la calidad del trabajo que cada persona le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol y el aporte que realiza a la organización.

En este contexto el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda es una entidad pública sin fines de lucro, que incentiva el desarrollo de actividades productivas comunitarias, la preservación de la biodiversidad, vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos, se puede notar la importancia que tiene el desempeño laboral de sus trabajadores, donde realmente se ve la necesidad para que sean competitivos y productivos y al mismo tiempo una buena comunicación con cada uno de los empleados de la institución; es primordial que los trabajadores conozcan detalladamente lo que deben hacer a fin de lograr el objetivo institucional, que es la meta principal.

El objetivo de este estudio de caso es analizar los componentes claves del desempeño laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda, debido que algunas veces se han presentado situaciones en las que se requiere desarrollar actividades colectivas y estas no se han podido realizar por la poca comunicación que existe entre los empleados y dirigentes, esto ha llevado a que no se cumplan las metas y objetivos como entidad tiene planificado.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda, la desmotivación de los empleados ha hecho que los trabajadores de dicha institución no puedan ejecutar de manera correcta sus funciones, al momento de realizar su trabajo ellos manifiestan que se sienten desmotivados por que la remuneración que ellos reciben es muy baja y no se ajusta a las escalas salariales, debido que tienen que salir de la ciudad en muchas ocasiones a proceder tareas asignadas y eso demanda de muchos gastos; se entiende por motivación a las inferencias relativas a propósitos conscientes que se hacen a partir de la observación de conductas (Caballero, 2014, pág. 21).

La deficiente organización en el trabajo ha hecho de cierta forma que los empleados de dicha institución trabajen de una forma inadecuada, debido a esto se ha podido notar una deficiente participación en la institución ya que no disponen con los métodos para proporcionar la información necesaria al momento de desarrollar su trabajo. (Hernández, 2015) considera que generar climas agradables, puede ayudar al desarrollo y compromiso de los trabajadores de una organización; un alto compromiso contribuye a que los trabajadores desarrollen habilidades, destrezas y valores como: la responsabilidad y la lealtad, que ayudarán a que una organización se mantenga y sea competitiva.

La distribución de las tareas dentro de la organización se ha convertido en un aspecto principal, debido que al momento de asignarles una tarea de acuerdo con sus funciones los empleados no cuenta con el material necesario, ni el presupuesto para realizarlo, y para poder efectuar han tenido que utilizar sus propios recursos económicos y por este motivo la tarea asignada no pueda ser completada, (Tabeni, 2017); indica que conocer las habilidades de cada miembro del grupo de trabajo es la clave para designar a las personas óptimas para cada tarea, es de mucha utilidad disponer de un líder de proyecto para cada área, que conozca mejor a cada integrante del equipo y pueda asignar tareas de manera más efectiva.

La desconfianza de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda ha hecho que se conviertan en egoístas, impidiendo la comunicación abierta, honesta y el respeto mutuo dentro de la institución en muchas circunstancias los empleados de esta institución no han podido relacionarse de una manera correcta ya que al momento de intercambiar ideas para el beneficio de la entidad lo hacen de manera individualista.

La tensión que se forma en su entorno afecta directamente a la creatividad de los trabajadores y genera incertidumbre y esto puede llegar a desestabilizar la organización, la confianza en la organización es generada por las actitudes positivas y los comportamientos de ciudadanía y de apoyo desplegados por gerentes y autoridades organizacionales. (Flores & Nalbandian, 2010, pág. 36).

Considerando al desempeño laboral como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización, un individuo o un proceso, en el logro de sus actividades y objetivos laborales, en general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (Coulter & Arias, 2013, pág. 55); es lo que necesita la entidad para mejorar esa imagen corporativa ante sus usuarios.

Este estudio de caso tiene sus bases en los siguientes razonamientos: el vínculo, y las relaciones interpersonales son fuente de satisfacción, dan un marco, una referencia, se estructuran como sujetos. Si se hace referencia al ámbito laboral, el contar con un buen equipo de trabajo se brinda la posibilidad de comunicarse adecuadamente y la sensación de pertenencia a un grupo, que se ofrecen como moderadores de factores estresantes y posibilitan el desarrollo que se lleven a cabo de forma correcta y de esta manera ser entendidos. Al pasar el tiempo, el material humano, es una disputa en las empresas en

cuanto al momento de contratar, tratan de optimizar los recursos, que sean eficaces y que la empresa salga beneficiada, para lo cual han tomado decisiones para medir el desempeño laboral de los colaboradores y se conocen como métodos de evaluación del desempeño laboral. (Roma & Esperanza , 2015, pág. 123).

De acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior se debe ser muy cauto en la forma en la que se establece comunicación con las personas ya que esta es la base para una buena interrelación en todo ámbito ya sea familiar o laboral ya que de esta forma la comunicación resulta ser de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejorar en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. (Quinteros , 2014); de acuerdo con este autor en la entidad lo que falta para que fluya el trabajo es un adecuado sistema de comunicación, que permita mejorar las relaciones interpersonales, la sinergia y por ende el desempeño de cada uno de los funcionarios.

## METODOLOGÍA

La sub línea de investigación aplicada en este caso de estudio es modelo de gestión administrativa de la carrera de ingeniería comercial; porque se basa en los aspectos relevantes en la parte organizativa de toda estructura social, y es la que permite poder cumplir con los servicios enfocados en el desarrollo de las estrategias que emprenden las empresas públicas para cubrir las necesidades de la población; la metodología utilizada dentro de la investigación, fue compuesta por un método y una técnica; el método inductivo ya que la investigación va de lo particular a lo general para conocer las causas del deficiente desempeño laboral (Hernández Sampieri et al., 2018), para que así se tomen las acciones correctivas y aprovechar al máximo el recurso humano que posee la entidad.

Las técnicas que se utilizaron para este caso de estudio fueron encuestas a los moradores de la parroquia La Esmeralda, para conocer el nivel de conformidad y las opiniones de los habitantes con la actual administración, y la entrevista al presidente de la institución para que entienda los motivos por los cuales las personas se sienten insatisfechas; así también determinar algunas de las falencias que en el transcurso de su trabajo se han dado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda.

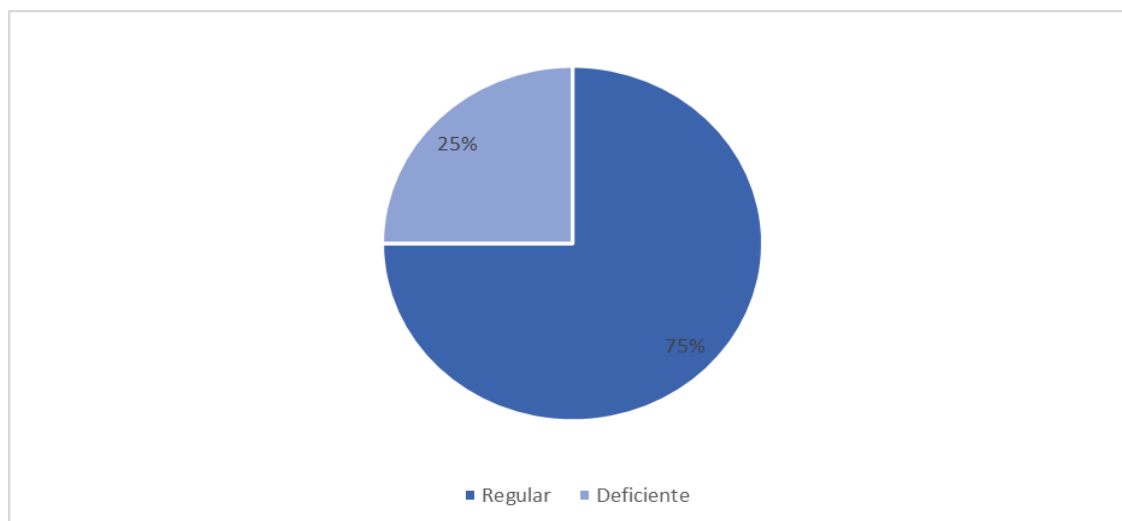
## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El ser humano desde hace siglos es un ente social, ya sea por necesidades de seguridad, pertenencia, afecto o supervivencia, se pretende con esto lograr que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda se formen sociedades grandes o chicas que puedan tener mayor cercanía, donde se pueda tener una interacción que los lleve a evolucionar en la misma forma que avanza la compleja sociedad en lo largo del tiempo.

El trabajo es el sustento de la sociedad por lo cual una de las piezas primordiales de las actividades humanas es la comunicación, por esto es muy necesaria la comunicación dentro de las oficinas de trabajo, es una necesidad que se requiere en las empresas, ya que obtener comunicación precisa y oportuna lleva a un mejor ambiente o clima laboral, y eleva el estatus de convivencia en las oficinas y mejoras en el desarrollo de las actividades profesionales.

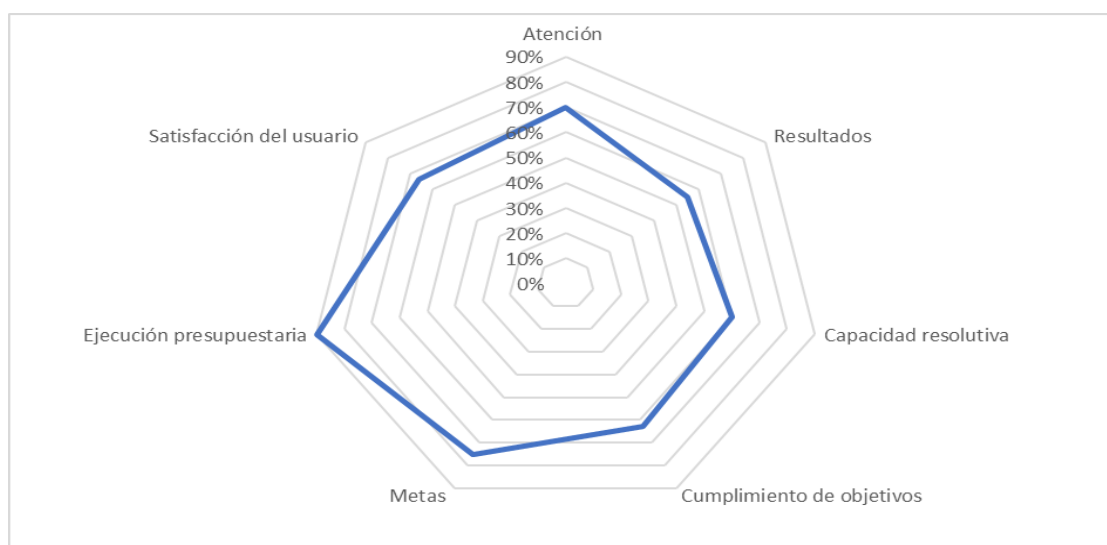
El desempeño laboral a nivel de las instituciones con indicadores de rendimiento que se encuentran en niveles por debajo del necesario para que una organización cumpla sus objetivos y metas organizacionales deseadas. La evaluación de desempeño que se realiza en esta institución se respalda en lo establecido en la LOSEP, que manifiesta lo siguiente: "la evaluación se fundamentará 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 las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley" (Presidencia de la República, 2010).

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información y preguntar a los participantes de la investigación se determinó que el 75% de los encuestados consideran que el desempeño laboral de los trabajadores es regular y el 25% tiene una posición distinta y esta opinión es de gran ayuda para poder realizar este estudio, puesto que consideran que el desempeño y la gestión realizada de los empleados es deficiente, y esto afecta de manera directa a que una gran parte de los usuarios se sientan insatisfechos con la actual administración, por lo cual se deja entredicho el desempeño laboral de los funcionarios de la organización.

**Figura 1** Calidad del servicio de los funcionarios.

Nota. El gráfico muestra la opinión que tienen los usuarios en referencia a la calidad del servicio que ofrecen los funcionarios del GADP Rural La Esmeralda.

Al preguntar a los usuarios cómo califica usted la atención brindada en la entidad, ellos le consideran buena, aunque están conscientes de que en ciertos aspectos se podría mejorar, debido a que el hecho de la incomodidad es un factor estresante que no les permite actuar con armonía y desarrollarse como deben en el trabajo, por ende en reiteradas ocasiones se van insatisfechos por no haber recibido el trato que merecen y mucho menos resueltos sus inconvenientes., como se observa en la figura 2, los usuarios señalan diversos aspectos y ninguno se encuentra en un cumplimiento total.

**Figura 2** Estado de los indicadores del desempeño laboral de los funcionarios

Nota. El gráfico muestra la Posición de los aspectos resultantes del desempeño laboral de los funcionarios del GADP La Esmeralda.

El trabajo que desempeñan los colaboradores de esta organización se ve reflejado en los resultados expresos tales como la calidad de atención al usuario la cual es el conjunto de acciones enfocadas en mejorar la experiencia de un usuario en el uso del servicio, con la cual se establece un proceso para resolver cualquier desafío, duda o problema del usuario de manera inmediata y efectiva. Esto puede hacerse por distintos medios de comunicación como teléfono, correo electrónico, y redes sociales, en la actualidad no es muy efectiva en la organización, por ende, no existe un grado alto de satisfacción de los usuarios, este es el elemento que se da como resultado de un proceso complejo y multifactorial cuando un usuario ha utilizado el servicio, la satisfacción alta y positiva querrá decir que su experiencia fue plena; una mediana quizá se deba a que está contento con el servicio, pero descontento con el trato que tuvo; y una baja o una insatisfacción total corresponderán a si nada le agradó y tuvo problemas durante su proceso de compra.

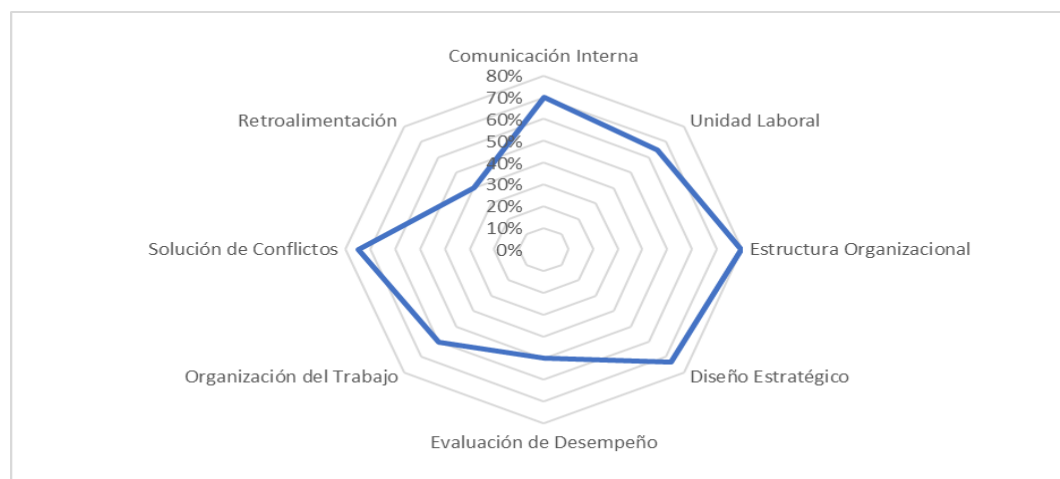
La nueva realidad laboral está obligando a las empresas y profesionales a tomar decisiones en un menor espacio de tiempo, reaccionando constantemente a imprevistos o cambios a todos los niveles, anticiparte a ellos es clave, pero no

siempre es posible, la capacidad resolutive es la habilidad de tomar decisiones de la forma más eficaz y ágil posible ante cualquier imprevisto, dada la importancia de esta cualidad en los equipos de trabajo de las organizaciones, la capacidad resolutive es una de las cualidades más demandadas en la actualidad, de ella se derivan los resultados, que en la entidad no se encuentran en la mejor escala en el periodo de análisis.

La ejecución del presupuesto de ingresos y gastos, del GADP La Esmeralda se refiere a la captación de recursos financieros y los compromisos presupuestarios contraídos, esta fase del ciclo presupuestario que comprende el conjunto de acciones destinadas a la utilización óptima del talento humano y por ende el desempeño de este y de los recursos materiales y financieros asignados en el presupuesto con el propósito de obtener los bienes, servicios y obras en la cantidad, calidad y oportunidad previstos en el mismo, en la entidad de análisis este indicador se encuentra en su totalidad, la interrogante se presenta en el momento en que no se tienen los mejores resultados, ni se ha cumplido con la totalidad de las metas y objetivos planteados, menos se ha satisfecho las necesidades de todos los usuarios de la entidad durante el periodo de análisis.

Las metas son los propósitos a los que se dirige en la organización y sirven para establecen las acciones y planes a cumplir para alcanzar estos fines, orientan los esfuerzos colectivos y dan sentido a las actividades realizadas, los objetivos son una parte esencial de los planes de acción para cumplir metas, ya que corresponden a cada una de las acciones que realizas para alcanzarlas, dentro del GADP La Esmeralda, pueden mejorarse, si se apoyan de una planificación basada en actividades claves que puedan ser susceptibles de cumplimiento en los periodos de gestión.

**Figura 3** Elementos fundamentales del desempeño laboral



*Nota.* El gráfico muestra los *Elementos fundamentales del desempeño laboral* de los funcionarios del GADP Rural La Esmeralda.

La comunicación interna que existe dentro de esta institución ha dado a conocer muchos efectos adversos puertas adentro, pues se han creado sentimientos dañinos entre compañeros, relación débil con los demás empleados y un mal clima laboral, debido a esto afecta directamente el proceso que se lleva en ella, y así no es posible despejar las dudas, crear ideas para evitar que se genere un ambiente negativo; el cual no favorece para nada el desempeño laboral de los funcionarios de esta entidad.

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda, la comunicación interna, no lleva el curso que se requiere para una mejor y adecuada convivencia, si diera mayor importancia a esta situación, mejoraría la atmosfera laboral, se trabajaría en un ambiente satisfactorio, el clima de trabajo inspiraría una mejor motivación y fluiría la cultura organizacional. El tener una buena comunicación establece una fuente de energía trascendental para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda; esto da el poder de tomar decisiones importantes a favor de la organización. El GADPR lograría un mejor desempeño institucional, gracias a una comunicación interna saludable, en donde se pueden definir varias estrategias como: la difusión en metas, organización en talento humano, una mejor dirección de motivación y control de desempeño.

Al mencionar las oficinas de trabajo, se hace pensando en una unidad laboral, que las personas que representan Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda, así estén compuestas por dos o más personas que interactúen entre sí y que requieren de la comunicación para poder relacionarse, por esto se reconoce que la comunicación en el ámbito laboral conlleva mucho más que expresar mensajes verbales y no verbales, la comunicación interna debe llevar

un plan estratégico para poder relacionarse, es saber que las relaciones humanas y la interacción de los unos con los otros los llevan a una armonía completa. El desempeño laboral es muy significativo en una empresa porque, aunque se cuente con una estructura organizacional e institucional, si no existe un apropiado sistema de comunicación para todas las áreas no se podrá obtener el mejor ambiente de trabajo y los resultados serán frustrantes, con esto se observa que el progreso de un empleado dentro de una estructura va a verse restringido por la incorrecta información que reciba y esto hará que trabaje de una manera deficiente y no se pueda alcanzar los resultados deseados que se requieren para el correcto funcionamiento de la misma.

El diseño estratégico para un buen desempeño laboral es de construir un buen ambiente laboral y tener objetivos claros para mejorar el rendimiento que se supone integrará la organización, elementos modificadores que sitúan al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda en una clara perspectiva, así como ponen al empleado en un estado abierto a la recepción de información para conseguir su mejor progreso y lograr el bienestar de la institución.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda no se ha empleado un sistema de evaluación de desempeño efectivo en el que realmente se mida el donde se mida el comportamiento y actitudes del trabajador, para poder verificar en que la institución está fallando o quizás el trabajador este fallando, las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la prohibida de un empleado, es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

En muchas ocasiones el comportamiento de los funcionarios de GADPR La esmeralda ha sido negativa debido a la poca comunicación que existe entre ellos y esto se ha evidenciado en el desempeño de cada uno, es por ello que es necesario hacer un estudio de cada empleado y trabajar individual y grupalmente para de esa forma poder tomar decisiones que ayuden a mejorar la producción de la organización (Benitez , 2016).

En el caso del GADPR La Esmeralda, es necesario hacer constantemente reuniones o evaluaciones en donde se mida la conducta de cada individuo, y analizar si el comportamiento de la gente cuando está en grupos es diferente de su comportamiento cuando está sola. El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. El campo comprende tres unidades de análisis: el individuo, el grupo y la organización.

La organización es el trabajo es otro de los conceptos relevante y se refiere al conjunto de aspectos que determinan un sentido amplio del trabajo a realizan, la forma de realizarlo y algunas de las condiciones en las que se realiza, este proceso integra los recursos humanos con la tecnología, medios de trabajo y los materiales en el proceso de trabajo. (Telles , 2013) Manifiesta que Las expectativas del trabajador aumentaron en la misma medida que la organización le impuso mayores exigencias. Pero esta nueva situación obligó a revisar las hipótesis sobre la naturaleza humana y a reflexionar sobre ellas.

En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda surge muchos inconvenientes en lo que respecta la organización del trabajo, y esto hace de una u otra manera se afecte el desempeño de cada uno de ellos, por lo que se necesita aplicar un conjunto de normas y reglas sobre el comportamientos de todos y cada uno de ellos, la conducta del hombre se caracteriza por su capacidad de abstraerse de una situación concreta dada y anticipar las consecuencias que pueden surgir en relación con esta situación (Chiavenato , 1999); sin embargo se tienen que trabajar en el comportamiento para que directamente mejore el desempeño laboral.

Notando que en esta institución no se trabaja satisfactoriamente durante en el tiempo que lleva esta administración, se hace este estudio para poder mejorar las problemáticas que actualmente se están suscitando dentro de la institución, para ello se debe mejorar el desempeño la laboral y las relaciones interpersonales. (Miranda & del Pino Matute , 2014) manifiesta que: Todo tipo de organización tiene su razón de ser y su historia, las mismas que pasan por un proceso para la creación de dicha organización, en donde ayuda a los negocios y el fortalecimiento del talento humano, haciendo que estas personas sean responsables con la naturaleza y el entorno donde desarrollan sus labores.

El rendimiento colectivo del personal que labora en la empresa, no es el apropiado, el cual es el resultado de la falta de responsabilidad para con sus tareas de las personas que laboran dentro de la organización, denotando una dirección o liderazgo no efectivo el cual no permite llegar el mensaje al personal administrativo de la mejor manera y así poder lograr la pertenencia y el trabajo en equipo del personal humano. (Calderon Angulo, Huilcapi Mazacón, & Mora Aristega, 2017)

Lo que no se ha logrado establecer hasta el momento es la utilidad de la evaluación de desempeño, la misma que se aplica una vez al año de acuerdo a lo que determina la ley, pero no es prudente esperar hasta el último para trabajar en el comportamiento de los trabajadores, se debe hacer una evaluación informal del desempeño de cada uno de los trabajadores y hacer correcciones parciales a la conducta, de tal forma que el servicio que se preste a los usuarios mejore cada día más.

## CONSIDERACIONES FINALES

Al ejecutar el proceso de investigación, se presentaron limitaciones de orden teórico, haciendo referencia al estudio de una sola variable que es el desempeño laboral, en un contexto con un limitado número de participantes, con un objetivo planteado que debe ser cumplido, se analizaron cuidadosamente las teorías en referencia a la variable para entender el rol que desempeña en este proceso; de la misma manera se presentaron limitaciones de orden metodológico, tales como: Con una muestra finita y muy pequeña, fue muy difícil encontrar relaciones significativas en los datos; por lo que, si es el caso, es necesario clasificar el estudio como un piloto, las limitaciones ayudaron a comprender que el aumento del tamaño de la muestra podría hacer más franco el resultado.

Teniendo en consideración que el estudio realizado se ejecutó para tratar aspectos relevantes de una sola variable que fueron los componentes del desempeño laboral, utilizando técnicas como la encuesta y la entrevista y en un contexto limitado, pero constituye el paso inicial de una investigación que se puede replicar en futuros procesos para estudiar como influye el desempeño laboral en diversas variables como la motivación laboral, el rendimiento empresarial, los indicadores y el cumplimiento de metas y objetivos tanto en organizaciones de orden público como privado.

Uno de los aspectos más notorios en la organización es la falta de compromiso en la motivación a los empleados influyen de manera negativa a la institución generando que las relaciones interpersonales se vean afectadas en el medio laboral, existe una falta de motivación hacia sus empleados y esto hace que de una u otra manera afecte su rendimiento, lo que se quiere con todo esto es que las relaciones entre las personas que laboren en la empresa tengan una relación estrecha, más filial, porque la mayor parte del tiempo se convive dentro de la institución.

La comunicación interna representa el compartir, orientar ideas, afectos, opiniones y pensamientos en la institución, lo cual no existe dentro de ella. La institución no transmite los valores intangibles sobre los que se afirma su identidad, que son sus activos más valorados, esto se verá reflejado en el desempeño de cada uno de ellos, sin embargo, el talento humano percibe que se puede realizar un cambio positivo en el desarrollo de la comunicación asertiva. El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural La Esmeralda se le debe dar importancia estratégica para que se comuniquen internamente de esa manera motivar a sus colaboradores y mantenerlos al tanto de sus éxitos y fracasos, es necesario ganar efectividad en la comunicación interna, precisar el diálogo que se dan entre los trabajadores, promover conversaciones saludables.

## REFERENCIAS

- Benitez , R. (2016). Dirección y Administración de los recursos humanos: Un enfoque de estrategia /por Reyes Benitez . En SELECCION DEL PERSONAL Y ADMINISTRACION DEL PERSONAL . Cartajena .
- Caballero , H. (2014). Recursos humanos en el diseño de sistemas administrativos /por Caballero H. Matthies y traducción de Martha Hernandez Rocha. En RECURSOS HUMANOS EN EL DISEÑO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS (pág. 21). España.
- Calderon Angulo, R. J., Huilcapí Mazacón, M. R., & Mora Aristega, J. E. (2017). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. PRO SCIENCES: REVISTA DE PRODUCCI ´ON, CIENCIAS E INVESTIGACIÓN, 15 - 21.
- Chiavenato , I. (1999). Administración de Recursos Humanos /por Idalberto Chiavenato y traducción de Germán Villamizar. En ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS .
- Coulter , Z., & Arias , A. (2013). Como incrementar la productividad del recurso humano: Mediante técnicas que abarcan toda la relación laboral /por Zoria Coulter y traducción de Adriana Arias de Hassan. En COMO INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL RECURSO HUMANO . Mexico.
- Flores , D., & Nalbandian, J. (2010). Administración del personal en el sector público :Contextos y estrategias /Donald F. Klingner, John Nalbandian. En ADMINISTRACION DEL PERSONAL EN EL SECTOR PUBLICO (pág. 36).
- Hernández, M. (2015). Gestión de los recursos humanos /por Maria Hernández y traducción de Florentino Heras. En GESTION DE RECURSOS HUMANOS .
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.
- López, C. (2013). Del Manejo del Personal.
- Miranda, D., & del Pino Matute , E. (2014). Manual de gestión de recursos humanos en las administraciones públicas /Por Daniela Miranda , Eloisa del Pino Matute. En ADMINISTRACION PUBLICA (págs. 57-60). Medellín.
- Morgan , A. (2015). Administración de personal y recursos humanos /por Ash Morgan . . En ADMINISTRACION DEL PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS (pág. 88). Performase Review.
- Paz, R. (2007). Técnicas en la motivacion de recursos humanos /Renata Paz . En TECNICAS EN LA MOTIVACION (pág. 14). España: Printed in Spain.
- Quinteros , A. (2014). Evaluacion de Desempeño y Motivacion. Los Institutos de la Investigacion.
- Roma , S., & Esperanza , P. (2015). La Gestión Estratégica de los Recursos Humanos /Soria Roma; Esperanza Perez . En LA GESTION ESTRATEGICA DE LOS RECURSOS HUMANOS . Bogota.
- Tabeni, J. (2017). Projet & Management. En El futuro de la dirección de recursos humanos /Jorge Tabeni ,. Colombia.
- Telles , J. (2013). Estrategia de Empresa y Recursos Humanos:una vision dinamica de la empresa/ Javier Telles. En Estrategia de Empresa y Recursos Humanos:.
- Viyerad , C. (2012). Programas de Motivacion . Mexico .