



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERIA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Ambiente Laboral y Salud Ocupacional Del Personal que Labora en del Departamento de Rentas del GAD Municipal del Cantón Vines.

EGRESADO:

Darwin David Huacón Alarcón

TUTOR:

Ing. Rosendo Arnaldo Gil Aviléz, MAE

AÑO 2017

INTRODUCCIÓN

Desde hace muchos años los gobiernos de los distintos países del mundo se dieron cuenta que ellos no podían gobernar una nación, debido a que estas eran divididas por distintos pueblos, es por ello, que se crearon los gobiernos municipales para que fueran los ojos del régimen central en el pueblo que gobernaban y así poder llegar a la personas cumpliendo con los requerimientos de éstas. El Municipio de Vinces data desde el año 1767, pero éste a lo largo de la historia se ha sido modificado por los distintos incendios que consumieron la ciudad en aquella época. Es hasta 1878 que es inaugurado el palacio municipal, siendo hoy en día uno de los más antiguos de las costas ecuatorianas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Vinces es una institución pública creada para recaudar impuestos y convertirlos en obras que hagan la vida más fácil al ciudadano común y a las empresas establecidas en este cantón fluminense. Está conformado por distintos departamentos que facilitan el funcionamiento y lo convierten en un referente de recaudación para los ciudadanos de Vinces y zonas aledañas, uno de estos departamentos es el financiero que a su vez está dividido en el departamento de tesorería y el departamento de rentas.

Rentas es el departamento encargado de emitir los títulos de créditos para el pago de todas las tasas e impuestos que en el GAD se cobran basándose en las ordenanzas, reglamentos e instructivos aprobados por el Consejo Superior. Algo que caracteriza a este departamento es que debe atender exclusivamente todos y cada uno de los reclamos,

inconvenientes y preguntas que traen consigo los contribuyentes para poder cancelar pago de impuestos al rodaje, patentes municipales, rebajas por tercera edad en lo que respecta a predios urbanos y rurales, agua potable, entre otros. Es un departamento que debe brindar un aspecto de pulcritud, en todos los ámbitos, ya que al estar en constante contacto con la gente debe reflejar eso y no lo contrario.

Debe estar a la vanguardia de la globalización y atención al cliente, pero se ve afectado por la escasez de espacio físico, ya que el departamento está copado de archivo muerto y éste ocupa gran parte de la oficina por lo que las empleadas tienen que caminar y desarrollar sus labores en extrema estrechez. La parte de la limpieza es un punto importante de tratar ya que con gran cantidad de archivo este departamento se ha visto afectado por plagas como las ratas, al no poder realizar una limpieza rigurosa y esto ha permitido que estos animales lleguen hasta este sitio ocasionando daños al archivo.

Para la realización del presente trabajo investigativo se usó el método descriptivo, el cual permitirá hacer una breve descripción de las variables del clima laboral y la salud ocupacional que afecta al departamento de rentas del GAD Municipal Vinces. La presente exploración se basa en la línea de investigación productividad y competitividad, pudiendo determinar que la productividad se ve seriamente afectada por un mal clima laboral.

DESARROLLO

El **clima laboral** “es el ambiente de trabajo que se percibe en la organización, expresado por los propios empleados. El clima influye en la motivación y satisfacción de los empleados, en la productividad y en los resultados”. (Ruiz Otero , Gago Garcia, Garcia Leal, & Lopez Barra, 2013, pág. 69). En el departamento de Rentas jamás se ha hecho hincapié de analizar cómo está el ambiente laboral que les rodea, por parte de ninguna autoridad ya sea superior o del mismo departamento, por lo que aquella percepción se está volviendo una constante en contra y causando alguno que otro desbarajuste.

Este clima está influyendo de manera negativa en las operarias del departamento, ya que al no estar motivadas atienden al cliente con desgano, no se le brinda la atención de calidad y calidez que este se merece, la comunicación entre ellas es mínima, solo se comunican cuando necesitan algo, no existe un compromiso de identidad de las colaboradoras con la empresa, entre otras variables que se darán a conocer posteriormente.

La comunicación es un eje fundamental en la vida cotidiana, a través de ella podemos expresar lo que siente el ser humano y darlo a conocer a los demás. Para J. DuBrin(2008). La **comunicación** “es el envío, la recepción y la comprensión de los mensajes. También es el proceso básico por el cual gerentes, trabajadores que tienen contacto con los clientes y profesionales llevan a cabo su trabajo” (pág. 39).

Los departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces no acatan lo que piensa DuBrin en el párrafo anterior debido a que existe una comunicación

escaza con el departamento de Rentas, ya que la información no llega al contribuyente que realiza los pagos en el departamento antes mencionado de una manera clara, precisa y concisa, lo que está ocasionando que los más perjudicados sean los ciudadanos haciéndoles perder demasiado tiempo en la realización de un trámite, al ser enviados de un lugar a otro con información errónea.

Además, las colaboradoras de este departamento no se comunican de una manera eficaz debido a que no existe la confianza suficiente para hacerlo, lo que está ocasionando en el departamento malos entendidos entre ellas y generando un ambiente tenso que puede traer consigo bajas en la productividad o conflictos más serios, hasta el momento han sido conflictos que se han podido solucionar teniendo una plática seria entre ellas.

Vivir en armonía y comunicado es para las personas el paraíso, pero lamentablemente la gente no se comunica y cuando lo hace es en ocasiones solo para compartir pequeñas cosas que traerán consigo malos entendidos y conflictos. Para Gonzáles Acebedo & Pérez Aroca (2016). Un **conflicto** es un desacuerdo e incompatibilidad de diferentes hechos que se pueden producir en una organización cuyas causales pueden ser: el reparto desigual de tareas, las distintas interpretaciones de información recibida, los fallos en la comunicación, etc.

Lo que está sucediendo en el departamento de rentas es que las empleadas tienen fallos comunicacionales, además existe descoordinación en el desempeño de actividades que se realizan en el departamento, ocasionando llamados de atención de parte de la encargada de la oficina a sus colaboradoras, ellas comentan que son conflictos pequeños nada que no se pueda solucionar con una buena plática.

Para Robbins P. & Judge A. (2013). Un **equipo de trabajo** “es un grupo en el que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de las aportaciones por individuo” (pág. 309). En el departamento en donde se realiza la presente investigación no se cumple con lo antes expuesto, debido a que cada persona trabaja de manera individual ocasionando que solo sean grupos de trabajo en los cuales las personas solo aportan criterios para tomar una decisión, mas no para alcanzar un mayor rendimiento en todo lo que se emprenda en la institución.

Las empleadas además cuentan que a ellas jamás las involucran en el proceso de planificación de trabajo, es por ello que ellas solo dan su punto de vista ante situaciones en las cuales se las involucra. Comentan que todo el proceso de planificación de trabajo está en las normas con las cuales se manejan en el GAD Vinces, pero esto solo se encuentra en las normas más no en la práctica. Esta situación está llevando a que el personal que labora en dicho departamento no se sienta comprometido con su trabajo y afecte de manera directa e indirecta al contribuyente.

Para un ser humano sentir que pertenece a un grupo o equipo es de gran importancia, permitiéndole sentirse motivado al dar a conocer sus ideas y pensamientos. Para Aguilar Enríquez (2016). “La **cohesión**, es el grado en que los miembros están motivados a permanecer en el grupo, esto puede ser muy beneficioso ya que fortalece las relaciones para un trabajo en equipo” (pág. 15). Lo que no pasa en el departamento de rentas es que las personas que laboran en ese lugar se sientan miembros del equipo de trabajo, cada quien trabaja por su lado ocasionando la falta de comunicación y uno que otro error en el trabajo.

Para CHIAVENATO (2009). La **motivación** es un proceso en el cual un ser humano demanda una necesidad de cualquier índole y actúa de manera espontánea para la consecución de la misma. La motivación no se puede visualizar, pero ayuda a conocer el comportamiento del ser humano, además una persona motivada no descansará hasta lograr lo propuesto. Por lo general, se utilizan términos como necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos.

Para Solorio (2012). La motivación “es una fuerza interior que cambia a cada momento durante toda la vida, que dirige y refuerza los objetivos de un individuo”(pág. 28). Algo que no está pasando en el Departamento de Rentas es precisamente la motivación, ya que las empleadas se sienten desmotivadas por diversos factores que se detallan a continuación:

La Asamblea Nacional (2016). Define a **sueldos y salarios** como: “Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado” (pág. 11). Las empleadas del GAD Vinces se sienten desmotivadas por los sueldos y salarios que perciben, ya que esta remuneración no es a tiempo todos los meses, lo que está ocasionando que se endeuden con personas que cobran intereses altísimos, con el objetivo de llevar a sus hogares el alimento para sus familiares.

Asimismo comentan que los sueldos y salarios no son los adecuados para los cargos que ocupan, ya que estas personas tienen un título universitario y perciben la misma cantidad

de dinero que las personas que solo tienen un bachillerato. Además esto conlleva a que existan diferentes roces con empleadas de otros departamentos aumentando así la insatisfacción laboral.

Para CHIAVENATO (Gestion del Talento Humano, 2009). “**la capacitación** es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas” (pág. 371) . Lo que no está pasando en el departamento donde se realiza la presente investigación, ya que la administración municipal jamás capacita al personal, ocasionando el descontento de estas empleadas, consideran que las antiguas administraciones si las mandaban a capacitar para que tengan un excelente desempeño sobre todo en la atención al usuario.

Ellas consideran que la capacitación es de vital importancia para una empresa y sus empleados, pero al parecer quien está a cargo de la administración no le interesa tener motivado al empleado, ya que ni un acto de cortesía tiene para con ellos. Además ellas tienen pensado que al ser humano se lo trata como un recurso poco importante para la empresa debido a todo lo antes expuesto.

El **reconocimiento al mérito** para Garbuglia (2013). “Para conseguir que tus trabajadores se motiven y se comprometan con la empresa, es recomendable que los jefes reconozcan el trabajo bien hecho y lo hagan saber al resto del equipo, así como respaldar ante

posibles fracasos” (pág. 36). Las empleadas de este departamento comentan que jamás se les ha hecho reconocimiento alguno por ningún motivo, ya que las autoridades jamás están al pendiente de la labor que ellas realizan, ocasionando la desmotivación en estas empleadas.

La higiene, orden y salubridad son condiciones de trabajo importantes que rodean a un empleado y ayudan a mantenerlo motivado, es por ello que las instituciones tratan de instaurarlas en cada una de sus áreas para provocar ese efecto positivo en cada uno de los empleados que prestan sus servicios en estas (Maguiña , Kassandra , Vargas , & Sherley, 2014). Otro factor que tampoco está pasando por el departamento de Rentas es el del higiene, orden y salubridad debido a la gran cantidad de archivo existente en el departamento, lo que está ocasionando plagas como las ratas, debido a que no se puede realizar una limpieza rigurosa por la cantidad de archivo que existente (hasta en el piso) y esto ha permitido que estos animales lleguen ocasionando serios daños en el archivo.

El espacio físico es otro factor que no permite tener una buena limpieza y salubridad en este departamento, ya que la oficina es de 5 metros de largo por 3 de ancho ocasionando incomodidades ya que los escritorios están muy cercanos, y las empleadas tiene que caminar con absoluta estrechez, y a esto se le suma el archivo en el piso más unas cajas de folders que obstaculizan la entrada verdaderamente tiene que hacer malabares.

Para Ministerio de Salud (2005). Las **enfermedades laborales** “Es todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase o tipo de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado

a trabajar”. Para el periódico EL FINANCIERO (2014). “Excesivo cansancio, dolor lumbar, articulaciones rígidas, dolor de cuello y espalda representaron la primera alerta de las oficinas pequeñas en medicina del trabajo”.

Las empleadas del Departamento de Rentas en los últimos meses se han visto afectadas por diversas enfermedades producidas por el calor, ya que la oficina en la cual desarrollan sus labores diarias no tiene un acondicionador de aire, ocasionando así que se desmayen en más de una ocasión y teniendo que ser trasladadas en ambulancia al hospital más cercano por bajas en la presión. El calor en este departamento es muy intenso especialmente en las tardes cuando el sol aumenta la temperatura y ese calor se une al vapor caliente que emanan los computadores, provocando en esta oficina un tremendo bochorno, sudoración excesiva, deshidratación, entre otras.

El **estrés laboral** para Coduti, Gattas, Sarmiento, & Schmid (2013). “Es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, como puede ser el cansancio o fatiga que no se alivia hasta que con el tiempo pasa a mayores. Esto a las empresas les causa pérdidas que pueden ser enormes, comenzando por el absentismo, los accidentes laborales, las bajas médicas, el descenso en la productividad, el desánimo y abandono de la profesión, el mal clima laboral o los conflictos del trabajo” (pág. 11). Algo que está ocurriendo en el departamento es el estrés, ya que las empleadas se sienten cansadas, con fuertes dolores en la espalda, cabeza, ansiedad, desganos, etc.

Ocasionando que la atención al contribuyente no sea de excelente calidad, aunque ellas traten de poner lo mejor de sí para que así sea, a veces el cuerpo no da para más y pasa factura, teniendo como consecuencia que se digite algo mal en el sistema y el contribuyente tenga que regresar para corregir y se ponga un poco enojado por la pérdida de tiempo.

Con todo esto las empleadas del departamento de rentas están pensando seriamente cambiarse de trabajo, ya que ellas están enviando su hoja de vida a otras empresas para ver si consiguen una plaza ocasionando que el municipio pierda talento que ya sabe que tiene que realizar en sus labores diarias, a lo que se le puede denominar rotación de personal, entiéndase por **rotación de personal** al “flujo de entradas y salidas de personas en una organización, las entradas que compensan las salidas de las personas de las organizaciones. A cada separación casi siempre corresponde la contratación de un sustituto como reemplazo” (Chiavenato, Gestion del Talento Humano, 2009, pág. 91) A.

El **liderazgo** es definido por Kawata (2013). Como “la acción de lograr que las personas se identifiquen con una misión o visión para que trabajen en su realización” (pág. 17). La persona encargada del departamento de Rentas utiliza un liderazgo autoritario, lo que ocasiona que exista algún tipo de discrepancia con las otras colaboradoras, según la jefa de este departamento utiliza este tipo de liderazgo para que las chicas realicen las labores asignadas por ella, lo que esta ocasionado que exista un grado de rebeldía por parte una de las chicas, ya que a ella no le gusta que se la presione ni se le exija demasiado causando inconformidad en ambas partes. Entiéndase por **liderazgo autoritario** “el líder que toma las

decisiones, indica a los empleados que hacer y supervisa a los trabajadores muy de cerca”. (Lussier & Achua, 2011, pág. 70).

La **cultura organizacional** es definida por Arnold, Randall, & et al (2012). Como “el conjunto de hábitos y creencias establecidos a través de normas, valores, actitudes y expectativas, que estipulan las maneras correctas de pensar, sentir y actuar en la organización” (pág. 546) . En el departamento de rentas las personas involucradas en esta investigación, sienten que jamás se les ha dado la oportunidad de conocer cuáles son los valores con los que se maneja esta empresa pública, ocasionando así el desconocimiento y la no puesta en práctica de estos.

Entiéndase por **valores** a “los que principalmente defiende la organización y que espera que los participantes compartan, como calidad del producto, bajo ausentismo, alta eficiencia”. (Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones, 2011, pág. 86).

Cuando se habla de cultura organizacional se hace referencia a la percepción que las personas tienen hacia la empresa, en este caso al municipio. Cuando una persona escucha hablar del municipio enseguida se le viene a la mente la palabra “corrupción”, ya que la gente tiene en su subconsciente que todo lo público está lleno de sobornos. En ocasiones las personas se acercan a cancelar pagos por tributos y si no les parece a ellos que es lo gusto,

insultan a las colaboradoras del departamento insinuándoles que el dinero es para ellos y no para la retribución de obras para el Cantón.

Algo que está ocurriendo en este departamento es un alto ausentismo, debido a que las personas que prestan sus servicios en este lugar pasan la mayor parte del tiempo con complicaciones en la salud, ya que ellas tienen que asistir al médico de manera constante para ser valoradas, ocasionando que otras personas se pongan al mando de sus puestos, y no brinden una atención de calidad al usuario, por la poca experiencia que tienen al manejar los sistemas que ellas utilizan. Entiéndase por **ausentismo** “al conjunto de ausencias de los empleados a su trabajo; sean estas faltas justificadas o no” (Polanco Espinoza, 2014, pág. 39).

Las **actitudes** según Robbins P. & Judge A. (2013) A. “son enunciados de evaluación —favorables o desfavorables— acerca de objetos, individuos o eventos. Reflejan cómo se siente alguien con respecto a algo. Cuando digo “me gusta mi empleo”, expreso mi actitud hacia el trabajo” (pág. 70). Las empleadas de este departamento expresan una actitud negativa ante todo lo que ocurre en esta empresa, expresan que los salarios son bajos, que su lugar de trabajo (oficina) es pequeña, que existen chismes de toda índole, que ellas solo asisten a laborar por la remuneración que perciben aunque sea mínima, que el líder de la empresa no las toma en cuenta para nada, entre otras actitudes.

Todo esto ocasiona que las empleadas no se sientan cómodas trabajando en un lugar con tantas cosas negativas, disminuyendo su productividad y motivación. Pero ellas tienen que laborar sea de la forma que sea, ya que necesitan llevar el sustento al hogar. A ellas no les gusta para nada este empleo, es por ello que han empezado a enviar su hoja de vida a otras empresas. Ocasionando que el municipio pierda personas con algunas habilidades para el desarrollo de tareas. Entiéndase por **habilidades** a “la capacidad de un individuo para desempeñar las distintas tareas de un puesto”. (Robbins, 2012, pág. 99).

La **calidad de vida en el trabajo** para Guizar Montufar (2013). “Se refiere al carácter positivo o negativo del entorno laboral. Su finalidad básica es crear un ambiente excelente para los empleados que contribuya a la salud económica de la organización” (pág. 212) . Lo que no esa ocurriendo en el departamento de rentas, porque las empleadas comentan que la organización no está haciendo nada por mejorar su calidad de vida laboral, ocasionando que estas personas se sientan ignoradas por sus superiores, comentan que llevan demasiado tiempo pidiendo un cambio de oficina, un acondicionador de aire y hasta la fecha han respondido a sus peticiones.

Al mismo tiempo exponen que existe un departamento médico que funciona en una extensión del municipio a varias cuadras del edificio central, ocasionando que cuando exista una emergencia el galeno tarde demasiado tiempo en llegar a atender el suceso, ocasionando que se llame mejor a una ambulancia. Ellas piensan que el médico está ganando un sueldo

que no se merece, ya que él no lo devenga según opiniones de las trabajadoras de este departamento.

La **pertenencia** para Peña Estrada (2015). “Se refiere al nivel de vinculación del empleado con la empresa. Nivel de orgullo que sienten los colaboradores de pertenecer a la empresa y su disposición de permanecer en ella” (pág. 80). Lo que no pasa con las colaboradoras del departamento de rentas, ellas no se sienten orgullosas de pertenecer a esta entidad, debido a problemas internos que se manejan dentro de la institución, ocasionando que las operarias no se hayan aprendido la misión, visión y objetivos con los cuales se maneja el GAD Municipal, teniendo como resultado el desconocimiento de hacia dónde va la institución en un futuro.

Las **emociones** según Robbins P. & Judge A. (2013) **B**. Son sentimientos dirigidos hacia una persona o hacia un evento, entre estas tenemos: la ira, felicidad, miedo, disgustos, sorpresas, frustración, envidia, entusiasmo, amor, orgullo, entre otras. En el departamento de rentas las colaboradoras en más de una ocasión se han dejado llevar de las emociones, por ejemplo la jefa del departamento utiliza un liderazgo autoritario, el mismo que causa en sus subordinadas emociones como la frustración, rebeldía, dejando en claro que no les gusta que se les den ordenes específicas con autoridad, ocasionando conflictos que se discuten y se llegan a un arreglo, pero siempre quedando esa espinita en la mente y en el corazón de las subordinadas.

La **personalidad** “es la suma de las formas en que el individuo reacciona ante otros e interactúa con ellos. Es más frecuente que se describa en términos de los rasgos medibles

que manifiesta una persona”. (Robbins P. & Judge A., 2013, pág. 133) C. Las colaboradoras del departamento de Rentas poseen diversas personalidades como la extrovertida y la sentimental, en donde una es altamente expresiva para dar a conocer sus molestias de manera enérgica cuando algo sale mal, en cambio se deja llevar por sus sentimientos una vez que le dicen las cosas ella no se queda callada y expresa lo que siente, la rebeldía es una de sus virtudes.

La **percepción** “es un proceso por medio del cual los individuos dan significado a su ambiente organizando e interpretando sus impresiones sensoriales. La investigación sobre la percepción demuestra sistemáticamente que los individuos pueden ver la misma cosa, pero percibirla de manera diferente”. (P. Robbins & Coulter, 2005, pág. 357). Las colaboradoras del departamento de rentas tienen la percepción de que a esta oficina le faltan demasiadas cosas entre estas el espacio físico, acondicionador de aire, una bodega donde se pueda acumular todo el archivo que reposa en este lugar, higiene, entre otras.

Conjuntamente el contribuyente tiene la percepción de que las colaboradoras del departamento no trabajan, que solo pasan sentadas en su lugar ganando un sueldo que no devengan. Todo esto lo dicen cuando los contribuyentes piden algo como la deducción o exoneración de impuestos y las colaboradoras no lo aplican debido a que no corresponde, entonces se enojan y comienzan a elucubrar estos malos comentarios.

CONCLUSIÓN

- ✓ La presente investigación abordó el tema ambiente laboral y salud ocupacional en el departamento de rentas del GAD Municipal de Vinces, de lo cual se obtuvo una serie de variables que conllevan a un ambiente insano e insostenible para laborar en dicho departamento. Entre las variables que se constataron fueron: la falta de comunicación que es perjudicial para una empresa según autores referenciados en el desarrollo de la investigación, de no existir comunicación en el trabajo se tiende a que existan conflictos y se vuelva un clima tenso provocando además bajas en la productividad.

- ✓ Otra variable de la cual se trató en el documento fue la motivación, siendo una pieza clave para mantener un buen clima laboral y sacar del talento humano lo mejor de ellos para con la empresa, los incentivos económicos, los ascensos, un espacio físico amplio, entre otras, son variables que se atribuyen a la motivación y es por ello que se mencionan en el documento. Manteniendo motivado al talento humano de las empresas, éstos estarán satisfechos y mantendrán un compromiso organizacional con la entidad, una vez que el talento se sienta identificado con los objetivos de la empresa se sentirán más comprometidos que nunca por alcanzarlos de manera personal y de manera corporativa.

- ✓ La salud laboral es otro punto fuerte en la investigación, debido a la escasez de espacio físico en las oficinas las personas se pueden enfermar de varias cosas, entre

estas el estrés, que es una enfermedad lenta que puede causarle al ser humano y a la empresa serios problemas, para el ser humano dolores fuertes de cabezas, fatigas crónicas, entre otras, y para la empresas, el ausentismo que traducido al mundo empresarial son pérdidas en la productividad.

- ✓ El trabajo en equipo es fundamental, ya que es de ahí donde se obtienen buenas ideas para desarrollar el trabajo, pero donde existe un liderazgo autoritario las ideas de las demás personas no cuentan, el líder se encarga de tomar las decisiones y delegar el trabajo, provocando la cohesión del equipo que tiene a su cargo y así la desmotivación que conlleva a que estas personas tiendan por buscar otros trabajos donde crean que se le va a dar la debida importancia.

BIBLIOGRAFÍAS

- Aguilar Enriquez, H. H. (2016). *TRABAJO EN EQUIPO Y CLIMA ORGANIZACIONAL*. QUETZALTENANGO: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Arnold, J., Randall, R., & et al. (2012). *Psicología del Trabajo*. Mexico: Pearson.
- Asamblea Nacional. (2016). *CODIGO ORGANICO DE TRABAJO*. QUITO: Ediciones Legales.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw Hill Educacion.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones*. Mexico: McGraw Hill.
- Coduti, P. S., Gattas, Y. B., Sarmiento, S. L., & Schmid, R. A. (2013). *ENFERMEDADES LABORALES: CÓMO AFECTAN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL*. San Rafael, Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
- El Financiero. (06 de 05 de 2014). *¿Por qué las oficinas pequeñas afectan a los trabajadores?*
- Escajadillo, S. H. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C. *Produccion y Gestion de la Facultad de Ingenieria Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 75-78.
- Garbuglia, S. C. (2013). *CLIMA LABORAL EN N ORGANISMO PUBLICO*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
- González Acebedo, J. C., & Pérez Aroca, R. (2016). *Formacion y Orientacion Laboral*. Madrid, España: Paraninfo, S.A.
- Guizar Montufar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional Principios y Aplicaciones*. Mexico: McGraw Hill Education.
- J. DuBrin, A. (2008). *RELACIONES HUMANAS Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Pearson Educacion.
- Kawata, P. A. (2013). *Desarrollo de Liderazgo*. Estados Unidos: National Minority Aids Council.
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2011). *Liderazgo Teoria, Aplicacion y Desarrollo de Habilidades*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Maguiña , C., Kassandra , E., Vargas , R., & Sherley. (2014). *LA MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL BANCO INTERBANK*,

TIENDAS EN HUACHO, PERIODO 2014. HUACHO -PERU: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION.

- Ministerio de Salud. (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Peru: PERUGRAF IMPRESORES.
- P. Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educacion.
- Peña Estrada, C. (2015). *LA MOTIVACIÓN LABORAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Polanco Espinoza, C. A. (2014). *"El Clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes"*. Tegucigalpa: Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazan.
- Robbins P., S., & Judge A., T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S. P. (2012). *Comportamiento Organizacional Teoría y Práctica*. Mexico: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA, S.A.
- Ruiz Otero , E., Gago Garcia, M. L., Garcia Leal, C., & Lopez Barra, S. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. España: McGraw Hill Interamericana de España.

ANEXOS

Preguntas de la entrevista

¿Usted considera que sus superiores valoran su trabajo?

¿Considera que existen conflictos entre usted y las demás colaboradoras de este departamento?

¿Cómo participa usted en la planificación del trabajo?

¿Cuándo existe un problema en este departamento como le dan solución?

Si tuviera la oportunidad de cambiar algo en su lugar de trabajo ¿Qué cambiaría?

¿Para usted que problemas o dificultades ha tenido este departamento que no ha cambiado en años?

¿Para usted que problemas o dificultades ha tenido este departamento que no ha cambiado en años?

¿Qué tipo de liderazgo se utiliza en este departamento?

¿Cuál cree usted que es la percepción que tienen los contribuyentes cuando vienen a este departamento a realizar sus trámites?

¿Usted sabe controlar sus emociones?

¿Usted ha pensado dejar este trabajo?

¿Ha recibido algún reconocimiento por la labor que realiza en esta empresa?

